



ВВЕДЕНИЕ

Этикет - установленный порядок поведения.

Деловой этикет – правила поведения в профессиональной среде, как форма проявления деловых отношений.

Существует золотое правило этики общения: Относись к другим так, как ты хочешь, чтобы относились к тебе. Это правило применимо и к деловому общению. Существует два вида деловых отношений: «сверху – вниз» и «снизу – вверх».

У руководителя большая часть времени проходит в общении с людьми, поэтому знания правил служебного этикета и умение пользоваться ими так важно для современного руководителя.

Существуют общепринятые нормы и правила этикета в межличностных отношениях «руководитель – подчиненный», которые предполагают взаимную вежливость, понимание, доброжелательность, стремление к сотрудничеству.

В деловом общении «сверху - вниз», т. е. в отношении руководителя к подчиненному золотое правило этики: Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель. Искусство делового общения во многом определяются этическими нормами и принципами. Под нормами и принципами имеется в виду то, какое поведение на службе является этически приемлемо, а какое - нет. Без соблюдения этики делового общения между руководителем и подчиненным большинство людей чувствуют себя в коллективе дискомфортно, нравственно незащищенными. Отношение руководителя к подчиненным влияет на весь характер делового общения. Именно на этом уровне формируются в первую очередь нравственные эталоны и образцы поведения.

Для облегчения ведения беседы существует шесть правил корректирующего поведения руководителя:

1. Обеспечить правильное отношение.
2. Правильно выбирать место.

3. Правильно выбирать время.
4. Изложить содержание проступка, подтвердить его фактами.
5. Критиковать человека только за проступок.
6. Объяснить, насколько важно изменить поведение.

Положительные подкрепления (вознаграждения, поощрения) в управленческой практике имеют большое значение.

Однако и поощрение требует соблюдения определенных правил этикета:

1. Чтобы вознаграждение достигло своей цели, оно должно быть конкретным;
2. Поощрение должно следовать непосредственно за успешно завершённой работой, которая заслуживает быть отмеченной;
3. Хороший руководитель заметит и отметит любые успехи подчиненных, независимо от степени их значимости;
4. Большое значение имеет форма выражения признания успеха подчиненного, правильно и вовремя найденное слово;
5. Публичное поощрение в присутствии коллег, уважение которых для человека особенно важно, часто оказывается более ценным, чем материальное вознаграждение.

Формами распоряжения могут быть: приказ, просьба, запрос и так называемый «доброволец».

В деловом общении «снизу-вверх», т. е. в отношении подчиненного к своему начальнику, можно сформулировать следующим образом: Относитесь к своему руководителю так, как вы хотели бы, чтобы к вам относились ваши подчиненные.

Несколько необходимых этических норм и принципов, которые можно использовать в деловом общении с руководителем.

Старайтесь помогать руководителю в создании доброжелательной нравственной атмосферы в коллективе, упрочению справедливых отношений. Помните, что ваш руководитель нуждается в этом в первую очередь.

Не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Высказывайте ваши предложения или замечания тактично и вежливо.

Не разговаривайте с начальником категорическим тоном, не говорите всегда только «да» или только «нет».

Будьте преданны и надежны, но не будьте подхалимом. Имейте свой характер и принципы. На человека, который не имеет устойчивого характера и твердых принципов, нельзя положиться, его поступки нельзя предвидеть.

Руководитель будет лучше воспринят людьми, если он:

- будет первым приветствовать собеседника, независимо от его положения;
- будет обращаться к сослуживцам по имени и отчеству;
- будет в деловой обстановке обращаться к подчиненным на «вы»;
- будет относиться ко всем сотрудникам ровно и выдержанно, вне зависимости от личных симпатий и антипатий;
- не будет вести бесед, которые создают впечатление избранности и секретности;
- обладает искусством собеседования, то есть умеет выслушать человека;
- будет высказываться кратко и по существу;
- будет избегать назидательности;
- всегда выполняет обещания в срок.

В отношении к подчиненным руководитель должен проявлять максимум корректности, вежливости и тактичности. Нередко руководителю приходится выступать с критикой в адрес своих подчиненных. При этом очень важно соблюдать чувство меры и такта. Следует помнить, что критиковать надо действия и поступки, а не личность подчиненного. Недопустимы публичные «разносы», мелочные придирки и упреки, грубые выпады против критикуемых.

Руководитель должен стремиться, как можно чаще поощрять коллектив в целом и отдельных его сотрудников. Хорошо выполненная работа заслуживает не только материального, но и морального поощрения.

Таким образом, служебная субординация не исключает, а, наоборот, предполагает уважительное отношение сторон друг к другу.

ВЫВОДЫ

Подводя итоги, можно выделить основные моменты во взаимоотношении руководителя и подчиненного. Во всех ситуациях, возникающих в процессе служебной деятельности, основу поведения руководителя должны составлять вежливость, доверие к подчиненным и уважение их личного достоинства, искренность и доброжелательность. Но и подчиненные должны усвоить основные правила служебного общения: быть вежливыми, выдержанными, готовыми оказать услугу. Однако предупредительность, которая оборачивается услужливостью, свидетельствует не только о снижении чувства собственного достоинства у подчиненного, но и об отсутствии должной культуры у того, кто принимает такого рода услуги.

Руководителю следует помнить, что критиковать надо действия и поступки, а не личность подчиненного. Так же руководитель должен стремиться, как можно чаще поощрять коллектив в целом и отдельных его сотрудников, даже в том случае, когда успех достигнут главным образом благодаря его заслугам.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Кукушин, В.С. Деловой этикет: учебное пособие / В.С. Кукушин. -4-е изд., перераб. и доп. - Ростов н/Д: Феникс; М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2010. - 304 с.
2. Трофимов В.К. авт.-сост. Деловая этика. - Ижевск.: ФГБОУ ВПО Ижевская ГСХА, 2012. - 352 с.
3. https://otherreferats.allbest.ru/management/00370517_0.html