

Психология общения

тема Требования делового этикета к речи, внешнему виду и поведению участников общения

Инструкция

1. Изучить материалы лекции
2. Сделать краткий конспект, составить тезаурус (основные понятия темы должны быть записаны в тетрадь)
3. Определите свой уровень культуры телефонного общения, сделайте вывод и наметьте шаги к совершенствованию и повышению культуры телефонного общения.
4. Составить правила (рекомендации) для общения посредством смс-сообщений
5. На основе правил (задание 4) сделать вывод о собственной культуре смс-общения

Для получения оценки классному руководителю **прислать** оформленную в формате Microsoft Word **практическую часть** в день получения задания до 15.00, обязательно указав в верхнем колонтитуле число, номер группы, предмет, фамилию и имя автора.

Пример оформления работы

12.11. 2020- 123- Психология - Иванова А.И

Номер задания	Содержание
1	Результат-
	Вывод:
	Шаги: 1 2 3
2	Правила (рекомендации) для общения посредством смс-сообщений 1 2 3 4 5
3	Вывод о культуре смс-общения:

Возможен вариант выполнения тестового задания в тетради, но фотографию работы следует так же поместить в документ Microsoft Word и подписать в соответствии с требованиями.

КОНСПЕКТЫ ЛЕКЦИИ ПРИСЫЛАТЬ НЕ НАДО, ВОПРОСЫ ПО ИЗУЧЕННОЙ ТЕМЕ БУДУТ ВКЛЮЧЕНЫ В КОНТРОЛЬНОЕ ТЕСТИРОВАНИЕ

План

- 1. Правила делового общения по телефону.**
- 2. Деловой стиль одежды.**
- 3. Деловой дресскод.**
- 4. Деловое поведение.**
- 5. Правила бизнес-этикета.**

Значимым условием деловых коммуникаций является культура речи, которая проявляется в грамотности, правильно подобранной интонации, словарном запасе и манере разговора. Необходимым условием общения в деловых кругах является уважение, доброжелательность и умение слышать собеседника.

1. Правила делового общения по телефону. Для общения по телефону в деловой сфере действуют принципы, предусмотренные общими правилами делового общения и риторики. Речь должна быть грамотной, интонация приветливой, информацию надо излагать по существу, без вводных слов или длительных пауз. На сигнал входящего вызова необходимо ответить не позднее, чем после третьего звонка телефонного аппарата. Следующим этапом является приветствие (не допускаются фразы «алло», «слушаю»). Необходимо поздороваться, после чего озвучить название организации и представиться самому. Далее уточнить причину звонка, разъяснить интересующие оппонента вопросы и вежливо попрощаться.

Если нужно совершить исходящий звонок, правила ведения телефонного разговора такие же, как и в первом случае. Единственным исключением является необходимость задать вопрос вызываемому абоненту о том, удобно ли ему разговаривать, и может ли он уделить Вам свое время. Интересоваться надо сразу после приветственной речи. Если вызывающий абонент спрашивает сотрудника, отсутствующего в данный момент на рабочем месте, ответивший на звонок должен предложить свою помощь, в случае отказа, следует поинтересоваться, что нужно передать отсутствующему сотруднику.

2. Деловой стиль одежды. Соблюдение общепринятых норм и правил в организации своего внешнего вида является обязательным аспектом в правилах делового этикета. В некоторых крупных компаниях существует корпоративный дресс-код. Подбирать одежду нужно в классическом стиле, не допустимы слишком откровенные, яркие вещи, с элементами рваной ткани.

Внешний облик должен быть опрятным и аккуратным. Внимание нужно уделять не только правильному подбору одежды, но и внешнему виду в целом (состоянию ногтей, прически, обуви, макияжа у женщин). Внешний облик может сказать многое о человеке: статус, социальное и материальное положение, характер и менталитет. Не менее важным фактором являются и другие составляющие делового этикета. При всей изысканности одежды, достаточно одного грубого или неправильно сказанного слова, чтобы кардинально изменить мнение о человеке. Нужно знать и умело применять принципы бизнес-этикета, всем участникам делового процесса любого уровня.

3. Деловой дресскод. Многие крупные холдинги уделяют большое внимание дресс-коду. Это требование занимает отдельное место в корпоративной этике такой компании. Уже на собеседовании предъявляются определенные требования к внешнему виду, уста-

Психология общения

новленные этикой компании. При отсутствии строгих индивидуальных требований к внешнему виду сотрудников в организации, необходимо соблюдать общепринятые стандарты, принятые в деловом мире.

Строгий. Предусмотрен для высокого ранга чиновников, компаний со строгой деловой этикой, важных деловых встреч. Классический костюм из гладкошерстной ткани. Темной, приближенной к черной или черной расцветки. Белая рубашка, без какого-либо рисунка.

Женщины. Строго - прямая юбка до колена. Цвет колготок телесный. Туфли темного цвета. Классические, закрытые. На низком каблуке не выше 7 см. Волосы без объемной укладки, естественного. Косметика пастельных тонов, едва заметная. Парфюм - минимальный, едва слышимый. Украшения маленькие не броские. Сумки - не большого размера, но не маленькие. Не яркие, без рисунка и дополнительных деталей.

Мужчины. Обязательно наличие галстука. Тона не броские. Узор в полоску, однотонный жаккард. Ботинки не утепленные, темного цвета, вычищенные, кожаные. Носки - только высокие, черные. Допустимы достойные, классические аксессуары

Деловой. Требования подобны строгому стилю. Летом допускаются светлые тона костюмов, натуральные ткани. Зимой приемлемы шерстяные вещи из тонкого трикотажа.

Мужчины. Костюмы спокойных оттенков, твид, полоска, глетчек. Рубашки с рисунком в полоску и клетку, разных оттенков, жаккард. Галстуки -разнообразные, кроме вечернего стиля и бабочки. Допустимы ботинки коричневого тона. К носкам требования минимальны - должны быть темнее брюк и светлее ботинок. Летом допускается рубашки с коротким рукавом.

Женщины. Допускаются брюки. Юбка строгая, любой длины, с классическим рисунком. Блузки не яркие, спокойных расцветок. Возможны различные трикотажные деловые топы. Колготки темные, телесные, белые. Туфли летом допускаются немного открытые, с той же длиной каблука, но более тонкий. Приемлемы любые классические украшения. Парфюм - легкий. Макияж более насыщенных тонов, но не броский.

Свободный деловой. Приемлем для творческих студий, офисов в не приемные дни. В дополнение к деловому стилю можно носить стрейтч, трикотажные вещи средней толщины, рисунок, немного яркие тона, синтетические ткани. Допустимы джинсовые штаны черного или бежевого цвета.

Мужчины. Пиджак со строгой майкой. Кардиганы, пуловеры. Туфли из замши. Рубашки в клетку. Строгие, джинсовые брюки.

Женщины. Допустимы не броские, яркие цвета. Любые вещи из трикотажа не спортивного стиля. Свободный силуэт. Свободно лежащие волосы. Обувь летом допускается любая. Ношение колготок по желанию. Внимание - здесь драгоценности запрещены. Приемлемы бижутерия

Попустительский деловой. Приемлем для офисов с небольшим капиталом, для рядовых клерков не работающих с посторонними посетителями. Допустимы все варианты одежды, кроме вызывающе сексуальной и спортивной.

Существуют некоторые **аксиомы делового общения:**

- качественные (речь достоверна имеющая под собой должные основания),
- количественные (речь не длинная, и не короткая),
- отношения (обращение релевантное по отношению к слушателю),
- порядок (речь должна быть ясной, четкой и понятной для собеседника).

Психология общения

Не соблюдение одной или нескольких из этих предпосылок влечет за собой неудачу в общении.

4. Деловое поведение - это совокупность поступков индивида, связанных с выражением его профессиональных интересов. Оно проявляется во взаимодействии с коллегами и партнёрами посредством переговоров, способствуя проявлению личной компетентности и достижению успеха. Хороший руководитель или ответственный сотрудник должен уверенно владеть навыками делового этикета. Он придерживается мысли, что роль первого впечатления очень важна, так как второго шанса может и не быть. Знания в этой области позволяют избежать нежелательных ситуаций и личных промахов. В разных странах наблюдаются свои, национальные особенности этикета.

В Германии щепетильно относятся к любым мелочам. В Японии приветствие всегда начинается с поклона, а вот непосредственный контакт не признаётся. Шведы прославились лютеранской этикой в бизнес-отношениях. Для англичан важное значение имеет кастовость. Несмотря на различные традиции и менталитет, деловой этикет всё же имеет ряд особенностей, которые характерны для всех стран.

5. Своего рода пропуском в окружение солидных людей является усвоение ключевых **правил бизнес-этикета**. Обретение этих навыков происходит при практическом применении знаний. Даже не имея подобного опыта, важно стремиться получить его всеми доступными способами. И начинать надо не с понедельника, а немедленно. В любой момент времени вы можете начать управлять своим временем, навести порядок вокруг себя, спланировать новый гардероб. Назначьте встречу или посетите выставку, сходите на семинар, найдите возможность выступить с докладом. Так вы получите первый опыт и услышите ценные советы. Вы увидите, что «солидные» люди - это чаще всего внимательные и вежливые собеседники. Всё это поможет обрести уверенность в своих силах, чтобы двигаться дальше. Управление своим временем и уважение к чужому. Умелое распоряжение личным временем, планирование рабочего дня, расстановка приоритетов являются фундаментом для ведения бизнеса и счастливой семейной жизни.

