



# *Профессиональная этика и этикет*

[vk.com/metod\\_fursova](https://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](http://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** (ёthica 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**.

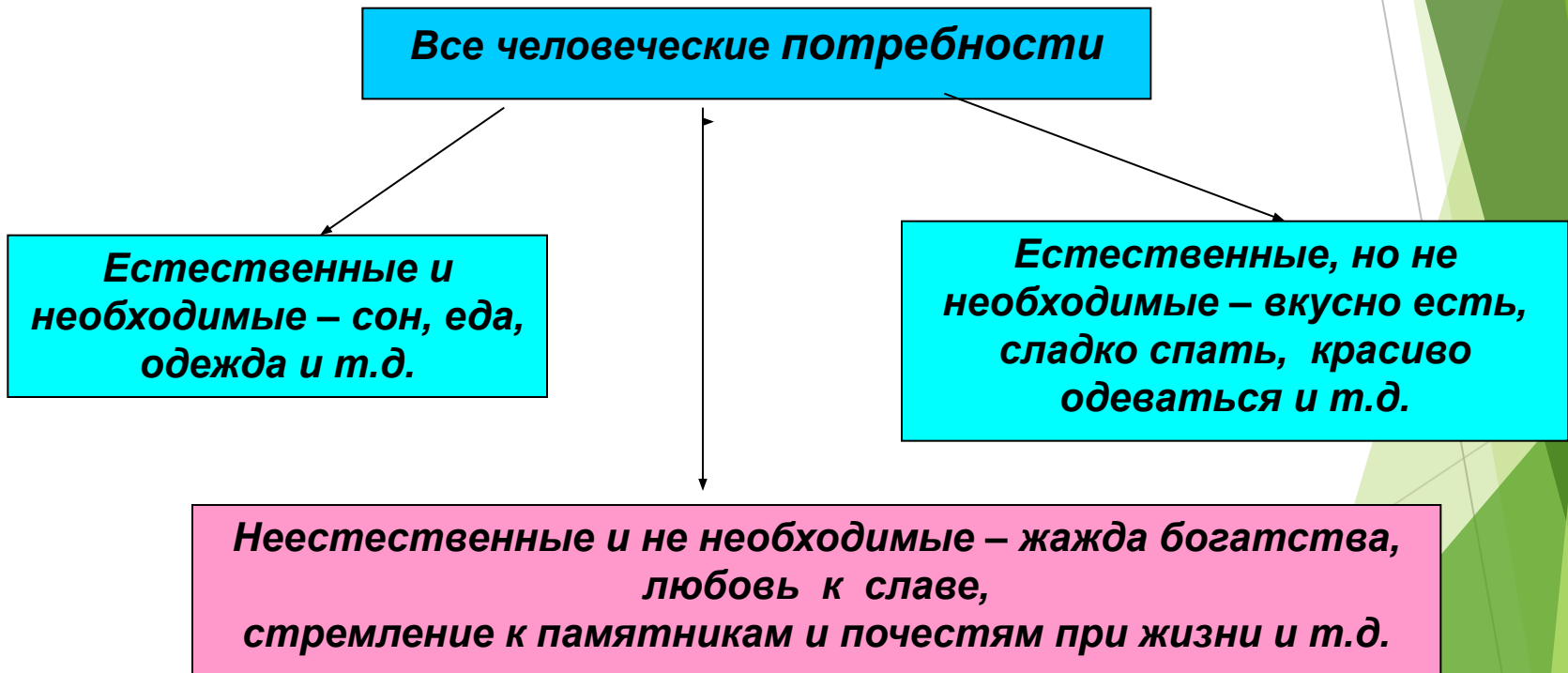
**Систематическое изложение этики как теоретической науки впервые осуществил ученик Платона Аристотель (IV в. до н.э.). Ему принадлежит первый специальный этический труд «Никомахова этика». Он впервые построил глубокую теорию морали.**

**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.

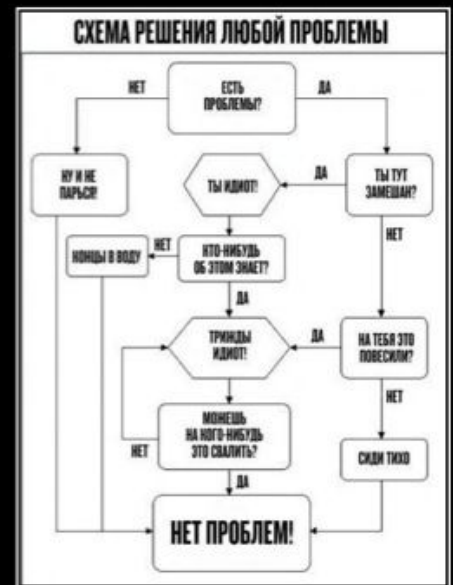
**Предупредительность** – это стремление первым оказать любезность, избавить другого человека от неудобства и неприятностей.

# 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.***