

Содержание:

image not found or type unknown



Введение

Между людьми постоянно происходит процесс коммуникации, в общественной и деловой среде. Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Деловой этикет, культура деловых отношений имеют большое значение для успеха всех начинаний в деловой сфере: будь то управление, бизнес, политика, образование или искусство. Знание правил и норм делового этикета помогает наладить необходимые связи, повысить уровень лояльности клиента или коллеги по отношению к себе. Одним из значимых элементов культуры делового общения является достойное поведение людей, их моральные ценности, проявление совести, нравственности. Успешность предприятия во многом зависит от микроклимата в коллективе. Если сотрудники грамотно и четко, а главное слаженно, выполняют свои обязанности, то компания развивается и растет.

Деловой этикет – важнейшая сторона морали профессионального поведения делового человека. Знание делового этикета – необходимое профессиональное качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать, в этом и заключается актуальность темы реферата.

Целью данной работы является изучение делового этикета. В соответствии с поставленной целью необходимо решить следующие задачи: узнать историю этикета, изучить понятие «делового этикета», его сущность, функции, принципы и разделы.

Реферат состоит из введения, основной части, заключения и списка литературы.

1. История делового этикета

Этикет – явление историческое. Слово «этикет» произошло от названия карточек – «этикеток», которые во Франции при Людовике XIV раздавали на светских приемах.

На них были изложены правила поведения, за соблюдением которых следили церемониймейстеры.

Правила поведения людей изменялись с изменениями условий жизни общества, конкретной социальной среды. Этикет возник в период зарождения абсолютных монархий. Придерживаться определенных правил поведения, церемониала было необходимо для возвеличивания царственных особ, для закрепления иерархии внутри самого классового общества. От знания этикета, выполнения его правил часто зависела не только карьера, но и жизнь человека. Так было в Древнем Египте, Китае, Риме, Золотой Орде. Нарушение этикета приводило к вражде между племенами, народами и даже к войнам.

Этикет всегда выполнял и выполняет определенные функции. Например, разделение по чинам, сословиям, знатности рода, званиям, имущественному положению. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета в странах Дальнего и Ближнего Востока. В России слово «этикет» распространилось в XVIII веке. Со времени Петра I в связи с социально-экономическими изменениями в жизни государства начал складываться дворянский этикет, своеобразно сочетавший в себе древнерусские обычаи и традиции с европейскими правилами поведения. Рождались новые общественные отношения, а значит, и новый церемониал. В 1717 году появился сборник поведенческих советов, сразу приобретший популярность среди молодых дворян. Сложившиеся нормы нравственности являются результатом длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные отношения, ибо нельзя существовать, не уважая друг друга, не налагая на себя определенных ограничений.

Этикет – слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе. Современный этикет наследует обычаи практически всех народов, от седой древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, но и представителями самых различных социально-политических систем, существующих в современном мире. Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического строения, национальными традициями и обычаями.

Деловой этикет занимает особое место в искусстве поведения. Деловой этикет – результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях.

2. Понятие делового этикета, его функции и требования

Этикет – система правил поведения в общественных местах при контактах с другими людьми. На этикет огромное влияние оказывают идеологические и социально-экономические факторы. Современный этикет определяет нормы поведения в различных обстоятельствах: на улице, на работе, в гостях, на официальных приемах. Существует несколько разновидностей этикета: дипломатический, придворный, общегражданский, служебный, деловой, профессиональный. Наиболее официальными являются дипломатический и придворный этикеты. Профессиональный – регулирует исполнение обязанностей представителей какой-либо профессии.

Деловой этикет представляет собой свод правил и норм целесообразного поведения партнеров по совместному делу, обеспечивающий уважение человеческой личности и неукоснительное соблюдение правовых, финансовых и этических обязательств.

Знание правил делового этикета помогает избегать промахов или сгладить их доступными, общепринятыми способами. Поэтому основную функцию делового этикета, можно определить как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения.

Второй по значению функцией делового этикета является функция удобства, то есть целесообразность и практичность. Начиная с мелочей и до самых общих правил, деловой этикет представляет собой приближенную к повседневной жизни систему.

Профессор Э.А.Уткин выделяет основные требования делового этикета:

1. Вежливость и корректность
2. Тактичность и деликатность
3. Скромность

4. Пунктуальность и обязательность

Грубое несоблюдение любого из этих требований обязательно приводит к серьезным проблемам в деловых отношениях.

2.1 Принципы делового этикета

1. **Здравый смысл:** именно здравый смысл подсказывает, что деловой этикет направлен на организацию и поддержание порядка, экономию времени и другие разумные цели. Нормы делового этикета не должны противоречить здравому смыслу.
2. **Свобода:** несмотря на то, что правила и нормы делового этикета существуют и исполняются, однако они не должны препятствовать свободе выбора партнеров по бизнесу, свободе подбора методов исполнения договоренностей между сторонами. Свобода предполагает терпимое отношение к проявлению национальных особенностей и традиций, к выражению. Различных мнений и точек зрения.
3. **Этичность:** деловой этикет ориентирован на добро и по своей сути обязан быть моральным.
4. **Удобство:** нормы и правила делового этикета предполагают удобства для партнеров по бизнесу; они не должны сковывать деловых людей, мешать развитию деловых отношений. Удобным должно быть все: планировка служебного кабинета, деловая одежда, правила поведения переговоров, причем эти удобства должны быть обеспечены в равной степени для всех участников.
5. **Целесообразность:** каждое предписание делового этикета служит определенным целям, поскольку виды деловых отношений (презентация, переговоры, деловая беседа и т.д.) имеют конкретные цели.
6. **Экономичность:** протокольному отделу организации необходимо руководствоваться «разумной стоимостью», поскольку этика деловых отношений не должна обходить организации очень дорого.
7. **Консерватизм:** надежность, стабильность, прочность – это черты, которые привлекательны в деловом мире. Консерватизм в одежде, манерах, приверженность традициям вызывает чувство основательности и долговечности.

8. Непринужденность: нормы этикета естественны, используются без напряжения, с легкостью. Их соблюдение не должно навязываться, приводить к психологическому отторжению, создавать дискомфорт этикета.

9. Универсальность: нормы делового этикета направлены на многие стороны деловых отношений.

10. Эффективность: стандарты деловых отношений способствуют сокращению сроков исполнения договоров, уменьшению конфликтов в организации.

Дж. Ягер в своей книге сформулировала шесть основных заповедей делового этикета.

1. **Делайте все вовремя.** Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип «вовремя» распространяется на отчеты и любые другие поручаемые вам задания.

2. **Не болтай лишнего.** Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты учреждения или конкретной сделки так же бережно, как и тайны личного характера. Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.

3. **Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.** Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно придираться к вам, все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо и доброжелательно.

4. **Думайте о других, а не только о себе.** Внимание должно проявляться не только в отношении клиентов или покупателей, оно распространяется на сослуживцев, начальство и подчиненных. Всегда прислушивайтесь к критике и советам подчиненных. Не начинайте сразу огрызаться, когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромной.

5. **Одеваться, как положено.** Первое впечатление складывается при первой встрече. Так что произвести его надо сразу же.

6. **Говорите и пишите хорошим языком.** Тот, кто умеет выразить свою мысль, обладает большим преимуществом. Все произносимое и написанное должно быть изложено хорошим языком. Необходимо следить, чтобы никогда не употреблять бранных слов. Хорошие деловые манеры настолько способствуют карьере, что надо использовать любую возможность научиться им.

3. Разделы делового этикета

Деловой этикет включает в себя следующие разделы:

1. Технологии невербального общения: жесты хорошего тона, походка, как правильно сидеть, вход и выход из автомобиля, рукопожатие и пр. Кто с кем здоровается, Кто впереди кого.
2. Протокольные вопросы приема делегаций: встреча, обращение, представление, знакомство, рассадка по автомобилям, размещение в отеле. Протокол переговоров, Визитные карточки, Подарки, сувениры и цветы.
3. Манеры руководителя. Манеры подчиненного.
4. Классификация приемов. Приемы формата с рассадкой: правила для хозяев и гостей. Общение в кафе, в ресторане, а также с прислугой. «Чаевые». Приемы формата стоя. Сервировка стола. Кувертные карты. Что чем едят, включая особые блюда и десерты.
5. Деловая одежда (dress-code), обувь и аксессуары хорошего тона: для приемов, для работы (мужские и женские). Семь принципов правильной одежды.
6. Ритуалы и правила употребления алкоголя. Выбор вин и других напитков. Главные типичные ошибки.
7. Национальные особенности этикета (Россия, Латвия, Германия, Италия, Испания, Франция, Япония, Китай, Корея, США и т.д.)
8. Этикет телефонных переговоров.
9. Речевой этикет.
10. Сетевой этикет (правила поведения, общения в Сети, традиции и культура интернет - сообщества, которых придерживается большинство. Это понятие появилось в середине 80-х годов XX века).

