



Профессиональная этика и этикет

vk.com/metod_fursova

Профессиональная этика: основные характеристики

- 1. Понятия «этика», «мораль», «профессиональная этика». Особенности профессиональной этики.**
- 2. Происхождение профессиональной этики.**
- 3. Виды профессиональной этики.**
- 4. Основные принципы профессиональной этики.**
- 5. Профессия и специальность. Профессионализм как нравственная черта этики. Деловая мораль.**
- 6. Этика деятельности организации и руководителя. Психологические и этические основы взаимоотношений руководителя и подчиненного.**
- 7. Основные элементы профессионального этикета.**

Литература

1. Ботавина Р.Н. Этика менеджмента. М., 2002.
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М., 2002.
3. Губин В.Д. Основы этики: Учебник – М., 2005.
4. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. М., 2003.
5. Канке В.А. Современная этика. Учебник для вузов/ В.А. Канке – М. 2007.
6. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. М., 1989.
7. Макаров Б.В., Непогода А.В. Деловой этикет. Р-на-Д., 2010.
8. Мальханова И.А. Деловое общение. М., 2004.
9. Павлова Л.Г. Основы делового общения: учебное пособие. Р-на-Д., 2009.
10. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 2001.
11. Скаженик Е.Н. Деловое общение. Таганрог, 2006.
12. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. М., 1999.
13. Самохина Т.С. Эффективное деловое общение в контекстах разных культур и обстоятельств. М., 2005.

ЛИТЕРАТУРА

Основные источники:

Виговская М.Е. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виговская М.Е.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 144 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/19990>.— ЭБС «IPRbooks»

Кикоть В.Я. Профессиональная этика и служебный этикет [Электронный ресурс]: учебник/ Кикоть В.Я., Аминов И.И., Гришин А.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 559 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15449>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительные источники:

Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие. А. Б. Косолапов, Т. И. Елисеева. - 5-е изд., стер. - М.:КНОРУС,2010. - 200 с.

Менеджмент в туристском бизнесе: учебное пособие/М. А. Жукова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: КНОРУС,2013. - 192 с.

Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. Пособие для студентов вузов. Автор-составитель И. Н. Кузнецов. - М.: ЮНИТИ-ДАНА,2013. - 431 с.

Е.Н. Скаженик. Практикум по деловому общению. Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТРТУ, 2010.

М.Г. Подопригора Деловая этика. Учебное пособ. Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012. - 116 с.

Internet-ресурсы:

www.aup.ru (Библиотека> Книги

ТЕМА 1.

Этика и этикет в профессиональной среде

Тематика докладов по теме 1.

1. Этические воззрения в странах Древнего Востока.
2. Систематизация античной этики в трудах Платона и Аристотеля.
3. Этические учения в Древней Руси.
4. Сословно-корпоративная мораль феодализма.
5. Этические концепции патристики и схоластики.
6. Этические учения Античности.
7. Социальная сущность христианской морали.
8. Этические учения Древней Индии.
9. Этические учения Древнего Китая.

Самостоятельные задания: читать учебник

ТЕМА 1.

Раздел 1.

Предмет учебного курса

«Профессиональная этика и этикет»

ПЛАН ЗАНЯТИЯ

1. Предмет учебного курса «Профессиональная этика и этикет».
2. Предмет этики как науки.
3. Понятие о профессиональной этике.
4. Происхождение профессиональной этики.

Этика (ёthicá от ёthos - обычай, нрав, характер) - это совокупность принципов и норм поведения, принятых в данной эпохе и в данной социальной среде.

Мораль – это нормы и правила, предъявляемые человеку, осуществление которых носит добровольный характер.

Слово «этика» происходит от греческого «ethos», слово «мораль» - от латинского «mos». Смысл обоих слов – нрав, обычай. В отличие от простого обычая или традиции, нравственные нормы получают идейное обоснование в виде идеалов добра и зла, справедливости и т.п.

Этика – это философское учение, объектом изучения которого является мораль. Этика относится к древнейшим наукам.

Первый этап в развитии этической мысли связан с распадом родоплеменного строя и осмыслением человеком себя как личности, как «Я», выделенного из общего целого.

Второй этап – классический этап в развитии античной этики, когда происходило ее формирование как науки относится к рубежу 5–4 вв. до н.э.

Начался этот этап с деятельности **Демокрита** (5 – 4 вв. до н.э.), который первым начал выражать философские и этические идеи в системе специальных понятий.

«Отцом» античной этики является **Сократ**.

Он абсолютизирует мораль, считая ее основой достойной жизни и культуры. Только моральный человек может быть счастливым. Сократ различает счастье и наслаждение, ставит проблему свободы воли, определяет главные добродетели, подчеркивает значимость нравственного самосовершенствования личности.

Первая попытка систематизации этических идей, осуществленная на объективно-идеалистической основе, была сделана **Платоном**.

