

Илья Мельников

# Кадровик: культура делового общения



# **Илья Валерьевич Мельников**

## **Кадровик: культура делового общения**

### **Серия «Кадровик», книга 9**

*текст предоставлен автором*  
[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=3118465](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=3118465)

#### **Аннотация**

В книгах данной серии излагаются основные положения и понятия системы управления персоналом, кадрового менеджмента и кадровой политики организации. Рассмотрены функции и методы управления, методы подбора и планирования персонала, оценки персонала, принятия решений, раскрываются роли и задачи руководителей и специалистов в системе кадрового менеджмента и т. д. Приведены разработанные отечественными и зарубежными специалистами рекомендации, касающиеся культуры и этики делового общения, искусства переговоров. Для руководителей организаций и предприятий, руководителей и специалистов кадровых служб, изучающих проблемы кадрового менеджмента и участвующих в формировании современной системы управления персоналом, экономистов, слушателей курсов повышения квалификации, студентов вузов и массовой читательской аудитории.

# Содержание

Культура делового общения в деятельности руководителя	4
Конец ознакомительного фрагмента.	8

# **Илья Мельников**

## **Кадровик: культура делового общения**

### **Культура делового общения в деятельности руководителя**

Деловое общение строится на общих принципах и закономерностях общения, аккумулирующих знания социологии, психологии, менеджмента, экономики, логики, права и других наук, и имеет свою специфику, связанную со сферой профессиональной или служебной деятельности.

К числу основных понятий общения относятся стиль и средства общения, дающие представление об этических нормах и правилах этикета, то есть о культуре общения. Культура общения руководителя тесно связана с личной культурой, культурой речи, культурой управленческого труда, организационной культурой и др.

В этике делового общения выделяют управленческую этику (отношения между людьми по вертикали), корпоративную (отношения организации, предприятия с внешней средой), этику межличностных отношений в коллективе (отно-

шения по горизонтали),

Основное место в культуре и этике делового общения занимают особенности личностей, вступающих в контакт, цели и мотивы поведения, интересы собственные или групп, которые они представляют.

### **Этико-психологические качества, необходимые руководителю**

Деятельность любой организации не обходится без людей, занимающихся управлением. Их называют по-разному: президентами, директорами, начальниками, управляющими, заведующими, менеджерами, руководителями.

Основными функциями, которые выполняют руководители, являются следующие:

- определение целей и задач эффективной деятельности организации, то есть деятельности, приносящей прибыль;

- обеспечение реализации этих целей и задач трудовыми, материальными и другими ресурсами;

- организация деятельности организации, структурирование ее работы, регулирования взаимодействия различных ее подразделений, контроль за выполнением управленческих решений и др.;

- непосредственная работа с персоналом, подбор кадров, определение их должностных обязанностей, обучение, установление и поддержание коммуникаций, мотивации труда, регулирование отношений между работниками, предупреждение и разрешение конфликтов, прием посетителей и др.

Каждая из этих функций предполагает деловое общение. Однако самое непосредственное отношение к нему имеет последняя функция. Современный руководитель направлен прежде всего на личность работника, на человеческий фактор, отдавая ему предпочтение перед производительными силами материального и технического характера. Это требует от руководителя любого ранга знаний культуры общения, этики и психологии человеческих отношений в целом и служебных отношений в частности.

Настоящему руководителю необходимо обладать способностью и умением работать с людьми. Единственное назначение руководителя – это побуждать к деятельности других людей. Если у него этого умения нет, значит, он не на своем месте.

Что необходимо знать руководителю, чтобы наиболее эффективно использовать персонал в решении поставленных задач, и какие культурные личностные качества при этом проявить? Чтобы ответить на этот вопрос следует рассмотреть требования современной нравственности и психологической культуры управления в связи с реализацией функциональных обязанностей руководителя (менеджера).

Культура и нравственность делового поведения руководителей разных рангов во многом определяется моральными установками организации и подразделений, которые они возглавляют. Руководитель должен всегда помнить, что его личный пример является важнейшим средством влияния на

подчиненных. Прежде всего, он не должен допускать расхождения слова и дела. Если сдержать данное обещание и заверение не удалось, следует извиниться, признать свою недоработку, а не перекладывать ответственность на других. Прежде чем призывать и принуждать других хорошо работать, нужно самому добросовестно выполнять свои служебные обязанности и требования морального кодекса организации.

Руководителю следует избегать предубеждений, необходимо быть объективным и справедливым в общении с людьми, поддерживать нормальные отношения со всеми работниками, не выделяя никого из них, не переносить на деловые отношения свои обиды, симпатии и антипатии. Руководитель не имеет права быть злопамятным. Он должен быть терпимым к не мешающим работе привычкам и слабостям подчиненных.

Прежде чем наказывать работников, следует выяснить причины их плохого отношения к своим служебным обязанностям. Возможно, в этом есть и вина руководителя. Руководителю необходимо быть доступным для подчиненных. Его долг – как можно чаще бывать на их рабочих местах, беседовать с ними, выяснять их служебные, а возможно, и семейные, личные проблемы.

# Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.