Грамотная речь - это структурированное изложение мыслей по существу и без «воды». В личной беседе, при выступлении, в разговоре по телефону или переписке. Люди, грамотно излагающие свои мысли, во все времена достигали больших успехов, чем остальные. Одним этот дар достаётся от природы, другим же надо приложить для его овладения много сил и терпения.

Отношение к другим. В деловом мире не приветствуется проявление личного эгоизма. В отношении к другим проявляется уровень владения навыками этикета. Надо уметь выслушать собеседника, уважать чужое мнение и в любой момент быть готовым предложить свою помощь. Существенная доля личного успеха лежит в сфере общения с другими людьми. Внимание и уважение значительно упрощают процесс коммуникации.

Настоящий профессионал должен не только создавать важный вид и выглядеть серьёзно. Он обязан ответственно и с полной отдачей относиться к своему делу, постоянно повышать личную эффективность, качественно выполнять взятые на себя обязательства. Надо делать работу хорошо, даже когда никто этого не видит.

Деловой этикет нужен всем, даже если вы не планируете стать успешным и состоятельным человеком, знание описанных правил поможет существенно улучшить своё благосостояние и положение в обществе. **Навыки делового этикета** - это отточенные столетиями инструменты, которые во все времена помогали людям добиваться поставленных

Психология общения

целей. Они делают процесс достижения результатов более простым, способствуя повышению уверенности в себе.

Деловой этикет богаче по своему содержанию, поскольку относится к данной категории как особенное к общему. У отечественных начинающих бизнесменов срывается множество выгодных сделок, особенно с иностранными фирмами, из-за того что они не знают правил делового этикета. Правила этикета, облаченные в конкретные формы поведения, указывают на единство двух его сторон: морально-этической и эстетической.

Первая сторона - это выражение нравственной нормы: предупредительной заботы, уважения, защиты.

Вторая сторона - эстетическая - она свидетельствует о красоте, изяществе форм поведения.

Соблюдение важнейших **правил поведения с незнакомыми людьми** - признак вашей респектабельности, воспитанности, уверенности в себе. Существует целый ряд правил поведения в различных видах транспорта. Долгое путешествие располагает к неторопливой беседе. Надо уметь вести ее. Прежде всего, не следует злоупотреблять вниманием попутчиков, не стремиться, как можно быстрее завладеть всеми сторонами беседы, не быть излишне говорливым: болтливость - признак дурного тона. Другая крайность - замкнутость, мрачный вид, нелюдимость.

Практическое задание. Тест «Культура телефонного общения»

В тесте даются формулировки наиболее распространенных правил телефонного общения. Если вы всегда соблюдаете данное правило, то запишите себе 2 балла, иногда – 1 балл, никогда – 0.

1. Я набираю номер телефона только тогда, когда твердо уверен в его правильности.
2. Я тщательно готовлюсь к деловому телефонному разговору, добиваясь максимальной краткости.
3. Перед особо ответственными телефонными переговорами делаю нужные записи на листке бумаги.
4. Если предстоит долгий разговор, спрашиваю собеседника, располагает ли он достаточным временем и, если нет, переношу разговор на другой, согласованный, день и час.
5. Добившись соединения по телефону с нужным учреждением, называю себя и свое предприятие.
6. Если я «не туда попал», прошу извинить меня, а не вешаю молча трубку.
7. На ошибочный звонок вежливо отвечаю: «Вы ошиблись номером» и кладу трубку.
8. Работая над важным документом, выключаю телефон.
9. В деловых телефонных переговорах «держу себя в руках», даже если до этого был чем-то раздосадован.
10. В качестве отзыва на телефонный звонок называю свою фамилию или организацию.
11. Во время продолжительного монолога собеседника по телефону время от времени подтверждаю свое внимание краткими репликами.

Психология общения

12. Завершая деловой разговор по телефону, благодарю собеседника и желаю ему успеха.

13. Если коллега, которого спрашивают по телефону, отсутствует, спрашиваю, что ему передать, и оставляю записку на его столе.

14. Если во время разговора с посетителем звонит телефон, я, как правило, прошу перезвонить позже.

15. В присутствии сотрудников стараюсь говорить по телефону вполголоса.

16. Если собеседника плохо слышно, прошу говорить громче или перезвонить.

Интерпретация результатов

25 баллов и более – вы вполне владеете культурой телефонной беседы.

20-24 баллов – в целом, вы владеете искусством телефонного разговора, но есть еще резервы для совершенствования.

менее 20 баллов – целесообразно еще раз изучить правила.