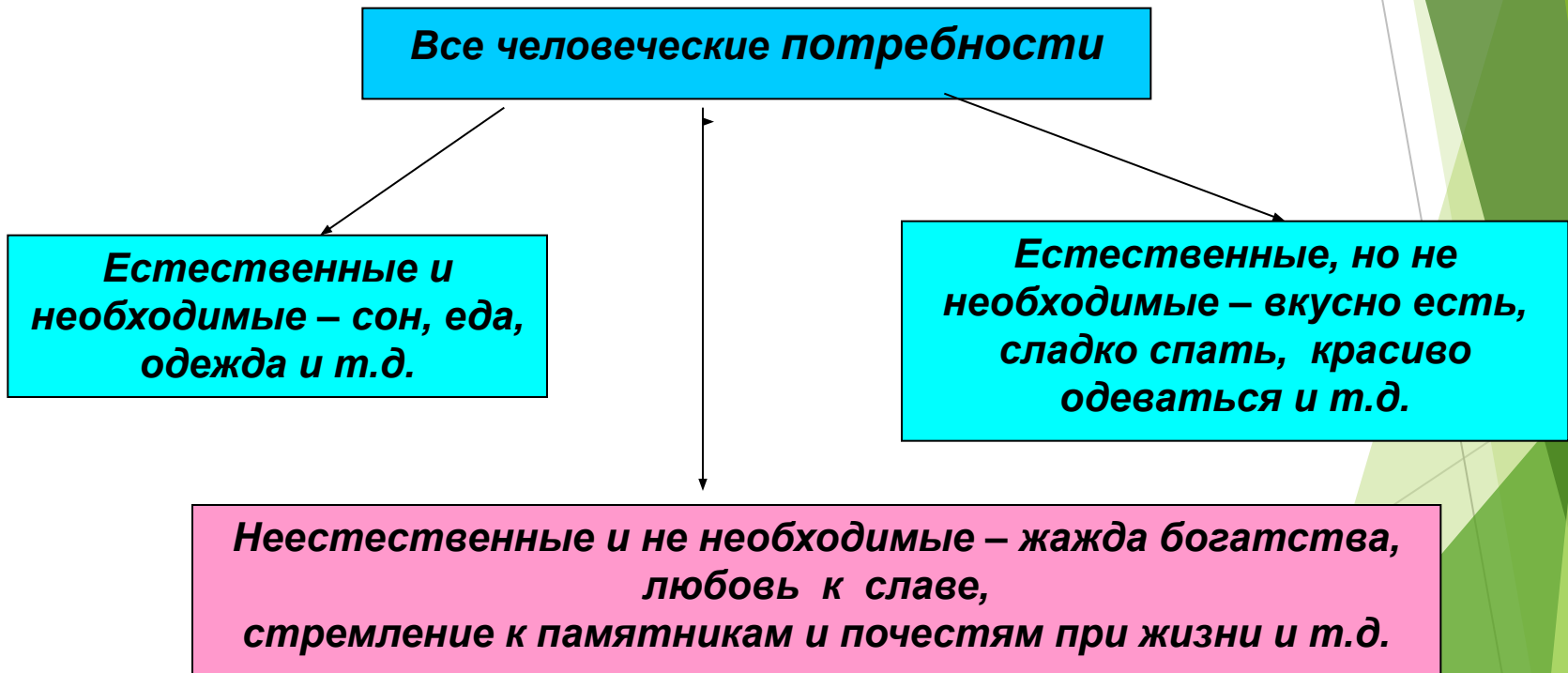
Систематическое изложение этики как теоретической науки впервые осуществил ученик Платона Аристотель (IV в. до н.э.). Ему принадлежит первый специальный этический труд «Никомахова этика». Он впервые построил глубокую теорию морали.

В понимании Аристотеля этика – это особая практическая наука о нравственности (добродетели), цель которой – научить человека, как стать добродетельным (и счастливым). Этика должна помочь человеку осознать главные цели своей жизнедеятельности и решить вопрос о возможности воспитания в государстве добродетельных граждан.

Выделяя этический аспект проблемы взаимоотношения личности и общества, Аристотель стремится найти пути их гармонического взаимодействия. По мнению Аристотеля, социальная гармония не должна подавлять личных интересов. Нравственность человека, опирающаяся на разум и волю, приводит его цели, желания, потребности в соответствие с интересами государства.

Поздний этап – период значительного ослабления античных государств. В этот период этика из единого древа распадается на ряд течений: гедонизм, скептицизм, стоицизм и др.

Эпикур (древнегреческий философ) – певец удовольствия, создатель концепции гедонизма. Эпикур впервые сформулировал положение о разумности, рациональности человеческих потребностей:



Рациональность человеческих потребностей

Таким образом, этика берет свои начала со времен Аристотеля. В русле философских течений высказывание этических идей выражалось в чувственно-образной форме, большое внимание уделялось описанию и осмыслению сложившегося практического поведения.

Под этикой понимается совокупность норм, принципов, идеалов, а также форм практического поведения и механизмов, способствующих их передаче (ритуалы, обычаи, обряды, традиции и т.п.).

В этике можно выделить два рода проблем:

□ вопросы о том, как должен поступать человек;

□ теоретические вопросы о происхождении и сущности морали.

Практическое значение этики проявляется в первую очередь в сфере человеческого общения, важной составляющей которого является общение людей в процессе совместной деятельности.

Профессиональная этика - это совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу.

Профессиональная этика регулирует нравственные отношения людей в трудовой сфере. Содержанием профессиональной этики являются кодексы поведения, предписывающие определенный тип нравственных взаимоотношений между людьми и способы обоснования данных кодексов.

Профессиональная этика подразумевает безусловное выполнение требований нравственности, связанных со спецификой профессии (работы).

В повседневной деятельности профессиональная этика проявляется во владении своей профессией, тщательном и кропотливом выполнении возложенных обязанностей, чувстве коллегиальности - с одной стороны, и в выполнении общепринятых норм поведения при исполнении служебных обязанностей - от внешней опрятности и хорошего тона до общей культуры - с другой.

В более узком понимании профессиональная этика может рассматриваться как мораль ученого, педагога, врача, юриста, представителя любой другой профессии.

Главным в каждой профессии, а значит, основным элементом профессиональной этики является профессионализм.

Профессионализм - это, в первую очередь, знание предмета деятельности на основе образования, практики работы и неперемного постоянного совершенствования и накопления новых знаний и навыков, анализа и применения лучшего опыта.

Профессиональная этика изучает:

- отношения трудовых коллективов и каждого специалиста в отдельности;**
- нравственные качества личности специалиста, которые обеспечивают наилучшее выполнение профессионального долга;**
- взаимоотношения внутри профессиональных коллективов, и те специфические нравственные нормы, свойственные для данной профессии;**
- особенности профессионального воспитания.**

В процессе труда между людьми складываются определенные моральные отношения. В них есть ряд элементов, присущих всем видам профессиональной этики.

□ Во-первых, это отношение к общественному труду, к участникам трудового процесса.

□ Во-вторых, это те моральные отношения, которые возникают в области непосредственного соприкосновения интересов профессиональных групп друг с другом и обществом.

Профессиональная этика не является следствием неравенства в степени моральности различных профессиональных групп. Просто к некоторым видам профессиональной деятельности общество проявляет повышенные моральные требования.

Уделяется особое внимание моральным качествам работников той сферы, которые связаны с правом распоряжаться жизнью людей, здесь речь идет не только об уровне моральности, но и в первую очередь о должном исполнении своих профессиональных обязанностей (это профессии из сфер услуг, транспорта, управления, здравоохранения, воспитания).

Особенности профессиональной этики

- 1. Понятие долга. Долг - это обязанность, которая вытекает из установленных правил взаимоотношений.**
- 2. Понятие корпоративности включает в себя особые отношения работников одной организации, отдела, бригады или специалистов одной профессии.**

Происхождение профессиональной этики

Выяснить происхождение профессиональной этики - это проследить взаимосвязь моральных требований с разделением общественного труда и возникновением профессии.

Первый этап - становление норм профессиональной этики относится к периоду раннего рабовладельческого общества, когда стали оформляться первые относительно массовые профессии.

Мораль первоначально складывается в среде профессий, представители которых непосредственно при выполнении своего профессионального долга контактировали с людьми: врачи, учителя, воспитатели, политики, писцы, жрецы, служители при храмах и т.п.

Второй этап в развитии профессиональной морали наступает в эпоху позднего средневековья. Он ознаменовался формированием нескольких тенденций:

1. значительно расширился круг профессий, в отношении которых формировались нравственные требования, в основном за счёт профессий, которые контактировали с населением не напрямую, а через результат своего труда.

Яркими свидетельствами данного процесса являются кодексы ремесленных цехов (уставы), которые включали в себя требования к выполнению определённых нравственных обязательств.

2. Нормы внутри профессиональных нравственных кодексов стали делиться на две ярко выраженные группы: нормы и принципы, определяющие общение и отношения внутри профессии и нормы, определяющие отношения представителей профессии с остальным населением.

3. Стали складываться моральные нормы, а впоследствии и кодексы таких социальных институтов, как армия, церковь, медицина и др.

Профессиональные этические кодексы – утверждения о системе ценностей и нравственных устремлений людей, принадлежащих к определенной профессии, разработанные с целью предотвращения коррупции, а также для информирования общественности о нормах поведения для людей данной профессии

Третий период в развитии этики наступает во второй половине XX века. Он отражает реалии современной цивилизации:

1. высочайший уровень развития науки, формирование единой мировой системы хозяйства и мировых систем коммуникаций, высочайший уровень кооперации в процессе производства, всё возрастающий уровень техногенной опасности существованию каждого отдельного человека и Земли в целом.

2. дальнейшую дифференциацию норм профессиональной морали, доказательством чего является происходящее углубление специализации не просто в рамках профессии, а в её отдельных направлениях.

На сегодняшний день практически не осталось профессий, которые не имели бы в рамках своей деятельности специальных нравственных требований.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ 1

Деловая игра «Критика»

Деловая игра «Критика»

Описание ситуации

Ниже представлен диалог руководителя с подчиненным.

Действующие лица: г-н А - начальник отдела; г-н В - заместитель начальника отдела; г-н С - молодой сотрудник отдела.

- ▶ Г-н А (обращается к г-ну С): «Г-н Д говорил, что из-за какой-то глупости с вашей стороны не состоялось подписание договора с заказчиком». (Обращаясь к г-ну В): «И вот в этом он весь. Ничего серьезного поручить нельзя». (Обращаясь к г-ну С): «Я в твои годы такие проблемы как орешки щелкал!»
- ▶ Г-н С: «Г-н А! Но ведь вы...»
- ▶ Г-н А: «Не перебивайте меня! Г-н В! Но ведь он неглупый парень. Помнишь, как он помог нам при разработке последнего проекта? Ладно. Дело в принципе поправимо. Возьмите на себя вопрос с подготовкой договора. Поручил бы я исправить положение г-ну С, да он еще дров наломает, как и в этот раз».
- ▶ Г-н С: «Г-н А! Позвольте мне...»
- ▶ Г-н А: «Все, разговор окончен».

Постановка задачи

- ▶ На основании представленного диалога руководителя с подчиненными участникам игры следует установить, какие правила критики нарушает руководитель.
- ▶ После анализа ситуации и ответов на поставленные вопросы участники должны сформулировать основные правила критики и составить логическую схему последовательности их применения.



Тема 1.

Раздел 3.

Профессиональная этика.

ПЛАН ЗАНЯТИЯ

- 3.1 основные принципы профессиональной этики.
- 3.2 Профессия и специальность.
- 3.3 Профессионализм как нравственная черта личности.
- 3.4 Деловая мораль и рыночные отношения.
- 3.5 Виды профессиональной этики.
- 3.6 Профессиональная этика в туризме и гостеприимстве.

Виды профессиональной этики

Каждому роду человеческой деятельности соответствуют определенные виды профессиональной этики.

