ВВЕДЕНИЕ

Деловые отношения - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач. Деловые отношение тесно связаны с общением, взаимодействием производственной деятельности - это самый массовый вид социального общения. Оно представляет собой сферу коммерческих и административно-пра­вовых, экономико-правовых и дипломатических отношений.

Выбранная мною тема актуальна тем, что проблеме этике общения в бизнесе в последнее время уделяется большое внимание, возникла даже отдельная отрасль науки с таким названием, которая определяет себя как междисциплинарную, опирающуюся на теорию морали, менеджмент, экономику и психологию. Причина внимания к вопросам этики бизнеса прежде всего связана с экономическим ущербом, который наносит фирме неэтичное поведение сотрудников и деловых партнеров, а также с экологическим, экономическим и социальным ущербом, который наносят гражданам и обществу в целом корпорации и отдельные предприниматели, стремясь снизить затраты и повысить свою конкурентоспособность.

Соблюдение этики деловых отношений является одним из главных критериев оценки профессионализма, как отдельного сотрудника, так и организации в целом. Выполнение сотрудниками какой-либо организации норм и правил этики деловых отношений становится ее «визитной карточкой» и определяет во многих случаях тот факт, будет ли внешний партнер или клиент иметь дело с данной организацией в дальнейшем и насколько эффективно будут строиться их взаимоотношения. Работодатели уделяют все большее внимание вопросам этики деловых и личностных взаимоотношений при отборе персонала и его приеме на работу, а также в процессе непосредственного выполнения сотрудниками своей профессиональной роли.

Целью написания настоящей курсовой работы является рассмотрение культуры делового общения в ресторанном бизнесе. Для раскрытия темы необходимо выполнить следующие задачи:

- дать понятие нравственной культуры общения;

- определить предмет и задачи делового общения;

- выявить специфику нравственной культуры делового общения;

- проанализировать культуру делового общения на конкретном предприятии;

- выявить типичные недостатки в культуре делового общения.

Объектом данной курсовой работы является культура делового общения, а предметом – деловое общение в коллективе.

Для решения поставленных нами задач использовались такие методы исследования как беседа, наблюдение и анкетирование, проведенные среди сотрудников ресторана «5 элементов», с помощью которых фиксируются виды поведенческих реакций испытуемых в разных условиях, личностные особенности.

При написании данной курсовой работы, мною был проведен анализ следующих основных источников: «Психология и этика делового общения» под редакцией профессора Лавриненко В.Н.. В данном источнике автор, на мой взгляд, наиболее точно дает понятие делового общения конкретно для современных организаций. В. Н. Лавриенко точно выделяет виды делового общения, подходящие для всех видов фирм. Мною было использовано пособие «Быть деловым человеком» Сухарева В.А., где изложены основные проблемы этики бизнеса и наиболее полно дана информация о нравственной культуре общения. Практическое пособие «Культура делового общения» Кузина Ф. А.. В пособии сделана попытка рассмотреть деловой разговор в сфере предпринимательской деятельности с позиций его речевой, логической, психологической, невербальной культуры и даны советы по совершенствованию делового общения.

**Глава 1. Теоретические основы изучения нравственной культуры общения.**

1.1. Понятие и виды нравственной культуры общения.

Нравственнаякультура - это не просто сумма этических знаний и не только совокупность моральных ценностей и принципов. Это уровень нравственного развития человека и общества. Охарактеризовать нравственную культуру можно как системное свойство общества, группы личности, выражающее меру усвоения ими нравственных норм и ценностей[[1]](#footnote-1). Это определенное нравственное состояние личности и общества. Качество нравственной жизни проявляется главным образом в гуманности отношений между людьми, сочетании личных групповых и общественных интересов.

Нравственная культура общества усваивается личностью. Овладевая моральным опытом общества, закрепленным в этических взглядах и представлениях, в моральных принципах и нормах, человек обретает нравственную культуру. Однако человек обретает нравственную культуру не столько в процессе академическогоусвоения морального опыта общества, сколько в реальных действиях и поступках, отношениях между людьми, отношениях к обществу. Речь идет о мере воплощения нравственности в жизни людей, о нравственной культуре как качестве, присущем или не присущем каждой личности. В обыденном смысле под нравственной культурой подразумевается уважительное, сочувственное, доброжелательное, дружелюбное, заботливое взаимоотношение между людьми[[2]](#footnote-2). В условиях экономического, политического, духовного кризиса, в процессе эмоционального взаимодействия людей нередко возникают отношения предвзятости, непринятия, отчуждения. Одна из наиболее распространенных причин подобных отношений - низкая нравственная культура общения.

Нравственная культура общения позволяет предотвращать и разрешать конфликты, возникающие в процессе общения. В конфликте, т.е. в столкновении людей, придерживающихся противоположных взглядов, мнений, стремлений, проявляются различные типы поведения. Многообразие типов поведения особенно проявляется в состоянии фрустрации, т.е. расстроенного психического состояния, вызванного реальной или воображаемой помехой, препятствующей достижению цели. При фрустрации меняется прежняя линия поведения человека.

