



## **Введение**

Культура поведения - это поступки и формы людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения, то есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, экстремальной ситуации.

Этикет - важнейшая сторона морали профессионального поведения любого руководителя. Знание его - необходимое профессиональное качество, которое нужно развивать и постоянно совершенствовать.

Знание этикета, культура поведения — это ключевые условия для успешной работы в любой организации.

Чтобы не попасть в нелепую ситуацию, надо хорошо знать правила хорошего тона.

Итак, подводя итоги, знание делового этикета, умение культурно вести себя - основа руководства.

### **Кто же такой руководитель? Правила этикета в деятельности руководителя**

**Руководитель — это** лицо компании, организации. От поведения и манеры руководителя зависит очень многое, начиная от атмосферы в коллективе и заканчивая эффективностью работы сотрудников. В своем поведении руководитель организации должен руководствоваться как элементарными правилами этикета, так и правильными чертами характера.

Большую роль в формировании авторитета играет и правила этикета. Правила этикета, образованные в конкретные формы поведения, указывающие на единство двух его сторон, такие как: морально-этические и эстетические. Первая сторона — это сторона, которая выражена на нравственной норме, то есть, защиты, уважения, заботы и другое. Вторая сторона — это сторона эстетическая, означает красоту, изящество форм поведения.

Кроме правил культурного поведения существует еще и профессиональный этикет. В жизни всегда есть отношения между людьми, которые обеспечивают наивысшую эффективность в выполнении профессиональных функций. Участники какого-либо взаимодействия всегда стараются сохранить наиболее оптимальные формы этого взаимодействия и правил поведения. Есть даже пример, допустим есть организация. Когда туда пришел новый человек его будут просить соблюдать правила делового общения, которые есть в организации, которые помогут ему в достижении какой-либо цели. У коллектива, групп людей, сотрудников, деловых людей, всегда складываются определенные традиции делового этикета.

В практике деловых отношений всегда есть какие-то стандартные ситуации, которых ну никак не возможно избежать. Для таких ситуаций как раз вырабатывают формы и правила поведения. Этот набор правил и составляет этикет делового общения, который важен для руководителя.

Есть несколько правил поведения руководителя:

Руководитель всегда должен здороваться со своими подчиненными. Проходя мимо своих сотрудников не поздоровавшись, руководитель показывает свое безразличие и неуважение. Когда человек здоровается, а тем более руководитель со своими сотрудниками им всегда приятно.

Если руководитель находится в своем кабинете и к нему заходит посетитель, руководитель должен встать и поприветствовать человека, который к нему пришел. Протягивать руку через стол - нельзя это покажется посетителю дурно. Поэтому руководителю следует выйти из-за стола и поздороваться. Также человеку, который пришел к руководителю следует предложить присесть и предложить какой-нибудь напиток.

Руководитель должен следить за своей манерой общения. Руководитель повышающий голос за малейшие ошибки в работе сотрудников, автоматически создает вокруг себя плохую атмосферу. Руководитель - профессионал, то есть должен быть при это компетентны и сдержаны. Когда руководитель уважает и не поднимает голос на сотрудников, они работают эффективнее и гораздо лучше.

Руководителю не в коем-случае нельзя опаздывать. Сотрудники, которые работают в организации могут иногда опаздывать, то руководителю нет, так как он глава компании, организации. Так как сотрудники смотрят на руководителя и берут с него пример.

Когда в компании, организации происходит совещание, руководитель не должен дожидаться всех сотрудников. Собрание должно начинаться в назначенное время, не раньше не позже. Когда сотрудники опаздывают на совещание, руководитель не должен отвлекаться и просто не обращать на них внимание в любом случае все ситуации можно обговорить после собрания.

Руководитель не должен постоянно смотреть на часы, когда разговаривает со своими сотрудниками, так как они подумают, что руководителю просто неинтересно и не важны его проблемы.

