

Деловой этикет



«Вежливость и хорошие манеры совершенно необходимы для того, чтобы украсить любые другие достоинства и таланты. Без них никакие знания, никакое совершенство не предстают в надлежащем свете».

Ф. Честерфилд





Из книги:
Жизнь в свете, дома и при дворе

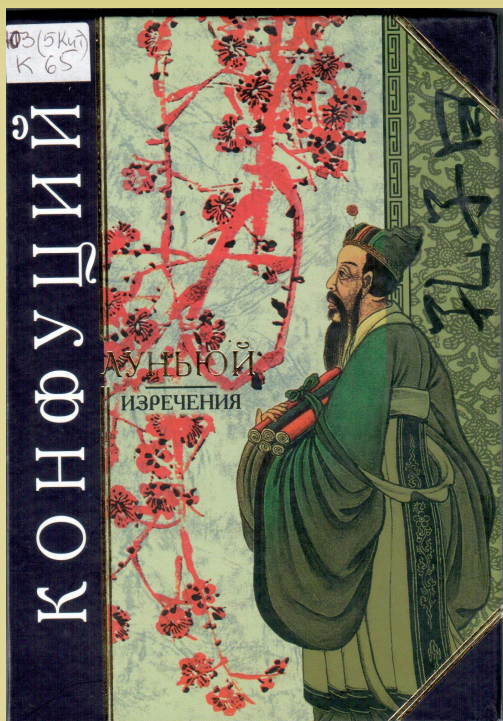
Этикет — это совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений (обхождение с окружающими, формы общения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежду).



Н. Неврев. Петр I в иноземном наряде



Иллюстрация Е.П. Самокиш-Судковской к роману А.С. Пушкина «Евгений Онегин»// Наука и жизнь 2018-№2



Этикет, как и общение, можно условно разделить на деловой и неофициальный. Деловой этикет – это определенные правила поведения людей в области бизнеса и деловых контактов. Его основная функция - формирование правил, способствующих взаимопониманию людей. Второй по значению является функция удобства, т.е. целесообразность и практичность.

«Почтительность без ритуала приводит к суетливости, осторожность без ритуала приводит к боязливости, смелость без ритуала приводит к смутам, прямота без ритуала приводит к грубости».



Фото из книги: Игнатьева Е.С. Международный бизнес-этикет

Основные принципы этики деловых отношений



В работе американского социолога Л. Хосмера сформулированы современные этические принципы делового поведения. Таких принципов и соответственно аксиом десять.

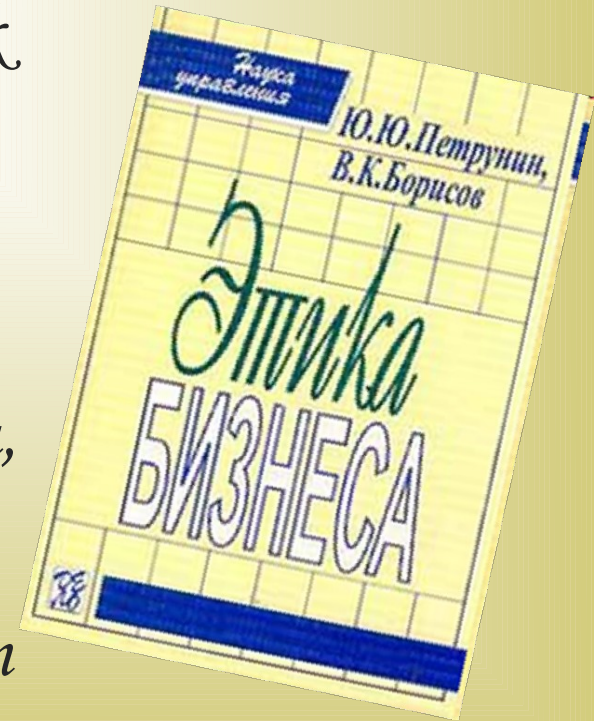
- ❧ 1. Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании .*
- ❧ 2. Никогда не делай того, о чем нельзя было бы сказать, что это действительно честное, открытое и истинное, о котором можно было бы с гордостью объявить на всю страну в прессе и по телевидению .*
- ❧ 3. Никогда не делай того, что не есть добро, что не способствует формированию чувства локтя, так как все мы работаем на одну общую цель .*