Активная защитная реакция при таком психическом состоянии - гнев, агрессивность, импульсивная беспорядочная активность. Пассивной же формой психологической защиты является неспособность ответить на грубость и агрессивность. Ни активная, ни пассивная формы защитной реакции не могут привести к разрешению конфликта.

Итак, повышение нравственной культуры является одним из важных факторов, нормализующих общение между сторонами, находящимися в конфликте.

Положительные нравственные чувства, моральная убежденность, моральная ответственность за свое поведение позволяют находить пути выхода из конфликтных ситуаций.

Роль нравственной культуры проявляется и в том, что она способствует повышению потребности в общении. Отдельной личности или группе свойственны разные уровни потребности в общении. Далеко не у всех членов той или иной общности такая потребность получает должное развитие. Человеку бывает трудно определить свою позицию к партнеру по общению, выступить в роли собеседника, предпочитаемого для общающихся. Не все обладают способностью умело использовать в процессе общения качества своей личности. Культура общения непременно предполагает и высокую потребность в общении, и овладение техникой общения.

Реальный процесс общения - это общение реальных, живых людей, обладающих индивидуальными личностными качествами, эмоциями, склонностями и желаниями. Общение не только сопутствует трудовой, политической и иной деятельности, но нередко становится самоцелью и побуждается стремлением к обмену мнениями, чувствами, строением. У человека как общественного существа развивается специфически присущая только ему нравственная потребность в общении, сопереживании, привычной социальной среде. Потребность в общении - одна из сильнейших потребностей общественного человека. Важнейшей потребностью человека является другой человек. Человек неизмеримо много теряет, если он не может соизмерять себя с другим человеком, обмениваться с ним мыслями, ориентироваться на него.

Чем выше личностная культура человека, тем сильнее проявляется у него потребность в общении. Она сказывается всем его мироощущении. В то же время все более требовательными оказываются претензии людей друг к другу, сложнее становится удовлетворять их взаимные ожидания. Только в общении происходит эмоциональное и нравственное развитие личности, пробуждение глубоких духовных интересов, эмоциональная разрядка.

В процессе общения удовлетворяется потребность человека в индивидуальном самоутверждении, непосредственном эмоциональном контакте. Нравственные аспекты общения особенно сильно проявляются в таком его свойстве, как нормативность. Общение, в каких формах оно ни выступало, всегда существует как упорядоченная коммуникативная связь. Эта упорядоченность достигается с помощью правил и норм, регулирующих общение в зависимости от его целей и средств. Например, общения руководителей и подчиненных, продавцов и покупателей, индивидуальные массовые коммуникации (собрания, митинги, официальное и неофициальное общения). Все они различаются не только содержанию, но и по форме, стилю, символике, предусматриваемой соответствующими нормами.

Нравственная культура общения включает в себя ряд необходимых элементов:

-постановку цели общения;

-выбор партнера;

-побудительные мотивы и настроения;

-формы и способы общения;

-конечные результаты и их оценку.

Нравственная культура общения предполагает наличие моральных убеждений, знаний моральных норм, готовность к моральной деятельности, здравый смысл, особенно в условиях конфликтных ситуаций.

Нравственная культура общения представляет собой единство нравственного сознания и поведения. Это нередко требует от человека самоотверженности и самообладания.

Нравственная культура общения подразделяется на[[3]](#footnote-3):

1) внутреннюю;

2) внешнюю.

Внутренняя культура - это нравственные идеалы и установки, нормы и принципы поведения, являющиеся фундаментом духовного облика личности. Это те духовные основания, на которых человек строит свои отношения с другими людьми во всех сферах общественной жизни. Внутренняя культура личности играет ведущую, определяющую роль в формировании внешней культуры общения, в которой она находит свое проявление. Способы такого проявления могут быть многообразными - обмен с другими людьми приветствиями, важной информацией, установление различных форм сотрудничества, отношения дружбы, любви. Внутренняя культура проявляется в манерах поведения, способах обращения к партнеру, в умении одеваться, не вызывая нареканий со стороны окружающих.

Внутренняя и внешняя культура нравственного общения всегда взаимосвязаны, дополняют друг друга и существуют в единстве. Однако такая их взаимосвязь не всегда очевидна. Есть немало людей, у которых за кажущейся необщительностью, некоторой скрытностью обнаруживается духовно богатая личность, готовая откликнуться на вашу просьбу, оказать, если нужно. В то же время существуют и такие индивиды, которые за внешним лоском скрывают свою непорядочную сущность.

1.2. Предмет и задачи этики делового общения

Под деловым понимается общение, обеспечивающее успех какого-то общего дела, создающее условия для сотрудничества людей, чтобы осуществить значимые для них цели. Деловое общение содействует установлению и развитию отношений сотрудничества и партнерства между коллегами по работе, руководителями и подчиненными, партнерами, соперниками и конкурентами[[4]](#footnote-4). Оно предполагает такие способы достижения общих целей, которые не только не исключают, но, наоборот, предполагают также и достижение лично значимых целей, удовлетворение личных интересов. Причем речь идет об интересах физических и юридических лиц.

