

## Содержание:

image not found or type unknown



### Введение

Деловое общение – сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение определенной цели, решение конкретных задач. Специфической особенностью делового общения является регламентированность, т.е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.

В процессе формирования трудовых взаимоотношений, важно соблюдать определенные моральные принципы и понятия. Регулирование такого процесса взаимоотношений называют деловым этикетом. К трудовой этике относится понятие этического свода правил, с помощью которого происходит становление и регулирование профессионального развития и деятельности сторон. Необходимость в развитии и утверждении в процессе деятельности трудовой этики, заключается в самореализации личностных и деловых амбиций в процессе формирования грамотных и взаимоуважительных отношений.

Профессионализм, это черта, формирующаяся в момент становления черт характера человека: долг, честь, ответственность, этическое воспитание, самодисциплинированность. В современной терминологии деловая этика характеризует нарушение или полное несоблюдение профессионального поведения в процессе формирования деловых отношений.

Необходимость соблюдать деловые качества в момент делового общения, понуждает совершенствовать и развивать многогранность черт характера. Участники процесса делового сотрудничества, обладая навыком делового этикета, способны достигать поставленных целей, не только быстро, но произвести благоприятное впечатление на соучастника становления деловых отношений, а также обеспечить себе долговременную положительную репутацию в деловой сфере. Единственным ограничением применения своих профессиональных навыков, наблюдается определенные границы, указанные в требованиях и имеющие отношение к

культурному и национальному наследию, прописанному в правилах деловой этики.

Предметом исследования данной работы, является деловая этика. Изучение аспектов делового общения, в настоящее время, достаточно актуальный вопрос, затрагивающий сферой своей деятельности большое количество предметов и дисциплин образования (экономика, менеджмент, маркетинг и др.).

В процессе формирования современного экономического и социального строя, происходит перенаправленность деятельности общественности к расширению их деятельности в отрасли коммерции и организационно-правовых отношений. Развитие такого положения формирования деловых отношений, приводит к тому, что на практике, все чаще, необходимо применение навыков грамотного делового и коммуникабельного общения. С целью урегулирования процесса становления деловых взаимоотношений, на мировом уровне, возник свод правил и тонкостей, именуемый «Деловым этикетом».

## **Теоретические аспекты деловой этики**

Определение понятия делового общения

Еще во времена жизнедеятельности Аристотеля (384-322 до н.э.), происходит первое упоминание термина этикет. По его суждениям, термин этика относится к практической философии и имеет свое определение- учение нравственности, становление морали общества. В его понимании, этика, дает определение правильности совершенных нравственных поступков [4].

Определение специфики деловых отношений, зависит от вида деятельности, особенности которой необходимо учитывать при достижении производственных и коммерческих целей деятельности предприятия. При этом, взаимодействие сторон при заключении делового соглашения определяется нормами и стандартами, предопределенными этикетом деловых отношений, регулирующих человеческое поведение. Как понятие самого этикета, определение деловых отношений, так же имеет свои исторические корни.

Деловые коммуникации, отражают свод правил, которые необходимо соблюдать в процессе становления отношений с отдельными лицами, социальными организациями, сообществами или его участниками и объединяет обмен информацией и согласование решений при достижении общих целей. Процесс личностного формирования и социального становления происходит с учетом коммуникативных навыков индивида.

Что касается деловых отношений, то такой вид отношений вошел в повседневный образ нашей жизнедеятельности и является неотъемлемой частью жизни людей. При становлении деловых отношений между разными социальными слоями и карьерной лестницы, формирование деловых отношений происходило самопроизвольно, основанное на интуитивном понимании положений. При длительном периоде сотрудничества, в определенных ситуациях, соблюдение кодекса деловых отношений может перейти на более упрощенный уровень, при котором соблюдение субординации и дополнительных формальностей, будет тормозить или отрицательно влиять на общую деятельность. При таком положении, формирование отношений в процессе делового сотрудничества, представляется сложным.

Исходя из вышеперечисленного, мы видим, что деловой этикет, это своего рода свод правил и норм поведения, при становлении деловых взаимоотношений и соответствующих норм поведения, профессиональных особенностей сторон.

