

Анна Чулкова

Этика делового общения



ЛитРес: Самиздат
Москва

УДК 395
ББК 83.7
Ч89

Чулкова А. В.

Этика делового общения / А. В. Чулкова — Москва: ЛитРес:
Самиздат, 2019. — 79 с.

ISBN 978-5-5321-1007-6

В учебно-методическом пособии рассматриваются основные виды деловой коммуникации – деловые беседы, совещания, переговоры, приемы, деловая и электронная переписка. Раскрываются принципы подготовки и проведения деловых встреч, обращается внимание на типичные ошибки в деловой коммуникации. Пособие предназначено для самостоятельного изучения материала, снабжено методическими рекомендациями, включает теоретический и практический компоненты. Технология изучения материала, предлагаемая в пособии - технология критического мышления, – развивает у обучающихся умение работать с постоянно обновляющимся потоком информации; вырабатывать собственное мнение

ISBN 978-5-5321-1007-6

© Чулкова А. В., текст, 2019
© Omiko Trading LTD., оформление, 2019

Методические рекомендации по изучению курса

Учебно-методическое пособие создано для оказания помощи студентам в самостоятельном изучении курса «Этика делового общения». Цель изучения данной дисциплины – усвоить содержание и принципы деловой этики как важного компонента социальных отношений. Для современного профессионала овладение навыками деловых контактов является важным профессиональным умением, поэтому в процессе освоения курса обучающиеся формируют следующие компетенции: способность осуществлять деловое общение, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации.

Пособие включает теоретическую часть – конспекты лекций, и практическую часть – тесты и задания к каждой лекции. Данное пособие отличается от других изданий тем, что изложение курса в кратком виде, не перегруженном большим объемом информации, позволит студентам сосредоточить внимание на главном; наличие практической части позволит студентам закрепить знания и сформировать умения в сфере деловой коммуникации.

Технология изучения материала, предлагаемая в пособии, – *технология критического мышления* – формирует профессиональные компетенции у студентов, развивает умение работать с постоянно обновляющимся потоком информации, ясно выражать свои мысли, вырабатывать собственное мнение, развивает способность заниматься самообразованием. Умение мыслить критически – это не выискивание недостатков, а объективная оценка положительных и отрицательных сторон в познаваемом объекте. Тексту отводится приоритетная роль: его читают, анализируют, трансформируют в графическое изображение, сочиняют. Технология развития критического мышления состоит из трёх этапов: стадии вызова, смысловой стадии и стадии рефлексии.

Стадия вызова настраивает студентов на получение новых знаний: создается ситуация или ставится вопрос, который актуализирует предшествующие знания и формирует запрос на получение новой информации. В пособии эта стадия помечена строкой «Перед чтением лекции». Она включает приемы, стимулирующие студентов актуализировать имеющийся опыт или интуицию: «ответьте на вопрос “да” или “нет”», «определите: верно или неверно», «верите ли вы, что...», «как вы думаете, какие аспекты темы будут раскрыты далее?», «что вы уже знаете и что хотели бы узнать по теме?», «определите логическую последовательность следующих действий» и т.п.

Стадия осмысления позволяет студентам в процессе чтения производить первичный анализ и ранжирование новой информации. Студенты читают конспекты лекций, используя предложенные методы чтения. В пособии эта стадия помечена строкой «Работа с текстом». Она включает следующие приемы:

Прием «INSERT» [*I – interactive (интерактивная); N – noting (познавательная); S – system for (система для); E – effective (эффективного); R – reading (чтения); T – thinking (размышления)*] – студенты читают текст, маркируя его специальными значками: «галочкой» (V) помечается то, что уже известно учащимся; знаком «минус» (-) помечается то, что противоречит их представлению; знаком «плюс» (+) помечается то, что является для них интересным и неожиданным; «вопросительный знак» (?) ставится, если что-то неясно, возникло желание узнать больше. Прием способствует развитию аналитического мышления, является средством отслеживания понимания материала.

Прием «ПМИ» (Плюс Минус Интересно) – нацелен на актуализацию эмоциональных отношений, связанных с текстом. При чтении предлагается фиксировать «плюсом» (+) – положительные стороны явления; «минусом» (-) – отрицательные стороны явления; «интересно» – информацию, которая просто заинтересовала читателя.

Прием «Кластер» – способ графической организации материала, позволяющий сделать наглядными мыслительные процессы, поскольку «Кластер» является отражением нелинейной формы мышления. Последовательность действий проста: посере-

дине чистого листа написать ключевое слово или предложение, которое является «сердцем» идеи, темы. По мере чтения лекции, новые слова (предложения, идеи, факты, образы и т.п.) соединяются прямыми линиями с ключевым понятием. У каждого из «спутников» в свою очередь тоже появляются «спутники», устанавливаются новые логические связи. В итоге получается структура, которая графически отображает размышления, определяет информационное поле данной темы.