Важнейшей категорией этики делового общения является психология рабочей группы, команды или трудового коллектива. Ведь деловая активность невозможна без кооперации, соединения усилий нескольких или даже многих людей. В свою очередь успешная кооперация возможна лишь при условии принятия некоторых правил поведения, общих для всех участников трудового процесса. Поэтому в процессе формирования и жизнедеятельности любой группы реальны такие явления, как групповые цели, потребности, интересы, групповые нормы, групповое сознание, морально-психологический климат, корпоративная мораль.

Нравственная сторона делового общения имеет очень большое значение. Люди стремятся к достижению не только общих, но и некоторых значимых личных целей. Отсюда важно не допустить в деловых отношениях забвения золотого правила морали: не делай другому того, чего не хочешь себе. Существенно важно строить деловые отношения на своего рода нравственных регуляторах, при постоянно включенном внутреннем контроле, препятствующем беспредельному эгоизму в партнерских отношениях, который может не только повредить, но и разрушить их.

Этика делового общения основывается на таких правилах и нормах поведения партнеров, которые в конечном счете способствуют развитию сотрудничества, т.е. укрепляют сущностную основу деловых отношений. Смысл этих правил и норм - укрепление взаимного доверия, постоянное информирование партнера о своих намерениях и действиях, исключение обмана и дезориентация партнера.

Этика делового общения решает две основные взаимосвязанные задачи:

* овладение методами психологической диагностики, приемами

описания психологических состояний субъектов производственной деятельности, отдельных работников, руководителей, рабочих групп;

* выработка умений и навыков изменения психологических состояний

того или иного субъекта путем применения специальных психологических технологий.

На этой основе обеспечивается, например, поддержание устойчивости, стабильности организаций, рабочих групп, совершенствуются методы подбора и использования персонала, разрешаются внутри- и межгрупповые конфликты, вырабатываются способы оптимизации морально-психологического климата в коллективах, определяются методы стимулирования труда, способы психологической защиты от стрессовых ситуаций.

Деловое общение - очень многогранный процесс, который реализуется в следующих формах:

· межличностное общение;

· социальный диалог;

· деловое, профессиональное общение;

· коммуникация и т.п.

Предметом этики делового общения является нравственная сторона деятельности и общения людей, а также психические процессы, свойства и состояния разного рода рабочих, деловых групп.

Потребность людей в общении вызвана объективной необходимостью их сосуществования. В течение своей жизни любой человек участвует в большом количестве контактов с другими людьми для обмена информацией познавательного или эмоционально-оценочного характера.

В общем виде общение определяется как процесс обмена между людьми информацией, мыслями, суждениями, оценками, чувствами. При этом различают формальное и неформальное общение. Неформальное - это субъективное, не регламентированное общение, его цель и характер обусловлены социальными функциями человека и определяются личными отношениями людей.

Деловое общение относится к формальному, осуществляется в соответствии с определенными правилами, и представляет собой специфическую форму контактов и взаимодействия людей, имеющих определенные полномочия от своих организаций. Можно утверждать, что сознательное овладение принципами делового общения и правильное их использование повышает эффективность деловых контактов, и как результат, эффективность работы предприятия или фирмы.

Деловое формальное общение от неформального отличается тем, что в неформальном общении, если нам это не нравится или что-то не устраивает в нем, можно просто уйти, а в деловом общении мы обязаны остаться. И в этом случае необходимо знать дополнительные правила и приемы, которые помогут найти выход в затруднительной, неприятной ситуации. Причем при помощи специальных приемов мы можем неприятное общение сделать приемлемым, а приемлемое - терпеливым, что позволит обеспечить комфортность в общении и достичь главной цели делового общения - взаимовыгодная ничья, при которой каждая из сторон получает желаемый результат.

Неформальное же общение предварительно не планируется. Не определяется также его цель и содержание, а деловые контакты всегда предполагают предварительную подготовку, определение содержания, цели, возможных выводов.

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступают этические нормы, в которых выражены наши представления о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей. И общаясь в деловом сотрудничестве со своими подчиненными, начальником или коллегами, каждый так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления. Но в зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может как облегчить себе деловое общение, сделать его более эффективным, помочь в решении поставленных задач и достижении целей, так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным.

С учетом всего вышесказанного этику делового общения можно определить как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности. Она представляет собой частный случай этики вообще и содержит в себе ее основные характеристики.

1.3. Специфика делового общения в организации

Деловое общение сегодня проникает во все сферы общественной жизни. В деловые отношения вступают предприятия всех форм собственности, частные лица. Компетентность в сфере делового общения непосредственно связана с успехом или неуспехом в любом деле: науке, искусстве, производстве, торговле. Что касается менеджеров, предпринимателей, организаторов производства, людей, занятых в сфере управления, то коммуникативная компетентность для представителей этих профессий представляет важнейшую часть профессионального облика.