Профессиональные виды этики - это те специфические особенности профессиональной деятельности, которые направлены непосредственно на человека в тех или иных условиях его жизни и деятельности в обществе. Изучение видов профессиональной этики показывает многообразие, разносторонность моральных отношений. Для каждой профессии какое-то особое значение приобретают те или иные профессиональные моральные нормы.

Профессиональные моральные нормы - это правила, образцы, порядок внутренней саморегуляции личности на основе этических идеалов.

Выделяются традиционные виды профессиональной этики,

такие, как

□ педагогическая,

□ медицинская,

□ юридическая,

□ этика ученого,

□ актера,

□ художника и

сравнительно новые,

□ инженерная этика,

□ этика предпринимателя,

□ журналистская этика и т.д.

Содержание любой профессиональной этики складывается из общего и частного.

Общие принципы профессиональной этики, базирующиеся на общечеловеческих нормах морали, предполагают:

- 1) профессиональную солидарность (иногда перерождающуюся в корпоративность);**
- 2) особое понимание долга и чести;**
- 3) особую форму ответственности, обусловленную предметом и родом деятельности.**

Частные принципы вытекают из конкретных условий, содержания и специфики той или иной профессии и выражаются, в основном, в моральных кодексах — требованиях по отношению к специалистам.

Профессия – определенный вид трудовой деятельности, требующий необходимых знаний и навыков, приобретаемых в результате обучения и длительной трудовой практики.

Основные принципы профессиональной этики

Принципы – это абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, правильно формировать свое поведение, свои действия в деловой сфере.

Первый принцип. Сущность его исходит из так называемого золотого стандарта: «В рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к своим подчиненным, к руководству, к коллегам, к клиентам и т.п. таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе».

Второй принцип: нужна справедливость при наделении работников необходимыми для их служебной деятельности ресурсами (денежными, сырьевыми, материальными и пр.).

Третий принцип требует обязательного исправления этического нарушения независимо от того, когда и кем оно было допущено.

Четвертый принцип – принцип максимума прогресса: служебное поведение и действия сотрудника признаются этическими, если они способствуют развитию организации (или ее подразделений) с моральной точки зрения.

Пятый принцип – принцип минимума прогресса, в соответствии с которым действия работника или организации в целом этичны, если они хотя бы не нарушают этических норм.

Шестой принцип: этичным является терпимое отношение работников организации к моральным устоям, традициям и пр., имеющим место в других организациях, регионах, странах.

Седьмой принцип рекомендует разумное сочетание индивидуального релятивизма и этического релятивизма с требованиями общечеловеческой (универсальной) этики.

Восьмой принцип: индивидуальное и коллективное начало равно признаваемы за основу при разработке и принятии решений в деловых отношениях.

Девятый принцип: не следует бояться иметь собственное мнение при решении любых служебных вопросов. Однако нонконформизм как черта личности должен проявляться в разумных пределах.

Десятый принцип – никакого насилия, т.е. «нажима» на подчиненных, выражающегося в различных формах, например, в приказной, командной манере ведения служебного разговора.

Одиннадцатый принцип – постоянство воздействия, выражающееся в том, что этические стандарты могут быть внедрены в жизнь организации не единовременным приказом, а лишь с помощью непрекращающихся усилий со стороны и менеджера, и рядовых работников.

Двенадцатый принцип – при воздействии (на коллектив, отдельного работника, на потребителя и пр.) учитывать силу возможного противодействия. Дело в том, что признавая ценность и необходимость этических норм в теории, многие работники, сталкиваясь с ними в практической повседневной работе, по той или иной причине начинают им противодействовать.

Тринадцатый принцип состоит в целесообразности авансирования доверием – чувству ответственности работника, к его компетенции, к чувству долга и т.п.

Четырнадцатый принцип настоятельно рекомендует стремиться к бесконфликтности. Хотя конфликт в деловой сфере имеет не только дисфункциональные, но и функциональные последствия, тем не менее конфликт – благоприятная почва для этических нарушений.

Пятнадцатый принцип – свобода, не ограничивающая свободы других; обычно этот принцип, хотя и в неявной форме, обусловлен должностными инструкциями.

Шестнадцатый принцип: работник должен не только сам поступать этично, но и способствовать такому же поведению своих коллег.

Семнадцатый принцип: не критикуй конкурента. Имеется виду не только конкурирующая организация, но и «внутренний конкурент» - коллектив другого отдела, коллега в котором можно «усмотреть» конкурента.

Этика менеджмента – наука, рассматривающая поступки и поведение человека, действующего в сфере управления, и функционирование организации как «совокупного менеджера» относительно своей внутренней и внешней среды в том аспекте, в каком действия менеджера и организации соотносятся с общечеловеческими этическими требованиями.

Профессия (лат. *professio*, от *profiteor* – объявляю своим делом) – официально указанное занятие, специальность) – род трудовой деятельности, требующий определенной подготовки человека, владеющего комплексом специальных теоретических знаний и практических навыков, приобретенных в результате специальной подготовки, опыта работы и являющийся обычно источником существования.

Специальность (от лат. *species* – род, вид) – комплекс приобретенных путем специальной подготовки и опыта работы знаний, умений и навыков, необходимых для определенного вида деятельности в рамках той или иной профессии.

Профессионализм и отношение к труду являются важными характеристиками морального облика личности.

В процессе труда между людьми складываются определенные моральные отношения. В них есть ряд элементов, присущих всем видам профессиональной этики.

Во-первых, это отношение к общественному труду, к участникам трудового процесса.

Во-вторых, это те моральные отношения, которые возникают в области непосредственного соприкосновения интересов профессиональных групп друг с другом и обществом.

Профессиональная мораль должна рассматриваться в единстве с общепринятой системой морали.

Организация – это экономическая система, обязанная заботиться об эффективности использования своих ресурсов.

