

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«УФИМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НЕФТЯНОЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ОКТЯБРЬСКОМ

---

**Презентация к зачету по дисциплине « Деловой этикет и  
культура коммуникаций»**

Выполнил: студент гр. БГБЗ-16-11

Проверил: доцент

Фаизов Ф.И.

Мухтасарова Э.А.

2018

# Содержание

---

Введение

1. Понятие «этика», «общение» и «деловое общение»
2. Роль этики в деловом общении
3. Принцип этики делового общения «сверху вниз»
4. Принцип этики делового общения «снизу вверх»
5. Принцип этики делового общения «по горизонтали»
6. Средства и способы повышения уровня этики делового общения
7. Общепринятые нравственные требования к общению

Заключение

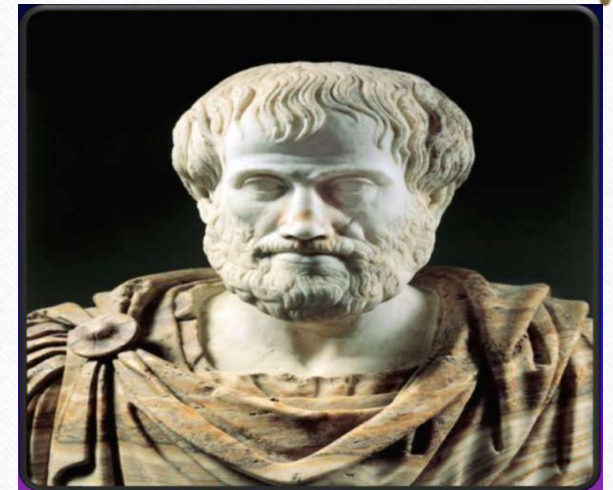
# Что такое этика?

---

Этика возникла более двух с половиной тысяч лет назад, когда в результате общественного разделения труда познавательная теоретическая деятельность отделилась от непосредственного практического нравственного сознания.

Возникновение термина «этика» как особой философской дисциплины связано с именем Аристотеля. Понятие «этический», от которого происходит этика, образовано Аристотелем на основе слова «этос», что означало привычки, обычаи, нравы.

Этика - это учение о правилах общения между людьми, о нормах человеческого поведения, а также об обязанностях каждого в отношении других людей. И большинство из нас, даже те, кто специально не изучал кодекс этикета, на подсознательном уровне осознают главное правило межличностных отношений: «Относись к окружающим так, как ты бы хотел, чтобы относились к тебе»



Этика — философская  
дисциплина,  
предметами  
исследования которой  
являются мораль и  
нравственность



**Общение** — сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми (межличностное общение) и группами (межгрупповое общение), порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя как минимум три различных процесса:

- коммуникацию (обмен информацией)
- интеракцию (обмен действиями)
- социальную перцепцию (восприятие и понимание партнера)





**Деловое общение-** процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Этикет делового общения подразумевает уважительное и учтливое отношение к людям; определенные формы знакомства, обращения и приветствия; правила ведения разговора, беседы и переговоров

Обязательным условием делового общения является:

- вежливость
- тактичность
- скромность
- корректность
- благородство
- точность

## Принципы делового общения "сверху вниз"

- Критикуйте действия и поступки, а не личность человека.
- Никогда не советуйте подчиненному, как поступать в личных делах.
- Соблюдайте принцип распределительной справедливости: чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение.
- Поощряйте свой коллектив даже в том случае, если успех достигнут главным образом благодаря успехам самого руководителя.
- Укрепляйте у подчиненного чувство собственного достоинства. Защищайте своих подчиненных и будьте им преданными.





## **. Правила делового общения «снизу-вверх»**

- Старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы, упрочении справедливых отношений
- .Не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Высказывайте ваши предложения или замечания тактично и вежливо. .
- Будьте преданы и надежны, но не будьте подхалимом. Имейте свой характер и принципы
- Не стоит обращаться за помощью, советом, предложением и т. д. «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя, за исключением экстренных случаев
- Если вас наделили ответственностью, деликатно поднимите вопрос и о ваших правах.

## Принципы этики делового общения между коллегами

- Попытайтесь достичь четкого разделения прав и ответственности в выполнении общей работы.
- Не давайте обещаний, которые вы не сможете выполнить.
- Не лезьте человеку в душу.
- Не старайтесь показаться лучше, умнее, интереснее, чем вы есть на самом деле.
- Рассматривайте вашего коллегу как личность, которую следует уважать саму по себе, а не как средство для достижения ваших собственных целей.





Существуют различные средства и способы повышения уровня этики делового общения. Примерами повышения показателей этичности поведения как руководителей, так и работников могут быть:

- ❖ разработка этических нормативов на предприятии,
- ❖ создание комитетов и комиссий по этике,
- ❖ проведение социально-этических ревизий,
- ❖ обучение этическому поведению.

В основе коммуникативной культуры лежат общепринятые нравственные требования к общению

Такие нравственные требования как:

- Вежливость
- Корректность
- Тактичность**
- Скромность**
- Точность
- Предупредительность



# Таким образом этика это:

- Во-первых, это нечто, имеющее отношение к поведению людей.
- Во-вторых, это определенный способ оценки человеческих поступков, их одобрения или осуждения.
- В-третьих, это особый регулятор отношений между людьми.

## Золотое правило этики

«Итак во всем, как хотите, чтобы с вами поступали люди, так поступайте и вы с ними»



# Список использованной литературы

---

- Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете, М., 1999.
- Зеленкова И.Л., Беляева Е.В. Этика, Минск, 2000.
- Психология и этика делового общения / Под ред. В.Ю. Дорошенко, В.Н. Лавриенко. – М.: Культура и спорт, ЮНИТИ, 1997. – 297 с.
- Бороздина Г.В. Психология делового общения. – М.: Инфра-М, 2000. – 224 с.
- [www.syl.ru/article/181005/new\\_что-такое-etika-pravila-etiki](http://www.syl.ru/article/181005/new_что-такое-etika-pravila-etiki)
- [worldofschool.ru/etika/obshhie-temy/etika](http://worldofschool.ru/etika/obshhie-temy/etika)

**Спасибо за внимание!!!**