Специфика делового общения заключается в том, что столкновение, взаимодействие экономических интересов и социальное регулирование осуществляются в правовых рамках. Чаще всего люди вступают в деловые отношения, чтобы юридически оформить взаимодействия в той или иной сфере. Идеальным результатом взаимодействия и правового оформления отношений становятся партнерские отношения, построенные на основах взаимного уважения и доверия.

Другой специфической особенностью делового общения является его регламентированность, т. е. подчиненность установленным правилам и ограничениям. Эти правила определяются типом делового общения, его формой, степенью официальности и теми конкретными целями и задачами, которые стоят перед общающимися. Эти правила определяются национальными культурными традициями и общественными нормами поведения. Они фиксируются, оформляются в виде протокола (делового, дипломатического), существуют в виде общепринятых норм социального поведения, в виде этикетных требований, ограничений временной рамки общения.

Важная особенность делового общения - это строгое соблюдение его участниками ролевого амплуа. В жизни мы постоянно исполняем, играем различные роли: жены, мужа, сына, дочери, гражданина, начальника, продавца, покупателя и т.д. В течение дня наши роли могут несколько раз меняться. То же происходит и в деловом общении. В процессе взаимодействия деловому человеку в разных ситуациях приходится быть и начальником, и подчиненным, и коллегой, и партнером, и участником какого-либо мероприятия. Необходимо учитывать это и вести себя в соответствии с требованиями, предъявленными конкретной обстановкой и принятой ролью. Соблюдение ролевого амплуа в деловом общении упорядочивает, стабилизирует рабочий процесс и тем самым обеспечивает его эффективность.

Так же к особенностям делового общения относится и повышенная ответственность участников за его результат. Ведь успешное деловое взаимодействие во многом определяется выбранной стратегией и тактикой общения, т. е. умением правильно сформулировать цели разговора, определить интересы партнеров, выстроить обоснование собственной позиции и т. д. Если деловое общение проходит неэффективно, это может привести к провалу самого дела. Поэтому в деловом общении особую значимость приобретают такие важные качества деловых людей, как обязательность, организованность, верность слову, а также соблюдение нравственно-этических норм и принципов.

Деловое общение требует и более строгого отношения к использованию его участниками речевых средств. В деловом общении не допускаются бранные слова и нецензурные выражения, просторечие, нежелательным является использование слов ограниченной сферы употребления (жаргонизмов, диалектизмов).

Ещё одна специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта. При этом стороны делового общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей.

Как и всякий вид общения, деловое общение имеет свой характер, оно проявляется на разных уровнях социальной системы и в различных формах. Его отличительная черта - оно не имеет самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей.

**Глава 2. Анализ характера делового общения в ресторане «5 элементов»**

2.1 Характеристика ресторана «5 элементов»

Общество с ограниченной ответственностью (ООО) "5 элементов" создано 5 сентября 2000 г. ООО "5 элементов " является юридическим лицом, имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе, может от своего имени приобретать и осуществлять имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в суде. Общество несет ответственность по своим обязательствам всем принадлежащим ему имуществом.

ООО "5 элементов " находится по адресу ул. Гоголя, д. 42. Общество с ограниченной ответственностью "5 элементов " осуществляет свою деятельность в соответствии с действующим законодательством на основании Устава, Учредительного договора, Федерального Закона "Об обществах с ограниченной ответственностью".

Общество с ограниченной ответственностью обладает самостоятельностью в своей хозяйственной деятельности, в распоряжении выпускаемой продукцией, прибылью, оставшейся после уплаты налогов и других обязательных платежей, если иное не предусмотрено его уставом.

ООО "5 элементов " создано в целях наиболее полного удовлетворения потребностей населения в оказании услуг общественного питания, а также извлечения прибыли.

Основными видами деятельности ООО "5 элементов " являются:

- организация питания;

- организация досуга;

- информационно-консультативные услуги;

ООО "5 элементов " является предприятием общественного питания. В составе имеет ресторан и боулинг. Специальное предложение ресторана: бизнес-ланч, обслуживание банкетов, свадеб, организация детских праздников, корпоративных вечеринок.

Количество посадочных мест составляет всего 50.

Время работы ресторана с 11.00 до 24.00 часов.

Ресторан предоставляет посетителям услуги по организации отдыха и развлечений:

- организация музыкального обслуживания;

- организация проведения концертов

2.2. Общие этические принципы и характер делового общения в деятельности ресторана «5 элементов»

Этику делового общения следует учитывать в различных ее проявлениях: в отношениях между предприятием и социальной средой, между предприятиями, внутри одного предприятия - между руководителем и подчиненными, между подчиненными и руководителем, между людьми одного статуса. Задача состоит в том, чтобы сформулировать такие принципы делового общения, которые не только соответствовали бы каждому виду делового общения, но и не противоречили общим нравственным принципам поведения людей. Вместе с тем они должны служить надежным инструментом координации деятельности людей, вовлеченных в деловое общение.

