

ВВЕДЕНИЕ В СПЕЦИАЛЬНОСТЬ ОСНОВЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ

ЭТИЧЕСКИЕ КОНЦЕПЦИИ В РАМКАХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ. ПОНЯТИЕ МОРАЛИ

ЗАНЯТИЕ

05-06

Преподаватель: Солодухин Андрей Геннадьевич

Профессиональный этикет в структуре делового общения

Профессиональный этикет в структуре делового общения

1. Взаимосвязь и различие понятий «этики», «этикета», «профессионального этикета»
2. История этикета.
3. Задачи и требования делового этикета

Профессиональный этикет в структуре делового общения

- Этикет – это установленный порядок поведения где-либо, нормы взаимоотношений людей различного правового, социального и интеллектуального статуса, часть нравственной культуры, ассоциирующейся с категорией прекрасного.
- 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 основе этикета лежит уважение к людям.
- В отличие от норм морали он носит как бы характер неписанного соглашения людей.

Взаимосвязь и различие понятий «этики», «этикета», «профессионального этикета»

Взаимосвязь и различие понятий «этики», «этикета», «профессионального этикета»

- Этика оперирует нравственными категориями.
- В чем-то этика и этикет могут совпадать, например, говорить правду надо как с точки зрения этикета, так и морали.
- Но вежливого обращения требует лишь этикет.
- Каждая проблема, связанная с этикетом, должна решаться в свете этических норм, действующих в данной организации, в данном обществе.

Взаимосвязь и различие понятий «этики», «этикета», «профессионального этикета»

- Правила делового этикета помогают сближению экономических, финансовых интересов деловых людей, способствуют установлению деловых отношений с иностранными партнерами.
- И этика и этикет показывают человеку, как он должен себя вести.

Взаимосвязь и различие понятий «этики», «этикета», «профессионального этикета»

- Этика и этикет всегда идут рядом друг с другом.
- Важно понять, что для успеха следует правильно ориентироваться в вопросах этики и хорошего тона, усвоить специфику правильного поведения в определенных ситуациях.
- Тогда можно будет решать проблемы, связанные с профессиональной подготовкой.

Взаимосвязь и различие понятий «этики», «этикета», «профессионального этикета»

- *Деловой этикет* – это свод определённых правил поведения, принятых в сфере производства, услуг, культуры, науки и т.д., то есть в сфере вашей профессиональной деятельности.
- Соблюдение служебно-делового этикета зависит от времени и обстоятельств.
- В отличие от норм морали (этики) правила этикета в большей степени являются условными и носят характер неписаных законов, которые все неукоснительно соблюдают.

Уровни делового этикета

Уровни делового этикета

1. Профессиональный – связан непосредственно с выполнением профессионалами обязанностей (этикет врача, этикет юриста).
2. Должностной – связанный с выполнением определенных правил, должностных обязанностей в рамках того места, которое занимает человек в определенной профессиональной организации (этикет руководителя, служащего).

Уровни делового этикета

3. Обыденный этикет – общечеловеческие правила поведения, которые действуют на межличностном уровне между членами одной профессиональной организации (этикет взаимоотношений в коллективе, этикет на рабочем месте, в столовой, культура речи). Само понятие «этикет» настолько давнее, что очень трудно найти и установить время его появления.

Уровни делового этикета

Но, если верить историческим фактам, слово «этикет» впервые появилось в обиходе при дворе Людовика XIV.

На дворцовых приемах у Людовика XIV гостям раздавались карточки с написанными правилами поведения.

От названия «карточка» - этикетка произошло слово «Этикет». Зародившись в Версале, оно стало распространяться по всему миру, проникая во все языки без перевода.

История этикета

История этикета

- Самым древним сведениям о правилах поведения в обществе насчитывается примерно пять тысяч лет.
- Жизнерадостные греки, превозносившие любовь к Родине, готовность отдать жизнь за нее, поклонялись разуму, силе и красоте.
- Сдержанность в будни, раскрепощенность в праздники и ярость в бою - наиболее ценимые формы поведения грека.

История этикета

- Древний Рим, хотя и принял греческую культуру за основу, в силу своих общественно-социальных условий был вопиюще дисгармоничен в потребностях, нравственных и эстетических нормах.
- Естественно, что это находило отражение и в этикете: невоздержанность в поведении, проявление чувств, стремление покорить роскошью в нарядах и празднествах.

История этикета

- В эпоху средневековья особенно выделяется пышный и каноничный этикет Византии, впитавший в себя культуру Запада и Востока.
- Еще не зная слова «этикет», придворный церемониал создали на Востоке.
- Европейцы же до сих пор с трудом постигают японский кодекс учтивости.

История этикета

- Японский этикет обусловлен многовековыми традициями, сложнейшей иерархией сословных расслоений.
- Японский этикет обязывает к крайней деликатности и основан на заботе о том, чтобы не поставить собеседника в неловкое положение.
- О том, как себя вести в обществе, знали и жители Древнего Китая.
- Древнекитайский этикет насчитывает более тридцати тысяч различных церемоний.

