



***Етикет у діловому
міжособистісному спілкуванні.
Особливості проведення ділової
бесіди***

Лекція 5

Доц. Бадєєва Л.І.

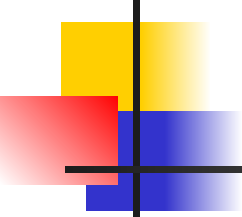
Факультет КІУ,
кафедра українознавства, ХНУРЕ



Мета і завдання

- 1. Визначити поняття “ділового етикету”.
- 2. Визначити та охарактеризувати основні етапи підготовки виступу.
- 3. Розкрити завдання, організацію, етапи та принципи підготовки виступу з презентацією.

План

- 
-
- 1 Поняття ділового етикету.
 - 2 Етикетні мовні формули.
 - 3 Індивідуальні форми усної професійної діяльності.
 -

Поняття ділового етикету

- Будь-яка професійно діяльність потребує певних мовнокомунікативних умінь. Уже на етапі працевлаштування необхідно вміти правильно скласти резюме, написати автобіографію, спілкуватися по телефону, писати електронні листи, брати участь у співбесіді, заповнювати бланки.



Поняття ділового етикету

- Згодом потрібними стають уміння оформляти ділову документацію, представляти проекти, виступати з доповіддю, обговорювати контракти, укладати угоди.



Поняття ділового етикету

- Професійна комунікативна компетенція передбачає насамперед наявність професійних знань, а також наявність гуманітарної культури людини, її вмінні орієнтуватися в світі, комунікативних, креативних навичках.

Поняття ділового етикету

- **Професійна етика** – це сукупність моральних норм, принципів, які визначають поведінку людини в службовій ситуації.

Поняття ділового етикету

- **Мораль** – це сукупність норм поведінки людей, що регулюють їхнє ставлення до суспільства, нації, колективу, підтримане особистим переконанням, традицією, суспільною думкою.

Поняття ділового етикету

До деяких видів професійної діяльності суспільство ставить підвищені моральні вимоги. В основному це такі сфери професійної діяльності, у яких сам процес праці потребує узгодженості дій усіх його учасників.

Поняття ділового етикету

- **Професійний такт** – професійна характеристика особистості, заснована на повазі до співрозмовника, бережливому ставленні до його особистості, що виє у звичках людини, у мові, зовнішньому вигляді.

Поняття ділового етикету

- **Тактовність** – професійна якість особистості, невід’ємна риса характеру професіонала, характерними якостями є ввічливість, привітність, кмітливість, повага до чужої думки, урівноваженість, почуття гумору, толерантність.



Поняття ділового етикету

- **Толерантність** (від лат. Tolerantia – терпіння) – це терпимість до іншого роду поглядів, вдач і звичок. Зрозуміло, що толерантність необхідна стосовно особливостей різних народів, націй і релігій.



Поняття ділового етикету

Людам, які потрапляють в інший культурний світ, потрібні роки для того, щоб освоїтися в «новому» для них символічному просторі.



Поняття ділового етикету

- **Професійний етикет** – це ті норми, що регламентують стиль праці працівника та манери його спілкування із своїми колегами та також клієнтами, студентами та ін., гарний зовнішній вигляд, професійний дрес-код.

Поняття ділового етикету

- Спілкування людей підпорядковується не лише логіці проблеми, яку вони обговорюють, законам мови, якою вони послуговуються, вимогам щодо вияву культури почуттів.

Поняття ділового етикету

- До етикету належать також церемоніальні вимоги, дотримання яких вимагає обов'язкової форми поведінки (наприклад, дипломатичний етикет).

Поняття ділового етикету

- **Службовий етикет** охоплює правила й ритуали поведінки людини в процесі виконання службових обов'язків. Більшість його правил є неписаними, не зафіксованими в певному регламенті, але їх слід неухильно дотримуватися.

Поняття ділового етикету

- Існують загальні й специфічні правила етикету в ділових взаєминах. Загальні правила етикету – це правила знайомств і відрекомендувань, вітань і прощань, використання титулів співрозмовників, уживання окремих слів, які прийняті в суспільстві, тощо.

Поняття ділового етикету

Діловий етикет у професійній діяльності – установлений порядок поведінки співробітників, взаємини всього колективу між собою: начальників і підлеглих, а також рівних за посадами.



Поняття ділового етикету

- **Норми ділового етикету** – це не істина у вищій інстанції. Вони не мають абсолютного характеру й можуть бути схильні до змін у часі. Проте їх розумне вживання істотно підвищить ефективність діяльності підприємства.

Поняття ділового етикету

- У діловому етикеті загальні принципи отримують специфічне забарвлення в таких основних правилах.
- **Перше правило** – будьте пунктуальними й точними. Спізнення для будь-якого співробітника неприйнятні. Вони заважають роботі, а також свідчать про те, що на таку людину не можна покластися.

Поняття ділового етикету

Друге правило – враховуйте не тільки свої, але й інші інтереси. Неможливо досягти успіхів у своїй діяльності, не піклуючись про думки співробітників. Частіше за все причинами неуспіху в справах є егоїзм,

Поняття ділового етикету

- ***Третє правило*** – говоріть грамотно й красномовно. Це одне з головних правил, оскільки вміння співробітника грамотно говорити впливає не тільки на імідж, але й на імідж підприємства, де він працює. Від уміння спілкуватися часто залежать шанси на укладення договору.

Поняття ділового етикету

- ***Четверте правило*** – прагніть стримуватися у висловах – стосується розмов товаришів про їхнє особисте життя.

Поняття ділового етикету

- ***П'яте правило*** – одягайтеся відповідно. Одяг не повинен різко виділяти співробітника з контингенту працівників його рівня.

Етикетні мовні формули

- За умовами та змістом ситуації спілкування в системі українського мовленнєвого етикету розрізняють 15 видів стійких мовних висловів:
 - 1. Вітання.
 - 2. Звертання.
 - 3. Знайомство.
 - 4. Запрошення.



Етикетні мовні формули

- 5. Прохання.
- 6. Вибачення.
- 7. Згода.
- 8. Незгода.
- 9. Скарга.
- 10. Втішання.
- 11. Комплімент.

Етикетні мовні формули

- 12. Несхвалення.
- 13. Побажання.
- 14. Вдячність.
- 15. Прощання.

Етикетні мовні формули

- Етикет привітань і представлень – це сукупність правил первинної міжособистісної взаємодії, що стосуються зовнішнього прояву ставлення до людей.

Етикетні мовні формули

- За правилами ввічливості першим вітає: чоловік – жінку;
- молодший – старшого;
- той, хто проходить, – того, що стоїть;
- той, що спізнюється, – того, хто чекає;
- який входить – тих, хто знаходиться в приміщенні.

Етикетні мовні формули

- Ділова сфера вносить у ці правила свої корективи: тут головним критерієм того, хто кого повинен вітати першим, є посада, а не стать і вік.
- Нижчий за посадою першим вітає вищого.

Етикетні мовні формули

- При вітанні й прощанні, окрім слів «*Будьте здоровими*», «*Добридень*» і «*До побачення*», бажано додавати ім'я і по батькові співрозмовника.

Етикетні мовні формули

- «Добрий ранок» говорять до 12.00 годин,
- «Добрий день» – до 18.00 годин,
- «Добрий вечір» – після 18.00.

Індивідуальні форми усної професійної діяльності

- Професійна діяльність охоплює велику кількість ситуацій, які вимагають від нас знання окремих правил поведінки, спілкування.

Індивідуальні форми усної професійної діяльності

- До індивідуальних форм усної професійної діяльності належать:
 - - ділова бесіда,
 - - телефонна розмова,
 - - ділова нарада,
 - - прийом відвідувачів,
 - - дискусія,
 - - переговори.

Індивідуальні форми усної професійної діяльності

- **Ділова нарада** – цей традиційний метод управління може бути високоефективним лише за умов інтенсивного, активного обміну думками підготовлених учасників.

Індивідуальні форми усної професійної діяльності

- Перевагою наради у порівнянні з іншими формами управління є те, що за мінімум часу невелика кількість працівників у результаті оперативного й аргументованого обміну думками може розв'язати складні питання та прийняти узгоджене найоптимальніше рішення.

Індивідуальні форми усної професійної діяльності

- Проблема, яка виноситься для обговорення на нараду, може мати будь-який характер: організаційний, виробничий, дисциплінарний, інформативний тощо.

Індивідуальні форми усної професійної діяльності

- Оптимальна кількість учасників наради – 10-12 осіб. Більша кількість учасників просто не зможе взяти активної участі в обговоренні, а менша не дасть змоги виявити різні погляди на проблему.

Індивідуальні форми усної професійної діяльності

- Як правило, для наради приділяється один певний день на тиждні. Це дозволяє його учасникам правильно спланувати свій робочий час і належним чином підготуватися до неї. Найкращий день для наради – середа або четвер.

Індивідуальні форми усної професійної діяльності

- Наради краще проводити в другій половині дня. З теорії біоритмів відомо, що в людини протягом робочого дня є два піки підвищеної працездатності: перший – з 11 до 12 год. і другий – між 16 і 18 год. Найкраще пристосувати нараду до другого піка.



Види нарад

- Оперативна або диспетчерська (селекторна, телефонна, комп'ютерна) нарада передбачає охоплювати такі етапи управління: збір інформації, її опрацювання та прийняття рішення без скликання всіх учасників у певному місці.



Види нарад

- Дискусійна (полемічна) нарада передбачає вільний виклад варіантів думок, гіпотез, версій, припущень тощо. Цей найдемократичніший вид наради продукує найбільш ефективні та конструктивні рішення важливих проблем.



Види нарад

- Виробничі (службові) наради доцільніше планувати на другу половину дня – на кінець робочого дня або відразу після обідньої перерви.

Індивідуальні форми усної професійної діяльності

- Хід наради протоколюється секретарем, а виконання прийнятих постанов контролюється призначеними відповідальними.

Індивідуальні форми усної професійної діяльності

- **Крок 1.** Визначення мети наради та порядку денного.
- Ділова нарада – це не просто збори співробітників. Її мета повинна виглядати як мета-результат, тобто прийняття конкретного рішення. Тому цей результат потрібно сформулювати заздалегідь

Індивідуальні форми усної професійної діяльності

- **Крок 2.** Визначення часу проведення та кількості учасників.
 - Традиційно ділові наради (за винятком екстрених) проводяться в певний день тижня у другій половині дня. Визначити коло учасників потрібно таким чином, щоб обійтися мінімальним числом співробітників.
- Оптимальний варіант 6-7 чоловік.

Індивідуальні форми усної професійної діяльності

- **Крок 3.** Організація місця проведення.
- Організатори повинні передбачити, наскільки це можливо, сумісність учасників наради. Це дозволить таким чином розставити стільці і розсадити людей, щоб підвищити ефективність спілкування.

Індивідуальні форми усної професійної діяльності

- **Крок 4.** Проведення наради: тривалість і регламент.
- Ділова нарада має деякі компоненти, які безпосередньо впливають на ефективність прийняття рішення. Тривалість оптимально не повинна перевищувати 40-45 хвилин.



Індивідуальні форми усної професійної діяльності

- **Крок 5.** Протокол наради.
- Складання офіційного документа, що фіксує основні етапи наради, прізвища виступаючих, пропозиції та прийняті рішення, необхідний компонент ділової наради.



Індивідуальні форми усної професійної діяльності

- **Крок 6.** Аналіз підготовки та проведення наради.
- Ділова нарада вважається успішним, якщо можна позитивно відповісти на питання: Наскільки правильно визначено коло учасників наради? Чи сприяло розташування учасників ефективності спілкування?

Література

- 1. Конспект лекцій з дисципліни “Українське фахове мовлення” для студентів денної та заочної форм навчання усіх спеціальностей / Упорядники Явтушенко В. М., Сергієва А. В. Харків: ХНУРЕ, 2019. 135 с.
- 2. Кузьміна Л. В., Гарбар М. А. Українське фахове мовлення: посібник-практикум. Харків: ХНУРЕ, 2019. 300 с.