Основные принципы этики деловых отношений

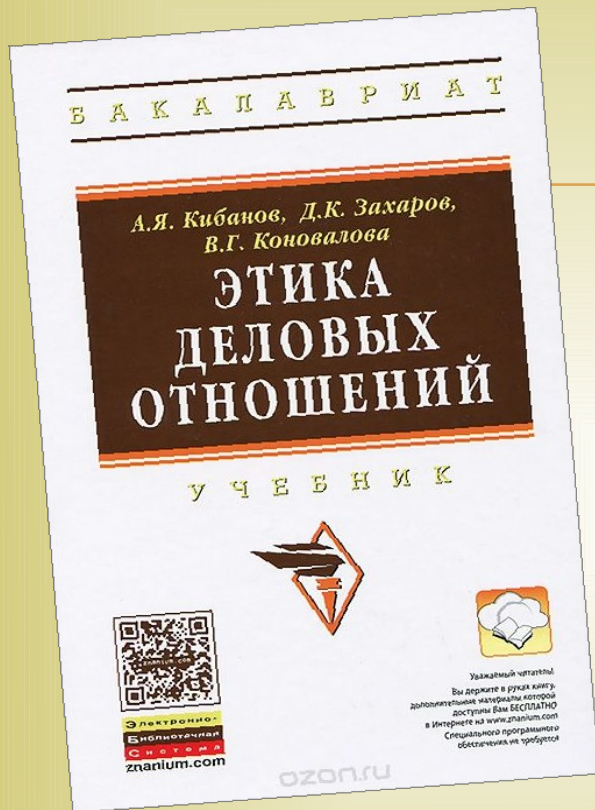


РБК 2013 №10

- ❧ 4. Никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены минимальные моральные нормы общества .
- ❧ 5. Никогда не делай того, что не ведет к большему благу, нежели вреду для общества, в котором ты живешь.
- ❧ 6. Никогда не делай того, чего ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации .
- ❧ 7. Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других.



Основные принципы этики деловых отношений



8. Всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учетом затрат.

9. Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в нашем обществе.

10. Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию.

Основные принципы делового этикета

☞ *Пунктуальность (делайте все вовремя).*

Только поведение человека, делающего все вовремя является нормальным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться.

☞ *Конфиденциальность (не болтайте лишнего).*

Секреты учреждения или конкретной сделки необходимо хранить бережно, как тайны личного характера .



Основные принципы делового этикета

❧ Доброжелательность и приветливость.

Общим требованием считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий.

❧ Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе).

Уважайте мнение других, прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных.

❧ Имидж (внешний облик).

