



ЭТИКЕТ



\* **Муниципальное бюджетное дошкольное учреждение  
детский сад №36 «Найырал»**

**«Роль и место делового этикета  
в профессиональной деятельности  
работника дошкольного учреждения»**

*Подготовила презентацию:*

*Педагог- психолог Измestьева О.В.*

## \*Цели семинара :

- \* раскрыть понятие определения «деловой этикет»: его функции и основные принципы; определить место и роль делового этикета в деятельности работника дошкольного учреждения; провести игру и тестовые упражнения, способствующие усвоению основных принципов делового этикета.

# Этикет –

*это свод норм, правил общения людей между собой, поведения каждого конкретного человека в обществе – в той социальной среде, где он живет, с членами которой взаимодействует.*



# Этикет бывает:

Речевой этикет

Столовый этикет

Свадебный этикет

Траурный этикет

Этикет «выходного дня» (театральный,  
концертный и др.)

Дипломатический этикет

Профессиональный этикет (воинский,  
медицинский, юридический, сервисный и др.)

Религиозный этикет

Служебный этикет

Телефонный этикет

# Деловой этикет



- \* *Деловой этикет*
- \* - важнейшая сторона профессионального поведения любого человека.

## Формальные социальные нормы

*\* документально  
закрепленные и  
подкрепленные  
санкциями.*

## Неформальные социальные нормы

*\* складываются в  
процессе  
взаимодействия  
людей и  
отражаются в  
сознании общества в  
виде эталонов,  
правил и требований  
поведения.*

Соблюдение этих норм подкрепляется неформальными санкциями со стороны социального окружения, которое оценивает, как личность соотнобразуется с совокупностью требований, норм и образцов поведения. Результатом этой оценки является общественное (групповое) мнение о данном человеке, одобряющее или порицающее его поведение.

## \* Нормы делового этикета выполняют следующие функции:

- \* 1. Они выполняют важнейшую функцию - **регуляции поведения и совместной деятельности членов социальной группы**, что делает возможной саму эту деятельность, обеспечивая стабильность и порядок.
- \* 2. По своей объективной природе они направлены на повышение эффективности делового взаимодействия, оптимизируют деятельность и выполняют **деловую функцию**.
- \* 3. Являясь средством выражения уважения и доброжелательности, выполняют **коммуникативную функцию**, помогают устанавливать и поддерживать хорошие деловые отношения, избегать конфликтов.
- \* 4. Отражая статусные различия, закрепляют иерархию отношений, выполняя **дисциплинирующую функцию**.

- \*5. В отношении группы выполняют **интегративную функцию**, обеспечивают сплоченность и однородность социальной группы за счет единства норм и социальных ожиданий ее членов.
- \*6. Для индивида являются условием кооптации (включения, принятия) группой, выполняют **функцию самопрезентации**.
- \*7. Помогают человеку ориентироваться в ситуации, снижают ее неопределенность, и таким образом выполняют **функцию своеобразной психологической поддержки**.



**В основе правил делового этикета лежат общие предпосылки и основные принципы.**

- \* 1. Принцип уважения: будьте любезны, доброжелательны и приветливы.
- \* 2. Принцип пунктуальности: делайте все вовремя.
- \* 3. Принцип третий: не болтай лишнего.
- \* 4. Принцип четвертый: думайте не только о себе, но и о других.
- \* 5. Принцип пятый: одевайтесь, как принято.
- 6. Принцип шестой: говорите и пишите хорошим языком.

\* В профессиональной деятельности работника дошкольного образования деловой этикет очень важен. Многие принципы делового этикета совпадают с теми требованиями, которые изначально предъявляют к будущему педагогическому работнику еще в колледже.



# \*Например:

- \* 1. Воспитатель просто обязан в силу своей профессии грамотно и доходчиво излагать свои мысли. Более того, ему приходится постоянно дифференцировать свою речь, ведь в течение дня воспитателю надо разговаривать с детьми, родителями, коллегами, начальством. И каждый раз выбирать те языковые средства, которые будут понятны тому, с кем в данный момент он общается.
- \* 2. Несмотря на то, что деятельность воспитателя сопряжена с постоянным стрессом (ребенок упал и ушибся, претензии родителей), он также в силу своей профессии всегда должен быть любезен, вежлив и доброжелателен, потому что воспитатель - это не просто сотрудник. Он является лицом образовательного учреждения. По его словам и поступкам, а также внешнему виду, родители детей делают вывод, насколько хорош тот или иной детский сад. Также доброжелательность педагога способствует созданию благоприятной психологической атмосферы в группе непосредственно для детей.



