

Содержание:

image not found or type unknown



Введение

Элементы делового этикета.

Деловой этикет - это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов. Всем известно, что любой сотрудник фирмы - лицо компании, и важно, чтобы это лицо было одновременно симпатичным и профессиональным, доброжелательным и непреклонным, услужливым и самостоятельным.

Знание правил делового этикета 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 делового этикета является функция удобства, то есть целесообразность и практичность. Начиная с мелочей и до самых общих правил, деловой этикет представляет собой приближённую к повседневной жизни систему. Ведь важнейший принцип этикета - поступать по этикету необходимо не потому, что так принято, а потому, что так целесообразнее, удобнее, уважительнее по отношению к другим и самому себе.

Деловая этика является одним из главных "орудий" формирования имиджа компании. В современном бизнесе лицу фирмы отводится немалая роль. Те организации, в которых не соблюдается деловой этикет, теряют очень многое. Там же, где деловой этикет стал нормой жизни, выше производительность труда, лучше результаты. Предприниматели всего мира знают главный постулат бизнеса: хорошие манеры прибыльны. Гораздо приятнее работать с той фирмой, где соблюдается деловой этикет.

Шесть основных заповедей делового этикета.

. Делайте все вовремя.

Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип «вовремя» распространяется на отчеты и любые другие поручаемые вам задания.

2. Не болтай лишнего.

Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты учреждения или конкретной сделки так же бережно, как и тайны личного характера. Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.

3. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.

Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно придирается к вам, все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо и доброжелательно.

4. Думайте о других, а не только о себе.

Внимание должно проявляться не только в отношении клиентов или покупателей, оно распространяется на сослуживцев, начальство и подчиненных. Всегда прислушивайтесь к критике и советам подчиненных.

Не начинайте сразу огрызаться, когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромной.

5. Одеваться, как положено.

6. Говорите и пишите хорошим языком.

Деловой этикет является результатом длительного отбора правил и норм поведения, которые обеспечивают успех в деловых отношениях. Правила делового этикета, культура поведения способствует сближению экономических и финансовых интересов бизнесменов всего мира.

Публичная речь и ее особенности

Этика публичных выступлений – это нравственные основания риторики. Она включает в себя этическую позицию оратора по рассматриваемым проблемам, его нравственный потенциал, личностные и профессиональные качества и общую культуру речи и поведения. Основы ораторской этики были разработаны еще в античности в трудах Платона, Демосфена и других ораторов с учетом особенностей своего времени. Речевой этикет – это устойчивые, стандартизированные высказывания, соответствующие определенным этическим нормам. Эти речевые формулы могут быть связаны с различными ситуациями общения: формы обращения, знакомство, приветствие, прощание, поздравление, пожелание, благодарность, извинение, просьба, приглашение, совет, предложение, утешение, сочувствие, соболезнование, комплимент, одобрение. Речевой этикет имеет национальную, социальную, культурную детерминированность. Для оратора самое главное – этично выразить свое согласие (полное или частичное) или несогласие с мнением собеседника, вступить в разговор и прекратить его, управлять временем речи.

Цель программы: актуализировать и развить необходимые для публичных выступлений навыки: ораторские навыки, навыки управления аудиторией, навыки подготовки текста выступления, навыки уверенного поведения перед публикой.

Задачи:

- формирование умений эффективной подготовки к публичному выступлению;
- формирование умений грамотно и лаконично выражать свои мысли;
- формирование умений управления вниманием аудитории;
- формирование умений адекватно реагировать на вопросы, уверенно чувствовать себя до и во время выступления;
- формирование умений самостоятельно совершенствовать навыки публичного выступления.

Категория слушателей, на обучение которых рассчитана программа: для представителей широкого круга профессий сферы «Человек – Человек».

Сфера применения слушателями полученных профессиональных

компетенций, умений, знаний: полученные после окончания курсов знания и умения могут быть использованы слушателем в работе по планированию, организации и осуществлению публичных выступлений с учетом практики делового этикета.

Заключение:

Таким образом, чтобы выполнить свою задачу и донести до слушателя слово, выступающий должен обладать значительным диапазоном разнообразных знаний, умений и навыков, среди которых важнейшими являются:

- знания основных социальных и психолого-педагогических особенностей процесса публичной речи;
- умение подобрать материал для выступления и оформить его в соответствии с целевой установкой, законами композиции, логики и психологии, а также с особенностями устной речи и специфики аудитории;
- умение установить контакт с людьми, выступить перед ними, соблюдая правила поведения на трибуне и используя обратную связь с аудиторией;
- безупречное владение устной речью: голосом, интонацией, мимикой, жестом, соблюдение всех требований культуры речи;
- умение отвечать на вопросы аудитории, вести диалог, беседу, дискуссию.

Перечисленные основные знания, умения и навыки выступающего приобретаются в результате упорного труда и постоянных тренировок. Пренебрегать этими знаниями – значит не понимать особенностей ораторского искусства как сложного вида деятельности.