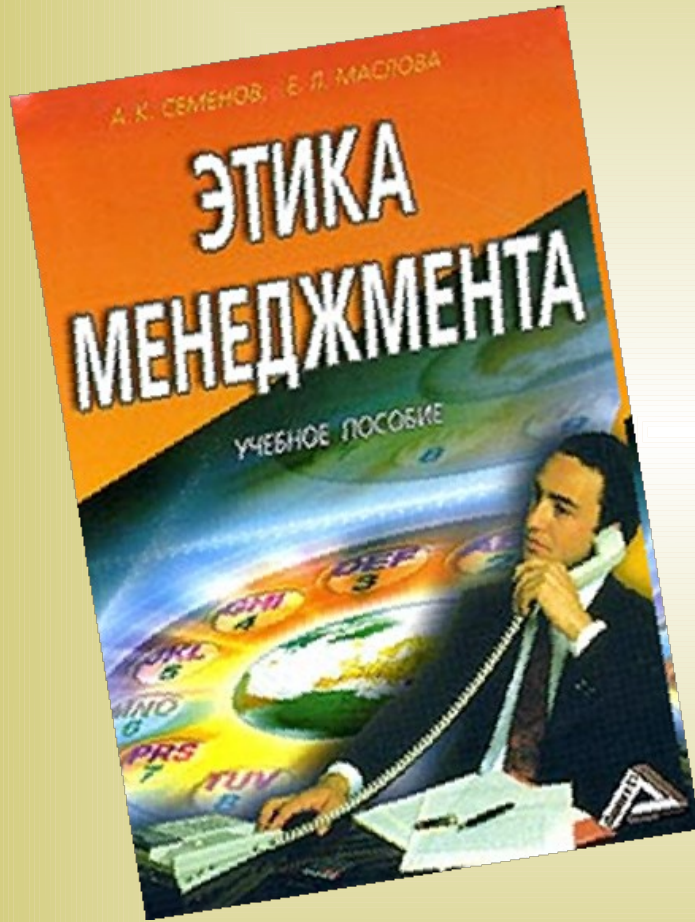
Необходимо одеваться со вкусом, выбирать цветовую гамму к лицу.



РБК 2017 №11



Принципы делового общения



- ❧ *Принцип разумного эгоизма - выполняя свои рабочие функции, не мешай другим выполнять свои.*
- ❧ *Принцип предсказуемости поведения в различных бизнес-ситуациях.*
- ❧ *На работе нет мужчин и женщин, есть только статусные различия.*
- ❧ *Принцип умеренности: определенные правила в определенное время, в определенном месте, с определенными людьми.*

Понятие делового этикета

К деловому этикету относится:

- ❧ дресс-код.*
- ❧ этикет делового документа.*
- ❧ этикет телефонного разговора.*
- ❧ этикет общения начальника и подчиненного.*
- ❧ этикет делового общения и деловой переписки.*



Нормы и правила поведения для работников



Фото из книги: Игнатьева Е.С. Международный бизнес-этикет

- ❧ *Уважительно относиться друг к другу.*
- ❧ *В рабочее время не занимайтесь делами, не связанными с выполнением служебных обязанностей.*
- ❧ *Не демонстрируйте коллегам свое плохое настроение.*
- ❧ *Не сквернословьте, не проявляйте несдержанность и агрессию.*

- ❧ *Помогайте коллегам, делитесь знанием и опытом.*
- ❧ *Не обсуждайте личные или профессиональные качества коллег в их отсутствие.*
- ❧ *Будьте вежливыми и корректными.*
- ❧ *Будьте внимательными к чужому мнению.*



