**1. Деловой этикет**

Эффективное общение невозможно без владения нормами этикета.  Оно пронизывает всю профессиональную деятельность руководителя. Ведь он не сам выполняет работу за своих подчиненных. Его задача  - обеспечение выполнения работы с помощью других людей. Эффективное деловое общение и владение нормами этикета  - это связующие процессы среди четырех основных функций управления -  планирования, организации, мотивации, контроля.

Кроме того, сотрудники очень чувствительны к стилю общения  и манерам руководителя. Разумеется, с помощью уважения, внимания и деликатности можно добиться от подчиненных больших результатов, чем с помощью давления, угроз, пренебрежения.

Важно отметить, что в цивилизованном мире деловой этикет считается экономической  категорией. И это действительно так. Если все сотрудники соблюдают деловой этикет, придерживаются высоких стандартов поведения, то в коллективе создается позитивная атмосфера, улучшается микроклимат, меньше конфликтов и болезней на нервной почве, выше производительность труда, выше качество принимаемых решений, более рационально используется рабочее время и проч.

Деловой этикет - это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов.

Этикет, если понимать его как установленный порядок поведения, помогает избегать промахов или сгладить их доступными, общепринятыми способами. Поэтому основную функцию или смысл этикета делового человека, можно определить как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения.

Второй по значению функцией этикета является функция удобства, то есть целесообразность и практичность. Начиная с мелочей и до самых общих правил, этикет представляет собой приближённую к повседневной жизни систему.

Одно из основных правил, определяющих сам этикет - поступать так стоит не потому, что так принято, а потому, что или целесообразно, или удобно, или просто уважительно по отношению к другим и самому себе.

Этикет является одним из главных "орудий" формирования имиджа. В современном бизнесе лицу фирмы отводится немалая роль. Те фирмы, в которых не соблюдается этикет, теряют очень многое. Там, где присутствует этикет, выше производительность, лучше результаты. Поэтому всегда нужно помнить один из главнейших постулатов, который знают бизнесмены всего мира: хорошие манеры прибыльны. Гораздо приятнее работать с той фирмой, где соблюдается этикет. Практически во всём мире он стал нормой деятельности. Это потому, что этикет в силу своей жизненности создаёт приятный психологический климат, способствующий деловым контактам.

Нужно запомнить, что этикет помогает нам только тогда, когда нет внутреннего напряжения, рождающегося из попытки сделать по правилам этикета то, что раньше мы никогда не делали.

**2. Правила, которые помогут произвести хорошее впечатление при устройстве на работу.**

При формировании первого впечатления можно выделить 3 схемы, каждая из которых запускается под воздействием какого-то фактора.  
Фактор превосходства – неравенство партнеров в какой-либо области. При встрече с человеком, превосходящим нас по какому-либо важному для нас параметру, мы склонны оценивать его несколько более положительно. В обратном случае мы склонны недооценивать его. Превосходство фиксируется по одному параметру, а переоценка или недооценка происходит по многим параметрам.

Фактор привлекательности – если чисто внешне человек нам нравится, то мы склонны переоценивать его.

Фактор отношения:

- Показать свое отношение,

- Показать стремление к профессиональному развитию,

- Возможности для профессиональной карьеры,

- Насколько важна для вас эта работа

Ошибки, которые можно избежать:

- определить цель деятельности (на какую работу вы хотели бы устроиться);

- необходимо собрать данные о профессии, месте работы, которую бы вы хотели получить,

- необходимо измерить верхнюю и нижнюю границу зарплаты,

- требуемый уровень образования и опыта работы,

- необходимо знать предполагаемые должностные обязанности и

- спецификации личности,

- какие критерии отбора используются.

конкретную вакансию, которая на данный момент открыта в компании.   
**3. Трудоустройство: типичные ошибки на собеседовании.**

Первое и самое банальное – внешний вид человека, приходящего на собеседование. Абсолютно недопустимо появляться на собеседовании в спортивном костюме, майке и шортах, с авоськами.

Если вы испытываете определенные опасения перед поездкой в кадровое агентство, постарайтесь получить предварительную информацию по телефону (есть ли у агентства лицензия, на каких условиях оно работает с соискателями и др.).