\* 3. И последнее, привычка делать все вовремя: вовремя приходить на работу, писать конспекты занятий, готовить отчеты и любую другую документацию не раз поможет вам подтвердить репутацию надежного человека. Тем более, что все вышперечисленные факторы прямым или косвенным образом влияют на качество образовательного процесса в дошкольном образовательном учреждении.



Из всего сказанного мы можем сделать вывод, что принципы делового этикета для воспитателя являются важной составляющей педагогической этики и профессиональной компетенции, без знания которых и без умения действовать в их рамках на уровне подсознания, педагог не может стать по настоящему профессионалом .



# ПРАКТИКУМ

ТЕСТЫ ПО ЭТИКЕ И КУЛЬТУРЕ  
МЕЖЛИЧНОСТНОГО И ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ  
ПЕДАГОГА

## ТЕСТ 1. Этикет и культура Вашего общения

Знание этикета и основных требований культуры общения необходимы педагогу как для себя, так и для обучения своих воспитанников. Подберите ответы, которые более всего соответствуют манере Вашего поведения, и запишите их индексы (например, 1а, 2в, 3б и т. д.).



**1. Если Вас приглашает в гости человек, которому Вы не симпатизируете, примете ли Вы его приглашение?**

а) да; б) только в исключительном случае; в) нет.

**2. Представьте, что в гостях Вы вынуждены сидеть около человека, которого считаете своим врагом. Как Вы себя поведете?**

а) не будете обращать на него внимания;

б) будете отвечать только на его вопросы;

в) попытаетесь завязать с ним непринужденный разговор.

**3. Вы только что собрались позвонить в одну квартиру. Внезапно слышите, что за дверью возник семейный спор. Что Вы делаете?**

а) все-таки звоните; б) подождете, пока спор прекратится; в) уйдете.

**4. Что Вы сделаете, если Вам в гостях предложат нелюбимое блюда?**

а) несмотря на отвращение, съедите его;

б) скажете хозяйевам, что не можете этого сделать;

в) пожалуетесь на отсутствие аппетита.

**5. Какой бутерброд со стола Вы обычно выбираете?**

а) самый лучший; б) самый маленький; в) ближайший к Вам.

**6. Что Вы предпримете, если в компании внезапно наступит перерыв в разговоре?**

а) подождете, пока кто-нибудь начнет разговор;

б) сами найдете какую-нибудь тему.

\* **7. Представьте, что Вы попали в неприятную ситуацию. Расскажите ли Вы об этом своим знакомым?**

а) обязательно; б) только друзьям; в) ни одному человеку.

**8. Добавляете ли Вы что-либо от себя, пересказывая чужую историю?**

а) да; б) с незначительными "улучшениями"; в) нет.

**9. Носите ли Вы с собой фотографию любимого человека и показываете ли ее окружающим?**

а) да; б) нет; в) никогда.

**10. Что Вы делаете, если не поняли рассказанной шутки?**

а) смеетесь вместе с остальными;

б) остаетесь серьезным;

в) просите, чтобы кто-нибудь объяснил смысл этой шутки.

**11. Что Вы предпринимаете, если, находясь в компании, почувствовали резкую головную боль?**

а) тихо терпите; б) просите таблетку от головной боли; в) идете домой.

**12. Что Вы делаете, если, находясь в гостях, узнаете, что по телевидению должны начать интересующую вас программу?**

а) просите, чтобы хозяин включил телевизор;

б) начинаете смотреть телевизор в соседней комнате, чтобы не помешать остальным гостям;

в) отказываетесь от интересующей вас передачи.

**13. Вы находитесь в гостях. Когда Вы чувствуете себя лучше?**

а) когда развлекаете гостей; б) когда Вас развлекают другие.

**14. Решаете ли Вы заранее, как долго будете оставаться в гостях?**

а) нет; б) иногда; в) да.

**15. Корреспондент газеты берет у Вас интервью.**

а) Вам льстит, что интервью с Вами напечатают в газете;

б) Вы хотели бы, чтобы это было уже в прошлом;

в) Вам это совершенно безразлично.

**\* 16. Можете Вы объективно оценивать людей, которых не можете терпеть?**

- а) безусловно;
- б) только в виде исключения;
- в) не задумывались над таким вопросом.

**17. Соглашаетесь ли Вы с мнением других людей, даже если оно справедливо, но для вас неблагоприятно?**

- а) не всегда;
- б) если оно подтверждает Ваше мнение;
- в) а, собственно говоря, зачем я должен это делать?

