

image not found or type unknown



Деловой этикет – это общепринятые правила и нормы поведения принятые в бизнес-среде, регламентирующие нормы делового общения. Само слово «этикет» французского происхождения, появилось в 17-18 веках.

Правила этикета регулярно менялись параллельно с развитием общества, учитывая все потребности и особенности.

Ранее деловой этикет ассоциировали с правилами поведения на балах, светских мероприятиях. В данный момент деловой этикет подразумевает правила коммуникации с партнерами, сотрудниками, клиентами и т.д. Коммуникация может быть, как при личной встрече, так и в телефонном разговоре.

### **Общая характеристика служебных совещаний**

В предпринимательской деятельности распространены служебные совещания, которые представляют собой способ открытого коллективного обсуждения вопросов. Такие решения являются более результативными, чем решения, принятые узким кругом управленцев. Служебные совещания проводятся, чтобы обеспечить дискуссию и прийти к общему решению, учитывая разнообразные мнения.

Иначе говоря, совещания – полезный инструмент для решения стратегических и срочных проблем организации. Не всегда совещания проходят по плану, часто они не несут никакого смысла и превращаются в препирания и ругань сторон.

Результативность совещания зависит от качества его организации, значительную долю результативности составляет этика делового общения среди участников. Зарождающийся конфликт сторон на совещании можно минимизировать или свести к нулю с помощью правил этикета. Тогда, совещание пройдет более успешно.

Целью каждого совещания является получение планового и оперативного ответа на повестку дня и подписать протокол совещания, закрепив решение вопросов по каждому пункту. Поэтому предварительная подготовка к совещанию, тщательная проработка деталей, приглашение заинтересованных сотрудников – залог успеха предстоящего совещания.

К обязательным требованиям, позволяющим сделать служебные совещания инструментом создания команды единомышленников, относятся:

- Регулярность;
- Обсуждение стратегических и оперативных вопросов;
- Урегулирование корпоративных отношений;
- Руководитель должен понимать, что совещание оказывает огромное влияние на его имидж и стиль делового общения.

Служебные совещания могут нести негативные последствия, если их будут проводить чрезмерно часто и долго. Поэтому руководителям, проводящим совещания, нужно руководствоваться общими принципами организации совещаний:

- в организационной деятельности нет мелочей;
- техническая сторона организации (рабочие места участников, материалы, техническое обеспечение) должны быть безупречными;
- должен быть подготовлен ведущий (предусмотрена замена, помощники ведущего и другой вспомогательный персонал).

Чтобы избежать снижение интереса к предлагаемой проблеме, формулировка цели совещания должна быть краткой с конкретными формулировками. Ведущий совещания должен придерживаться дипломатического или авторитарного стиля ведения.

### **Классификация служебных совещаний**

Служебные совещания представляют собой особый вид организации труда. Существует определенная классификация совещаний, которая зависит от следующих основных признаков:

По периодичности проведения:

- разовые;
- регулярные;
- периодические;

По количеству участников:

- узкий состав (до пяти человек);
- расширенные (до двадцати человек);
- представительные (свыше двадцати человек);

По степени стабильности состава участников совещания:

- с фиксированным составом;
- с приглашенными по списку, составленному для каждого совещания;
- комбинированные;

По принадлежности общественных организаций:

- административные;
- научные и научно-технические;
- объединенные;

По масштабу привлечения участников:

- международные;
- республиканские, отраслевые;
- региональные;
- областные;
- городские;
- районные;
- внутренние;

По месту проведения:

- местные;
- выездные;
- по назначению;
- вырабатывающие и принимающие решения.

## **Правила подготовки к совещаниям**

Организацией совещаний занимается секретарь совместно с руководителем. Поэтому знать правила делового этикета, которые помогают организовать совещание по всем деловым нормам, нужно обязательно.

Подготовка совещания начинается с определения необходимости проведения служебного совещания, формулировки задач, которые требуют решения.

Рекомендуется выполнить несколько этапов подготовительных работ:

1. Рассылка проектов решений в поставленных вопросах специалистам, чтобы получить заключение от них к установленному сроку.

2. Обработка полученных заключений и проработка вопроса о необходимости проведения совещания.
3. Если мнения специалистов не сводится к одному из предложенных вариантов решения, то совещание признается целесообразным.
4. Определение повестки дня и состав участников совещания.

Во время подготовки повестки дня необходимо определить:

1. тему предстоящего совещания и содержание поставленных проблем;
2. условия, которые должен удовлетворять конечный результат совещания, для определения цели совещания;
3. кто и какую подготовительную работу должен проводить.

Эффективность служебного совещания определяется подбором его участников. Участниками совещания должны быть те специалисты, которые заинтересованы и компетентны в поставленных вопросах. Наиболее компетентными участниками могут являться не только первые лица организационной структуры, но и неруководящие сотрудники. Не следует приглашать на совещание слишком много сотрудников для массовки. Количество участников совещания должно соответствовать количеству тех, кто активно участвует в обсуждении вопроса.

Необходимо заранее определить день и время проведения совещания, чтобы участники могли спланировать свое рабочее время и подготовиться к совещанию. Лучшим днем для проведения совещания считается среда или четверг. Рекомендуется проводить совещания в первой половине дня.

Внеплановые совещания рекомендуется проводить как можно реже. Они отрывают сотрудников от основной работы, резко снижают культуру служебных отношений, часто ведут к нарушению плановых сроков.

Совещание лучше проводить в специально оборудованных помещениях, за столом, где каждый сотрудник хорошо видит всех остальных. Помещение должно иметь хорошую звукоизоляцию, температуру и влажность воздуха и т.д.

Последним этапом подготовки к совещанию является подготовка участников совещания (каждый должен знать заранее тематику и задачи совещания).

Оптимальная продолжительность совещания – не более часа, если по определенным обстоятельствам совещание затягивается, то нужно сделать 10-15 минутный перерыв.

## **Правила рассадки за столом**

Сейчас практически в каждой фирме существует зал (комната) для переговоров, иногда ее еще называют переговорная. Только на молодых фирмах, где пока мало помещений, встреча может проходить в кабинете руководителя. Если стол прямоугольный, то в торцах стола – подносы, на которых стоят стаканы или фужеры, готовые для наполнения.

Если стол для переговоров прямоугольный, то рассадка производится следующим образом: первый вариант – руководители сидят в центре длинной стороны стола друг напротив друга. Если присутствуют переводчики, то они сидят у левого плеча своего руководителя. Остальные участники переговоров распределяются так: первый заместитель – справа от руководителя, второе лицо – по левую руку, третье лицо – справа, и т. п. Это международное правило: нечетные – справа, четные – слева. Таким образом соблюдается субординация.

Второй вариант рассадки за прямоугольным столом: переводчики сидят в одном торце стола рядом друг с другом. Рядом с ними за длинной стороной стола сидят руководители. Рядом с руководителями – остальные участники переговоров по нисходящей, т.е. так: руководитель, затем – первый заместитель, затем – второй и т.п.

Если же стол для переговоров круглый, то рассаживают руководителей друг напротив друга, а сотрудников – нечетные – справа, четные – слева по нисходящей. Так, руководитель сидит за столом, справа – первый заместитель, слева – второй, рядом с первым – третий, рядом со вторым – четвертый и т.д. Если, по договоренности сторон, предполагается запись переговоров, то лицо, осуществляющее запись (секретарь, стенографистка), сидит за отдельным столиком или же в самом конце прямоугольного стола. Когда переговорная полностью готова к приему делегации, остается одно – повесить на двери табличку «Идут переговоры».

## **Правила проведения совещаний**

Для повышения эффективности общения во время проведения совещания стоит придерживаться определенных правил:

1. Знать предмет разговора: точно сформулируйте какого результата хотите достичь, сообщите эту цель всем, кто будет принимать участие в совещании.

2. Настаивайте на письменной повестке дня: без письменной повестки дня совещания часто превращаются в расплывчатые дебаты и упускаются ключевые моменты.
3. Ограничьте свое участие в совещаниях: присутствуйте на тех совещаниях, где вам действительно необходимо быть.
4. Поддерживайте интерес участников совещания: проводя совещание, разнообразьте формат, темп и стиль выступлений.
5. Ваши выступления должны быть краткими: не поддавайтесь искушению поговорить о нерабочих моментах.
6. Заканчивайте планом действий.

### **Правила завершения совещаний**

Подведение итогов – важнейшая часть совещания. Однако, именно эта часть часто бывает «скомканной» по причине того, что большинство сотрудников устали или торопятся вернуться к своим текущим рабочим вопросам. Поэтому к концу совещания стоит постараться разрядить обстановку, иначе будут потеряны хорошие идеи и действия.

Сконцентрировав внимание участников совещания, необходимо провести следующие действия:

- Резюмировать итоги обсуждения;
- Озвучить принятые решения и намеченные меры;
- Фиксировать, кто и что будет выполнять в соответствии с принятыми решениями;
- Поблагодарить участников и призвать к продолжению интеллектуальной работы над обозначенной проблемой.

После окончания заседания следует период, в котором осуществляется анализ результатов совещания, рассылка протокола результатов, контроль выполнения решений, внесение коррективов и дополнений.

Оценив итоги совещания, можно сделать вывод о его эффективности. Так, причинами низкой эффективности совещания могут быть:

- недостаточная подготовка совещания, слабая организация;
- неоптимальный состав участников;
- низкая заинтересованность участвовавших в обсуждении и решении проблемы;

- неразрешенный конфликт интересов участвовавших сторон;
- нечеткая формулировка проблем, предложенных к обсуждению;
- хаотичный и малопродуктивный ход обсуждения;
- поиск причин и виновных в проблеме преобладал над поиском конструктивных решений;
- нечетко оформлено распределение обязанностей и ответственности за выполнение коллективных решений и пр.

Постоянная работа руководителя над проведением совещаний является надежным способом повышения эффективности совещательного процесса.

## **Заключение**

Подводя итог, могу отметить актуальность подбора хорошего руководителя, который способен правильно распределить рабочее время каждого сотрудника организации, способен ясно, быстро и кратко доводить информацию до своих подчиненных, получать необходимые сведения от них, принимать правильные решения даже в напряженной ситуации.

В подготовке к проведению совещания важно иметь четкость и системность. Совещание является сложным процессом, при проведении которого необходимо учитывать психологические закономерности и правила.

Необходимо продуктивно использовать каждую минуту рабочего времени.

Список используемой литературы

1. А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова Этика деловых отношений – М.: ИНФРА – 2009.
2. В.Е. Николайчук Маркетинг и менеджмент услуг Деловой сервис Издание 1-ое Издательство «Питер» 2008.
3. <https://zen.yandex.ru/media/id/5b4dc93871bf7800a9b4bc51/delovoi-etiket-kak-vesti-sebia-na-sovescanii-5d56cf14bd639600addde1b9>
4. [https://studme.org/64155/menedzhment/provedenie\\_soveschaniya](https://studme.org/64155/menedzhment/provedenie_soveschaniya)
5. <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%BE>