Безусловно, к собеседованию надо подготовиться заранее, желательно продумать возможные вопросы и свои ответы на них, составить резюме. Кстати, ваша задача – получить на собеседовании как можно больше информации о вакансии и о компании.

Вы должны быть готовы к вопросу о причине увольнения с предыдущего места работы. Очень важна мотивация вашего ухода

Если вы успешно прошли собеседование в кадровом агентстве, и оно предложило вашу кандидатуру работодателю – будьте внимательны! От вашего поведения на встрече с работодателем во многом зависит не только возможное трудоустройство на данную вакансию, но и дальнейшее сотрудничество с агентством. Наше агентство (многие агентства) практикует присутствие своего консультанта на собеседовании в компании. И здесь вам приходится держать двойной экзамен: работодатель оценивает вас как возможного сотрудника, а консультант – как потенциального кандидата на подобные вакансии в других компаниях.   
 **4. Написание резюме**

Резюме - это "одежка", по которой Вас встретят:

- пишите резюме заранее;

- выверяйте каждое слово;

- показывайте резюме знакомым;

- шлифуйте, шлифуйте, и еще раз шлифуйте Ваше резюме.

Ваше резюме - это ваше индивидуальное представление, оставляющее первое, но самое длительное впечатление. Поэтому, перед тем, как писать резюме, подумайте о том, куда Вы его посылаете, кто его получит, как оно будет прочитано, и в какую папку его положат. Помните, работа менеджера по персоналу направлена не на то, чтобы отобрать подходящие резюме, а на то, чтобы отбросить неподходящие.

Пять основных пунктов резюме.

Фамилия, Имя и Отчество. Слово "резюме" обычно не пишется. Лучше напишите крупными буквами (18-20 шрифт), по центру, сверху вашу фамилию, имя и отчество. Такой заголовок поможет быстро найти ваше резюме в стопке из сотен подобных бумаг. Сами слова "Фамилия", "Имя", и "Отчество" лучше не писать.

Информация для контакта. Здесь необходимо самым полным и тщательным образом предоставить информацию, которая позволит быстро и эффективно связаться с вами в случае, если вашей кандидатурой заинтересуются и захотят пригласить вас на собеседование. Предоставляя адрес места жительства, желательно указать является ли этот адрес временным, например, общежития, или постоянным. Если адрес временный, то до какого срока вас можно застать по нему. Указывая телефон(ы), не забудьте сделать соответствующие пометки, например, "рабочий", "домашний", "сотовый", "для сообщений" и т.д., укажите также время, когда вам можно звонить.

Если вам доступны другие средства связи, например, факс, e-mail, пейджер, ICQ, также укажите их, детализирую по возможности условия связи с вами. Помните: чем быстрее сотрудник кадрового агентства или отдела кадров свяжется с вами, тем больше у вас шансов обойти ваших конкурентов в получении той или иной работы.

Цель. В кадровом агентстве или фирме, как правило, набор проводиться на несколько вакансий, поэтому следующим заголовком обязательно сделайте заголовок "Цель". Здесь следует написать на какую вакансию, работу, или область деятельности вы претендуете. В противном случае ваше резюме просто выбросят в мусорную корзину. Никто не будет сидеть и думать какую работу можно было бы вам предложить. В пункте цель также можно указать ваши пожелания, требования к будущему месту работы.

Образование. Создайте заголовок "Образование" и перечислите учебные заведение, школы, курсы, институты, и т.д. которые вы уже закончили или еще продолжаете учиться:

- Используйте или обратный хронологический порядок, т. е. последнее место учебы укажите первым, или принцип значимости, т. е. укажите сначала место учебы наиболее значимое для искомой работы.

- Для каждого места учебы предоставьте следующую информацию: период обучения с точным (месяц, год) указанием дат начала и окончания обучения; место учебы (если из названия учебного заведения не следует его расположение, укажите город, страну) и, наконец, укажите ту квалификацию, которую Вы получили по окончанию обучения, т. е. укажите звание (аттестат, диплом, сертификат и т.д. по специальности).

- Перечислите только те места учебы, которые важны для данной, искомой работы.