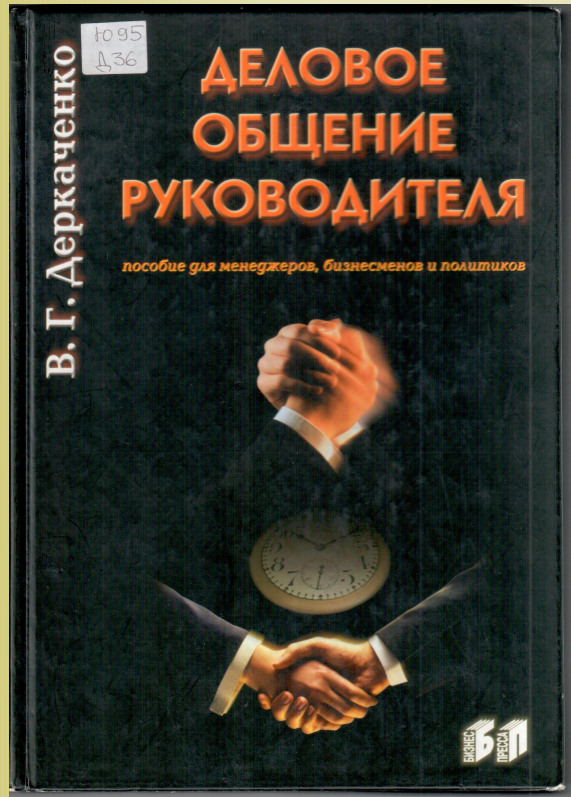
РБК 2014№10

Этические проблемы деловой ЖИЗНИ

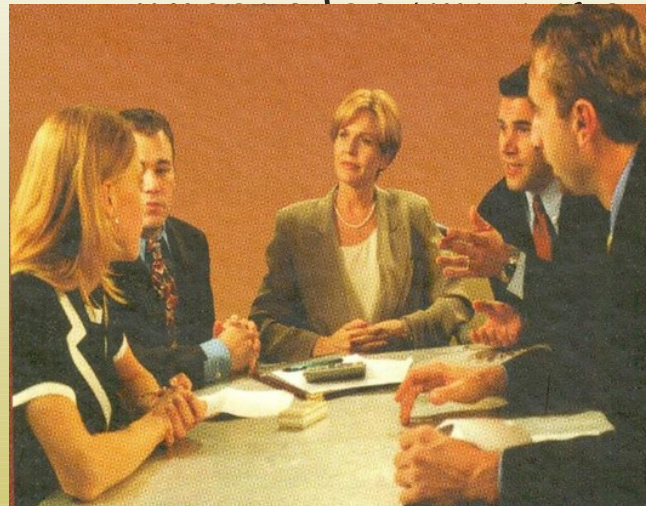
- ❧ *Перемещение по служебной лестнице по головам сослуживцев.*
- ❧ *Обман работников с целью получения выгоды для компании.*
- ❧ *Создание союзов с сомнительными партнерами в надежде на счастливую случайность.*
- ❧ *Затягивание и промедление с выполнением своих обязанностей, что приводит к растрате времени и денег организации.*
- ❧ *Оказание негативного влияния на общественно-политический процесс путем внесения изменений в законодательство за взятки.*



Нормы и правила поведения для руководителей:



- ❧ *Необходимы корректность и выдержка для успеха в деле.*
- ❧ *Показывать сотрудникам пример владения правилами этикета и делового этикета.*
- ❧ *Не критиковать работников в присутствии других работников, делать это конфиденциально.*
- ❧ *Уметь признать перед подчиненными свои ошибки и не констру...*



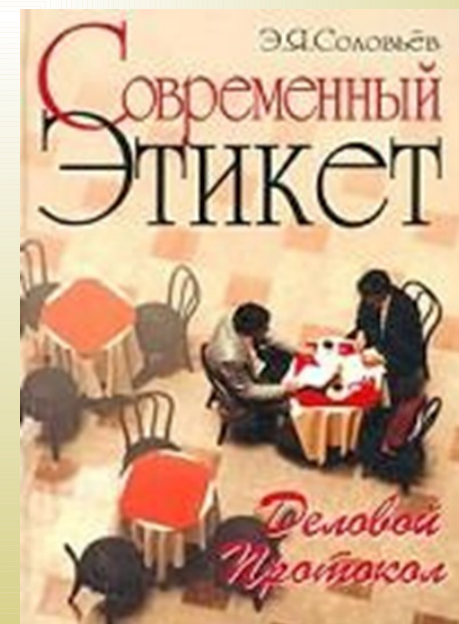
Правила эффективного общения



Фото из книги: Игнатъева Е.С. Международный бизнес-этикет

- ❧ *Концентрируйте внимание на говорящем.*
- ❧ *Поддерживайте обратную связь в процессе общения.*
- ❧ *Не перебивайте говорящего, не отвлекайтесь.*
- ❧ *Не подводите итогов. Не давайте советов.*