Специалист, вступающий в деловое общение, может попасть в затруднительные ситуации. При этом если во всех случаях он остановит свой выбор на действиях, дающих сиюминутный эффект, его поведение можно будет, пожалуй, считать безнравственным и аморальным. Если же он не предпримет ни одного из таких действий, то может оказаться несостоятельным как управляющий и постоянно испытывать удручающее чувство внутреннего морального напряжения. Поэтому совершенно очевидно, что управляющий должен выработать необходимый свод этических принципов, которые смогут помочь ему в моральной оценке каждой ситуации и решении проблем - насколько далеко можно зайти в деловом общении, не переступая этических норм.

Деловое общение разделяют по отдельным видам[[5]](#footnote-5):

-«сверху-вниз» (руководитель-подчиненный);

- «снизу-вверх» (подчиненный-руководитель);

- «по горизонтали» (сотрудник-сотрудник).

В деловом общении «сверху-вниз», т.е. в отношении руководителя к подчиненному золотое правило этики можно сформулировать следующим образом: «Относитесь к подчиненному так, как вы бы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель». Искусство и успех делового общения во многом определяются теми этическими нормами и принципами, которые использует руководитель по отношению к своим подчиненным. Под нормами и принципами имеется в виду то, какое поведение на службе является этически приемлемо, а какое - нет. Эти нормы касаются, прежде всего, того, как и на основе чего отдаются распоряжения в процессе управления, в чем выражается служебная дисциплина, определяющая деловое общение. Без соблюдения этики делового общения между руководителем и подчиненным большинство людей чувствует себя в коллективе дискомфортно, нравственно незащищенными.

В ресторане «5 элементов» мною был проведен опрос, направленный на исследование взаимодействия между руководителем и подчиненным (Приложение 1). В исследовании участвовали директор ресторана и его подчиненные. Данный опросник состоит из 8 утверждений и испытуемый должен был отметить те утверждения, которые в большей степени соответствуют представлениям, сложившимся в практике его работы. Результаты этого теста отражают отношение руководителя к подчиненным. Из опросника было выявлено, что руководитель считает, что и в деловых отношениях с подчиненными и вне работы лучше сохранять приятельские отношения. По мнению руководителя, лучше строить дело на доверии, так как постоянный контроль мешает работе. Ответственность за хозяйственные неудачи организации должен нести весь коллектив, в отдельных случаях ответственные исполнители. Руководитель считает, что нельзя принимать решения без разъяснения их подчиненным. Но ключевые, наиболее ответственные решения должен принимать сам руководитель. На вопрос, как лучше строить работу своих подчиненных, руководитель ответил, что обязанности должны быть разделены между конкретными исполнителями и четко зафиксированы. На выполнение руководителем той же работы, что и подчиненным, руководитель относится положительно, считая, что руководитель такой же работник, как и они.

В деловом общении «снизу-вверх», т.е. в отношении подчиненного к своему начальнику, общее этическое правило поведения можно сформулировать следующим образом: «Относитесь к своему руководителю так, как вы бы хотели, чтобы к вам относились ваши подчиненные».

Для данного вида также был проведен опрос, выявляющий отношение сотрудников к своему руководителю (Приложение 2). В опросе принимало участие 13 человек, большинство из которых считает, что их руководитель полностью отдает себя для достижения цели компании, тот чьи действия направлены на получения максимальной прибыли для компании. Руководитель постоянно задается вопросом - что волнует сотрудников, какие у них проблемы, подсказывает, как решать проблемы, обучает, принимает и воспринимает критику, тактично поправляет, защищает сотрудников и репутацию компании, конструктивно разрешает конфликты. Так же он умеет показывать перспективу, поправлять поведение тех, кто действует деструктивно, интригует, ведет себя недостойно. Из результата теста можно сделать вывод, что руководитель ресторана может правильно организовать работу сотрудника, без ущерба для компании. Это человек, который может мотивировать людей компании, для качественной, быстрой и слаженной работы.

Знать, как следует обращаться и относиться к своему руководителю, не менее важно, чем то, какие нравственные требования следует предъявлять к своим подчиненным. Без этого трудно найти «общий язык» с начальником, и с подчиненными.

Общий этический принцип общения «по горизонтали», т.е. между коллегами (руководителями или рядовыми членами группы), можно сформулировать следующим образом: «В деловом общении относитесь к своему коллеге так, как вы хотели бы, чтобы он относился к вам». Если вы затрудняетесь, как вести себя в той или иной ситуации, поставьте себя на место вашего коллеги.