Опыт работы. Создайте заголовок "Опыт работы" и перечислите места вашей бывшей работы:

- Используйте или обратный хронологический порядок, т. е. Последнее место работы укажите первым, или принцип значимости, т. е. укажите сначала место работы, где полученный вами опыт наиболее значим для будущей работы;

- Для каждого места работы предоставьте следующую информацию: период занятости с точным (месяц, год) указание дат начала и окончания работы; работодатель (укажите название фирмы, город, страну); должность; обязанности (в трех-четырех предложениях изложите круг ваших обязанностей).

- Перечислите только те места работы, которые важны для искомой работы.

- Не оставляйте пробелов в датах периода занятости.

Как писать резюме: дополнительная информация. Например, Вы умеете работать на компьютере, знаете иностранные языки, владеете машинописью, вышиваете болгарским крестиком, у вас есть водительские права. Если какие-либо из этих навыков помогут вам справятся с вашими будущими обязанностями, то укажите их, создав соответствующие заголовки, например, "знание компьютера", "иностранные языки" и т.д.

Рекомендации. Если у вас есть договоренность с людьми, которые могут предоставить вам рекомендательные письма, то в заключении можно указать этих людей, как правило двоих, с указание того как с ними можно связаться.

Строгих правил того, как писать резюме не существует, нужно руководствоваться здравым смыслом, а он подсказывает что:

- Резюме должно содержать краткие, но полные сведения о вашем образовании, профессиональных навыках, опыте работы, достижениях и доступных рекомендациях.

- Каждое резюме индивидуально, оно должно быть составлено на конкретную вакансию.

- Резюме не должно превышать одной печатной страницы.

- Нужно использовать хорошо читаемый и распечатываемый шрифт. Наиболее предпочтительны шрифты Times New Roman и Arial. Hе используйте более двух типов шрифтов в резюме. Однако, Bold, Italic и Underline желательны для выделения важных частей резюме, так как привлекают внимание читающего.

- Ваше резюме не должно содержать грамматических, орфографических ошибок и неправильных фразеологических оборотов. Перечитывайте резюме несколько раз, дайте его прочесть друзьям и близким.

- Нужно отредактировать резюме в соответствии с профилем работы, на которую претендуете, показав свою целеустремленность в выбранной карьере.

- Резюме всегда отправляется вместе с сопроводительным письмом, где нужно аргументировать, каким образом ваши специальные знания и опыт делают Вас логичным кандидатом на искомую работу.

- Не следует преувеличивать своих способностей или достижений. Не давайте ложной информации и некорректных ссылок и названий работы. Это вызовет только отрицательную реакцию рекруитера, так как ссылки выборочно проверяются и неаккуратности выявляются. Малейшее искажение может стоить вам интервью и даже работы. Однако, это не значит, что вы не должны представлять свою квалификацию в самом выгодном свете.

- Ваше резюме пройдет через множество рук, пока достигнет работодателя. Заранее позаботьтесь о плотной качественной бумаге и немарких чернилах (обязательно черных).

- С вашего резюме, возможно, будет снято несколько копий. Используйте белую или бежевую бумагу, на которой не ухудшается качество копий.

И последний совет: резюме должно выглядеть профессионально. Поэтому, лучше обратиться к специалисту, который поможет вам повысить презентабельность вашего резюме.

**5. Как расположить к себе людей**

Правило 1: Проявляйте искренний интерес к другим людям. - На личном опыте, если вы проявляете интерес к людям и они видят это, они скорее всего будут взаимны.

Правило 2: Улыбайтесь! Улыбка должна быть искренней.

Правило 3: Помните, что для человека звук его имени является самым сладким и самым важным звуком человеческой речи. Больше уверенности и душевного уюта.

Правило 4: Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других рассказывать вам о себе.

Правило 5: Ведите разговор в круге интересов вашего собеседника. Если вы поняли что Ваша тема собеседнику не интересна, попробуйте пообщаться на тему Вашего собеседника - это один из лучших вариантов продолжения разговора в ситуациях "когда нечего сказать".

Еще все связано с тем что человеку всегда будет приятно и интересно рассказать про отрасль в которой он хорошо разбирается.