- ❧ *Добивайтесь, чтобы вас услышали и поняли.*
- ❧ *Используйте невербальные средства общения.*
- ❧ *Поддерживайте атмосферу доверия и взаимного уважения.*





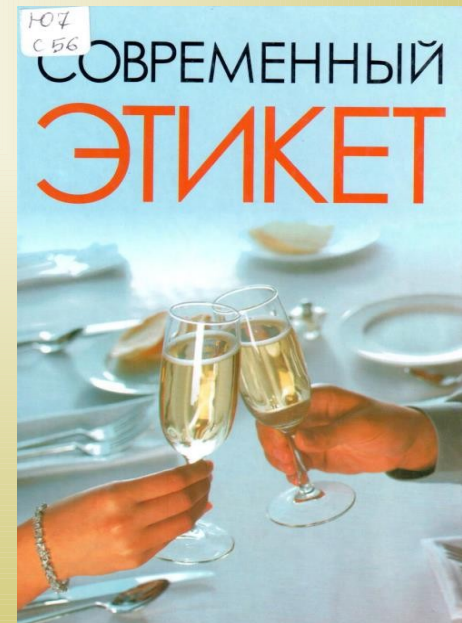
Деловой завтрак или ланч создают более непринужденную обстановку при общении с коллегами или партнерами

Фото из книги: Игнатьева Е.С. Международный бизнес-этикет



Фото из книги : Измайлова М.А, Деловое общение

*Эта книга поможет вам быть
на высоте положения
в офисе, на дружеской
вечеринке и при общении с
иностранными партнерами.
Вы узнаете о тех необходимых
мелочах, которые облегчат
жизнь и существенно
продвинут к успеху ваш бизнес.
Конечно, придется запомнить
некоторые несложные правила
представления и знакомства,
требования к внешнему облику:
речи, манерам и умению
одеваться.*



Требования к внешнему виду

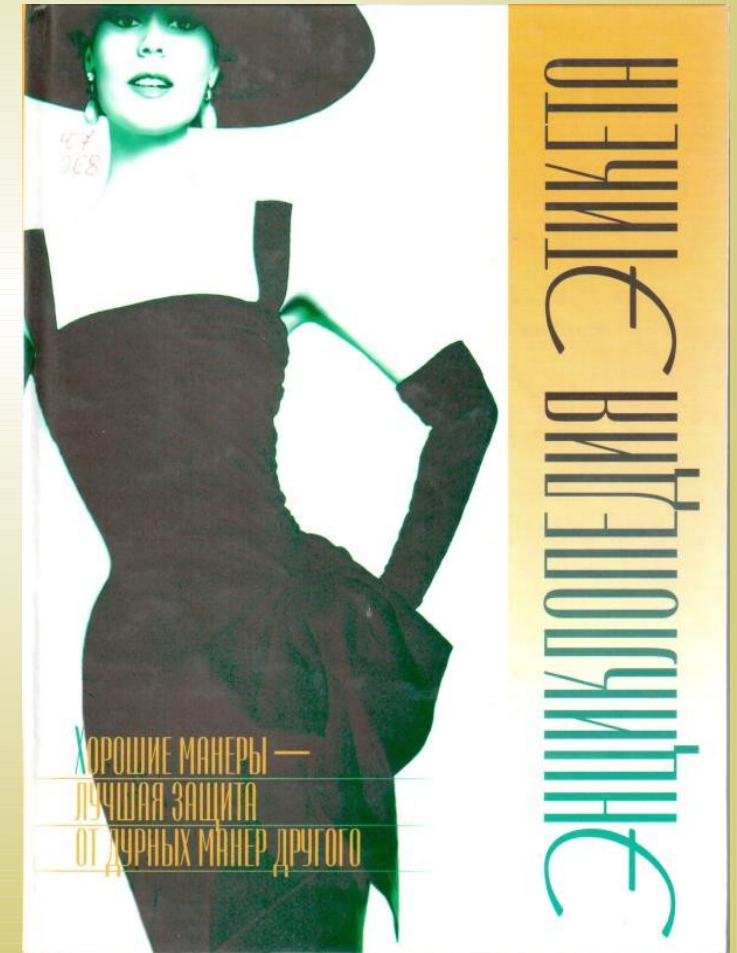


Как известно встречают «по одежке». Поэтому благоприятный внешний облик и вкус в одежде является немаловажной предпосылкой успешной деятельности. Для имиджа важно все: и манеры, и культура речи, и одежда и т.д.