Для данного вида делового общения был проведен тест «Отношение в коллективе», направленный на выявление отношений сотрудников между собой, в котором участвовало 14 человек (Приложение 3). Опрашиваемому было необходимо согласиться или не согласиться с предложенными высказываниями. По результатам исследования можно сделать вывод, что атмосфера в коллективе благоприятная, присутствует преданность компании и теплые взаимоотношения. А это все работает на стабильность общего организма, меньше текучести кадров, меньше конфликтов. Сотрудники стараются избегать конфликтных ситуаций в коллективе и вступать в споры только в самых необходимых случаях.

По результатам нашего исследования, мы приходим к выводу, что в данной организации успешное взаимодействие руководителя с подчиненными, что определяется в первую очередь демократическим стилем управления директора организации. В ней сложившийся коллектив, который работает в таком составе почти с начала открытия. Директор начинала свою карьеру в данном ресторане в роли менеджера. Поэтому с коллективом она знакома близко и давно. Директор проявляет интерес и оказывает доброжелательное внимание к сотрудникам, учитывает их интересы, потребности, особенности. Это положительно влияет на результаты труда, инициативу, активность сотрудников, удовлетворенность их своей работой и положением в коллективе. Благоприятный психологический климат и сплоченность коллектива положительно воздействуют на психическое и физическое здоровье сотрудников.

Также выявилось, что большинство сотрудников в выбранной нами организации умеют сглаживать конфликты, легко избегают критических ситуаций. Когда им приходится вступать в спор, они учитывают, как это может отразиться на их служебном положении или приятельских отношениях.

В целом, ситуация в данном коллективе благоприятная, конфликтных ситуаций здесь практически не происходит, а подчиненные приветствуют сложившиеся отношения с руководителем.

2.3. Типичные недостатки в деловом общении сотрудников ресторана «5 элементов»

Эффективность и слаженность работы сотрудников организации, их способность решать поставленные задачи во многом зависит от морально – психологического климата, который обусловлен особенностями отношений в коллективе.

Наиболее продуктивными являются рабочие группы, состоящие из лиц разного возраста, пола и темперамента. Молодые работники лучше воспринимают новое, более энергичны, но порою самонадеянны, не склонны к компромиссам. Пожилые, напротив, достаточно консервативны, но обладают жизненным опытом, не склонны к авантюрам, способны принимать более взвешенные решения, как правило, избегают конфликтных ситуаций. В ресторане в основном присутствует женский коллектив из-за чего в организации чаще случаются мелочные склоки, больше потерь рабочего времени в связи с систематическим обсуждением житейских проблем и т. д.. Иными словами, совместная работа лиц разного пола как бы подтягивает работников, повышает самодисциплину, требовательность к себе.

При опросе сотрудников ресторана выявилось, что в организации присутствуют неформальные отношения между руководителем и подчиненными. Наряду с умением выбрать оптимальный в данной ситуации стиль руководства, менеджер должен прежде всего знать типичные ошибки, присущие людям его статуса и правильно строить

межличностные отношения с персоналом. К типичным ошибкам руководителя организации относятся случаи когда:

- руководитель не дает конкретных заданий, но постоянно досаждает подчиненных большим количеством вопросов общего характера;

- ежедневно формулирует новые идеи для выполнения задания;

- злоупотребляет мелочным контролем;

- малодоступен территориально и во времени;

- не соблюдает дистанцию на рабочем месте.

Так же основополагающее значение имеют уважение чужого достоинства. Руководитель обязан видеть в каждом подчиненном не должность, а личность, проявлять доброжелательность и терпимость, с уважением относиться к его личной жизни, но при этом избегать советов в этой области.

Если подчиненный ошибся или допустил проступок, он, как правило, понимает свою вину и адекватно воспринимает наказание, но если начальник при этом заденет его самолюбие, он не простит этого. Следовательно, при разборе ситуации необходимо разделять человека и поступок: критиковать конкретные действия, а не личность провинившегося. Несмотря на личные симпатии и антипатии, руководитель обязан предъявлять ко всем подчиненным одинаковые требования, ко всем относиться равно, никого не выделять.

Одной из ошибок руководителя является стремление стать « своим» среди подчиненных. Лучше все же сохранять дистанцию, разделять личное и служебное. В противном случае приказ как форма распоряжения будет неэффективен.

Однако нередко, даже прилагая немалые усилия, руководитель не может найти нужного контакта с подчиненными. Они не понимают друг друга. Природа этого взаимопонимания часто лежит в области психологии, точнее в нарушениях межличностного общения. И чем дальше руководитель от подчиненного, тем больше вероятность совершения ошибок, прежде всего, в оценке как качеств людей, так и их действий.

**Глава 3. Рекомендации по совершенствованию этики делового общения в ресторане.**

Существуют раз­личные средства и способы повышения уровня моральности делового общения. В качестве примеров повышения показателей этичности поведения как руководителей, так и рядовых работ­ников можно привести следующие: разработка этических нор­мативов на предприятии, создание комитетов и комиссий по этике, обучение этическому поведению.