Этические нормы – это ценности и правила этики, которых должны придерживаться работники организации в своей деятельности. Правила содержат права, обязанности и ответственность за неисполнение обязанностей или превышение прав. Правила этики принимаются на общем собрании коллектива.

Авторитет руководителя – это личное влияние человека на коллектив, которое он приобретает своим трудом, профессиональными знаниями, организаторскими способностями, нововведениями, умением работать с людьми.

Коллектив – это сложная система, состоящая из множества связанных между собой групп людей и отдельных личностей. Производственный коллектив выполняет две взаимосвязанные функции: экономическую и социальную.

Процесс формирования и развития коллектива осуществляется в несколько этапов.

Первый этап – процесс формирования коллектива, когда люди присматриваются к друг другу и к руководителю.

На **втором этапе** внутри коллектива формируются микрогруппы на основе личных особенностей и интересов, которые могут по-разному относиться к задачам коллектива и руководителю.

Третий этап характеризуется тем, что все члены коллектива принимают установившиеся требования, в том числе и этические. Это высшая стадия развития коллектива.

Развитие коллектива не заканчивается третьим этапом. Этот процесс должен постоянно продолжаться и выражаться в развитии творческих сил коллектива, самоуправлении, улучшении морально-психологического климата, деятельности общественных организаций, социальной сферы, этических норм поведения.

Морально-психологический климат коллектива – это устойчивое состояние его внутренних связей, которое проявляется в эмоционально-этическом настрое коллектива, результатах его деятельности, формировании общественного мнения.

Под межличностными отношениями понимаются различные виды взаимосвязи и общения личностей в коллективе в процессе их деятельности. Данные отношения включают межличностное восприятие, совместимость, конфликты и др.

Нормы этического поведения руководителя – это правила, базирующиеся на знаниях и навыках этики, определяющих уважительное отношение руководителя к своим подчиненным и внешнему окружению.

Руководитель должен умело решать задачи координационного характера:

- представительские (представление и защита интересов коллектива перед вышестоящим руководством и внешним окружением);**
- мотивационные (проведение в подразделении эффективной мотивационной политики, распределение работ между сотрудниками с учетом их интересов, проявление способности увлечь коллектив решением стоящих перед ним задач и т.п.);**
- консультативные (обеспечение необходимой помощи подчиненным в реализации заданий).**

Культура профессионального поведения руководителя определяется общим уровнем его интеллекта, образования и воспитания, широтой эрудиции, обширностью интересов.

Нравственные принципы, на которых должны строиться взаимоотношения руководителя и подчиненного:

- ✓ **признание и защита прав и свобод человека и гражданина;**
 - ✓ **принцип гуманизма;**
 - ✓ **принцип справедливости;**
 - ✓ **принцип ответственности;**
 - ✓ **принцип законности.**

Нравственные нормы служебного поведения:

- единая мораль для всех;***
- единство слова и дела;***
- проявление внимания к подчиненным;***
- проявление максимума корректности, вежливости и тактичности.***

Кодексы этики – это свод норм правильного, одобряемого поведения, считающегося уместным для человека той профессии, к которой данный кодекс имеет отношение.

Профессиональные кодексы этики служат обществу гарантией качества и несут информацию о стандартах и ограничениях деятельности работников в той области, для которой данные кодексы разработаны. Знание кодексов помогает предотвращать неэтичное поведение.

Кодекс профессиональной этики специалиста в области кадрового менеджмента представлен на I Всероссийском кадровом форуме 11 ноября 2005 года.

Объектом изучения этики является мораль. Она регулирует сознание и поведение человека во всех сферах жизни – в труде, быту, политике, отношениях в семье, коллективе, в международных отношениях, в отношениях с природой. Мораль участвует в формировании человеческой личности, ее самосознания.

Современная профессиональная этика основывается на трех важнейших положениях:

- создание материальных ценностей во всем многообразии форм рассматривается как изначально важный процесс;**
- прибыль и другие доходы рассматриваются как результат достижения различных общественно-значимых целей;**
- приоритет в разрешении проблем, возникающих в деловом мире, должен отдаваться интересам межличностных отношений, а не производству продукции.**

Этикет – это установленный порядок поведения где-либо, набор правил поведения в определенном социуме. Это нормы взаимоотношений людей различного правового, социального и интеллектуального статуса. **Этикет как бы соединяет внутренний мир человека с его внешним проявлением.**

Деловой этикет подразумевает внешнюю форму контактов и общения и все условности, связанные с этими действиями. Однако каждая профессия вносит дополнения и поправки в общепринятый свод правил и законов поведения людей.

Этикет регламентирует, что допустимо и приемлемо в данном обществе или в данной группе людей, а что нет.

Он связан с понятиями вежливости, культуры, интеллигентности. В отличие от норм морали он носит как бы характер неписанного соглашения людей.

«Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять – от его умения общаться с людьми».

Д. Карнеги.

Профессиональный этикет включает в себя грамотное владение культурой речи и профессиональными терминами, безупречным внешним видом в соответствии с требованиями дресс-кода компании, эстетичное оформление рабочего места сотрудников, соблюдение норм и правил поведения, формирующих положительную репутацию фирмы. Кроме этого, этикет состоит из техник межличностного общения с коллегами, руководством и клиентами. Вежливость, корректность, пунктуальность, тактичность, деликатность и скромность - важные составляющие деловой репутации.

ЭТИКЕТ ЭТО:

- Заботливость
- Вежливость
- Честность
- Готовность помочь
- Оперативность
- Доступность
- Дружелюбие
- Знания
- Профессионализм



хорошие манеры

- это способ показать другим людям, что они
вам не безразличны

RusDemotivator.Ru

ИДЕОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЭТИКЕТА

- Этикет – это то, что думают о нем ваши клиенты
- Обслуживание – это то, что думают о нем ваши клиенты
- Сервис – это то, что думают о нем ваши клиенты
- Качество – это то, что думают о нем клиенты

ОСНОВА КАЧЕСТВЕННОГО СЕРВИСА: ВОСЕМЬ ОТНОШЕНИЙ



Сегодня профессиональный этикет считается экономической категорией, приносящей прибыль компании и формирующий позитивный статус отношения общества к представителям определенных профессий.

Для профессионального успеха следует правильно ориентироваться в вопросах этики и хорошего тона, усвоить специфику правильного поведения в определенных ситуациях. Поведение в процессе делового взаимодействия во многом зависит от таких личностных качеств человека, как совесть, долг, честь, достоинство, благородство.

Совесть – моральное осознание человеком своих действий.

Долг – это осознание добросовестного исполнения своих служебных и гражданских обязанностей, это нравственная обязанность индивида перед обществом, коллективом, семьей, друзьями.

Честь обязывает человека добросовестно выполнять свои служебные, гражданские, профессиональные обязанности, быть правдивым, требовательным к себе и другим и т.д.

Достоинство выражается в самоуважении, в осознании значимости своей личности.

Благородство - это способность человека жертвовать своими интересами во имя интересов других, совершать бескорыстные поступки. Это нравственное поведение высшего качества.

Вежливость – это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству. Суть вежливости – доброжелательность.

Корректность – несколько подчеркнутая, официальная, сухая вежливость, умение держать себя в рамках приличий в любых ситуациях, в том числе и конфликтных.

Учтивость – вежливость почтительная, проявляемая обычно к старшим.

Любезность – вежливость, в которой явно проявляется стремление быть приятным и полезным другому человеку.

Деликатность – это вежливость, проявляемая с особой мягкостью, тонкостью, чуткостью в отношении людей, с которыми происходит общение.

Одним из элементов вежливого обхождения является **тактичность**.

Точность – это моральная норма. Нарушение ее в общественной жизни, деловой сфере приводит к невыполнению контракта, срыву важного задания и др.

Скромность является проявлением высокой этической культуры. Она означает сдержанность в оценках, не бравирование своими достоинствами, служебным положением, уважение вкусов и привязанностей других людей.

Предупредительность – это стремление первым оказать любезность, избавить другого человека от неудобства и неприятностей.

НАДЕЖНОСТЬ

- Не жалеть времени для качественного выполнения работы
- Быть человеком, на которого можно положиться
- Делать то, что нужно, а не то, что легче

НАХОДЧИВОСТЬ

- Решать проблемы
- Предлагать варианты
- Нарушать правила, если это помогает решить или предотвратить проблемы



МОЖНО И ТАК...

... но мы не ищем лёгких путей!

Коммуникативная культура – это знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, добиваться точного восприятия и понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров, направлять поведение деловых партнеров к желательному результату.

Основные элементы профессионального этикета

□ Приветствия;

□ Представления;

□ Обращения;

□ Субординация.

Приветствие – это первая демонстрация вежливости.
«Доброе утро» принято говорить до 12.00 часов, **«Добрый день»** - до 18.00 часов, **«Добрый вечер»** - после 18.00 часов.

Молодой человек первым приветствует женщин, старших по возрасту и по положению мужчин. Но руку первыми протягивают они.

Вошедший в помещение здоровается первым, будь-то мужчина или женщина.

При встрече людей равного статуса здоровается первым тот, кто хорошо воспитан.

При встрече двух пар (женщины справа от мужчин) первыми здороваются женщины, затем женщины - с мужчинами, в последнюю очередь – мужчины.



Поклон – это не кивок головой. При поклоне голова фиксируется в наклоненном состоянии на 1 – 2 секунды. Поклон может быть формальным, вежливым, заискивающим, пренебрежительным, холодным, теплым, полным уважения, изящным, глубоким

В России мужчины приветствуют друг друга рукопожатием. При этом руку над столом не протягивают (допускается в официальной обстановке). Чтобы поздороваться, нужно выйти из-за стола. Ислам не приемлет при встрече мужчины и женщины не только рукопожатие, но даже простое соприкосновение. В странах Юго-Восточной Азии не принято обмениваться рукопожатиями.



**Согласно правилам вежливости,
первым приветствует**

**мужчина – женщину;
младший – старшего;
проходящий – стоящего;
опаздывающий – ожидающего;
входящий – находящихся в помещении.**

Сейчас приветствие служит для установления контактов, знакомств. Раньше приветствовали только того, кто уже представлен.

Правила представления

В соответствии с правилами хорошего тона мужчину представляют женщине, младшего – старшему, холостого мужчину – женатому, низшего по иерархии – высшему.

Нового работника представляет начальник, но если он по какой-либо причине не смог это сделать, работнику следует самому представиться, назвав при этом свою должность, фамилию, имя, отчество.

В настоящее время деловая женщина может сама представиться без посредника.

Девушку представляют пожилому мужчине.

Гостей представляют хозяйка, хозяин или организаторы мероприятия. Тех, кто пришел позже, представляют тем, кто пришел ранее. Но молодых людей всегда представляют старшим, независимо от того, кто и когда пришел.

Началом общения является обращение.

Оно выражается в адресации к собеседнику по имени, отчеству, фамилии, должностному или профессиональному признаку.

Выбор формы обращения с позиций современного этикета зависит от нескольких условий.

□ «Вы» - говорят незнакомым, малознакомым и уважаемым людям в официальной и неофициальной обстановке.

□ В условиях официального общения принято обращение на «Вы», даже среди близких, хорошо знакомых людей.

□ Молодой человек не может первым назвать на «Ты» более старшего, если последний не предложит первым называть его на «Ты».

□ Важно, чтобы обращение на «Ты» не навязывалось в деловой сфере.

□ Начальнику не следует называть подчиненных на «Ты». Подчиненные должны обращаться к начальнику на «Вы», независимо от степени близости и родства.

□ Обращение без имени – обращение формальное. Обращение по имени отчеству – это обращение к личности.



Визитная карточка (визитка) - традиционный носитель контактной информации о человеке или организации. Визитная карточка широко используется в деловых отношениях и протокольной дипломатической практике. Для деловых карточек главное - их информативность, функциональность.



Визитные карточки изготавливают типографским способом. Текст печатается на русском языке, на обороте - на иностранном. Указывают название учреждения (фирмы), имя, отчество (в отечественной практике), фамилию, а под ними должность владельца. Обязательно указывают ученую степень (звание), в левом нижнем углу - полный адрес, в правом - номера телефонов и телефакса. Размер визитных карточек и шрифт, которым печатается текст, строго не регламентируются. У нас принят следующий стандарт - 70x90 или 50x90 мм.



Визитные карточки бывают следующих видов:

- ✓ **стандартизированная визитная карточка сотрудника фирмы (организации);**
- ✓ **представительская карточка сотрудника фирмы;**
- ✓ **визитная карточка фирмы;**
- ✓ **семейная визитная карточка;**
- ✓ **прочие визитные карточки.**



Деловой протокол — это правила, которые регламентируют порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов, оформление деловой переписки и т.д.

Телефон – самый быстрый способ связи в современной жизни. Он позволяет решить многие деловые проблемы, установить контакты без непосредственной встречи.

По телефону

- ✓обмениваются личной и служебной информацией,
- ✓договариваются о встречах,
- ✓устанавливают и развивают деловые контакты.

Главные требования культуры общения по телефону

- ✓ краткость (лаконичность);*
- ✓ четкость и ясность не только в мыслях, но и в их изложении;*
- ✓ разговор должен проводиться без больших пауз, лишних слов, оборотов и эмоций.*

Американский исследователь Джен Ягер выделяет такие наиболее важные принципы этики общения по телефону.

- 1. Рядом с телефоном полезно держать ручку, блокнот и календарь.**
- 2. После звонка быстро снимите трубку. Этикетом предусмотрено снятие трубки до четвертого звонка телефона. Трубку снимают левой рукой, чтобы правой можно было записать передаваемую информацию.**
- 3. Трубка снята. Какое первое слово произнести, чтобы контакт был установлен? - Как правило: «Алло», «Слушаю», «Да». В деловом общении предпочтительнее использовать информативные ответы (кто снял трубку и в каком учреждении), при этом не следует называть себя и предприятие скороговоркой.**

4. Если во время вашей беседы с клиентом раздастся телефонный звонок? - Извинитесь перед клиентом, снимите телефонную трубку и, сославшись на занятость, попросите перезвонить. Или: запишите номер телефона звонившего и перезвоните ему, как только будете свободны.

5. Как пригласить к телефону коллегу? - «Одну минуту» («сейчас»)... Иван Петрович — вас!» После этого трубка передается или аккуратно, без стука кладется на стол.

6. Деловой телефонный разговор должен быть кратким. Заканчивает разговор тот, кто позвонил.

7. Важно, чтобы служебный телефонный разговор велся в спокойном, вежливом тоне. Во время разговора необходимо создать атмосферу взаимного уважения, чему способствует улыбка.

8. Никогда не говорите по телефону с набитым ртом. Недопустимо во время телефонного разговора жевать, пить и параллельно разговаривать с сотрудниками.

9. Телефон усугубляет недостатки речи, поэтому рекомендуется следить за произношением чисел, имен собственных и фамилий. В разговоре лучше не употреблять специфические, профессиональные термины, которые могут быть непонятны собеседнику. Не допускается жаргон и такие выражения, как «идет», «лады», «добро», «пока» и т.п.

10. Поскольку телефонные собеседники не видят друг друга, то они должны подтверждать свое внимание (в случае длительного разговора одного) репликами: «Да, да», «Понимаю»... Завершать разговор следует вовремя, чтобы избежать пресыщения общением. В конце разговора надо поблагодарить за звонок или полученную информацию (новость). «До свидания, спасибо за звонок», «Приятно было поговорить с вами» и т.п.

В настоящее время все большую значимость приобретают *проблемы межкультурной деловой коммуникации*. Быстрые темпы интернационализации российской экономики, ее глобализация, новые электронные средства коммуникации приводят к значительному расширению международных контактов, появлению большого количества совместных проектов, тесным взаимодействиям между представителями деловых кругов разных стран и континентов.

При деловом общении представители разных культур действуют в соответствии со своими культурными нормами и национальным менталитетом. Знание и понимание этнокультурных особенностей участников делового общения является важнейшим условием повышения его эффективности, плодотворного решения возникающих проблем.

Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. М. 1999.

Типы деловых культур

моноактивные культуры (американцы, англичане, немцы, шведы...)

Моноактивными исследователь называет культуры, в которых принято планировать свою жизнь, составлять расписание, организовывать деятельность в определенной последовательности, занимаясь только одним делом в данный момент. Представители этих культур считают, что при линейной организации труда можно действовать более эффективно и добиться значительно больших результатов.

Основным способом коммуникации с представителями моноактивной культуры является диалог.

□ полиактивные культуры (итальянцы, латиноамериканцы, арабы...)