## **Принципы поведения руководителя**

Чтобы атмосфера в коллективе была лучше, а работа продуктивнее, руководитель помимо правил этикета еще должен соблюдать основные принципы.

Первый принцип — это **взаимоуважение**. Сотрудники, работающие в компании прежде всего — это личности. Руководитель должен относиться к ним с уважением и также будут относиться, и они к нему. Руководитель, которые относятся к сотрудникам с уважением, показывает себя с лучшей стороны, ответственным, компетентным человеком. В чем проявляется уважение? В умение выслушивать, приветствовать своих подчиненных и конечно же в соблюдении правил этикета.

Второй принцип — это **дружелюбие**. Руководитель должен относиться к сотрудникам с пониманием, когда они просят о помощи. Ведь есть проблемы, которые может решить только руководитель. Руководитель должен найти подход к любому сотруднику, глава компании, который относится к своим подчиненным дружелюбно, вызывает у всех уважение.

Третий принцип — это **профессионализм**. В любых ситуациях руководитель должен помнить, что очень важно всегда оставаться профессионалом дела, которым он занимается. Некоторые работодатели после получения должности или создания своего собственного бизнеса начинают думать, что им больше ничего не нужно делать, кроме того, чтобы управлять людьми. Но это ни так, руководитель компании, организации — это ответственная должность, которая подразумевает высокую зарплату, много усилий и работы.

Четвертый принцип — это **стрессоустойчивость**. Сейчас в каждой работе нужно быть стрессоустойчивым. Стресс — это частая причина проблем в общении с людьми. Так как люди начинают срывать свою усталость, злость на других ни в чем не повинных людей. Задача руководителя, оставлять свои проблемы за пределами

компании, организации и общаться с сотрудниками как обычно.

Быть руководителем компании, организации — это не только иметь высокую заработную плату и высокий статус в обществе, но и очень большая ответственность. Если подавать негативный пример, то атмосфера в коллективе будет неблагоприятной.

### **Роль руководителя в становлении коллектива**

Самыми продуктивными являются рабочие группы, состоящие из лиц разного возраста, пола и темперамента. Молодые сотрудники лучше воспринимают новое, они более энергичны, но есть также минус они самонадеянны. Пожилые сотрудники, наоборот достаточно консервативны, но обладают жизненным опытом, не склонны к авантюрам на работе и конечно же способны принимать более взвешенные решения. Если смотреть по полам сотрудников мужские и женские коллективы, то в них есть свои недостатки, например, в женских коллективах чаще случаются мелочные проблемы, больше теряют рабочего времени на обсуждение каких-то вещей, не связанных с работой и другое. Мужские коллективы в рабочее время обычно выходят курить, занимаются ничем, чем следует. Если же в коллективе есть и мужской пол и женский — это будет повышенная дисциплина, требовательность будет к себе, чтобы сделать лучше, чем другие. Так же в коллективе должны быть индивиды с разным темпераментом, так как каждый из них имеет свои достоинства и недостатки.

У руководителей есть ошибки между ним и сотрудниками, такие как:

Руководитель не дает конкретных заданий, но постоянно задает большое количество вопросов сотрудникам на счет работы.

Постоянно обсуждает одну и ту же тему, например о дисциплине сотрудников.

Ежедневно формирует новые идеи для выполнения задания, что сотрудники физически не успевают.

Не доверяет своим сотрудникам, при этом злоупотребляет мелочным контролем.

Не имеет готовых решений производственных задач, предлагаемых сотрудникам.

Руководитель не должен задевать достоинство сотрудников. Если сотрудник ошибся или допустил ошибку, он сам это понимает, если же руководитель задевает достоинство сотрудник этого не забудет.

Руководитель своих сотрудников должен хвалить при всех, чтобы было уважение от всего коллектива, также руководитель не должен жаловаться на своих сотрудников.

Руководитель не должен для себя выделять “любимчика” он обязан предъявлять ко всем сотрудникам одинаковые требования ко всем, никого не выделять.