Правило 6: Давайте людям почувствовать их значительность и делайте это искренне.

**6. Правила делового разговора**

Эти правила позволяют достичь преимущества над партнером, создать подходящую обстановку для общения и в целом проводить деловые обсуждения более продуктивно.

1. Сформулируйте конкретные цели.

2. Составьте план.

3. Выберите время:

а) удобное и вам, и вашему собеседнику;

б) достаточное для разговора.

4. Выберите подходящее место.

5. Задачи первой части разговора: привлечь внимание и создать атмосферу взаимного доверия.

6. Подчините свою тактику целям. Оперируйте «открытыми» и «закрытыми» вопросами.

7. Старайтесь, чтобы говорил, в основном, ваш собеседник.

8. Будьте на высоте положения (если критикуете, то делайте это по правилам).

9. Фиксируйте полученную информацию.

10. Прекращайте беседу сразу после достижения намеченной цели. Используйте 6 способов прекратить беседу, не обидев собеседника.

**7. Как научиться все успевать**

Лучше позже, но лучше

Другой часто встречающейся ошибкой является то, что предприниматели неправильно оценивают время, которое требуется для выполнения той или иной работы, и в результате ошибаются в своих расчетах.

Можно предположить, что работа будет закончена через день или два. Тогда лучше всего прибавить к этому сроку еще один день на случай каких-либо изменений или новых требований клиента. На первый взгляд, этот дополнительный день не нужен. И некоторые не берут его в расчет, опасаясь потерять время, необходимое для какой -то другой работы. Однако, как показывает опыт, клиенты готовы заплатить больше, когда уверены, что заказ будет выполнен должным образом.

Ежедневник - эти не чудачество

Не менее важно точно выполнять намеченный план. Достаточно, закончив какое-либо дело, забыть отправить клиенту счет - и вы не успеете выполнить в срок какую-то другую работу.

Старайтесь регулярно делать записи в вашем ежедневнике. И не забывайте удостовериться, что в него внесены переговоры с клиентами и другие встречи, о которых есть договоренность.

Золотое правило директора: доверяй и проверяй

Делать все самому невозможно. Поэтому даже если вы управляете собственным бизнесом, вам придется нанять как минимум еще одного работника. И это обойдется дешевле, чем работа, которую вы не успели сделать.

**8. Основы телефонного этикета**

Особенности специфики телефонного разговора как одного из видов речевой деятельности - Н.А. Акишина в своей книге «Речевой этикет русского телефонного разговора» так раскрывает эту проблему: «Телефонный разговор включается в число видов речевого общения, осуществляемых при помощи технических средств. Своеобразие телефонного разговора в этой системе состоит в следующем:   
 1. Телефонный разговор не является средством массовой коммуникации;

2. Это форма общения с обратной связью, что сближает его непосредственной формой устного речевого общения;

3. Телефонный разговор характеризуется неподготовленностью, спонтанным протеканием в отличие от большинства других видов речевого общения, осуществляемых с помощью технических средств;

4. Телефонный разговор – это форма диалогической речи. Специфика телефонной связи исключает полилог как форму общения (в отличие от селектора);

5. Этикет телефонного разговора требует краткости протекания во времени, что вызвано следующими причинами: невозможность беседы сразу со многими абонентами, неожиданно и незапланированного нарушается распорядок дня адресата звонка, телефон предназначен для решения срочных вопросов, время телефонного разговор оплачивается.

«Телефонный разговор – это форма устного спонтанного диалога, осуществляемого при помощи технических средств.». В отличие от контактного устного речевого общения телефонный разговор является дистантным и опосредованным. Собеседники не видят друг друга, а поэтому отключены такие важные средства невербального общения, как соматизмы (жесты, поза, мимика, выражение лица), опора на ситуацию, значимость пространственного расположения собеседников, а это приводит активизации словесного выражения.

Готовясь к телефонному разговору, делают пометку в календаре, когда планируется разговор, с кем и на какую тему. Целесообразно набросать примерный план, а также продумать тон и стиль. На листке бумаги желательно перечислить фамилии, даты, цифры, которые могут понадобиться при контакте.

Правильная организация телефонного разговора позволяет получить в оптимальное время максимум информации. Продолжительность диалога по телефону обычно - 5-6 минут. За это время проводится представление собеседников, введение в курс дела, обсуждение вопроса и заключение. Главные требования к содержанию служебного телефонного разговора - краткость, насыщенность информацией, логичность, дружелюбный характер.

Нельзя доверять только своей памяти содержание телефонных диалогов: лучше записать такие данные, как имя, отчество, фамилия, должность и место работы абонента, дата, время, номер телефона, достигнутые договоренности.

Когда человек говорит с кем - то по телефону, единственным средством выразить себя является его голос. Поэтому необходимо, как и при публичном выступлении, следить за техникой речи: освобождать дыхательную диафрагму, четко артикулировать согласные, придерживаться среднего темпа, обычной громкости голоса.

Пауза в телефонном разговоре выполняет роль сигнала, адресованного другой стороне с целью получить подтверждение, что информация принята. Умение вести диалог с абонентом в значительной степени заключается как раз в том, чтобы вовремя сделать паузу и тем самым предоставить возможность собеседнику высказать свое отношение к рассматриваемому вопросу. Паузы возникают также при нежелании раскрыть свои чувства, комментировать сказанное и при недостатке слов, что нельзя не учитывать, поскольку в телефонном разговоре времени на обдумывание бывает мало.

Голос говорящего по телефону сильнее, чем при непосредственном контакте, отражает его настроение. Правила ведения телефонного разговора:

1)Рационально снимать трубку при любом звонке. Лучше всего после первого звонка. Если у руководителя есть отдельный кабинет и параллельный телефон, то трубку первой снимает секретарь. Она может дать ответ и разъяснения некоторым абонентам сама.

2)В деловом общении следует отказаться от нейтральных отзывов («Да», «Алло», «Слушаю») и заменить их информативными. Надо назвать свое учреждение, отдел, а также свою фамилию («Бухгалтерия. Иванов слушает»).

3)Звонящий в начале разговора называет свою фирму и здоровается: «Это коммерческий директор фирмы «Кристалл» Петров. Здравствуйте».

4)Если абонент забыл представиться, то вежливо интересуются его именем, названием учреждения; затем продолжают диалог.

5)Нельзя хранить молчание во время телефонного разговора - надо поддерживать контакт с помощью коротких фраз: «Да», «Я Вас понял», «Хорошо» ... Они необходимы, чтобы у собеседника не возникло ощущение, что вас разъединили или что вы пренебрегаете его мнением. Повторения и уточнения дают гарантию того, что вас поняли: «Итак, мы с вами решили ... «, «Повторите, пожалуйста, число ...», «Будьте добры, уточните номер квитанции ...».

6)Прощаясь, благодарят за сведения, заверяют, что рады звонку, личной встрече, желают всего хорошего. По этикету молодой человек не должен заканчивать разговор раньше старшего по возрасту или по служебному положению.

7)Если вы очень заняты, а телефонный собеседник затягивает разговор, то остается один выход - извиниться, перенести обсуждение на следующий раз. Если при беседе с посетителем звонит телефон, следует попросить абонента подождать, не вешая трубку или попросить перезвонить через 15 минут.

8)Если телефон механически отключится, то номер вновь набирает инициатор разговора.

9)Дежурный или должностное лицо в учреждении, на предприятии в случае отсутствия человека, нужного позвонившему, должен посоветовать позвонить повторно, предложить передать поручение или оказать какую-либо другую помощь.

**Список литературы**

1. Акишина А. А., Акишина Т. Е. Этикет русского телефонного

разговора. М. , 1990.

2. Карнеги Д. Как вырабатывать уверенность в себе и влиять на людей,

выступая публично. М. , 1995.

3. Кибанов, А. Я. Этика деловых отношений М, 2004.

4. Колтунова, Н. В. Язык и деловое общение. Нормы. Риторика.

Этикет М., 2000.

5. Кузин, Ф. А. Язык и деловое общение М., 2000.

6. Психология и этика делового общения / под

ред. проф. В. Н. Лавриненко. М., 2007

7. Стернин, И. А. Культура делового общения Воронеж, 2001.