

УЛЬЯНОВСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНЖЕНЕРНО ФИЗИЧЕСКИЙ ФАКУЛЬТЕТ ВЫСОКИХ
ТЕХНОЛОГИЙ

КАФЕДРА НЕФТЕГАЗОВОГО ДЕЛА И СЕРВИСА



Этика делового общения

Презентацию
составил:

Студент курса
группы СВ-О-12/2
Кочкин Антон
Сергеевич

Ульяновск-201
3

Этика делового общения

— совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности.



Три основных положения современной деловой этики

- создание материальных ценностей во всем многообразии форм
- прибыль и другие доходы
- приоритет в разрешении проблем, возникающих в деловом мире, должен отдаваться интересам межличностных отношений, а не производству продукции



Принципы этики

Основные принципы этики

делового общения:

- ▣ Пунктуальность
- ▣ Конфиденциальность
- ▣ Любезность
- ▣ Доброжелательность
- ▣ Приветливость
- ▣ Внимание к окружающим
- ▣ Внешний облик
- ▣ Грамотность



Элементы деловой этики

- Этика делового общения
- Философия организации
- Стиль руководства
- Служебные взаимоотношения
- Разрешение конфликтов



Этика делового общения

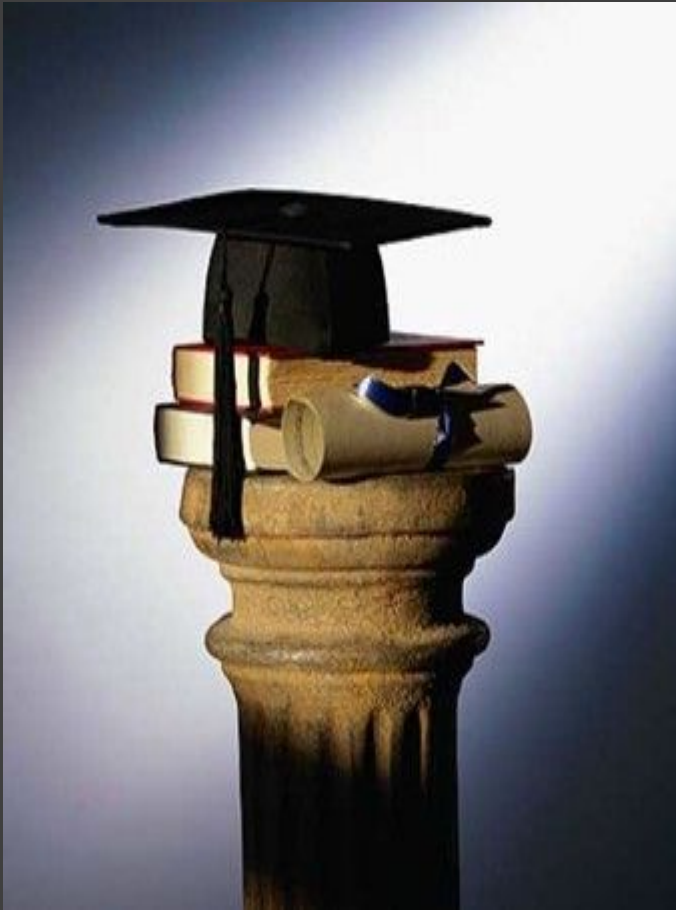
В современном гражданском обществе этика делового общения формируется под воздействием **четырёх главных макроподсистем** общества:

1. Государства с его системой законов и механизмов регулирования общественной жизни.
2. Экономических законов и компонентов рыночной экономики.
3. Демократизации общества и составных частей гражданского общества.
4. Общественной морали в виде принципов, норм и правил поведения различных социальных групп.



Философия организации

это совокупность
внутрифирменных
принципов
и правил
взаимоотношений
рабочих и служащих,
своеобразная система
ценностей и убеждений,
воспринимаемая
добровольно или в процессе
воспитания всем
персоналом
организации.



Стиль руководства

Авторитарный

характеризуется жесткостью, требовательностью, единоначалием, превалированием властных функций, строгим контролем и дисциплиной;

Демократический

опирается на коллегиальность, доверие, информирование подчиненных, инициативу, творчество, самодисциплину, сознательность, ответственность.

Либеральный

отличается низкой требовательностью, попустительством, отсутствием дисциплины и требовательности.



Служебные взаимоотношения

- ▣ Приходя на работу руководителю необходимо приветствовать своих коллег. Дайте им понять, что вы рады начать с ними новый рабочий день, что они могут рассчитывать на вашу помощь и поддержку.
- ▣ Проявляйте максимум доброжелательности к участникам совещаний. Люди приходят на них для того, чтобы выработать управленческие решения, в которых в первую очередь заинтересован руководитель.
- ▣ В любых ситуациях сохраняйте самообладание.
- ▣ Будьте внимательны к своим подчиненным, замечайте каждый их успех в работе и поощряйте за это. Простое «спасибо», высказанное вовремя, может оказаться



Разрешение конфликтов

Конфликт — ситуация, в которой каждая из сторон стремится занять позицию, несовместимую и противоположную по отношению к интересам другой стороны.

Существуют **четыре** способа разрешения конфликтов:

- ▣ 1. силовой
- ▣ 2. компромисс,
- ▣ 3. интегральная модель,
- ▣ 4. разъединение сторон.



Деловое общение

Общение как взаимодействие предполагает, что люди устанавливают контакт друг с другом, обмениваются определенной информацией для того, чтобы строить совместную деятельность, сотрудничество. По способу обмена информацией различают устное, письменное и деловое общение.



Устные виды делового общения

подразделяются на

- монологические
- диалогические.

К **монологическим** видам
относятся:

- Приветственная речь;
- Торговая речь (реклама);
- Информационная речь;
- Доклад (на заседании,
собрании).
- Публичное выступление



Диалогические виды общения



- Деловой разговор
- Деловая беседа
- Переговоры
- Интервью
- Дискуссия
- Совещание
(собрание)
- Пресс-конференция

Письменные виды делового общения

(многочисленные служебные
документы):

- ▣ деловое письмо,
- ▣ протокол,
- ▣ отчет,
- ▣ справка,
- ▣ докладная и объяснительная записка,
- ▣ акт,
- ▣ заявление,
- ▣ договор,
- ▣ устав,
- ▣ положение,
- ▣ инструкция,
- ▣ решение,
- ▣ распоряжение,
- ▣ указание,
- ▣ приказ,
- ▣ доверенность и др.



Этапы делового общения



1. Установка контакта (знакомство)
2. Представление себя другому человеку
3. Ориентировка в ситуации общения
4. Осмысление происходящего
5. Выдержка паузы
6. Обсуждение интересующей проблемы;
7. Решение проблемы;
8. Завершение контакта (выход из него).

Четыре вида средства общения :

Непосредственное -

осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки

Опосредованное -

связанное с использованием специальных средств и орудий;

Прямое -

предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения;

Косвенное -

осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди.



Заключение

На этику деловых отношений в наши дни следует обращать особое внимание, так как в настоящее время, работодатели уделяют все большее значение вопросам этики деловых и личностных взаимоотношений при отборе персонала и его приеме на работу, а также в процессе непосредственного выполнения сотрудниками своей профессиональной роли.