Этические нормативы делового общения и поведения долж­ны описывать общую систему и правила этики, которых, по мнению организации, должны придерживаться ее работники. Эти нормативы разрабатываются с целью улучшить деловое об­щение на различных уровнях и в разных сферах деятельности организации. Цель их создания - установление нормальной нравственной атмосферы и определение этических рекомендаций при принятии решений. Каждое предприятие, если оно дорожит своей репутацией, будет стремиться к тому, чтобы ут­вердить у себя высшие стандарты этики делового общения, яв­ляющейся важнейшим компонентом бизнеса.

Так, при заключении сделок и других видов делового обще­ния этическими нормативами обычно запрещаются взятки, вымогательство, подарки, мошенничество, наруше­ние законов, незаконные выплаты политическим организациям и т.д. На Западе организации обычно доводят этические норма­тивы до своих работников в виде печатных материалов. Некото­рые фирмы создают рабочие группы или постоянные комитеты по этике. Другие нанимают специалиста по этике бизнеса, на­зываемого адвокатом по этике. Его роль сводится к выработке суждений по этическим вопросам, в том числе и по этике дело­вого общения.

Отношение руководителя к подчиненным влияет на весь характер делового общения, во многом определяет его нравственно-психологический климат. Именно на уровне отношений руководителя к сотрудникам формируется в первую очередь нравственные эталоны и образцы поведения.

Отмечу некоторые из них:

-Стремитесь превратить вашу организацию в сплоченный коллектив с высокими моральными нормами общения. Приобщите сотрудников к целям организации. Человек только тогда будет чувствовать себя нравственно и психологически комфортно, когда произойдет его идентификация с коллективом. Вместе с тем каждый стремится остаться индивидуальностью и хочет, чтобы его уважали таким, каким он есть.

-При возникновении проблем и трудностей, связанных с недобросовестностью, руководителю следует выяснить ее причины. Если речь идет о невежестве, то не следует бесконечно попрекать подчиненного его слабостями, недостатками. Подумайте, что вы можете сделать, чтобы ему преодолеть их. Опирайтесь при этом на сильные стороны его личности.

-Если сотрудник не выполнил вашего распоряжения, необходимо дать ему понять, что вам известно об этом, иначе он может решить, что провел вас. Более того, если руководитель не сделал подчиненному соответствующее замечание, то он просто не выполняет своих обязанностей и поступает неэтично.

-Замечание сотруднику должно соответствовать этическим нормам. Соберите всю информацию по данному случаю. Выберете правильную форму общения. Вначале попросите объяснить причину невыполнения задания самого сотрудника, возможно, он приведет неизвестные вам факты. Делайте ваши замечания один на один: необходимо уважать достоинство и чувства человека.

-Критикуйте действия и поступки, а не личность человека.

-Не обрастайте любимчиками. Относитесь к сотрудникам как к равноправным членам и ко всем с одинаковыми мерками.

-Никогда не давайте сотрудникам возможность заметить, что вы не владеете ситуацией, если вы хотите сохранить их уважение.

-Соблюдайте принцип распределенной справедливости: чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение.

-Поощряйте свой коллектив даже в том случае, если успех достигнут главным образом благодаря заслугам самого руководителя.

-Укрепляйте у подчиненного чувство собственного достоинства. Хорошо выполненная работа заслуживает не только материального, но и морального поощрения. Не ленитесь лишний раз похвалить сотрудника.

-Привилегии, которые вы делаете себе, должны распространяться и на других членов коллектива.

-Доверяйте сотрудникам и признавайте собственные ошибки в работе. Члены коллектива все равно, так или иначе, узнают о них. Но утаивание ошибок - проявление слабости и непорядочности.

-Защищайте своих подчиненных и будьте им преданными. Они ответят вам тем же.

При рассмотрении отношений подчиненных к руководителю используя те или иные этические нормы, можно привлечь руководителя на свою сторону, сделать своим союзником, но можно и настроить его против себя, сделать своим недоброжелателем.

Вот несколько необходимых этических норм и принципов, которые можно использовать в деловом общении с руководителем:

-Старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы, упрочению справедливых отношений. Помните, что ваш руководитель нуждается в этом в первую очередь.

-Не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им.

-Не разговаривайте с начальником категорическим тоном, не говорите всегда только «да» или только «нет». Вечно поддакивающий сотрудник надоедает и производит впечатление льстеца. Человек, который всегда говорит «нет», служит постоянным раздражителем.

-Будьте преданны и надежны, но не будьте подхалимом. Имейте свой характер и принципы. На человека, который не имеет устойчивого характера твердых принципов, нельзя положиться, его поступки нельзя предвидеть.

-Если вас наделили ответственностью, деликатно поднимите вопрос и о ваших правах. Помните, что ответственность не может быть реализована без соответствующей степени свободы действия.

