

9. Как выбрать из имеющегося списка подходящий стимул
10. Как учитывать отношение «личностный конструктор» при выборе подходящего стимула
11. Как использовать объективную связь между «частотой» и «силой» стимулов.
12. Как не допустить повторения «плохих» поступков
13. Следует ли реагировать на все совершаемые сторонами поступки
14. Как построить алгоритм управления поведением

Подводя текущий итог можно констатировать, что на базе данного подхода к метрике нового возможны:

- более строгий подход с общей целью определения, какие именно новшества нужны и где именно их искать;
- определение степени новизны как отдельных новшеств, так и их комплексов;
- решение проблемы соединения «частоты» и «силы» использования стимулов с целью практического подкрепления участия большего числа людей в продуцировании нового.

Список использованных источников

1. Дж.Гараедаги. Системное мышление: как управлять хаосом и сложными процессам. Мн. Гревцов Букс. 2010
2. Р.Акофф. Акофф о менеджменте. СПб.: Питер,2002
3. Гоцкий, Г.Г. Поиск новой нормы как суть инновационной активности и фактор эволюции в экономике / Г.Г. Гоцкий // Вестник белорусского государственного экономического университета. – 2009. – № 6. – С.12-16.
4. Гоцкий Г.Г. Проблемы динамики инновационной активности в национальной экономике. БГЭУ, Статья в сборнике научных трудов форума молодых ученых, 2010. – 0.3 п.л.
5. Острецов И.Н. Введение в философию ненасильственного развития: Монография. – Ростов на Дону, Комплекс, 2002. – 231 стр.
6. Гиг Дж.Ван Прикладная общая теория систем. М. Мир.1981

А.А. Гуринович, А.А. Маруненко студентки 3 курса
<http://edoc.bseu.by/>

Е.А. Киеня, канд. экон. наук, доцент
ФФСНБГУ

Минск (Беларусь)

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ БИЗНЕСМЕНА

Этикетом называется составная часть внешней культуры человека и общества. В него входят те требования, которые приобретают характер более или менее строго регламентированного церемониала и в соблюдении которых особое значение имеет определенная форма поведения.

Этикет выражается в сложной системе детально разработанных правил учтивости, четко классифицирует правила обхождения с представителями различных классов и сословий, с должностными лицами в соответствии с их рангом (к кому как следует обращаться, кого как должно титуловать), правила поведения в различных кругах (придворный этикет, дипломатический этикет, этикет «высшего общества» и т. д.). Современный деловой этикет регламентирует поведение людей на службе, в обще-

ственных местах и на улице, на различного рода официальных мероприятиях – приемах, церемониях, переговорах.

Бизнесмены всего мира практически единодушны относительно трех наиболее предпочитаемых, позитивных свойств возможного делового партнера – это *компетентность*, *порядочность* и *надежность*. Именно эти качества обеспечивают главное в деловых отношениях – их предсказуемость, возможность опереться на партнера, уверенность в его обязательности [1].

Стоит рассмотреть, как должна быть организована встреча, и какой стиль поведения следует использовать в разных ситуациях. Главное требование к организации встречи – предшествующая договоренность сторон о ее проведении. Все участники переговоров заранее должны быть оповещены о месте и времени совещания. Местом проведения переговоров обычно является офис принимающей стороны. Иногда стороны предпочитают встретиться на нейтральной территории и арендуют помещение в бизнес-центре. Крайне редко серьезные договоренности обсуждают в неформальной обстановке.

В начале встречи необходимо представить участников друг другу. Полномочия по знакомству лежат на руководителе принимающей стороны. Он первым здоровается и представляет людей, если они не были знакомы. В первую очередь представляют тех, кто выше по званию либо старше по возрасту. После обмена приветствиями стороны усаживаются за стол переговоров. Первым присаживается руководитель встречающей делегации, он же начинает переговоры. Этикет ведения деловых переговоров рекомендует обмениваться несколькими общими фразами, после чего можно переходить к основной теме собрания.