Деловой стиль - это стиль подтянутый, опрятный, аккуратный и даже педантичный. Деловую одежду отличает классический покрой и многофункциональность. Костюм делового человека должен учитывать его положение в обществе, комплекцию, возраст и то, куда он направляется.

*«Мы судим о книгах по обложкам,
А о людях – по одежкам».*

Энн Мэри Сабат «Бизнес – этикет»



Внешний облик деловой женщины

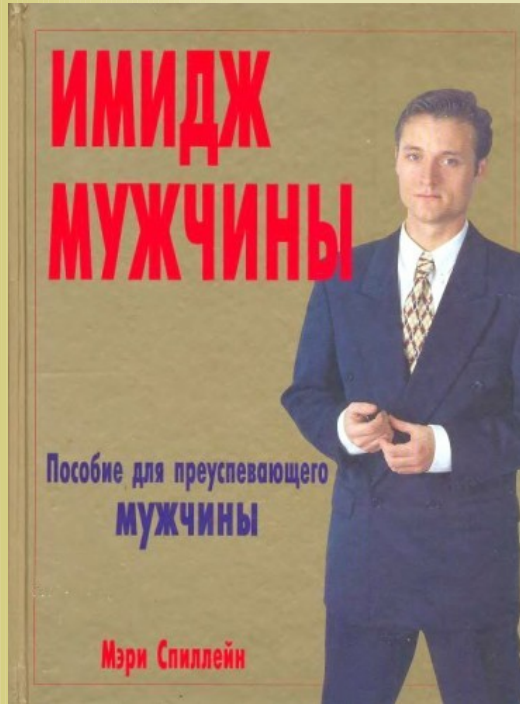


«Имидж женщины» - настольная книга для любой женщины. Вы узнаете, как:

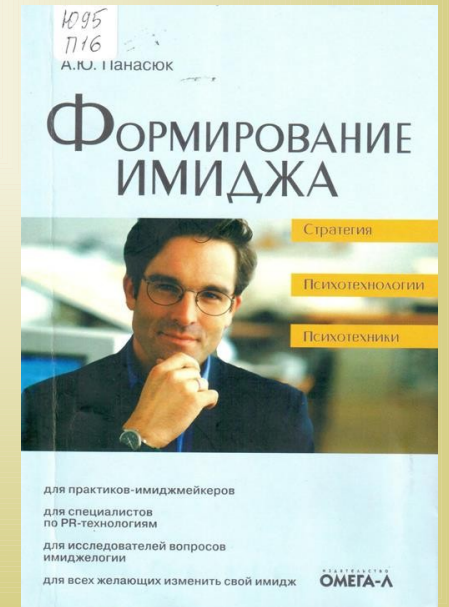
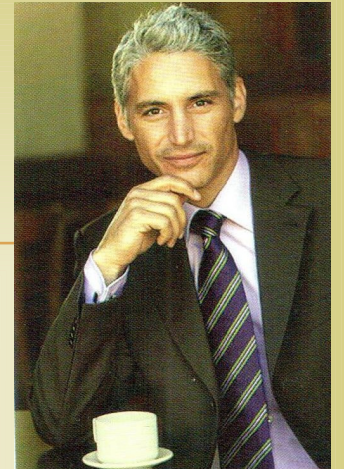
- ✧ создать гардероб, который дает Вам возможность быть всегда удачно одетой*
- ✧ выбрать цвет и стиль одежды и дополнений которые будут Вам к лицу*
- ✧ произвести благоприятное впечатление на делового партнера*
- ✧ использовать свою внешность, голос и стиль поведения для усиления контакта с окружающими*



Внешний облик делового мужчины



Книги адресованы мужчинам, которые хотят быть успешными и выглядеть соответствующе. Автор рассказывает, как правильно подбирать пиджак, брюки, рубашку и галстук в зависимости от типа фигуры, как правильно одеваться на деловую встречу, чтобы произвести благоприятное впечатление на собеседников, как сформировать идеальный гардероб и выбирать аксессуары, чтобы выглядеть идеально. Вы узнаете все о правилах дресс-кода и этикета: делового, на официальных и неофициальных приемах.



Деловой этикет в общении с иностранными партнерами



Деловым протоколом в мире бизнеса принято называть высший уровень делового этикета.

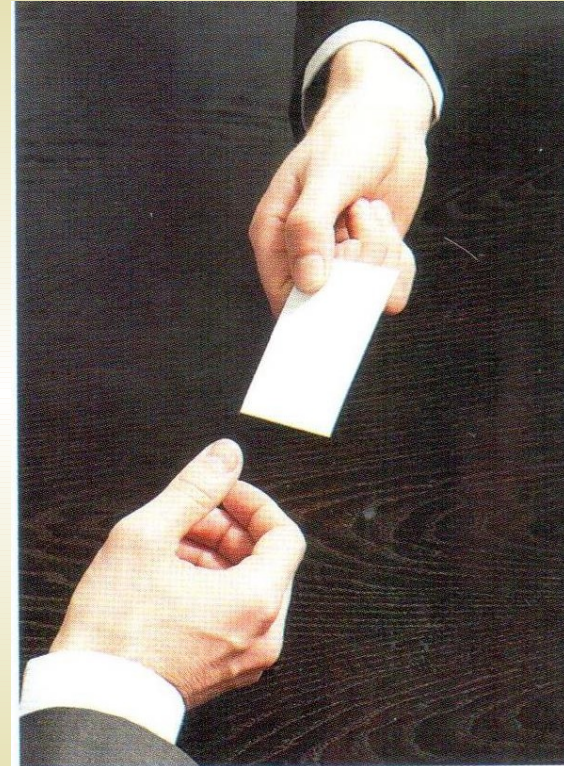
Нормы дипломатического протокола - это результат общения, происходящего между людьми разных стран и народностей на протяжении многих столетий.

Сегодня деловой протокол представляет собой свод правил, согласно которым регулируются: процесс ведения деловых переговоров, различные церемонии, форма одежды, деловая переписка между партнерами и т.д.

- 3 *Визитная карточка широко используется в деловых отношениях и протокольной дипломатической практике.*



В России и многих европейских странах рукопожатие —
непременный элемент делового общения при встрече и прощании



Визитная карточка это не
просто кусочек картона — это
ваше стратегическое оружие в
мире бизнеса

3 Каждая страна уникальна по-своему, и то, что считается в Италии дозволенным, в Финляндии может строго караться законом. Не знание или игнорирование национальных особенностей ведения бизнеса может сорвать деловые переговоры и нанести ущерб Вашей репутации. Для того чтобы отношения с деловыми партнерами всегда были на высоте, необходимо знать правила международного делового этикета и его особенности в разных странах.



В Китае, так же, как и в Японии, вручение визиток двумя руками — выражение глубокого уважения к своему партнеру



Высший знак внимания к своим деловым партнерам — встреча у трапа самолета



В Японии поклон заменяет общепринятое в Европе рукопожатие



Великий французский философ XVII века
Блез Паскаль говорил:



« Все правила достойного поведения
давным-давно известны.

Остановка за малым – за умением ими
пользоваться».

Начните прямо сейчас!

Из книги : Энциклопедия этикета / Сост. О. И.
Максименко.