История этикета

- Первый президент США Джордж Вашингтон прославился тем, что в четырнадцать лет, воспользовался английским переводом книжки французского монаха, изданной в 1640 году.
- С помощью этой книги он составил сто десять «Правил приличного поведения».
- Вот лишь некоторые из них:
 - не чешись за столом,
 - не ковыряй вилкой в зубах,
 - не дави блох на людях...

История этикета

- Более поздние американские своды правил во многом ориентированы на практицизм сочинений видного писателя и политического деятеля Б. Франклина.
- В наше время в Америке существует Институт этикета имени Эмили Пост.
- Она - самый популярный автор книг по культуре поведения, пожалуй, не только в США.

История этикета

- Что касается России, то до XVIII века состоятельные граждане жили, руководствуясь "Домостроем".
- Книга представляла собой свод правил, написанных священником Сильвестром в эпоху Ивана IV.
- Единоличная власть в семье принадлежала отцу: он и суд семейный решил, и жену лукавую наказывал, и сокрушал ребра сыну за непослушание.

История этикета

- Активным проводником европейских манер в России стал Петр I.
- Для просвещения дворянских отпрысков царь велел трижды переиздать популярную в Европе книгу "Юности честное зерцало, или показания к житейскому обхождению, собранное от разных авторов".

История этикета

- Современный этикет унаследовал обычаи и традиции практически всех народов от седой древности и до наших дней.
- Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического развития.

История этикета

- Не следует забывать, что нормы этикета, в отличие от норм морали, являются условными, они носят как бы характер неписанного соглашения о том, что в поведении людей считается общепринятым, а что нет.
- Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные правила этикета, но и понимать необходимость определенных норм взаимоотношений.
- Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие взаимоотношения.

Задачи и требования делового этикета

Задачи и требования делового этикета

- Этикет - установленный порядок поведения, свод правил поведения, нормы взаимоотношения людей, принятых в определенных социальных кругах.
- Деловой этикет - важнейшая сторона профессионального поведения делового человека.

Задачи и требования делового этикета

- Деловое поведение - система поступков индивида, связанная с реализацией его деловых интересов и включающая взаимодействие с партнерами, клиентами, руководителями, подчиненными, коллегами.
- Деловое поведение реализуется через деловое общение, установление взаимоотношений и принятие решений, способствующих деловому успеху.
- Особенности этикета - сочетание формальных правил поведения в заранее определенных ситуациях.

Задачи и требования делового этикета

Деловая этика основывается на таких общечеловеческих ценностях, как:

1. свобода. Деловой человек должен ценить не только свободу своих коммерческих действий, но и свободу своих конкурентов, что выражается в недопустимости вмешательства в их дела.

2. терпимость, осознание невозможности моментального преодоления слабости и недостатков партнеров, клиентов или подчиненных. Такое понятие устанавливает взаимное доверие, понимание и откровенность.

Задачи и требования делового этикета

3. тактичность и деликатность.

Такт в общении - это понимание соответствия цели и норм поведения и умение применить эти нормы.

Быть **тактичным**, значит, в любой ситуации осознавать своего партнера как равноценную и равноправную человеческую личность с учетом особенностей пола, возраста, национальности, привычек.

Задачи и требования делового этикета

Деликатность - это вежливость и внимательность в общении, форма проявления корректности и искренности в глазах коллег.

Особенно велика цена деликатности при общении с зарубежными коллегами.

Чужие обычаи, представления могут показаться странными, манеры поведения - фамильярными или вульгарными.

Деликатность не должна превратиться в **льстивость**.

Задачи и требования делового этикета

4. справедливость.

Объективная оценка личностных качеств людей и их деятельности.

Признание их индивидуальности, открытость критики, самокритичность.

5. деловая обязательность.

Умение, несмотря ни на что, выполнять принятые обязательства.

Задачи и требования делового этикета

- Общение - сложный процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности.
- Общение включает в себя:
 - обмен информацией,
 - выработку единой стратегии взаимодействия,
 - восприятие и понимание другого человека.

Задачи и требования делового этикета

- По характеру и содержанию общение бывает:
 - формальное (деловое);
 - неформальное (светское, быденное, бытовое).
- **Деловое общение** - это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Задачи и требования делового этикета

Деловое общение реализуется в различных формах:

- деловая беседа,
- деловые переговоры,
- деловые совещания,
- публичные выступления.

Задачи и требования делового этикета

- Современный деловой человек должен уважать себя как личность и с уважением относиться к другим, проявляя в деловом взаимоотношении терпимость, деликатность, тактичность, доверять не только себе, но и своим партнерам, должен быть убежден, что честь превышает прибыли.
- А также признавать неизбежность конкуренции, но признавать необходимость сотрудничества, ценить свободу своих коммерческих действий и свободу действий конкурентов.

Задачи и требования делового этикета

- Уметь рисковать и брать на себя ответственность за все принимаемые решения, выполнять обещания в срок, не оправдываться, а определять конкретные сроки.
- Этикет есть форма общественного контроля за соблюдением поведений каждого человека.
- Нарушение этикета вызывает определенные санкции.

Задачи и требования делового этикета

- Практическое знание этикета дает возможность людям использовать уже готовые формы общепринятой вежливости для общения на различном уровне.
- Основы этикета значительно просты: культура речи, которая предполагает:
 - ее грамотную стилистическую правильность,
 - отсутствие вульгарных слов,
 - нецензурных выражений,
 - слов-паразитов.

Задачи и требования делового этикета

- Большое значение для общения людей имеет:
 - их внешний вид,
 - одежда,
 - умение правильно вести себя в различных местах, в различных ситуациях.

Задачи и требования делового этикета

- Манера разговаривать, умение поддерживать беседу имеет также немаловажное значение при обращении людей друг к другу, нужно знать то, о чем говоришь и уметь выражать свои мысли в такой форме, чтобы они не выглядели как назидание или нравоучение, умение управлять своими отрицательными эмоциями.
- В этикете высоко ценится внимательность, умение выслушать говорящего, оказать услугу нуждающемуся в ней.

Задачи и требования делового этикета

- Каждый человек должен знать и соблюдать основные нормы этикета, понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений.
- Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества.
- В целом деловое общение отличается от быденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения.

Задачи и требования делового этикета

- В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон).
- В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели.
- Такое общение можно прекратить (по желанию участников) в любой момент.

Задачи и требования делового этикета

- Деловое общение можно условно разделить на прямое (непосредственный контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция).
- Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное, в нем непосредственно действуют социально-психологические механизмы.

Задачи и требования делового этикета

- Различают два вида общения:
 - вербальное,
 - невербальное.
- Общение, осуществляемое с помощью слов, называется **вербальным**.
- При **невербальном** общении средством передачи информации являются невербальные (несловесные) знаки (позы, жесты, мимика, интонация, взгляды и т. д.).

Задачи и требования делового этикета

- Речь способна точно и беспристрастно фиксировать интеллектуальные соображения человека, служить средством передачи однозначно трактуемых сообщений.
- Именно поэтому речь успешно используется для закрепления и передачи разного рода научных идей, а также координации совместной деятельности, для осмысления душевных переживаний человека, его взаимоотношений с людьми.

Задачи и требования делового этикета

- Невербальные средства общения чаще всего используются:
 - для установления эмоционального контакта с собеседником и поддержания его в процессе беседы,
 - для фиксации того, насколько хорошо человек владеет собой,
 - а также для получения информации о том, что люди в действительности думают о других.

Задачи и требования делового этикета

Механизмы воздействия в процессе общения можно разделить на следующие виды:

1. Внушение - это целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого.

При внушении осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии.

2. Убеждение - это воздействие построено на том, чтобы с помощью логического обоснования добиться согласия от человека, принимающего информацию.

Задачи и требования делового этикета

Механизмы воздействия в процессе общения можно разделить на следующие виды:

3. Подражание. Его специфика, в отличие от заражения и внушения, состоит в том, что здесь осуществляется не простое принятие внешних черт поведения другого человека, а воспроизведение им черт и образов демонстрируемого поведения.

4. Заражение можно определить как бессознательную, невольную подверженность человека определенным психическим состояниям.

Оно проявляется через передачу определенного эмоционального состояния или психического настроения.

Задачи и требования делового этикета

Структуру делового общения можно охарактеризовать путем выделения в нем трех взаимосвязанных сторон:

- коммуникативной,
- интерактивной и
- перцептивной (восприятие человека человеком).

Для общественных отношений необходима иерархия, которую все признавали бы и подчинялись ей.

В основе таких отношений находятся скромность относительно себя и уважение к окружающим.

Структура общения определяется тремя его взаимосвязанными сторонами - восприятием, коммуникацией и взаимодействием.

Коммуникативная сторона делового общения

Коммуникативная сторона делового общения

- **Коммуникативная** сторона общения, или коммуникация в узком смысле этого слова, состоит в обмене информацией между общающимися индивидами.
- **Интерактивная** сторона (взаимодействие) - в организации взаимодействия, т.е. в обмене не только сообщениями, но и действиями.
- **Перцептивная** сторона (восприятие) - процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установления на этой основе взаимопонимания.
- В действительности каждая из этих сторон общения существует не изолированно от двух других, и выделение их возможно только для анализа.

Коммуникативная сторона делового общения

- **Общение** - это коммуникация, т.е. обмен мнениями, переживаниями, настроениями, желаниями и т.д.
- Содержание конкретной коммуникации может быть различным: обсуждение новостей, сообщение о погоде или спор о политике, решение деловых вопросов с партнерами и др.
- Коммуникация в общении всегда значима для ее участников, так как обмен сообщениями происходит не без причины, а ради достижения каких-то целей, удовлетворения каких-то потребностей и т.д.

Интерактивная сторона делового общения

Интерактивная сторона делового общения

- **Действие** - главное содержание общения.
- Описывая его, мы часто используем термины действий.
- Например, «он нанес мне удар» или «он подстроился под меня».
- Также очень важно уметь соотносить действия и ситуацию.
- