

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kontrolnaya-rabota/98489>

Тип работы: Контрольная работа

Предмет: Деловой этикет

-

1. Понятия «этикет» и «протокол» делового общения.

Этикет – это установленный порядок, форма, манера поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в том или ином обществе. Эти правила основаны на таких нравственных понятиях и категориях, как вежливость и доброжелательность, тактичность и корректность, порядочность и правдивость, благородство и доброта.

Этикет дает возможность руководителям использовать принятые формы вежливости для общения с различными группами людей и на различных уровнях.

Может показаться, что деловой этикет – понятие устаревшее. Но на самом деле эти правила актуальны и в наше время. И чем выше статус человека и статус лиц, с которыми он общается, тем более строго требуется соблюдать этикет. Если прием у английской королевы, может быть, вам и не грозит, то общение с отечественными государственными чиновниками довольно высокого уровня, участие в официальных приемах – это обычная практика для руководителя высшего звена. Важность соблюдения протокола и правил этикета на этих мероприятиях нельзя недооценивать.

Кроме того, каждый руководитель постоянно общается с партнерами, клиентами, поставщиками, представителями средств массовой информации, участвует в деловых переговорах и всевозможных заседаниях, собраниях и встречах. Соответственно, ему просто необходимо следовать правилам делового этикета.

Не последнюю роль играет и внутриорганизационный этикет в общении между руководителями и подчиненными, в общении между коллегами. Грамотно, этично организованное взаимодействие способствует благоприятному психологическому климату в коллективе, работает на мотивацию сотрудников, а значит, и на общую эффективность деятельности компании.

Понятие этикета

Этикет – совокупность норм и правил, отражающих представления о должном поведении и формализующих процесс коммуникации людей в обществе.

Правила этикета в общении между людьми учитывают их статус и должность, пол и возраст в следующей последовательности:

В случае небольшой разницы в возрасте людей преимуществом пользуются представители слабого пола, однако если разница большая и речь идет об общении молодой девушки и пожилого мужчины, то тогда преимущество имеет мужчина.

Деловой этикет — это установленный в обществе порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов. Основная специфика делового этикета в сравнении с общегражданским - приоритет субординации над гендерными различиями сотрудников и их возрастом.

Принципы делового этикета:

позитивность,
разумный эгоизм,
предсказуемость,
статусные различия,
уместность.

Позитивность означает создание приятного впечатления, позитивного образа. При этом имеет значение все: жестикуляция, рукопожатие, интонации, одежда и т. д.

Принцип разумного эгоизма. Разумеется, необходимо уважать мнение собеседника, но соглашаться с ним во всем – не выход.

Предсказуемость. В деловом общении уже выработаны определенные модели поведения, что позволяет

избежать неловких ситуаций. Отступление от них делает поведение непредсказуемым.

Принцип статусных различий. В бизнесе все занимают разные ступени, и это также предполагает определенные правила общения, в том числе между начальниками и подчиненными.

Уместность. Поведение должно соответствовать правилам общения для различных ситуаций.

В основе этики делового общения должна быть координация, а по возможности и гармонизация интересов.

Деловой протокол – это совокупность строго определенных правил, устоев и традиций, применяемых на переговорах, при организации встреч, деловой переписки и других аспектов делового общения.

В этом смысле деловой протокол представляет собой высший уровень делового этикета. Если этикет подразумевает в том числе некие негласные правила и нормы, то протокол – это жестко закреплённые алгоритмы действий в различных ситуациях делового общения.

Деловой протокол регламентирует порядок:

встреч и проводов делегаций;

проведения бесед, переговоров и приемов;

ведения деловой переписки;

подписания договоров и соглашений;

поздравлений;

траурных церемоний;

вручения государственных наград и т. д.

Общие «правила хорошего тона» в бизнесе могут различаться в зависимости от страны, сферы деятельности и других параметров. В дальнейших разделах курса мы рассмотрим отдельные аспекты делового этикета и протокола с точки зрения общепринятых норм и правил, которые относятся к большинству компаний и ситуаций.

Даже не будучи знакомыми с тонкостями делового этикета и протокола, вы наверняка используете некоторые нормы в своей профессиональной деятельности.

Попробуйте вычленить основные нормы и правила, касающиеся следующих моментов делового общения:

Обращение к непосредственному руководителю.

Обращению к топ-менеджеру компании.

Письмо по электронной почте новому клиенту.

Письмо по электронной почте коллеге из другого отдела.

Переговоры с потенциальным партнером.

Организация деловых приемов

Прием в деловой сфере – это прежде всего служебные обязанности, причем не только для организации, принимающей гостей, но и самих гостей.

Цель деловых приемов – заключение взаимовыгодных сделок, установление прочных деловых связей.

Кроме этого, неформальная обстановка приемов позволяет присутствующим:

завязать полезные знакомства;

обсудить возможные выгодные для партнеров контракты;

расширить и углубить уже имеющиеся контакты;

обменяться взглядами и мнениями, позволяющими лучше узнать экономические, финансовые и прочие позиции и амбиции будущих партнеров, их особенности в организации дела;

наблюдать за поведением, поступками приглашенных на прием, что может послужить для опытных бизнесменов дополнительным источником информации, используемой в качестве базовой составляющей при принятии решений о заключаемой сделке;

создать непринужденную атмосферу, позволяющую в будущем избежать тупиковых ситуаций при проведении переговоров и заключении контрактов.

Основные виды деловых приемов

Вид Время Участники Форма одежды

-

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kontrolnaya-rabota/98489>