Каждый руководитель компании, организации сталкивается с жалобами от сотрудников по поводу условий работы, отношений внутри коллектива или другими службами. Если руководитель не может решить проблему, то он должен внимательно выслушать сотрудника. Руководитель не имеет право игнорировать обращения сотрудников.

### **Нормы этического поведения руководителя**

Руководитель в первую очередь должен быть примером для своих сотрудников. Руководитель должен обладать качествами, такие как:

Организатор трудового процесса;

Специалист, компетентный в решении задач;

Человек высокой культуры поведения;

Руководитель для нежелательных конфликтов между коллективом должен выполнять некоторые функции, такие как:

Планирование;

Организация;

Стимулирование;

Регулирование;

Контроль.

У руководителя есть некоторые задачи:

Задача защищать интересы сотрудников перед управленцем;

Задача мотивировать сотрудников, для того чтобы работа была эффективнее;

Задача помогать сотрудникам в каких-либо решениях задач, проблем.

Руководитель должен понимать, что у него в руководстве будут разные люди, по-разному смотреть на разные ситуации, поэтому прежде, чем давать указания нужно для всех индивидуально найти подход.

Руководитель должен понимать, что в процессе управленческой деятельности находит свое проявление закономерность искажения смысла информации. Культура профессионального поведения руководителя определяется общим уровнем его интеллекта, широтой эрудиции, обширностью интересов, общим уровнем образования и воспитания.

Умение руководителя создать доброжелательную и конструктивную обстановку во время беседы — это отдельное качество, которое будет нравиться всем сотрудникам.

### **Этика взаимоотношений с «трудным» руководителем**

Подавляющее большинство сотрудников любой организации в той или иной степени считают своего руководителя «трудным». Как правило, некоторые претензии по выполнению руководящей роли имеются к каждому начальнику. Итак, необходимость работать вместе с «трудным» руководителем - нередко встречающаяся ситуация в процессе профессиональной деятельности.

Руководитель - фигура, как правило, более заметная, чем остальные сотрудники, он практически постоянно находится под пристальным вниманием своего внешнего окружения. Поэтому отдельные результаты труда, проявления профессионального поведения, характера личных качеств, которые остались бы вне поля зрения применительно к обычному сотруднику, для руководителя выступают на первый план и часто их негативное проявление (может быть даже не столь острое) ему не прощается. Конечно, с одной стороны, руководитель должен предъявлять к себе повышенные требования, но с другой стороны, его оценка со стороны подчиненных сотрудников не всегда корректна и объективна.

Так, например, выполнение руководителем такой общей функции управления, как регулирование производственного процесса, может вызывать у подчиненных ощущение излишнего вмешательства в их текущую работу. В данном случае сотрудники не всегда придают должное значение факторам, которые влияют на отклонения от заранее спланированного процесса. Руководитель отвечает за результат, поэтому он вынужден вмешиваться в ход выполнения работы.

В силу своей должностной роли руководитель должен выполнять такую общую функцию управления, как контроль. Ее выполнение практически всегда вызывает негативную психологическую реакцию у подчиненных сотрудников.

Неумение руководителя подобрать кадры, организовать выполнение работы, распределить обязанности между подчиненными, мотивировать их - эти и подобные недостатки в деятельности руководителя приводят к тому, что задачи, стоящие перед коллективом, выполняются неэффективно, с нарушениями сроков и полноты решения. Это вызывает ответную негативную реакцию у руководителя, который собственные ошибки и недостатки списывает на подчиненных сотрудников.

Определенную степень вины за возникновение подобной ситуации можно возложить на коллектив подразделения, возглавляемого руководителем. Нередки случаи, когда подчиненные не осознают в полной мере факт, что ответственность за результаты деятельности подразделений лежит не только на руководителе, но и на них самих. Иногда сотрудники осознанно или неосознанно усугубляют те трудности, с которыми сталкивается руководитель в управлении коллективом. Этому способствует некачественное выполнение функциональных обязанностей сотрудниками подразделения, вольное или невольное «провоцирование» руководителя на ошибки. Характерным является отсутствие помощи руководителю на начальных этапах его работы со стороны опытных сотрудников. Практика показывает, что участие подчиненных в процессе адаптации руководителя при его вхождении в должность является залогом будущей успешной работы.

