

Курсова работа на тема:

“Бизнес етикетът като инструмент за управление на конфликти в  
организация”

По дисциплината:

“БИЗНЕС ЕТИКЕТ”

Изготвил:

Фак. №

Втори семестър

Магистърска програма

“Управление на човешките ресурси и лидерство”

## СЪДЪРЖАНИЕ

Въведение .....	3
1. Роля на бизнес етикета в дейността на организациите .....	3
2. Бизнес етикет и поведение.....	4
3. Управление на конфликти в бизнес комуникацията.....	5
3.2.1 Активно слушане .....	7
3.2.2 Ясна комуникация .....	7
3.2.3 Обратна връзка.....	8
Вместо заключение.....	8

## **Въведение**

Етикетът съдържа в себе си правила, които определят поведението, което от своя страна отразява ценностите на една култура. Етикетът сам по себе си поставя много задачи, като основните са показване на уважение, учтивост и внимание. Тоест можем да разглеждаме етикета като поведение, изразяващо се от външната страна на човек. Забележимо, отличително и създава първоначални впечатления за човек. Важно уточнение е, че тези първоначални впечатления са в повечето случаи силни и трайни във времето.

Ако трябва да формулираме целта на етикета, то би имало следната формулировка: поддържане на ефективна комуникация и добри междуличностни взаимоотношения. Крайната цел е подобряване на дейностите вътре и извън организациите.

### **1. Роля на бизнес етикета в дейността на организациите**

Ако поставям акцент, като основен елемент на бизнес етикета, ми се иска да обърна по-голямо внимание на поведението. Говоря за поведението на отделните индивиди в и извън организацията. Ще си позволя да го нарека “икономическо поведение”, което съдържа в себе си измерими механизми, основани и върху спазването на “договорка” между отделните субекти. Измеримостта, която може да има оценъчен характер е относима основно към резултатите от дейността.

Бизнес етикетът, поради горните твърдения, допринася за достигане на определен баланс в организацията, като и извън нея.

Не е за пренебрегване формиращата функция на бизнес етикетът . Посредством формиран морал, убеждения, навици, способности у субектите в организацията се постига и увеличена ефективност на икономическата дейност.