Список использованных источников

1. Алехина И. Имидж и этикет делового человека [Текст] : монография / И. Алехина ; Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. - М. : Дело, 2001. - 112 с. : ил.
2. Алексина Т. А. Деловая этика : учебник для академического бакалавриата / Т. А. Алексина ; Рос. ун-т дружбы народов. - Москва : Юрайт, 2015. - 384 с.
3. **Баженова, Елизавета Викторовна.** Деловой этикет: почему нужно вести себя так, а не иначе / Е. В. Баженова. - М. : АСТ ; СПб. : Сова, 2009. - 190 с.
4. **Бороздина Г.В.** Психология и этика делового общения : учебник для бакалавров : для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. - Москва : Юрайт, 2013. - 463 с. : ил.
5. Бреннен, Л. Деловой этикет / Л. Бреннен. - М. : РИПОЛ КЛАССИК, 2008. - 463 с.
6. Вопросы культурологии-2017-№9
7. **Деркаченко В. Г.** Деловое общение руководителя : (пособие для менеджеров, бизнесменов и политиков) / В. Г. Деркаченко. - СПб. : Бизнес-пресса, 2004. - 367 с. - Библиогр.: с. 363-367
8. Измайлова М.А, Деловое общение : учеб. пособие / М. А. Измайлова. - М. : Дашков и К°, 2008. - 250 с.
9. **Игнатьева Е.С.** Международный бизнес-этикет / Е. С. Игнатьева. - М. : Вече, 2009. - 319 с. : ил.
10. Кибанов А. Я. Этика деловых отношений : учебник для студентов вузов/ А. Я. Кибанов, Д. К. Захаров, В. Г. Коновалова ; [под ред. А. Я. Кибанова] ; Гос. ун-т упр. - 2-е изд., перераб. - Москва : Инфра-М, 2015. - 382 с.
11. **Конфуций.** Луньей : изречения / Конфуций. - М. : ЭКСМО, 2004. - 463 с. : рис.
12. Кукушин В.С. Деловой этикет : учебное пособие / В. С. Кукушин. - 2-е изд., испр. и доп. - М. ; Ростов н/Д : МарТ, 2005. - 288 с.

13. Панасюк А. Ю. Формирование имиджа: стратегия, психотехнологии, психотехники / А. Ю. Панасюк. - 2-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2008. - 266 с.
14. Петрунин Ю.Ю. Этика бизнеса : Учеб. пособие для вузов / Ю. Ю. Петрунин, В. К. Борисов ; МГУ, Акад. нар. хоз-ва при Правительстве Рос. Федерации. - М. : Дело, 2000. - 280 с.
15. Журнал РБК-2013 №5.;№10; 2014 №10 ;2017 №11
16. Самыгин С.И. Деловое общение : для студентов вузов / С. И. Самыгин, Л. Д. Столяренко. - Ростов н/Д : Феникс, 2007. - 219 с.
17. Семенов А.К. Этика менеджмента : учеб. пособие / А. К. Семенов, Е. Л. Маслова. - 3-е изд. - М. : Дашков и К°, 2008. - 270 с.
18. Современный этикет / авт.-сост. Н. В. Белов. - Минск : Харвест, 2008. - 255 с. : ил.
19. Соловьев Э.Я. Современный этикет : деловой протокол / Э. Я. Соловьев. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Ось-89, 2001. - 272 с.
20. Спиллэйн, М. Имидж мужчины: Пособие для преуспевающего мужчины [Текст] : пер. со словац. / М. Спиллэйн. - [Б. м.] : Лик Пресс, 1996. - 168 с. : цв.ил
21. Энциклопедия этикета : энциклопедия / Сост. О. И. Максименко. - М. : АСТ : Астрель, 2000. - 512 с. : ил.
22. Юкаева В.С. Управленческие решения : учеб. пособие / В. С. Юкаева. - 4-е изд. - М. : Дашков и К°, 2009. - 322 с.