

# Профессиональная этика и деловой этикет

# Этика и этикет

Деловая и профессиональная жизнь нуждается в организации и упорядоченности. Общение в сфере бизнеса регламентирует деловой этикет. Он призван организовать взаимодействие и поведение людей на работе, при выполнении ими служебных обязанностей.

- **Этика** – система морально-нравственных норм, принятая в обществе.
- **Этикет** – совокупность принятых в обществе конкретных правил и законов поведения.

Существует множество видов этикета:

- Дипломатический
- Военский
- Церковный (православный)
- Придворный
- Служебный (деловой)
- Сетикет

# Профессиональная этика

**Профессиональная этика** — это совокупность определенных нравственных обязанностей, принципов и норм поведения, которые реализуются во взаимоотношениях работников в процессе трудовой деятельности. Она включает моральные принципы и правила, понятия долга, чести.

Профессиональная этика базируется на общечеловеческой этике.

Ее основа — добросовестный труд, умножение личного и общественного достояния, высокое сознание общественного долга, коллективизм и товарищеская взаимопомощь, гуманные отношения между людьми, честность, гласность, демократизм, непримиримость к несправедливости, бюрократизму, волоките.

В практической деятельности профессиональная этика реализуется с помощью форм, методов, приемов, правил, установленных процедур, образующих деловой этикет.

# Деловой этикет

*Деловой этикет* — это формы и методы этических и этико-психологических взаимоотношений в процессе трудовой деятельности.

Менеджеру в процессе управления приходится не только соблюдать общечеловеческий этический кодекс, но и следовать этикету делового человека, который включает нормы обращения, приветствия, знакомства, деловые отношения, культуру делового протокола, внешний облик, манеру поведения и т. д.

# Положения делового этикета

## 1. Обращение

Первыми здороваются мужчина с женщиной, младший по возрасту со старшим, нижестоящий по должности с выше стоящим.

Стиль обращения к коллегам определяется общим стилем от ношений в коллективе. Лучше обращаться к коллегам по имени и отчеству.

## 2. Деловые отношения

В деловых отношениях соблюдают субординацию, означающую, что каждый ведет себя в соответствии с занимаемой должностью и служебным положением. Необходимо придерживаться принципа эмоциональной нейтральности в отношениях с подчиненными. Менеджер обязан относиться ко всем сотрудникам ровно, выдержанно, независимо от личных симпатий и антипатий. В любой ситуации необходимо вести себя корректно.

# Положения делового этикета

## 3. Внешний облик, манеры

К внешнему облику участников предпринимательской деятельности предъявляются весьма высокие требования. Бизнесмен (менеджер) должен быть всегда опрятен: плохо завязанный галстук или нечищенные ботинки — свидетельство нетребовательности к себе или безразличия к окружающим, рассеянности и несобранности.

Не следует носить одежду ярких цветов или слишком пеструю.

Предпочтителен консерватизм в одежде: костюмы спокойных тонов и классических фасонов, однотонные светлые сорочки (блузки), для мужчин тщательно подобранные галстуки и никакой бижутерии (значков, брелоков, цепочек, перстней, булавок). Нежелательно класть в наружные карманы ручку, карандаш, очки, расческу и другие предметы.

# Положения делового этикета

## 4. Культура телефонного разговора.

Умение правильно и корректно говорить по телефону так же важно, как и умение правильно строить деловые отношения. Разговор должен быть коротким, вежливым, касаться существа дела. Представляясь по телефону, следует четко называть не только фамилию, но и имя и отчество. Если разговор должен быть обстоятельным, надо поинтересоваться, имеет ли собеседник время вас выслушать.

## 5. Деловой протокол.

Деловой протокол — это порядок проведения деловых встреч. Он особенно важен при ведении переговоров.

Условливаться о встрече или переговорах принято не менее чем за два-три дня, при этом заранее следует уточнить вопросы, выносимые на обсуждение, а также продолжительность встречи.



# Положения делового этикета

## 6. Деловые подарки.

В деловом мире принято делать подарки, дарить сувениры, преподносить вещи с фирменными знаками. Но здесь нужны мера и такт. Нельзя дарить слишком дорогие вещи — это может поставить коллегу в неловкое положение. Зато очень хорошо подарить то, что отвечает желанию и стилю партнера, несет отпечаток вашего личного к нему отношения.

## 7. Культура речи.

Помните, что грамотность, логичность, эмоциональная окраска речи — обязательные условия любого делового контакта. Следите за правильным употреблением слов, их произношением, ударением. Не следует использовать обороты, содержащие лишние слова, без надобности иностранные слова, безличные конструкции, явно прикрывающие нежелание брать на себя ответственность, самостоятельно думать, а также слова-паразиты

# Положения делового этикета

## 8. Оформление офиса.

Имидж фирмы, как и образ каждого ее сотрудника, складывается из профессионально-деловых, нравственных и внешне эстетических характеристик. Именно благодаря их гармоничному сочетанию у клиентов и партнеров создается впечатление надежности и кредитоспособности фирмы, что гарантирует ей длительный успех и процветание. Необходимо стремиться к тому, чтобы кабинет, где вы принимаете людей, произвел на них хорошее впечатление. Он должен соответствовать нормам, принятым в вашем учреждении, а также вашему положению в рамках фирмы и роду деятельности.

