

материала посредством игровых форм организации образовательного процесса для активизации учебно-познавательной деятельности студентов, на наш взгляд, достигнута.

Список использованной литературы

1. Шепетова, С.Е. Применение игровых технологий в преподавании «системных» дисциплин / С.Е. Шепетова, А.И. Сатдыков. // Высшее образование в России. – №. 4. – С. 127-134.
2. Чеботарь, Ю.М. Деловые игры и кейсы как методы организации проведения научных исследований. – М.: Институт МИРБИС, 2013. – 250 с.
3. Цеева, Л.Х. Теория и практика игрового обучения студентов (на материале национальных игр): дис. канд. пед. наук. – Майкоп, 1998. – 264 с.

УДК 005.95/96

И.М. Дятко *ст. преподаватель,
Учреждение образования «Белорусский государственный аграрный
технический университет», г. Минск*

ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОЙ КУЛЬТУРЫ СОВРЕМЕННОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

Ключевые слова: деловая культура, общение, правила общения, деловая сфера, подготовка, этикет.

Key words: business culture, communication, communication rules, business sphere, preparation, etiquette.

Аннотация: качество и результаты работы организаций во многом зависят от деловой культуры их руководителя. Понятие "культура руководителя" объединяет в себе нравственную культуру, управленческую компетентность, культуру организации труда, культуру внешнего облика.

Abstract: the quality and results of organizations' work largely depend on the business culture of their leader. The concept of "culture of the leader" combines moral culture, managerial competence, culture of work organization, culture of appearance.

Качество и результаты работы организаций во многом зависят от деловой культуры их руководителя.

Понятие "культура руководителя" объединяет в себе нравственную культуру, управленческую компетентность, культуру организации труда, культуру внешнего облика.

Отсутствие или недостаточная развитость хотя бы одной из составляющих нарушает целостность облика руководителя.

Самая весомая составляющая понятия "культура руководителя" – это нравственная культура. Она формируется из следующих компонентов: культура поведения, культура общения, культура речи, культура чувств, культура мышления.

Культура поведения руководителя в первую очередь означает выбор правильной линии поведения в любой, даже непредвиденной и нестандартной ситуации. Современный руководитель должен уметь правильно ориентироваться в любой плохо поддающейся прогнозированию обстановке, находить оптимальные варианты поведения в отношении персонала и посетителей учреждения, а также во взаимоотношениях с внешней средой.

В основе культуры поведения лежат вежливость, уважение к людям, такт, деликатность, сочувствие, чуткость, обязательность, выдержка, самообладание, смелость. Умелый руководитель способен взять на себя ответственность и пойти на риск.

До 80 % рабочего времени человека, занимающего пост, расходуется на различные виды общения. В зависимости от того, с кем общается руководитель, общение классифицируют по следующим уровням: горизонтальное (между сотрудниками одного уровня), вертикальное (вверх и вниз по иерархическим уровням).

Основные правила общения: внимательно слушать говорящего, давать ему выговориться, пользоваться экспрессивными языковыми и невербальными средствами, чаще называть собеседника по имени.

Общение, как известно, начинается с приветствия.

Деловая сфера вносит свои поправки в общие правила вежливости: здесь пол и возраст как критерии того, кто кого должен приветствовать первым, отступают на второй план, а на первый план выступает должность.

Например, секретарь-женщина первой приветствует своего руководителя-мужчину, а нижестоящий по должности сотрудник – вышестоящего. Приветствуя женщину или старшего по должности или возрасту, мужчина обычно встает – это предписывает светский этикет. Деловой этикет и тут вносит свои поправки: женщина в деловой обстановке также приветствует входящего сотрудника – если входящий значительно выше по должности. То есть в данном случае неважно, кто приветствует – мужчина или женщина, – и неважно, кого приветствует – мужчину или женщину, важна должностная иерархия.

При приветствии лучше всего пользоваться традиционным официальным "здравствуйте". Приветствие может сопровождаться рукопожатием. При рукопожатии мужчина снимает перчатку, женщина – нет. Первым руку протягивает старший по должности. Рукопожатие не должно быть слишком сильным и слишком слабым. Нельзя трясти или встряхивать чужую руку, сжимать ее двумя своими руками, протягивать лишь пальцы руки.

Что касается представления, то здесь в основе делового этикета лежат правила этикета светского. Согласно деловому этикету, представить кого-

либо – значит назвать его имя, фамилию, должность, организацию, в которой он работает. Представляющий должен быть знаком с обеими сторонами, поскольку он выступает гарантом достоверности данных и порядочности людей, представляемых друг другу.

Данная процедура предполагает соблюдение следующей последовательности: мужчину представляют женщине; младшего по возрасту – старшему; имеющего более низкий должностной статус – тому, кто выше по должности. Имена и фамилии следует произносить четко и ясно, чтобы не было необходимости переспрашивать.

Культура делового общения по телефону давно стала частью этикета. При телефонном общении нет возможности видеть лицо собеседника, поэтому вся нагрузка по передаче эмоций ложится на голос – его громкость, тембр, скорость речи, тон, интонацию. Телефон усиливает недостатки речи, поэтому не стоит говорить слишком быстро или медленно; необходимо умерять громкость голоса; надо говорить прямо в трубку; более четко произносить слова, чем при визуальном контакте; стараться не злоупотреблять слишком высокими или низкими частотами звука, поскольку это раздражает собеседника. Числительные, фамилии, названия городов следует произносить медленно и четко. Следует стараться говорить ровно, доброжелательно. Чтобы телефонная беседа была результативной, к разговору надо готовиться.

Еще один вид делового общения – деловые переговоры. Как и любой вид управленческой деятельности, они требуют тщательного планирования. Их проведение можно условно разделить на три стадии: подготовительную, переговорную и заключительную.

В любых переговорах и личных контактах нельзя забывать о культуре речи. Это понятие включает в себя точный подбор слов, богатство лексики, разнообразие грамматических конструкций, следование нормам литературного языка. Речь должна быть благожелательной, неторопливой, но не медленной. Следует избегать громкой и слишком тихой речи.

Культура чувств – это эмоциональная грамотность, т. е. доброжелательное, терпимое и искреннее отношение к коллегам. Самоконтроль, умение сдерживать эмоции – одно из важных качеств эффективного лидера. Культура руководителя распространяется на умение контролировать свои эмоции по отношению к конкретным людям. Один из приемов подавления плохого настроения – умение поощрять себя.

Управленческая компетентность руководителя подразумевает установление стратегических и оперативных целей функционирования учреждения, нахождение путей их достижения, организацию деятельности внутри коллектива, контроль за выполнением намеченного. Грамотный руководитель всегда ставит во главу угла принцип сотрудничества.

С управленческой компетентностью тесно связана культура организации труда. Каждый руководитель обязан планировать свою работу по

управлению и выполнению заданий, рационально использовать рабочее время, осуществлять контроль за своей деятельностью. Эффективному управлению мешают откладывание принятия решения, выполнение работы наполовину, стремление сделать все сразу, стремление сделать все самому, неумение разграничить функции.

К организационной культуре также относится тщательная подготовка и оперативное проведение рабочих совещаний. Проведение совещаний - важнейшая форма управленческой деятельности. Совещания бывают: информационными (для информирования персонала о состоянии дел) и рабочими (для принятия управленческих решений, требующих всестороннего анализа). Информационные совещания требуют, чтобы на них присутствовали представители всех подразделений организации. Рабочие совещания рекомендуется проводить с небольшим количеством людей (до 6-8 чел.).

Не стоит проводить совещания незадолго до обеда. Лучшее время - утро, спустя полчаса после начала рабочего дня, или же через полчаса после обеда. Не рекомендуется проводить рабочие совещания в пятницу.

На совещаниях целесообразно предоставлять возможность высказываться всем его участникам, следует избегать критики в ходе совещания (это лучше сделать в самом конце), стараться говорить спокойно (даже если чье-то поведение раздражает), обращаться во время обсуждения не к оппоненту, а ко всем участникам совещания, при высказывании критических замечаний в чей-либо адрес следует сначала сказать о том, в чем совпадают точки зрения выступающего и оппонента.

Еще одна составляющая культуры организации труда - культура оформления документов.

Многие специалисты считают, что внешний вид человека - главный компонент его имиджа, тем более это важно для современного руководителя. Психологи утверждают, что представление о партнере по общению формируется в течение первых 3-5 секунд знакомства, и затем на его основе строятся тактика и стратегия взаимоотношений.

Успех самопрезентации руководителя во многом обусловлен выбором стиля одежды. Положительный образ руководителя оказывает воздействие на повышение внутренней и внешней культуры сотрудников, на создание благоприятного психологического климата. Внешний облик руководителя - это часть имиджа учреждения, которое он представляет.

Список использованной литературы

1. Браим И.Н. Этика делового общения. - Минск, 1996
2. Даниленко О.И. Культура общения и ее воспитание. - Л.: ЛГИК, 1989.
3. Руденский Е.В. Основы психотехнологии общения менеджера. - М. - Новосибирск, 1997.
4. Шепель В.М. Управленческая этика. - М.: Экономика, 1989.