Общие этические принципы делового общения

Присутствие этикета должно быть при формировании различных выражений отношений, на разных слоях подчиненности и руководства. Особенности применения деловых отношений различны по типу направленности деятельности предприятий. С учетом данного факта, происходит формирование правил этикета, с учетом их соответствия принципам человеческой этики. При этом правила должны быть надежными и постоянными, так как формирование международных деловых отношений возможно при стабильной и долговременной реализации деловых отношений.

Несмотря на все вызовы и трудности в выборе этической позиции, существуют правила общения, которые значительно упрощают деловые отношения, повышают эффективность и позволяют избежать ошибок в процессе взаимодействия с другими людьми. Когда идет речь об этических промахах других, не следует делать из «моральных мух» «моральных слонов». Когда речь идет о промахах своих следует поступать наоборот.

В морали следует хвалить других, а предъявлять претензии к себе.

Обратите особое внимание на золотое правило этики общения: «Относитесь к другим так, как вы хотите, чтобы относились к вам» [6].

**Общие принципы деловой этики внутри коллектива**

## Этика делового общения «сверху-вниз»

В деловом общении «сверху-вниз», т.е. в отношении руководителя к подчиненному «золотое правило этики» можно сформулировать следующим образом: «Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель» [5]. Процесс становления деловых отношений в организации, зависит, непосредственно от норм и принципов, которыми руководствуется руководитель в процессе принятия управленческих решений. Понимание приемлемости поведения, при исполнении своих должностных обязанностей, доказывает, что успех деятельности предприятий напрямую зависит от правильно установленных правил делового общения в коллективе. Приоритетность использования норм этикета, в основном, зависит от цели, с которой происходит формирование служебной дисциплины и какими аспектами происходит формирование делового общения.

1. При становлении взаимоотношений между управленческим персоналом и исполнительным коллективом происходит моральное напряжение в процессе реализации профессиональной деятельности всей команды. Часто, отношение руководителей ложится в основу формирования отношений внутри коллектива;
2. Нужно стараться создавать в своей организации дружный коллектив, отвечающий высоким моральным стандартам. Приобщать сотрудников к целям организации. Человек будет только тогда чувствовать себя нравственно и психологически комфортно, когда произойдет его идентификация коллективом. При этом каждый хочет оставаться индивидуальностью и хочет, чтобы его уважали таким, каким он есть;
3. В случае возникновения проблем, связанных с нарушением обязанностей, необходимо определить причину. Разговор о невежестве не должен позволять подчиненным бесконечно упрекать их слабости и недостатки. Необходимо подумать, что можно сделать, чтобы преодолеть конфликт, опираясь при этом на сильные стороны личности;
4. Если сотрудник не выполняет приказ, руководитель обязан показать, что знает об этом, иначе подчиненный может решить, что провёл вас. Более того, если руководитель не сделает подчиненному соответствующего замечания, то он просто не выполняет своих обязанностей и поступает неэтично.

## Этика делового общения «снизу-вверх»

В деловом общении «снизу-вверх», т.е. в отношении подчиненного к своему начальнику, общее этическое правило поведения можно сформулировать следующим образом: «Относитесь к своему руководителю так, как вы хотели бы, чтобы к вам относились ваши подчиненные» [2].

Вам нужно знать, как вести себя со своим лидером и какие моральные требования вы предъявляете к своим подчиненным. Без него сложно найти «общий язык» как с начальником, так и с его подчиненными. Применяя эти и другие этические стандарты, вы можете удержать лидера на своей стороне и сделать его своим союзником, но можно настроить его и против себя, сделать своим недоброжелателем.

Вот несколько этических норм и принципов, которые можно использовать в разговоре с руководителем:

- стараться помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной атмосферы, упрочению справедливых отношений. Руководитель нуждается в этом в первую очередь;
- не пытаться навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им, высказывать свои предложения или замечания тактично и вежливо;
- если в коллективе надвигается или уже случилось какое-либо радостное или, напротив, неприятное событие, то об этом следует сообщить руководителю.

## **Этика делового общения «по горизонтали».**

Общий этический принцип общения «по горизонтали», т.е. между коллегами (руководителями или рядовыми членами группы), можно сформулировать следующим образом: «В деловом общении относитесь к своему коллеге так, как вы хотели бы, чтобы он относился к вам» [5]. Если один из коллег не может контролировать свое отношение к другим коллегам в пределах норм делового этикета, то нужно попробовать, мысленно, поменяться с ним местами. Процесс взаимоуважительного сотрудничества коллег способствует сбалансированности в деятельности всего предприятия.

Находясь на руководящей должности, могут возникнуть сложности в формировании горизонтального типа делового этикета между отделами в составе одного предприятия, чувствуя конкуренцию в достижении карьерного роста. Важно устранить недопонимания и наладить равноправные партнерские

отношения, что благоприятно скажется на общении внутри организации.

Вот несколько принципов этики делового общения между коллегами:

- Проводить рабочее время с избеганием конфликтных ситуаций;
- Стараться находить в своем служебном положении положительные моменты и не предъявлять явных требований к руководству;
- Соблюдать границы своих полномочий и стараться выполнять их профессионально;
- При создании равноправных и уважительных взаимоотношений по горизонтальному типу делового этикета, важно уважать мнение коллег и учитывать пожелания и рекомендации с их стороны, если это способствует улучшению коллективной деятельности организации.

## **Средства общения**

При создании положительной репутации организации устанавливают принципы и ограничения применения норм этикета. Для правильного понимания актуальности применения норм делового этикета, его принципы характеризуют как:

Вербальные – общение лично, посредством организации собраний, создания групп обсуждения.

Невербальные – когда общение происходит удаленно, с помощью телефонного разговора, электронной почты, видеоконференции и др.

### **1.**

Телефонные переговоры

Рассматривая подробнее культуру телефонного разговора, внимание необходимо акцентировать на четкости, краткости и ясности изложения мысли, которую хотят донести до собеседника. При разговоре следует избегать лишнего количества речевых оборотов, длительных пауз и эмоционального сопровождения.

В процессе телефонных переговоров, значительное затруднение в восприятии Вас, как партнера в предполагаемых деловых отношениях, вызывает отсутствие визуального восприятия собеседника, т.е. невербальных аспектов этикета.

Для устранения дискомфорта неопределенности в разговоре важно использовать невербальные стимулы, которые способствуют составлению психологического

мнения о Вас:

- правильный выбор момента для паузы;
- согласие или отрицание ситуации;
- эмоциональность и др.

При составлении схемы телефонного разговора, важно учесть скорость, с которой ответили на входящий звонок: это позволит определить степень занятости собеседника и выбрать направление разговора в правильном ритме и специфике.

К примеру, вот несколько ситуаций, при возникновении которых важно быстро изменить ранее запланированную тактику общения:

- Если там, куда вы звоните, вас не знают, уместно со стороны секретаря попросить вас представиться и узнать, по какому вопросу вы звоните. Назовите себя и кратко изложите причину звонка.
- Никогда не говорите с набитым ртом, не жуйте и не пейте во время разговора.

## **Подготовка деловых бумаг по правилам этики**

Для грамотного и корректного ведения документального учета деятельности организации, важно соблюдать документальный этикет в составлении договорных и производственных документов. К одному, из главных доступных для внешнего ознакомления с деятельностью организации документов относят типовую форму договора. Важно изначально уделить внимание ее составлению.

В форме (бланке) должна содержаться основная информация о компании: название компании, юридический адрес и адрес производства (если таковое имеется), телефон, адрес электронной почты и, в последние годы, адрес сайта организации).

Наличие у организации визитных карточек добавляет положительную оценку репутации компании, создавая рекламную доступность деятельности для широкой публики. Их предлагают абсолютно всем: как деловому партнеру, так и личному знакомому при встрече с ними. Оформление визитки должно соответствовать созданной личной репутации и содержать ту информацию, которая необходима для заинтересованности собеседника к сотрудничеству.

Проведение деловых бесед, переговоров, встреч и совещаний

Помимо делового диалога, в практической деятельности, применяется и групповой способ решения деловых отношений. Способов осуществления такого типа переговоров разные, основными считаются совещания и собрания.

В компетентности деловых переговоров проводить обсуждение идей и обмен необходимой информацией, не обязывающий принятие конкретного решения. Такое собрание может проходить как в неформальной обстановке, так и, непосредственно, с целью принятия определенного решения.

Начальным этапом формирования процесса деловых переговоров является беседа с целью обсуждения предмета договоренности, предварительного знакомства партнеров, происходит решение основных организационных процессов. Зачастую, положительный исход подготовительного этапа определяет характер протекания дальнейших переговоров.

Также успех переговоров взаимосвязан с образованностью и компетентностью представителя организации, уполномоченного вести деловые переговоры, в его умении правильной постановки вопросов, и правильным выводам при ответе на них.

Для того, чтобы составить алгоритм проведения групповых деловых переговоров, учеными определена последовательность в вопросах, которые важно решить в процессе:

1. Информационные вопросы.
2. Контрольные вопросы.
3. Провокационные вопросы.
4. Вопросы, открывающие переговоры, весьма важны для эффективного и заинтересованного обсуждения.
5. Заключающие вопросы.

Успех, в проведении такого типа переговоров, напрямую зависит от правильности протекания всего процесса. Важно соблюдать нормы этикета: профессионализм, корректность, умение прислушиваться к мнению партнеров, честность, точность изъяснения собственных мыслей.



При отсутствии возможности прийти к положительному результату в принятии договоренностей, важно сохранить вежливое и уважительное отношение к несостоявшимся партнерам.

## **Особенности делового этикета в России и зарубежных странах.**

Особенности делового этикета в России объясняются тем, что Россия многонациональная страна, каждый субъект которой имеет свои традиционные правила поведения. Хотя общепринятого российского этикетного стиля поведения нет, во всех ситуациях следует соблюдать чувство такта, проявлять вежливость и доброжелательность. Одна из российской особенности – обращение к собеседнику или коллеге по имени и отчеству и на «Вы». Приняты рукопожатия при начале и окончании встречи. При этом не стоит пытаться лично поздороваться с большим количеством присутствующих лиц. При деловых встречах не работает гендерный признак – женщины имеют равные права. В этом случае важнее занимаемая ими должность. Еще одной отличительной особенностью является русское гостеприимство. Важные переговоры заканчиваются фуршетом в офисе или приглашением в ресторан. При этом гостям вручаются памятные сувениры.

В последние годы многие предприятия и организации имеют непосредственный выход на внешний рынок, для них открыты новые возможности для налаживания прямых, торговых, экономических и производственных связей с организациями и фирмами разных стран, а также широких контактов в области научных исследований, разработки и передачи новейших технологий и т. п. Знание некоторых национальных и психологических особенностей разных стран поможет не только вести себя в каждой стране сообразно ее правилам, но и добиться успеха. При налаживании деловых контактов с зарубежными партнерами и поездках за границу следует обязательно ознакомиться с обычаями и этикетом этих стран. Давай рассмотрим особенности некоторых стран, например, Франции, США и Китай.

Разговор об особенностях этикета в разных странах нужно начинать именно с Франции, ведь слово *étiquette* заимствовано из французского, что в переводе на русский означает «правила поведения людей в обществе». Важные правила французского делового этикета:

- вести дела по телефону не принято;
- все деловые встречи начинаются и заканчиваются рукопожатием — достаточно быстрым и легким;
- на первой встрече следует подать свою визитку: она поможет правильно обращаться к вам. Французы очень щепетильно относятся к званиям и чинам;
- не принято называть делового партнера по имени, пока он сам не предложит. На первом этапе знакомства используются обращения «месье» или «мадам»;
- пунктуальность, лучше приходить на встречу на 5–10 минут раньше;
- во время переговоров лучше говорить по-французски, если не знаете языка, лучше нанять переводчика;
- стиль ведения переговоров не очень динамичен. Представители этой нации подолгу принимают решения и всё перепроверяют по несколько раз. Будьте к этому готовы и проявите тактичность.

Америка — страна контрастов, и правила дресс-кода различаются от штата к штату. Во многих фирмах США сотрудник обязан носить элементы одежды корпоративного цвета. В некоторых компаниях также разрешается приходить в повседневной одежде. Главные требования дресс-кода, которые распространены везде: сотрудник должен выглядеть скромно и официально, как бы показывая, что он настроен исключительно на рабочий лад. Важные особенности национального этикета в США:

- 10-минутные светские беседы до начала переговоров;
- здороваться следует крепким быстрым рукопожатием и взглядом друг другу в глаза;
- во время делового общения следует избегать длительных пауз;
- когда один человек представляет другого, следует кратко описать его;
- пунктуальность, в Америке не любят опоздания.

Китай – это страна, в которой почитаются традиции и сдержанность. Правила делового этикета в Китае следующие:

- о встрече следует договариваться заранее — примерно за 3 месяца. Если вы еще не имели дел с компанией, лучше воспользоваться помощью посредника. Когда установлен контакт, нужно предоставить полную информацию о вашей фирме и изложить желаемый результат сотрудничества;
- пунктуальность считается символом добродетели, поэтому опаздывать на встречи нельзя;

- при встрече и прощании обычно используют рукопожатия, однако некоторые могут здороваться и прощаться поклоном от плеча;
- важна сдержанность, поэтому китайцы могут не улыбаться, когда их представляют. Это не следует воспринимать как неуважение;
- уважение старших, поэтому им предоставляется инициатива приветствия;
- обращение звучит как «сяншэн» (для женщин — «ньюши») и по фамилии. Общение по имени допустимо только в самом близком кругу.

Таким образом, можно перечислить большое количество стран и в каждой из них будут свои особенности делового общения. И для каждой организации, которая располагается в той или иной стране, этика делового общения, принятая в данной стране, будет иметь основополагающую роль. Как и в других сферах жизни, везде бывают исключения, и каждая из организаций вправе либо сократить, либо дополнить список норм делового общения.

## **Заключение**

В заключении можно сказать, что деловая этика и культура деловых отношений несказанно важны в деятельности той или иной компании. Знание правил и особенностей делового этикета приведет к успешному функционированию организации.

Каждая организация независимо от размеров должна внедрять в свою работу этику деловых отношений. От грамотного внедрения, которой напрямую зависит успех организации в целом.

Без продуманной и грамотно внедренной системы ценностей в компании невозможно осуществлять эффективное управление персоналом.

Знания, полученные в ходе написания данной работы, можно применять на практике в работе любой организации.

## **Список использованных источников и литературы**

1. Айталиева Виктория Валерьевна, Панасюк Маргарита Олеговна Особенности управления корпоративной культурой в зарубежном подразделении компании «Макдоналдс» // Стратегии бизнеса. 2016. №11 (31). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/osobennosti-upravleniya-korporativnoy-kulturoy-v->

zarubezhnom-podrazdelenii-kompanii-makdonalds.

2. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: Учебник. 2-е изд., испр. и доп. / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: Инфра-М, 2018. – 432 с
3. Афанасьева О.В. Этика и психология профессиональной деятельности юриста: Учебное пособие / О.В. Афанасьева, А.В. Пищелко. – М.: Академия, Мастерство, 2017. – 224 с.
4. Бачинин В.А. Этика: Энциклопедический словарь / В.А. Бачинин. – М.: Изд-во Михайлова В.А., 2016. – 288 с.
5. Гравицкий А. Основы деловой этики / А. Гравицкий. – СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2017. – 190 с.
6. Зеленкова И.Л. Этика: Учебное пособие / И.Л. Зеленкова. – М.: ТетраСистемс, 2018. – 144 с.
7. Канке В.А. Современная этика: Учебник. 2-е изд., стереотип. / В.А. Канке. – М.: Омега-Л, 2018. – 400 с.
8. Шухно Е.В. Организационное поведение и его основные модели // Социологический альманах. 2018. №9. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/organizatsionnoe-povedenie-i-ego-osnovnye-modeli>.