



# БИЗНЕС ЭТИКЕТ

# Введение

- Деловой этикет - это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов.
- Этикет, если понимать его как установленный порядок поведения, помогает избегать промахов или сгладить их доступными, общепринятыми способами. Поэтому основную функцию или смысл этикета делового человека, можно определить как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения.
- Второй по значению функцией этикета является функция удобства, то есть целесообразность и практичность. Начиная с мелочей и до самых общих правил, этикет представляет собой приближённую к повседневной жизни систему.



# Внешний вид бизнесмена.

## 1. Одежда делового человека.

- Самая распространённая и наиболее признанная на сегодня одежда бизнесменов — костюм. Костюм — визитная карточка делового человека. Прежде всего, смотрят, как человек одет. Первое впечатление надолго остаётся в памяти людей, с которыми мы знакомимся. Поэтому пренебрегать своим внешним видом — непростительная ошибка.
- Например, аккуратность и подтянутость в одежде часто ассоциируются с организованностью в работе, с умением ценить своё и чужое время. Расхлябанность — синоним суетливости, забывчивости.

- Правила ношения костюма:
- Правило 1.
- Никогда не надевайте одновременно костюм и спортивную обувь. Эти вещи несовместимые по своему назначению.
- Правило 2.
- Надев костюм, не берите сумку спортивного типа. Желательно носить бумаги и необходимые вещи в дипломате, портфеле или папке. Если же возникла необходимость, сумка должна быть однотонного цвета.
- Правило 3.
- Если вы надели костюм, всегда надевайте галстук. Галстук к костюму необходим. Деловой костюм без галстука не носят. Исключения – пиджаки спортивного покроя, которые могут быть надеты даже на футболку. Но такие пиджаки не принадлежат к деловой одежде.
- Недопустимо носить двубортные пиджаки без галстука.

- Правило 4.
- Сорочка, надеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава. Считается элегантным, если манжеты сорочки видны из под рукавов пиджака примерно на 1,5 – 2 см.
- Лучше всего подобрать сорочку, на которой нет нагрудных карманов.
- Правило 5.
- Не допускайте, чтобы затяжной конец галстука был на виду, выступал из-за его лицевой части.
- Правило 6.
- Не выделяйтесь своей одеждой в рабочее время. В повседневном общении неброский костюм считается хорошим тоном.
- Не носите слишком светлые костюмы. Наиболее распространенные цвета – тёмно-синий, тёмно-серый.
- Не надевайте пестрые или тёмные сорочки.
- Галстуки не слишком яркие и без броских узоров.
- Носки тёмных расцветок.




# Жесты и движения

Жесты и движения являются частью имиджа. Очень часто случается так, что именно жест показывает настроение, лицо человека даже тогда, когда он сам этого не хочет.

Движения не должны быть резкими и быстрыми. Не нужно при разговоре опускать надолго глаза или сидеть в расслабленной позе. Можно расслабиться в часы досуга, но в рабочее время подтянутость – неотъемлемая черта бизнесмена.

Если вы находитесь среди людей, которые старше вас, то в манере держаться стоит быть более собранным, более тактичным, чем среди людей вашего возраста.



Походка не должна быть вялой. Но и не стоит размахивать руками и делать широкие шаги. Наилучший вариант – размеренные движения, прямая осанка.



# **Нормы поведения делового человека в ресторане**

## **1. Этикет общения за столом.**



- Поведение в ресторане имеет ряд специфических особенностей.
- Например, если Вы идёте в ресторан со своей спутницей, и решение это возникло спонтанно, то мужчина находит свободные места. Если же встреча была назначена заранее, то мужчина должен прийти немного раньше женщины, раздеться в гардеробе и узнать у официанта, где находится заказанный столик. Всё это необходимо делать до прихода приглашённой дамы. После это Вы встречаете женщину, помогаете ей раздеться и провожаете в зал.
- Обычно перед входом в зал посетители осматривают себя в зеркало.
- Перед зеркалом можно только поправить причёску, одежду, это касается и мужчин и женщин. Дефекты одежды и причёски устраняются в туалете.
- В зал ресторана первым входит мужчина, а его спутница следует за ним. Если же первой в зал вошла женщина, то по пути к столику мужчина немного опережает её, показывает места и помогает занять самое удобное место.

- Если Вы пришли со спутницей, и если стол большой, женщину следует посадить справа от себя, если стол маленький, то напротив.
- В большой компании рассаживаться следует с учётом круга интересов и возраста ( при условии, что это не банкет).
- Если Вы пришли в компании, но без спутницы, то уделяйте внимание женщине, сидящей справа от Вас. На танец можно пригласить всех женщин. Если вы приглашаете на танец незнакомую женщину, не стоит быть навязчивым и приглашать её на танец более двух раз.
- Во время танцев нельзя курить. Разговаривать желательно, но не обязательно. В случае, если женщина находится в ресторане со своим спутником, необходимо спросить у него разрешения пригласить даму на танец.

## 2. Беседа за столом.

- Наиболее общее правило – говорить за столом нужно о чём-либо спокойном, не следует затрагивать острых тем, предпочтительна остроумная и лёгкая беседа. За столом принято говорить на темы, повышающие аппетит.
- Не стоит затрагивать вопрос о стоимости блюд и напитков.
- За столом считается невежливым шептать на ухо вашему собеседнику.
- Беседовать за столом желательно не только со своим партнёром, но и с ближайшими соседями. Любую беседу нужно вести так, чтобы не мешать еде.
- Если необходимо что-либо сказать другому лицу, сидящему за вашим соседом, то говорят за его спиной. Разговор «через соседа» не должен быть долгим, он может состоять из реплики, шутки, небольшой фразы, но всё это в случае необходимости.

### 3. Культура еды.

- Всё начинается с посадки. Нужно полностью сесть на стул так, чтобы между корпусом и краем стола помещалась ваша ладонь (четыре пальца).
- Садиться нужно прямо, несколько расслабленно, локти прижать к корпусу, не отводить их в стороны даже из соображений удобства. Немного отодвинуться можно будет в паузе между блюдами или после того, как подача блюд уже закончена, и гости просто общаются между собой.
- Не стоит ставить локти на стол даже в том случае, если Вы курите и Вам удобно опереться на стол локтем руки с сигаретой.
- Салфетку нужно взять, и, развернув, положить на колени, для того, чтобы предохранять платье или костюм от капель, крошек.

- После еды салфеткой можно коснуться губ и протереть концы пальцев.
- Первые блюда могут подавать либо в глубокой тарелке, либо в специальной бульонной чашке.
- Чтобы остудить суп, не нужно на него дуть. Необходимо просто подождать, пока он остынет.
- Допустимо наклонить тарелку левой рукой от себя для того, чтобы съесть весь суп.
- Первые блюда, подаваемые в бульонной чашке, едят обычно десертной ложкой, левой рукой придерживают ручку чашки во время еды.
- Как бульон, так и суп-пюре необходимо сначала есть ложкой, потом можно пить, как из простой чашки.
- Пользуясь во время еды столовыми приборами, нож держат в правой, вилку в левой руке.
- Не стоит нарезать сразу несколько кусочков – мясо остынет и станет невкусным.

# Заключение

- Этикет является одним из главных «орудий» формирования имиджа. В современном бизнесе лицу фирмы отводится немалая роль. Те фирмы, в которых не соблюдается этикет, теряют очень многое. Там, где присутствует этикет, выше производительность, лучше результаты. Поэтому всегда нужно помнить один из главнейших постулатов, который знают бизнесмены всего мира: хорошие манеры прибыльны. Гораздо приятнее работать с той фирмой, где соблюдается этикет. Практически во всём мире он стал нормой деятельности. Это потому, что этикет в силу своей жизненности создаёт приятный психологический климат, способствующий деловым контактам.
- Нужно запомнить, что этикет помогает нам только тогда, когда нет внутреннего напряжения, рождающегося из попытки сделать по правилам этикета то, что раньше мы никогда не делали.

## Список используемой литературы:

- Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М., 1996. I I. Ролз Дж. Теория справедливости. Новосибирск, 1995.
- Апресян Р. Ценностные контroversы предпринимательства // Общественные науки и современность. 1993. № 2.
- Афанасьев И. Деловой этикет. М.: Альтерпресс, 2000, 352 с.
- Литвин А.Н. Деловой этикет. Самоучитель. Ростов Н/Д: Феникс, 2002, 224.
- Честар Д. Деловой этикет: Паблик рилейшинз/ Пер. с англ. Л. Бесковой. – М.: Фаир, 1997. – 334с.
- Панкеев И.А. Энциклопедия этикета. – М.: Олма-Прес, 1999. – 478с.:ил.
- Репутация, этикет, бизнес. – Омск, 1993. – 117с.
- <http://homefamily.rin.ru/cgi-bin/show.pl?id=606>
- <http://lady-business.narod.ru/carera.htm>