Справедливости ради следует отметить, что в подобной помощи руководитель нуждается и со стороны вышестоящего руководства, а также со стороны службы управления персоналом, которая должна осуществлять общее управление процессом вхождения руководителя в должность и проводить контроль стиля и методов руководства в организации.

«Трудный» руководитель — это мощный источник «антимотивации». Тем не менее, имеются определенные модели поведения подчиненных сотрудников, способствующие смягчению этой сложной проблемы. Главной отправной точкой при этом должно стать осознание того факта, что сложности во взаимоотношениях руководителя и подчиненного неизбежны. Поведение сотрудника не должно усугублять возникающих трудностей. Сам сотрудник не должен усиливать психологический дискомфорт от неприятных нюансов взаимоотношений с руководителем.

Следует также помнить, что «трудный» руководитель — это хорошая модель для того, чтобы научиться разрешать разногласия, научиться управлять конфликтами на различных их стадиях. Многие хорошие руководители научились на примере плохих тому, как не надо руководить. Другими словами, «трудный» руководитель предоставляет сотруднику определенные возможности для профессионального и служебного развития, зачастую даже не осознавая этого. Человек должен использовать любую возможность для саморазвития, в том числе изучать ошибки Других людей ради того, чтобы не допускать собственных.

Кроме того, чтобы между руководителем и подчиненными ему сотрудниками было меньше возможных точек взаимного столкновения, сотрудники должны владеть навыками организации и регулирования выполнения данных им поручений. Сотрудник должен владеть техникой личной работы, позволяющей ему наиболее полно и в срок выполнять поставленные задачи. К этим приемам относится использование правил приема информации, необходимой для реализации поручений, а также расстановки приоритетов в решаемых задачах и целенаправленной организации процесса выполнения обязанностей.

Ни один человек не может одинаково успешно решать все стоящие перед ним задачи, тем более руководитель, который часто сталкивается с дефицитом времени на выполнение всего объема обязанностей. Эти факторы следует учитывать подчиненным, если они планируют визит к руководителю и получение определенной консультативной помощи от него. Многие сотрудники излишне злоупотребляют обязанностью руководителя выполнять консультативную функцию, заведомо занижая степень собственного участия в процессе выработки каких-либо решений, искусственно сокращая инициативность и самостоятельность в выполнении служебных задач.

Надо стараться искать и находить благоприятные точки соприкосновения во взаимоотношениях руководителя и подчиненного, которые могут являться компромиссными решениями возникающих проблем. При этом следует различать проблемы принципиального и непринципиального характера. Часто многие из нас склонны преувеличивать значимость тех или иных вопросов применительно к собственному психологическому благополучию.

Нахождение компромиссов во взаимоотношениях с «трудным» руководителем не должно нарушать жизненных принципов сотрудника и создавать проблем для его здоровья. В противном случае оправдан крайний шаг - подача заявления об увольнении. Работа с «трудным» руководителем не должна быть причиной



нервного перенапряжения со всеми вытекающими отсюда последствиями.

## **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.

Необходимо продуктивно использовать каждую минуту рабочего времени. Руководитель должен быть ответственный, ведь когда руководитель, квалифицированный сотрудники работают лучше и продуктивнее.

Список используемой литературы

1. А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова Этика деловых отношений – М.: ИНФРА – 2009.
2. <https://xreferat.com/48/341-1-etiket-rukovoditelya-i-ego-avtoritet.html>
3. [https://works.doklad.ru/view/6N1SJ9Qm-\\_I.html](https://works.doklad.ru/view/6N1SJ9Qm-_I.html)