

Деловой этикет



Этика и этикет

Этика – система морально-нравственных норм, принятая в обществе.

Этикет – совокупность принятых в обществе конкретных правил и законов поведения.

Существует множество видов этикета: повседневный, дипломатический, воинский, гостевой и другие.

Деловой этикет – одна из составляющих этики. Без знания правил делового этикета невозможно добиться успеха в выбранной сфере деятельности.

Соблюдение всех правил и норм общения в профессиональной среде гарантирует уважение и авторитет среди коллег. Правильный выбор, уместность и своевременность слова, жеста, позы, другого этического знака раскрывает деловые и личные качества человека с лучшей стороны.

Правила делового этикета необходимо соблюдать, так как они:

- способствуют формированию положительного имиджа;
- благоприятствуют успешному ведению переговоров, деловых встреч;
- подстраховка в случае форс-мажора, неловких моментов;
- дают возможность более успешного и быстрого достижения целей



В этикет входят универсальные общечеловеческие морально-этические нормы:

- почтительное уважение к старшим;
- помощь женщине;
- честь и достоинство;
- скромность;
- толерантность;
- благожелательность и другие.



Особенности этики общения в бизнес-среде

Основы делового этикета – общие принципы культуры поведения в корпоративной среде:

❖ Вежливость

Тон общения с коллегами, партнерами, клиентами всегда доброжелательный, приветливый. Безупречная улыбка – визитная карточка успешного в бизнесе человека. Вежливость помогает повысить прибыльность предприятия, сохранить хорошие отношения с партнерами и клиентами. Нервозность, раздражительность и паника правила делового этикета исключают.

❖ Корректность

В корпоративной среде не принято быть грубым и невнимательным даже по отношению к нечестному партнеру. Необходимо уметь держать себя в руках, сдерживать эмоции и регулировать поведение усилием воли.

❖ Тактичность

Деловые люди не забывают про чувство меры и такта во взаимоотношениях с людьми. Предусмотрительно избегают неловких, негативных, неприемлемых тем в разговоре.

❖ Деликатность

Деликатность предполагает мягкость, плавность, гибкость, витиеватость речи. Принято говорить комплименты, не переходящие в лесть и лицемерие.

❖ Скромность

Способность вести себя скромно характеризует человека как воспитанного, выгодно подчеркивает его деловые и личные качества. Скромный специалист и профессионал своего дела воспринимается как уравновешенная, гармоничная, целостная, зрелая личность.

❖ Обязательность

Если работник или руководитель взял на себя обязанность, дал обещание, он должен его сдержать. То, насколько руководитель или сотрудник организации обязателен, может рассказать об его умении анализировать, прогнозировать, оценивать обстановку, силы, возможности.

❖ Пунктуальность

В среде бизнеса считается неприличным быть неточным во времени, не уметь им правильно распоряжаться, ведь это признак того, что человек не ценит ни свое, ни чужое время. Например, ожидание важной встречи дольше пяти минут правила делового этикета определяют как грубое нарушение. Время особенно ценно в бизнесе.

Законы и правила этичности

Правилами делового этикета предусмотрены следующие рабочие моменты:

□ Дресс-код

Стиль одежды классический, сдержанный, аккуратный. Строгий костюм, приемлемая цветовая гамма в одежде (обычно черный, серый, белый цвета), аккуратная прическа. Каждая организация может прописывать свои правила дресс-кода, но они всегда в рамках общепризнанных в бизнесе особенностей внешнего вида.

□ Отношение к труду

Добросовестное, ответственное, порядочное отношение к труду, пожалуй, главный признак профессионализма. На работе не принято решать личные дела, посещать социальные сети, много разговаривать с коллегами не по делу, часто делать перерывы на чай.

□ Тайм-менеджмент

Непунктуальных людей не любит никто. А в бизнесе дорога и расписана каждая минута, оттого ценность времени нельзя преувеличить. Правила гласят: время – деньги; каждый профессионал и специалист должен владеть основами тайм-менеджмента; нужно планировать рабочий день.

□ Письменная речь

Образованный и культурный человек всегда пишет грамотно. Существуют правила и каноны оформления деловых писем и другой документации.

□ Устная речь

Деловое общение структурировано, без лирических отступлений, вводных слов, слов-паразитов, нецензурных слов. Деловой этикет не допускает искажение голоса, кривляния, пародию на кого-либо, пустой болтовни.