4. Злоупотребление деловым этикетом

Весь комплекс норм, стандартов, требований, рекомендаций, составляющий деловой этикет, самой своей сутью и содержанием просто обязан быть этичным, моральным. Все содержание данной области знаний имеет своей главной целью «окружить» бизнес множеством «этических фильтров», оставляющих аморальное поведение и поступки людей за рамками сферы деловых отношений.

Руководитель должен постоянно следить за собственным отношением к своим подчиненным, вовремя замечая свою субъективность в оценке их профессионального уровня. Проявляя несправедливость к подчиненным из-за личного предвзятого отношения к ним, руководитель наносит вред ведению дел всей фирмы. Замечания по поводу ошибок или недочетов в работе подчиненных лучше делать в конфиденциальной беседе, в ходе которой появится возможность объяснить, что именно руководитель считает неверным и нуждающимся в исправлении. Для руководителя недопустимо делать поблажки в работе тем подчиненным, с которыми его связывает дружба или родственные связи, на работе их не должны выделять среди остальных сотрудников из-за своего личного расположения к ним. Недопустимо, если руководитель не заметил поприветствовавшего его человека потому, что должность, занимаемая им, слишком незначительна.

Женщинам на работе не стоит злоупотреблять и требовать постоянного к себе внимания от коллег мужского пола. Не следует надоедать сослуживцам рассказами о своих заботах и личных неприятностях. Личные обиды, симпатии и антипатии не должны сказываться на деловых отношениях с коллегами.

В реальной практике переговорного процесса встречается неэтичное поведение партнеров («грязные уловки»), которые следует знать, чтобы нейтрализовать подобные действия. Перечислим несколько таких неэтичных уловок:

- преднамеренное завышение начального уровня требований;
- расстановка ложных акцентов;
- создание для партнера безвыходной ситуации;
- ультимативный прием;
- выдвижение требований по возрастающей;
- заведомое создание одной из сторон «двойного толкования»;

- отказ от собственного предложения, когда партнер готов его принять.

В ходе переговоров, идущих по «неэтичному сценарию», предлагается обратить внимание на следующие правила:

- не отвечать взаимностью;

- провести быстрый анализ «неэтичного поведения» партнера;

- не хлопать дверью и не устраивать демонстраций;

- как можно больше выдвигать конструктивных идей;

- как знак доброй воли – объявить перерыв.

В современной деловой практике такие черты, как трудолюбие, бескорыстная доброжелательность, пунктуальность, своевременность исполнения приказов и распоряжений, правдивость, точность, справедливые решения и т.д., квалифицируются как моральные качества. И наоборот: взяточничество, беспринципность, коррупция, подтасовка фактов, уклонение от ответственности и прочее оцениваются как аморальные.

Нарушение обязательных норм, указанных в инструкциях организации, может привести к выговору или замечанию, штрафу, депремированию или увольнению с занимаемой должности.

В целях повышения этичности поведения руководителей и рядовых сотрудников можно использовать следующие мероприятия и методы:

1. Этические кодексы, описывают систему общих ценностей и правил этики, которых, по мнению организации, должны бы придерживаться ее работники. Этические нормативы разрабатываются с целью описания целей организации, создания нормальной этической атмосферы и определения этических рекомендаций в процессе принятия решений. Обычно организации доводят этические нормативы до своих работников в виде печатных материалов;
2. «Карты этики» - набор этических правил и рекомендаций, конкретизирующих этический кодекс корпорации для каждого сотрудника компании. Они содержат также имя и телефон консультанта компании по этическим вопросам. Данный метод активно применяется в японских компаниях;
3. Комитеты по этике. Одни организации создают постоянные комитеты по этике для оценки повседневной практики с точки зрения этики, почти все члены