Применительно к коллегам-управляющим следует иметь в виду, что найти верный тон и приемлемые нормы делового общения с равными по статусу сотрудниками из других подразделений - дело весьма непростое. Особенно если речь идет об общении и отношениях внутри одного предприятия. В этом случае они нередко являются соперниками в борьбе за успех и продвижение по службе. В то же самое время это люди, которые вместе с вами принадлежат к команде общего управляющего. В рассматриваемом случае участники делового общения должны чувствовать себя равными по отношению друг к другу.

Вот несколько принципов этики делового общения между коллегами:

-Не требуйте к себе какого-либо особого отношения или особенных привилегий со стороны другого.

-Попытайтесь достичь четкого разделения прав и ответственности в выполнении общей работы.

-Если круг ваших обязанностей пересекается с вашими коллегами, это весьма опасная ситуация. Если управляющий не разграничивает ваши обязанности и ответственность от других, попытайтесь сделать это сами.

-В отношениях между коллегами из других отделов вам следует отвечать самому за свой отдел, а не сваливать вину на своих подчиненных.

-Если вас просят временно перевести в другой отдел вашего сотрудника, не посылайте туда недобросовестных и неквалифицированных - ведь по нему там будут судить о вас и о вашем отделе в целом. Помните, может случиться, что с вами поступят таким же безнравственным образом.

-Не относитесь с предвзятостью к своим коллегам. На сколько возможно отбрасывайте предрассудки и сплетни в общении с ними.

-Называйте своих собеседников по имени и старайтесь делать это почаще.

-Улыбайтесь, будьте дружелюбны и используйте все многообразие приемов и средств, чтобы показать доброе отношение к собеседнику. Помните - что посеешь, то и пожнешь.

-Не давайте обещаний, которые вы не сможете выполнить.

-Не преувеличивайте свою значимость и деловых возможностей. Если они не оправдываются, вам будет неудобно, даже если на это были объективные причины.

-Не лезьте человеку в душу. На работе не принято спрашивать о личных делах, а тем более проблемах.

-Старайтесь слушать не себя, а другого.

-Не старайтесь показаться лучше, умнее, интереснее, чем вы есть на самом деле. Рано или поздно все равно выплывет наружу и встанет на свои места.

-Посылайте импульсы ваших симпатий - словом, взглядом, жестом дайте участнику общения понять, что он вас интересует. Улыбайтесь, смотрите прямо в глаза.

-Рассматривайте вашего коллегу как личность, которую следует уважать саму по себе, а не как средство для достижений.

Искусство общения, знание психологических особенностей и применение психологических методов крайне необходимы специалистам, работа которых предполагает постоянные контакты. Таким образом, умение строить отношения с людьми, находить подход к ним, расположить их к себе нужно каждому. Это умение лежит в основе жизненного и профессионального успеха. Необаятельный, угрюмый человек будет испытывать затруднения в общении с коллегами, ему сложно будет устанавливать контакты с деловыми партнерами, добиваться успехов на переговорах. Залог успеха любых начинаний делового человека, какую бы задачу он ни решал, - создание климата делового сотрудничества, доверия и уважения.

Заключение

В результате написания настоящей работы можно подвести итоги и сделать следующие выводы: овладение навыками делового общения является необходимым для будущих деловых людей. Эти навыки в будущем могут сыграть важную роль при заключении сделки или подписании контракта.

В ходе теоретического анализа литературы нами было изучено деловое общение между сотрудниками организации как предмет исследования.

Нами были изучены понятие нравственной культуры, цели и задачи этики делового общения, виды делового общения, специфика нравственной культуры делового общения, как неотъемлемая часть в построении благоприятной атмосферы для эффективной работы в организации. Было установлено, что каждый вид делового общения требует своей специфики в отношениях между сотрудниками и руководителем.

В соответствии с выдвинутой целью нами было проведено исследование по выявлению этичности в деловом общении в сфере ресторанного бизнеса. Данные нашего исследования показали, что взаимодействие и культура общения в выбранной нами организации эффективное, что определяется взаимоотношениями и атмосферой в коллективе. А чем более благополучной становится этическая атмосфера в обществе, тем более благоприятная обстановка создается для бизнеса. Вместе с тем неэтическое поведение и общение рано или поздно обернется, если и не прямыми экономическими убытками, то во всяком случае социальными и нравственными издержками как для предприятия, так и для социальной среды.

В конце работы нами были определены пути совершенствования взаимодействия в коллективе организации.

Таким образом, все поставленные задачи решены и цель достигнута.

1. Сухарев В.А. «Быть деловым человеком», 1996, с. 128 [↑](#footnote-ref-1)
2. Лавриненко В.Н. «Психология и этика делового общения», 2005, с. 215 [↑](#footnote-ref-2)
3. Кузин Ф. А «Культура делового общения», 2002, с. 140 [↑](#footnote-ref-3)
4. Лавриненко В.Н. «Психология и этика делового общения», 2005, с. 220 [↑](#footnote-ref-4)
5. Лавриненко В.Н. «Психология и этика делового общения», 2005, с. 264 [↑](#footnote-ref-5)