□ Телефонный этикет

Деловой этикет предполагает правила переговоров и беседы по телефону. К разговору по телефону готовятся заранее: определяют время, когда собеседнику удобнее разговаривать, подготавливают вопросы, которые нужно задать, отмечают основные пункты, которые нужно обговорить.

□ Общение в интернете

Для этикета общения в интернете придумано новое слово – **нетикет**. Без интернета уже невозможно представить цивилизованную жизнь. Современный работник пользуется электронной почтой, сайтом компании, внутренним чатом и так далее.

Правила оформления деловых электронных писем частично совпадают с правилами написания бумажных писем. Электронное письмо принято подписывать не только именем автора, но и оставлять контактные данные (наименование организации, индекс, телефоны, ник в Skype, адрес сайта компании, график работы).

□ Рабочий стол

На рабочем столе по правилам этикета должен быть порядок. Ровные стопки бумаг, книг, папок – все на своих местах. Рабочий стол работодателя и работника расскажет о том, как он работает. Негласное правило гласит: чем больше порядка на рабочем столе, тем больше его в голове.

□ Коммерческая тайна

Конфиденциальная информация и коммерческая тайна не подлежат разглашению.

□ Уважение

В поведении и общении культурный человек выражает уважение к собеседнику, партнеру, оппоненту, клиенту. Деловой этикет обязывает быть внимательным слушателем, уважать чужое мнение, помочь коллеге с работой и так далее.

□ Деловые переговоры, совещания, мероприятия

Умение грамотно вести переговоры и результативно их завершать – особое искусство. Деловой этикет гласит: у переговоров и совещаний должна быть цель, план, определенные временные рамки и место проведения, удобные для обеих сторон.

Деловые мероприятия, такие как встреча деловых партнеров на вокзале или в аэропорту, представление членов делегации, вручение цветов и другие действия, осуществляются по протоколу. К примеру, существуют определенные правила рассадки за столом переговоров.

□ Субординация

Отношения «начальник – подчиненный» предполагают равное общение с соблюдением определенной дистанции. Этичный начальник делает замечания подчиненному только тет-а-тет. Дает устные и письменные задания конкретно, лаконично, понятно. Этичный подчиненный безусловно выполняет распоряжения руководителя, но может высказать свою точку зрения, дать полезный совет, внести предложение.

□ Отношения в коллективе

Микроклимат в коллективе имеет огромное значение, влияет на продуктивность и работоспособность сотрудников. Деловой этикет предполагает доброжелательные, уважительные отношения, помощь и поддержку в решении поставленных задач. Табу: сплетни, интриги, козни, холодная война, а также служебные романы (личная жизнь предполагается во вне рабочее время и не на рабочем месте).

□ Деловые жесты

Жесты должны быть энергичными, но не чрезмерными или размашистыми; походка ровная, стремительная, скорость ходьбы средняя (не бегом и не прогулочным шагом); осанка прямая; взгляд уверенный.

Единственное прикосновение, допустимое в бизнес-среде – рукопожатие. При этом здесь тоже есть свои правила. При рукопожатии не принято, чтобы рука была вялой, влажной, холодной. Руку собеседника нельзя долго и сильно сжимать и трясти. Существует немало психологической литературы, посвященной языку тела, в которой рассматриваются деловые жесты и то, как их можно интерпретировать.

Этика и деловой этикет изучаются в общеобразовательных учебных заведениях, при посещении соответствующих курсов, тренингов, семинаров и осваиваются самостоятельно деловым человеком.

Этичность как качество личности

Деловые качества человека – способности к выполнению задач и достижению целей, определяемых спецификой работы, специальности, квалификации.

Выделяют два типа деловых качеств:

1. личные, врожденные;
2. профессиональные, приобретенные.



Этичность человека выражается в таких проявлениях его нравственности:

- совесть, чувство личной ответственности за все происходящее в жизни;
- воля, развитый самоконтроль, четкая регуляция поведения;
- честность, умение говорить правду и действовать соответственно;
- коллективизм, социальная направленность деятельности, дружелюбие, желание стремиться к общей цели;
- самообладание, стрессоустойчивость, контроль над чувствами и эмоциями;
- принципиальность, последовательность, отстаивание этических позиций, соответствие слов действиям;
- трудолюбие, желание работать, интерес к труду;
- ответственность, серьезность, стабильность;
- великодушие, терпимость, человечность, толерантность;
- оптимизм, позитивное мышление, вера в лучшее, уверенность в себе.

Нравственность и этичность – базовые характеристики личности культурного руководителя и работника. У успешного в бизнесе человека развита потребность поступать в соответствии с требованиями этики и морали, быть добрым и честным.