таких комитетов – руководители высшего уровня; другие не создают таких комитетов, но нанимают специалиста по этике бизнеса, называемого адвокатом по этике. Роль такого адвоката – выработка суждения по этическим вопросам, связанным с действиями организации, а также выполнение функции «социальной совести» организации;

4. Социальные ревизии предложены для оценки и составления отчетов о социальном влиянии действий и программ организации. Сторонники социальной ревизии полагают, что отчеты такого типа могут свидетельствовать об уровне социальной ответственности организации;
5. Обучение этичному поведению. Еще один подход, используемый организациями для повышения показателей этичности поведения – обучение этичному поведению руководителей и рядовых сотрудников. При этом работники знакомятся с этикой бизнеса, что повышает их восприимчивость к этическим проблемам, которые могут перед ними возникнуть. Встраивание этики как предмета в курсы обучения управления персоналом и государственному управлению является еще одной формой обучения этичному поведению, благодаря чему обучающиеся начинают лучше понимать эти проблемы;
6. Этическая экспертиза представляет собой всесторонний анализ конкретного аспекта деятельности организации, которая вызывает беспокойство высшего руководства, персонала или общественности и может повлиять на имидж и перспективы организации. Результатом такой экспертизы становится система предложений, направленных на улучшение морального климата и моральной респектабельности организации, а также внесение коррективов в практику деятельности организации (или ее конкретных проектов);
7. Этическое консультирование проводится тогда, когда проблемы организации не могут быть решены силами самой организации (или в ней отсутствуют соответствующие структуры) из-за сложности и противоречивости ситуации, связанной с конкретными моральными дилеммами, для чего приглашаются компетентные независимые специалисты по этике бизнеса со стороны.

Заключение

Деловой этикет занимает особое место в искусстве поведения. Если, нарушая те или иные нормы поведения, в быту и в обществе вы рискуете главным образом своей репутацией воспитанного человека, то в бизнесе такие ошибки могут стоить

больших денег и карьеры.

Великий мастер и учитель в сфере деловых отношений Дейл Карнеги утверждал, что успех человека в финансовых делах на пятнадцать процентов зависит от его профессиональных знаний и на восемьдесят пять – от его умения общаться с людьми. В самом деле, любой бизнес – это скоординированные действия множества людей, и эффективность этих действий прямо зависит от их способности налаживать отношения друг с другом.

Таким образом, умение вести себя должным образом, т.е. соблюдение этикета, стало ныне одним из важнейших условий и способов вырваться вперед и сохранить лидерство в бизнесе. Иными словами, соблюдение делового этикета – один из элементов профессиональной стратегии.

Мало просто быть вежливым и воспитанным человеком. Нужны конкретные знания тонкостей этой области человеческих взаимоотношений. А их великое множество.

Правила делового этикета могут различаться в отдельных фирмах и отраслях производства. Необходимо знать эти особенности в каждом конкретном случае. Кроме того, глобальность экономических связей обязывает людей знать правила хорошего тона других стран. Нарушение этих правил приводит к разрыву деловых связей и оборачивается потерей рынков сбыта.

Правила делового этикета помогают сближению экономических, финансовых интересов деловых людей, способствуют установлению деловых отношений с партнерами. Знание делового этикета является основой предпринимательского успеха, поэтому деловому этикету должно уделяться особое внимание. Деловой этикет является результатом длительного отбора правил и норм поведения, которые обеспечивают успех в деловых отношениях.

Список литературы

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: Учебное пособие. – М.: Финансы и статистика, 2002. – 208с.
2. Дебольский М. Психология делового общения. – М: 2012. – 32с.

3. Капкан М.В. Деловой этикет: учеб. пособие, М - во образования и науки Рос. Федерации Урал. Федер. ун-т. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун - та, 2017. – 168с.
4. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет. – Изд-во: Феникс, 2007. – 256с.
5. Подопригора М.Г. Деловая этика. Учебное пособие. Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012. – 116с.
6. Ягер Д. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. – М:1999