Это – общительные, подвижные народы, которые привыкли делать множество дел одновременно, нередко не доводя их до конца. Они планируют очередность дел не по расписанию, а по степени относительной привлекательности, значимости того или иного мероприятия в данный момент. Полиактивных людей не очень заботит пунктуальность. Они считают, что реальность важнее, чем распорядок, устанавливаемый человеком, поэтому легко перестраиваются и часто меняют последовательность выполнения работ.

В полиактивной культуре, как и в моноактивной, основным способом коммуникации является диалог.

Когда вместе приходится работать людям, принадлежащим разным культурам, моноактивной и полиактивной, между ними может возникнуть взаимное непонимание, раздражение, что порой приводит к конфликтам, если одна из сторон не приспособится к другой.

□ **реактивные культуры** (японцы, китайцы, турки, финны...)
Их представители придают наибольшее значение вежливости и уважению. Они предпочитают молча и спокойно слушать собеседника, осторожно реагируя на предложения другой стороны. Представителей этой культуры считают лучшими в мире слушателями. Они организуют свою деятельность не по строгому и неизменному плану, а в зависимости от обстоятельств, реагируя на происходящие изменения. Практически они никогда не прерывают говорящего, а выслушав, не торопятся с ответом, не высказывают определенного мнения, пытаются прояснить намерения и ожидания говорящего. В реактивных культурах предпочтительным способом общения является следующий: монолог – пауза – размышление – монолог. Представители реактивной культуры часто выражают свои мысли с недомолвками, считая, что слушатель остальное дополнит сам, редко используют имена, что придает дискуссии безличный, неопределенный характер. В процессе делового общения носители реактивной культуры нередко прибегают к излюбленной тактике – умалению своих достоинств. Кроме того, они прекрасно владеют искусством невербальной коммуникации, редко бывают агрессивными и не стремятся к лидерству.

***Россия* представляет собой чрезвычайно сложный поликультурный исторический феномен. Основную типологическую особенность российской культуры составляет ее бинарный характер. Как подчеркивают многие исследователи, Россия - это страна великих контрастов, любой тезис относительно ее истории и культуры имеет и антитезис.**

К национальным особенностям русских специалисты относят склонность к коллективизму, самопожертвованию, терпение, упорство, неравномерный ритм работы, способность в критический момент мобилизоваться и напрячь все силы, неуважительное отношение к закону. Многие отмечают, что в основном это очень теплые, душевные люди, отзывчивые на добро и любовь.



При деловом общении принято, чтобы партнеры при случае «обменивались» подарками и сувенирами. Делать подарки – искусство, проявление внутренней культуры человека. Подарок должен быть выражением хорошего отношения к человеку.

Во время первой встречи подарки вручают хозяева, а не гости.

При последующих встречах обмен подарками становится обязательным. Серьезным нарушением этикета считается повторение подарка.

Самым популярным подарком являются цветы. Лично цветы дарят в развернутом виде. Исключением является преподнесение цветов при встрече гостей на вокзале или в аэропорту. В этом случае принято их вручать завернутыми в целлофан. Если цветы отправляются с посылным, они также упаковываются. При этом к посылаемому букету или корзине цветов следует приложить визитную карточку.





«У нас нет второго шанса произвести хорошее первое впечатление».

Имидж в переводе с английского – «образ». Образ – это мысленная картинка, которая возникает в сознании человека в результате непосредственного или опосредованного отражения действительности.

Основные компоненты имиджа делового человека:

- ✓ внешний облик (манера одеваться),**
- ✓ тактика общения (умелая ориентация в конкретной ситуации, владение механизмами психологического воздействия и т.д.),**
- ✓ деловой этикет и протокол,**
- ✓ этика делового общения.**

Одежда делового человека должна соответствовать:

- ***своему назначению, а также месту, времени и характеру события;***
- ***времени года и погоде;***
- ***возрасту;***
- ***индивидуальным особенностям человека.***



Наша одежда является составной частью всего коммуникационного комплекса. Результаты исследований в области типологии одежды немецких предпринимателей показывают: «Ваша одежда сегодня должна соответствовать тому посту, который вы хотели бы занять завтра».

Прием в деловой сфере - способ заключения взаимовыгодных сделок в оптимальной и непринужденной полуофициальной обстановке.

Деловые приемы служат для заключения взаимовыгодных договоров, позволяют отпраздновать юбилей фирмы, расширение сферы деятельности, достижение значительных финансовых результатов. Участие сотрудников в деловом приеме — это не просто времяпрепровождение, а исполнение служебных обязанностей.

Различают деловые приемы, проводящиеся с наличием посадочных мест (т.е. участники приема сидят) и без посадочных мест (т.е. участники приема стоят).





Деловой завтрак - наиболее удобное время для встреч тех, кто напряженно работает в течение дня.

Продолжительность - около 45 минут. Не рекомендуется для деловой встречи мужчины и женщины.



Деловой обед позволяет наладить хорошие отношения с партнерами, лучше познакомиться с клиентами. В полдень человек активнее и раскованней, чем в 7-8 часов утра. Продолжительность делового обеда строго не регламентируется и обычно составляет один-два часа, из которых до получаса занимает светский разговор, как правило, предваряющий деловую беседу.





Деловой ужин носит более официальный характер, чем завтрак или обед, и по степени регламентации приближается к приему. Это определяет тип приглашений (письменные, а не телефонные), особенности одежды (костюм темных тонов).

Продолжительность делового ужина
два часа и более.



Большое число различных приборов возле вашей тарелки не должно вас смутить. Ведь у каждого прибора — своя функция. Чтобы их использовать по назначению, нужно помнить главное правило: все приборы, расположенные справа от тарелки, берут и держат во время еды правой рукой, а все то, что расположено слева, только левой рукой. И, маленькая подсказка: приборы лежат в той последовательности, в которой будут подаваться блюда.