## 9. Национальные особенности делового этикета.

Для налаживания устойчивых деловых контактов с зарубежными партнерами необходимо не только соблюдать элементарные правила делового этикета, приведенные выше, но и вести себя в соответствии с обычаями той страны, с которой устанавливается контакт.

# Этикетные церемонии

## **Приветствие.**

Оно представляет собой форму взаимного уважения, и в любой ситуации должно показывать не только нашу вежливость, но и искреннюю расположенность, доброжелательность к партнеру. Здесь уместно пользоваться не только речевыми средствами, но и невербальными жестами: кивком, поклоном, улыбкой. Обращение по имени и отчеству – это обращение к личности, тем самым вы подчеркиваете уважение к человеку, такое приветствие говорит о вашей культуре.

## **Рукопожатие.**

Выражает взаимное расположение людей друг к другу и требует особого такта. Все чаще при взаимном приветствии мужчины и женщины инициатором рукопожатия является она. Исключением из правила является ситуация, когда мужчина намного старше женщины по возрасту или служебному положению, в этом случае он подает руку первым. Не принято обмениваться рукопожатием через порог, стол, через какую-либо преграду.

# Этикетные церемонии

## **Представление.**

Посредством представления можно установить нужные и полезные связи. Принято представлять младшего по возрасту старшему, холостого – женатому, низшего по статусу – высшему, мужчину – женщине, более молодую женщину – старшей и т.д. Когда мужчину представляют женщине, он встает и слегка кланяется, женщина остается сидеть. Только что прибывшие на встречу не представляются лицам, которые уже покидают его. Не следует представляться в лифтах.

## **Приемы.**

В обществе издавна сложились определенные правила организации и проведения различного рода приемов – от дипломатических приемов до домашних вечеринок. Приемы проводятся как в ознаменование важных событий, так и в честь проведения каких-либо официальных мероприятий. Приемы подразделяются на дневные и вечерние, приемы с рассадкой и без рассадки за столом.

# Порядок размещения гостей на официальном обеде

Хозяин и его компаньон или принимающая гостей супружеская пара занимают места друг против друга на коротких сторонах стола, указав почетным гостям их места на концах стола.

Принципы размещения гостей таковы:

- Почетный гость - мужчина сидит справа от хозяйки.
- Второй по важности гость - мужчина - слева от хозяйки.
- Почетная гостья располагается справа от хозяина.
- Вторая по важности гостья - слева от хозяина.
- Мужчины и женщины должны чередоваться.
- Круглый стол уравнивает гостей.
- На официальном обеде могут быть расставлены карточки, или же хозяева рассаживают гостей сами.
- Работает правило светского этикета: мужчины должны усаживать дам и вставать, когда те выходят из-за стола или возвращаются к нему.

# Этикетные церемонии

## **Презентация**

Главная цель презентации – представление: фирмы, товара, услуг, книги и т.д. Презентация дает хорошую возможность пригласить нужных людей, установить деловые контакты. Тщательно продумывается список лиц, которых желательно видеть на этом мероприятии, и заблаговременно рассылаются приглашения. Объявить о презентации можно в средствах массовой информации.

# Психологическое значение формы стола

- Часто в рабочих кабинетах столы ставятся буквой Т. Чем выше положение занимает руководитель, тем больше эта буква. Посетителю часто предлагают сесть за такой стол, во главе которого находится хозяин данного кабинета. В этом случае сразу проявляются отношения доминирования. Сказанное не означает, что не следует иметь у себя подобные столы, просто надо хорошо себе представлять, что означает такая рассадка. Когда доминирование надо подчеркнуть, тогда она вполне оправдана
- Квадратный стол может создать атмосферу соревновательности или вызвать оборонительные реакции. Он может использоваться для проведения коротких деловых обсуждений. Люди, расположенные по правую сторону от вас, скорее всего, будут более расположены к сотрудничеству с вами, чем те, которые сидят слева. А сидящие напротив вас - настроены наиболее оппозиционно.

# Психологическое значение формы стола

- Прямоугольный стол чаще всего используется при проведении переговоров. Чем шире стол, тем больше не только физическая, но и психологическая дистанция между участниками переговоров. А это значит, что тем легче сказать «нет» противоположной стороне. Слишком узкий стол создает дискомфорт у участников переговоров - кажется, что партнер «заглядывает» вам в записи.
- Круглый стол создает более свободную атмосферу. Он хорош при совместной работе над проектом. Не случайно существует выражение «беседа за круглым столом». Круглый стол снимает статусные различия между участниками переговоров или беседы. В результате этого руководитель и подчиненные психологически в значительной степени оказываются на одном уровне. Он подразумевает равноправие участников, а также часто неформальную беседу, свободный обмен мнениями и взглядами. При рассадке за круглым столом важно предусмотреть, чтобы его пространство в равной мере было распределено между участниками.



# 11 золотых правил делового этикета

1. Время – деньги
2. Соблюдение дресс-кода
3. Рабочий стол как зеркало внутреннего мира
4. Грамотная речь. Деловой стиль письма.
5. Уважение собеседника, партнера, клиента
6. Соблюдение коммерческой тайны
7. На работе – работать!
8. Умение слушать и слышать оппонента
9. Телефонный этикет и этикет общения в сети интернете
10. Взаимоотношения начальник-подчиненный.
11. Соблюдение субординации

# Заключение

- 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
- 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.

# Выводы

- «Хорошие манеры откроют перед вами двери, которые не сможет открыть и самая высокая образованность» — утверждают мудрые.
- 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.

**СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ**