

Этика делового общения

Лисид Лаконский

April 2023

Содержание

1	Этика делового общения — 13.04.2023	2
1.1	Деловая встреча	2
1.2	Пресс-мероприятия	2
1.3	Деловые переговоры	2
1.4	Деловое совещание	3
1.5	Конференция	4
1.6	Презентация	4
1.7	Деловые приёмы	4
2	Этика делового общения — 27.04.2023	4
2.1	Специфика деловых отношений	5
2.2	Лидерство	5

1 Этика делового общения — 13.04.2023

Деловые мероприятия - общественные события в бизнесе:

- | | | |
|----------------|----------------|------------------|
| 1. Конференции | 2. Презентации | 3. Круглые столы |
| 4. Форумы | 5. Семинары | 6. Встречи |

1.1 Деловая встреча

Деловая встреча - форма взаимодействия между людьми, которая предполагает наличие конкретной значимой цели. Это организованный тип общения между людьми.

1.2 Пресс-мероприятия

Пресс-мероприятия - встречи журналистов с представителями референтных групп (государственные учреждения, общественно-политические организации, коммерческие организации). Это эффективный метод передачи информации прессе и другим СМИ.

Причины созыва пресс-конференции:

1. Есть серьёзный информационный повод
2. Необходимо, чтобы о новом событии узнала целевая аудитория
3. Если нужно, чтобы компания была упомянута в СМИ наряду с VIP-персоной

1.3 Деловые переговоры

Деловые переговоры обязательно проводятся по определённым правилам и подчиняются собственным закономерностям. Главная цель - прийти к взаимовыгодному решению, избегнув конфликта.

Чтобы **правильно сформулировать цели деловых переговоров** надо знать:

- | | |
|-------------------------|-----------------------------------|
| 1. Интересы организации | 2. Положение организации на рынке |
|-------------------------|-----------------------------------|

Деловые переговоры бывают:

- | | |
|--|---|
| 1. Официальные (всё по протоколу) | 2. неофициальные (непринуждённая беседа, не подписываются бумаги) |
| 3. Внешние (с деловыми партнёрами и клиентами) | 4. внутренние (между сотрудниками) |

Стадии переговоров:

1. Подготовка
2. Процесс переговоров
3. Достижение согласия

Считается, что если по итогу переговоров не был подписан контракт, то переговоров будто и не было.

Техники ведения переговоров:

1. Тщательно избегать высказываний, оскорбляющих партнёра
2. Не стоит игнорировать позицию собеседника
3. Не следует делать замечания в ходе беседы
4. В ходе переговоров возможны уточнения
5. Избегайте перефразирования
6. Не допускайте влияния своего эмоционального состояния на ход переговоров
7. Необходимо правильно выбирать момент подведения промежуточных итогов
8. Иногда переговоры ведутся нечестно. Так делать не следует

1.4 Деловое совещание

Деловое совещание - общепринятая форма делового общения, когда обсуждаются вопросы, проблемы, которые требуют коллективного решения. В этом участвует коммуникативный лидер. На совещании рассматриваются только темы, которые не удаётся решить отдельным специалистам в рабочее время.

Обязательна повестка дня - письменный документ с темой совещания, перечнем обсуждаемых вопросов, время начала и окончания совещания, место проведения и должности докладчиков (обычно 6-7 человек), время рассмотрения каждого вопроса.

Лучше, чтобы совещание вёл не руководитель, а специалист, наиболее компетентный в проблемной области.

Рассаживать участников следует так, чтобы они видели глаза, лицо, мимику, жесты друг друга.

1.5 Конференция

Делится на дилерские, маркетинговые, отраслевые и т.д.

Следует разработать деловую креативную концепцию, арендовать помещение и оборудование, создать индивидуальный стиль, обеспечить проживание и питание участников.

Дилерское мероприятие - выездные конференции, выставки, съезды. Готовятся долго.

Тренинги - краткосрочные мероприятия обучающей направленности.

Выставки - с целью демонстрации продукта, имиджа компании, поддержки её репутации. Требуется подходящее помещение. После устраивают фуршеты, шоу. Могут быть постоянными или разовыми. Могут быть и для нескольких компаний.