**18. Когда Вы обычно прекращаете спорить?**

- а) чем скорее, тем лучше; б) когда спор не имеет никакого смысла;.
- в) после того как Вы сумеете убедить своего оппонента.

**19. Если Вы знаете стихи, то будете ли читать их в обществе?**

- а) с удовольствием; б) если об этом попросят; в) ни в коем случае.

**20. Представьте, что Вы живете во времена графа Монте Кристо, сидите в подземной тюрьме и внезапно узнаете, что в соседней камере заключен Ваш самый злейший враг. Когда Вы начнете с ним перестукиваться?**

- а) как можно скорее;
- б) когда не сможете больше терпеть одиночества; в) никогда.

**21. Встречаете ли Вы Новый год на главной площади города?**

- а) да; б) нет; в) под Новый год я всегда сплю.

**Оценка.** Выставьте себе баллы в соответствии с  
выбранными Вами пунктами и их оценкой в  
табл..

	А	Б	в		а	б	В
1	20	5	10	11	5	10	0
2	0	5	25	12	0	5	10
3	5	10	0	13	20	5	0
4	10	0	5	14	0	5	15
5	0	5	10	15	10	0	5
6	5	15	0	16	15	5	0
7	30	5	0	17	25	5	0
8	15	5	0	18	0	5	10
9	0	5	10	19	0	5	10
10	0	5	10	20	20	5	0
				21	5	0	10

\* **Подведение итогов.** Суммируйте полученные баллы:

\*

**280-300 баллов.** Возникает подозрение, что Вы не всегда искренне отвечали. Проверьте себя еще раз;

**200-280 баллов.** Вы должны быть довольны собой. В основном это относится к Вашим коммуникативным способностям. Вы охотно проводите свободное время среди людей и в любом обществе являетесь желанным участником. Вы обладаете живым умом, впечатлительны, хороший слушатель и рассказчик. Эти и некоторые другие способности приводят к тому, что Вы часто становитесь душой общества;

**100-200 баллов.** Ваше отношение к общению нелегко определить. С одной стороны, Вы обладаете свойствами и наклонностями, которые делают Вас приятным членом общества. С другой стороны, прочие качества Вашего характера как бы тормозят первые. В целом в компании Вы можете чувствовать себя вполне удовлетворительно. Однако Вам нелегко удастся приспособиться к любому окружению. Это зависит также и от Вашего настроения. Но среди людей, которым Вы симпатизируете, Вы чувствуете себя довольно комфортно;

**\* 50-100 баллов.** Как правило, Вы любите одиночество. В узком семейном кругу Вы чувствуете себя значительно лучше, чем в большой компании. Кстати, многие знаменитые личности, вошедшие в историю, нередко принадлежали к этой категории людей;

**50 баллов и меньше.** Вам нужно стараться быть пообщительней.

**\***

**И еще одно: постарайтесь относиться к своему результату с юмором.**



**\* ТЕСТ 2. "Любят ли Вас люди?«**

*Доверие, симпатия и даже любовь - чувства, которые должен вызывать педагог, и без которых у него не может быть подлинного авторитета. Проверьте, как относятся к Вам окружающие, и подумайте, от чего это зависит. Ответьте "да", если Вы согласны с утверждением, и "нет", если не согласны.*



- \* 1. Вы должны помнить, что почти постоянно в течение дня Вас пристально оценивают те, с кем Вам приходится общаться.
- 2. У человека должно быть достаточно развито чувство независимости, чтобы обсуждать с друзьями свое хобби, независимо от того, разделяют они или нет его увлечение.
- 3. Самое мудрое - это сохранять достоинство даже тогда, когда у Вас имеется сильный соблазн поступить иначе.
- 4. Если человек замечает ошибки в речи других, ему следует их поправлять.
- 5. Когда Вы встречаетесь с незнакомыми людьми, Вы должны быть достаточно остроумны и привлекательны, чтобы произвести на них впечатление.
- 6. Когда Вас представляют другому человеку, а Вы не расслышали его имя, Вы должны попросить его повторить свое имя.
- 7. Вы уверены, что Вас уважают за то, что Вы никогда не позволяете другим подшучивать над собой.
- 8. Вы должны быть всегда настороже, не то окружающие начнут подшучивать над Вами и выставлять в смешном виде.