Приемы «Поиск ответов на вопросы», «Поиск ошибок в лекции» и др. – так же стимулируют мыслительную деятельность студентов во время чтения материала.

Стадия рефлексии – превращает изучаемую информацию в собственное знание. Задача стадии – вернуть студентов к первоначальным записям-предположениям и организовать работу по проверке и дополнению пройденного. Предлагаются тестовые задания к лекциям, исследовательские и практические задания на основе изученной информации. На стадии рефлексии осуществляется проверка знаний, анализ, творческая переработка, интерпретация изученной информации. В пособии эта стадия помечена строками «Проверьте свои знания» и «Вопросы и задания». Она включает следующие приемы: тестовые задания к лекциям; решение тематических ситуаций; построение прогноза развития ситуации; задания творческого характера – составление синквейна, хокку, резюме, эссе; подготовка презентации, сообщения по теме. Опишем некоторые приемы подробнее.

Прием «Написание синквейна». В переводе с французского слово «синквейн» означает стихотворение из пяти строк, которое пишется по определенным правилам. Составление синквейна требует от студента в кратких выражениях резюмировать учебный материал. Правила составления синквейна: в *первой строчке* тема называется одним словом (обычно существительным). *Вторая строчка* – это описание темы в двух словах (двумя прилагательными). *Третья строчка* – это описание действия в рамках этой темы тремя словами. *Четвертая строка* – это фраза из четырех слов, показывающая отношение к теме. *Пятая строка* – это синоним из одного

слова, который повторяет суть темы или вывод. Приведем пример синквейна к теме «Переговоры»:

*Переговоры
Нелегкие, продолжительные.
Напрягают, сталкивают, выявляют.
Успех дает перспективу, партнеров.
Стратегия!*

Прием «Написание хокку». Хокку (хайку) – это лирическое стихотворение, отличается предельной краткостью и своеобразной поэтикой. Каждое хокку – это чувство-ощущение, запечатленное в небольшой словесной картинке-образе. Оно должно состоять из трёх строчек и 17 слогов (5-7-5), обязательно должно иметь сезонное слово, указывающее на время года или время суток. Пример хокку к теме «Приёмы»:

*Ночь. Фужеров звон.
Брильянты, фраки, свечи...
Хочется борца!*

В списке литературы указаны источники, рекомендованные для углубленного изучения тем лекций, а также источники, используемые автором при создании пособия. В приложении даются эталоны ответов к тестовым заданиям для самопроверки студентов.

1. Введение в деловую этику

Перед чтением лекции:

1. Ответьте на вопрос «да» или «нет»:
 - Может ли этикет быть прописан в законах?
 - Существует ли этикет в армии?
2. Верите ли вы, что:
 - Игры в карты, кости, шахматы и шашки преследовались со времен крещения Руси?
 - В XIX веке молодые девушки не носили бриллианты?
 - В первые годы Советской власти этикет считался анахронизмом?

Работа с текстом:

Во время чтения маркируйте текст: «+» – положительные стороны явления; «-» – отрицательные стороны явления; «И» – интересно.

1.1. Понятие деловой этики, принципы делового этикета

Этика – это принципы поведения человека в обществе. Деловая этика – это нормы поведения служащих в деловом мире. Поведение человека регулируется правовыми нормами, традициями, обычаями, привычками, нормами морали и нравственными нормами.

Правовые нормы на уровне государства отражаются в законах, например, «Закон об образовании в РФ», «Закон о рекламе», нарушение которых влечет наказание нарушителя. Кроме того, правовые нормы прописаны в различных регламентирующих документах, например, правила техники безопасности, правила дорожного движения; а также в ведомственных инструкциях, например, должностных инструкциях.

Нормы морали не зафиксированы в регламентирующих документах. Нарушение их наказывается осуждением, порицанием, критикой, отказом в общении. На моральных нормах основаны традиции и обычаи. В разных странах, у разных национальностей они отлича-

ются, например, в поведении во время переговоров; в одежде; в оборудовании служебного помещения и т.п.

Соблюдение правил поведения важно: придерживаясь традиций, можно избежать конфликтов, ситуаций непонимания друг друга или неприязненного отношения к себе.

Требования, предъявляемые к поведению людей в правовой и моральной формах, называются **этикетом**. Этикет в переводе с французского означает способ (манеру) поведения в обществе. Впервые этикет возник во дворцах, отсюда и его название – *дворцовый* этикет. Дипломаты, выражая государственную точку зрения на переговорах, формировали правила *дипломатического* этикета. Порядок и строгость правил поведения в армии поддерживался *воинским* этикетом. Со временем появились и другие его виды, например, *светский* этикет. Самый «молодой» из них – *деловой* этикет.

С течением времени требования делового этикета могут меняться, однако принципы, на которых он базируется, сохраняются [4]:

1. Принцип здравого смысла означает, что правила делового этикета должны подчиняться здравому смыслу, т.е. поддерживать порядок, организованность, экономить время и соответствовать другим разумным целям.

2. Принцип свободы означает, что деловой этикет не должен препятствовать проявлению свободной воли всех деловых партнеров, их свободному выбору способов выполнения договоров и обязательств между собой. Это также предусматривает толерантность к национальным особенностям, традициям, другой точке зрения, к иным деловым позициям.

3. Принцип этичности ориентирован на добро и порядочность. Но понятия добра и зла в сфере бизнеса – неоднозначный и сложный вопрос. Поэтому, согласно принципу этичности, следует «окружить» бизнес «этическими фильтрами», которые позволили бы оставлять аморальные поступки за рамками деловых отношений.

4. Принцип удобства предполагает обеспечение всех участников деловых отношений различными удобствами во всем – от служеб-

ного помещения и одежды до правил ведения переговоров, презентаций и пр.

5. Принцип целесообразности означает наличие определенных целей у каждого предписания делового этикета.

6. Принцип экономичности диктует, чтобы этика деловых отношений не обходилась слишком дорого.

7. Принцип консерватизма гарантирует такие привлекательные в деловом мире черты, как надежность, стабильность, фундаментальность, поскольку корни делового этикета находятся в государственном этикете, проверенном многовековой историей.

8. Принцип непринужденности говорит о том, что все правила и нормы делового этикета должны исполняться легко, естественно и без напряжения.

9. Принцип универсализма предполагает, что любая норма делового этикета должна быть направлена и решать разные стороны деловых взаимоотношений.

10. Принцип эффективности в деловой этике способствует сокращению сроков исполнения договоренностей, заключению большего числа контрактов, уменьшению конфликтов в коллективах и т.д. Использование принципов деловой этики должно быть экономически выгодным.

1.2. История этикета на Руси

Этикет народов Древней Руси мало подвергался иноземному влиянию, так как Русь не имела широких контактов ни со странами Европы, ни со странами Востока. Христианские нормы жизни, пришедшие во времена Киевской Руси из Византии, постепенно вытеснили языческие и скандинавские традиции. Татаро-монгольское нашествие 1237-1241 гг. внесло некоторые восточные нормы поведения в быту, например, главенство и деспотизм мужа в семье, применение жестоких наказаний. Восточные традиции сохранялись до XVI—XVII вв. – появления централизованного Московского государства.

Первые правила поведения на Руси письменно были изложены в «Поучениях» Владимира Мономаха. В I половине XVI века монахом Сильвестром была написана еще одна книга – свод правил поведения горожанина – «Домострой», который охватывал все стороны жизни богатого сословия: книга учила, как управлять домашним хозяйством, воспитывать детей, как посещать и встречать гостей.

По «Домострою» глава семьи обязан был следить за расходами, по своему усмотрению жаловать и наказывать домочадцев, которые были почти его собственностью. Хозяйка должна была вести хозяйство, заботиться об одежде и утвари, следить за нравственностью домочадцев. Никогда порядочная жена не должна была выходить из дома без сопровождающих. Из дома женщины выходили редко, обычно только в церковь. Уход за детьми поручался доверенным слугам. С малых лет девочек обучали рукоделию. Грамоте обучали немногих.

Гостевой этикет учитывал положение и возраст гостя. Не было принято старшим сыновьям ездить к младшим. К равному по положению хозяину гости, въезжая во двор, подъезжали к самому крыльцу; а к более высокому по положению хозяину шли пешком к крыльцу. Важного гостя встречал сам хозяин у крыльца. Иначе – устраивали тройную встречу: слуги ждали у ворот, родня встречала во дворе, а хозяин – у крыльца. Менее важных гостей – встречали родня или слуги в сенях, младшего по положению встречали в комнате. Если выходила жена с чаркой к гостю – то был знак высшего доверия к нему хозяина. Однако, если гость оставался на обед, то жена должна была обедать на своей половине.

На Руси часто устраивались «братчины» – пиры, организованные несколькими хозяевами. На пирах произносилась здравница – каждый гость, выходя на середину комнаты выпить чарку, славил хозяйку.

Весело проходили праздники и забавы на Руси. Богатые люди увлекались ястребиной, соколиной, псовой охотой; крестьяне – хороводами, народными гуляниями, катанием, ряженьями на святки, Масленицу. Популярны в народе были кулачные бои, спуски с ледяных горок, катание на коньках. Известные в Западной Европе