1.6 Презентация

Презентация - для нахождения партнёров и клиентов, продвижения продукции. Требуется помещение с оборудованием.

1.7 Деловые приёмы

Деловые приёмы - светские мероприятия для налаживания контактов, связей с другими компаниями, решения определённых вопросов.

Бизнес-форумы. Масштабные мероприятия. Должна быть площадка, реклама, организован трансфер, проживание гостей.

2 Этика делового общения — 27.04.2023

Деловое общение в значительной степени зависит от личных отношений участников коммуникаций, а также от морально-этических норм в коллективе.

Коллектив - группа людей, объединённых общими целями и мотивами. Всё чаще называют бизнес-команда - ограниченное количество психологически совместимых профессионалов, способных решать задачи и добиваться высоких результатов в профессиональной деятельности.

Важную роль в карьере менеджера играют краткосрочные перспективы и амбициозность.

Руководству компании следует проводить регулярные аудиторские проверки, тем самым повышая для нечестных менеджеров риск быть разоблачённым.

Корпоративный климат формируется на основе этических норм и принципов.

Также в компании есть понятие рабочая группа - объединение из нескольких человек, которые взаимодействуют друг с другом для эффективного выполнения задачи.

2.1 Специфика деловых отношений

Работает по следующему принципу:

1. Чёткое представление поставленной задачи
2. Осознание своей роли в решении проблемы
3. Объединение усилий каждого для достижения результата
4. Поиск решений
5. Подготовка мероприятий, решающих проблему

В любой рабочей группе есть психология.

Основа успеха любого коллектива - сотрудничество и взаимопомощь.

Взаимодействия в группе зависят от психологического климата, способов общения, общего мнения и настроения.

Психологический климат - настроение коллектива, моральная и психологическая атмосфера, влияющая на взаимоотношения её участников.

Здоровый климат повышает производительность работы, а неблагоприятный на 20% снижает и вызывает нарушения безопасности.

Типы взаимоотношений:

1. Приказание (Руководитель непрофессионален и не способен к ответственности)
2. Внушение (Подчинённый несамостоятелен, но готов взять на себя ответственность)
3. Участие (Подчинённый способен к самостоятельному выполнению задания и от руководителя требуется определённая поддержка и совместное принятие решений)
4. Передача полномочий (У руководителя наименьшее участие, подчинённый достиг высокого уровня профессионализма)

Типы темперамента (холерик, меланхолик, сангвиник, флегматик) следует учитывать.

2.2 Лидерство

В любом коллективе есть лидер.

Лидерство - способность оказывать влияние в группе для достижения цели.

Лидер берёт ответственность за выполнение работ.

1. Оценка лидера членами группы часто не совпадает
2. Неточные цели приводят к конфликтам

Компоненты лидерства:

1. Деловое лидерство - способность руководить, сплачивать коллектив, решать определённые задачи.
2. Эмоциональное лидерство - вызывает у людей уверенность.
3. Информационное лидерство - человек-эрудит, может объяснить и помочь.

Руководители совмещают 6 основных ролей:

- | | | |
|-------------|--------------------|-----------------|
| 1. Хозяин | 2. Предприниматель | 3. Дипломат |
| 4. Менеджер | 5. Профессионал | 6. Член команды |

Моральный климат в коллективе в значительной мере формируется в деловом общении с подчинёнными. Наблюдая за руководителем они выясняют, какие действия обязательны, а какие нежелательны в коллективе.

Руководитель, который ставит определённые цели всегда будет стремиться сделать сплочённый коллектив. Человек почувствует себя психологически комфортно, когда пройдёт интеграцию в коллективе.

Руководитель может ругать подчинённых.

Не следует критиковать подчинённого при других подчинённых. Также нельзя давать советы подчинённым в личных делах.

Руководитель должен оказывать поддержку коллективу, доверять сотрудникам и защищать их.

Руководитель ответственен за перспективы своей организации.

Подчинённый может спорить с руководителем, но в рамках этики делового общения.

Два вида лидера: **формальный** и **неформальный**.