Главным элементом успешной встречи лежит способность сторон прийти к взаимопониманию. На стадии обсуждения необходимо следовать установленным нормам общения:

- доносить до партнера всю важную информацию;
- не давать обещаний, которые будет сложно или невозможно исполнить;
- отказывать в тех случаях, когда партнер предлагает крайне невыгодные условия;
- записывать внесенные предложения и удовлетворительные условия;
- стремиться наладить диалог, даже если собеседник не предложил ничего стоящего;
- спорные вопросы следует отложить к концу мероприятия [2].

Не нужно стесняться задавать как можно больше уточняющих вопросов. От того, насколько полными окажутся полученные сведения, зависит успех сделки. Начинать беседу стоит с наименее важных вопросов, а затем переходить к более сложным. Не рекомендуется отвергать мнение собеседника, даже если оно вызывает несогласие. Лучше выслушать, а затем высказать обоснованный отказ и постараться найти компромиссное решение в данной ситуации.

После устного обсуждения всех вопросов необходимо составить документ, где будут зафиксированы все условия. Данное действие закрепит новые договоренности и поможет избежать недоразумений в будущем. Во время завершения встречи необходимо поблагодарить партнера и выразить надежду на дальнейшее успешное сотрудничество. Существуют три метода ведения переговоров: мягкий, жесткий и принципиальный.

Мягкий метод. Мягкий по характеру человек желает избежать личного конфликта и ради достижения соглашения с готовностью идет на уступки. Жесткий метод. Жесткий участник переговоров рассматривает любую ситуацию как состязание воли, в котором сторона, занявшая крайнюю позицию и упорно стоящая на своем, получит

больше. Он хочет победить, но часто кончается тем, что он вызывает такую же жесткую ситуацию, которая изматывает его самого и его ресурсы, а также портит его отношения с другой стороной. Метод принципиальных переговоров – это третий путь ведения переговоров, предусматривающий позицию, основанную не на слабости или твердости, а скорее объединяющий и то и другое. Его суть состоит в том, чтобы решать проблемы на основе их качественных свойств, то есть исходя из сути дела, а не торговаться по поводу того, на что может пойти или нет каждая из сторон. Метод принципиальных переговоров означает жесткий подход к рассмотрению существа дела, но предусматривает мягкий подход к отношениям между участниками переговоров.

Правила поведения необходимо соблюдать не только при личном общении, но и при переписке и ведении диалога по телефону. Чтобы беседа развивалась по правильному сценарию, следует помнить о правилах, которые предусматривает деловой этикет телефонных переговоров:

- верно выбранная интонация. Специалисты считают, что 80% успеха – это правильно подобранный тембр голоса. Он способен передать информацию и создать у собеседника нужный настрой;

- форма приветствия. Этикет деловых переговоров устанавливает несколько допустимых форм приветствия человека. Звонящему в начале беседы обязательно следует представиться. Нужно назвать имя, должность, организацию, которую звонящий представляет, а затем переходить к сути вопроса. Принимающему звонок следует вежливо ответить на приветствие и представиться;

- переход к теме. Во время телефонного разговора не следует произносить общих фраз. Следует поинтересоваться, удобно ли собеседнику говорить, и пояснить цель звонка.

Деловые переговоры строятся по установленной этикетом схеме. Не рекомендуется стремиться удивить потенциального партнера, он может этого не оценить. Лучше соблюдать предписанные правила, чтобы продемонстрировать уважительное отношение и знание делового этикета. Не стоит демонстрировать своё неудовольствие результатами встречи, не показывайте этого. Не исключено, что на следующем собрании собеседник предложит более выгодные условия или прислушается к приведённым доводам.

Список использованных источников

1. Кузнецов И. Н. « Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов » Юнити-Дана, 2005 г.

2. Ханников А.В. «Деловой этикет и ведение переговоров. Правила хорошего тона с комментариями психологов» М.: Книжный дом, Эксмо 2005– 384с.

<http://edoc.bseu.by/>

Е.А. Гуз, ассистент

УО «Белорусский государственный экономический университет»

Минск (Беларусь)

ФИНАНСОВЫЕ ИНСТРУМЕНТЫ УСТОЙЧИВОГО ИННОВАЦИОННОГО РАЗВИТИЯ РЕГИОНОВ

Углубление процессов дифференциации регионов Беларуси по показателям социального и экономического развития делают чрезвычайно важным выявление мето-