- \* 9. Если Вы общаетесь с блестящим и остроумным человеком, лучше не ввязываться в соревнование, а отдать ему должное и выйти из разговора.
- 10. Человек должен всегда стараться, чтобы его поведение соответствовало настроению компании, в которой он находится.
- 11. Вы должны всегда помогать своим друзьям, потому что может прийти время, когда Вам очень понадобится их помощь.
- 12. Не стоит оказывать слишком много услуг другим, потому что в конце концов очень немногие оценивают эти услуги по достоинству.
- 13. Лучше, если другие зависят от Вас, чем если Вы зависите от других.
- 14. Настоящий друг всегда старается помогать своим друзьям.
- 15. Человек должен выставлять напоказ свои лучшие качества, чтобы его оценили по достоинству и одобрили.
- 16. Если в компании рассказывают анекдот, который Вы уже слышали, Вы должны остановить рассказчика.
- 17. Если в компании рассказывают анекдот, который Вы уже слышали, Вы должны быть достаточно вежливы, чтобы от сердца посмеяться над анекдотом.
- 18. Если Вас пригласили к другу, а Вы предпочитаете сходить в кино, Вы должны сказать, что у Вас болит голова, или придумать какое-то другое объяснение, но не рисковать возможностью обидеть друга, сообщая ему действительную причину.

\*19. Настоящий друг требует, чтобы его близкие поступали всегда наилучшим для него образом, даже когда они не хотят этого.

20. Люди не должны упрямо и настойчиво защищать свои убеждения всякий раз, когда кто-нибудь выразит противоположное мнение.

**\*Оценка.** За каждый ответ, совпадающий с "правильным", начислите себе по 5 баллов. Правильные ответы: "да" 6-й, 13-й, 14-й и 20-й; "нет" - все остальные.

**Подведение итогов.** Суммируйте полученные баллы:

**85-100** - отлично;

**75-80** - хорошо;

**65-70** - удовлетворительно;

**0-60** - плохо.

Чем выше сумма баллов, тем больше у Вас оснований считать, что окружающие Вас любят.

## ТЕСТ 3. "Кто ты: ведущий или ведомый?"



*Одно из важнейших профессиональных качеств педагога - его способность и предназначенность к лидерству. И поэтому не мешает определить, кто Вы в жизни: ведущий или ведомый. Если хотите знать, обладаете ли Вы способностью влиять на окружающих, ответьте на следующие вопросы.*

- \* 1. Как Вы думаете, подошла бы Вам профессия актера или политика?
- 2. Раздражают ли Вас люди, которые стремятся одеваться или вести себя экстравагантно?
- 3. Можете ли Вы разговаривать с другим человеком о Ваших интимных проблемах?
- 4. Сразу ли Вы реагируете на малейшие проявления неверного понимания Ваших слов и поступков?
- 5. Чувствуете ли Вы дискомфорт, когда другие добиваются успеха в той сфере, где Вы сами хотели бы его добиться?
- 6. Любите ли Вы заниматься каким-нибудь очень трудным делом, чтобы показать, что Вы способны на это?
- 7. Могли бы Вы посвятить всего (всю) себя достижению чего-нибудь выдающегося?
- 8. Устраивает ли Вас один и тот же круг друзей?
- 9. Предпочитаете ли Вы вести жизнь размеренную, расписанную по часам?
- 10. Любите ли Вы менять мебель в квартире?
- 11. Нравится ли Вам делать что-нибудь всякий раз по-новому?
- 12. Любите ли Вы "осаживать" того, кто, на Ваш взгляд, слишком самоуверен?
- 13. Нравится ли Вам демонстрировать, что ваш начальник или лицо, почитаемое за авторитет, оказывается неправым?

**Оценка.** Выставьте себе баллы в соответствии с  
выбранными  
Вами ответами и их оценкой в табл.

	да	нет		да	нет		да	нет
1	5	0	5	5	0	9	0	5
2	0	5	6	5	0	10	5	0
3	5	0	7	5	0	11	5	0
4	5	0	8	0	5	12	5	0
						13	5	0

**\*Подведение итогов.** Суммируйте полученные баллы: 65 - 35 баллов. Вы - человек, обладающий хорошими задатками, чтобы эффективно влиять на окружающих, изменять их мнения, советовать, управлять ими. Во взаимоотношениях с людьми Вы чувствуете себя вполне уверенно. Вы убеждены, что человек не должен замыкаться в себе, избегать людей, держаться в стороне и думать только о себе. Вы чувствуете в себе потребность что-то делать для окружающих, руководить ими, указывать им на ошибки, учить их. А тех, кто не разделяет Ваши принципы, надо убеждать, и Вы это умеете. Однако Вам необходимо себя контролировать, чтобы Ваше отношение к людям не принимало крайних проявлений. Иначе Вы превратитесь в фанатика или тирана;

30 - 0 баллов. Вы бываете малоубедительны, даже когда абсолютно правы

**СПАСИБО!!!**

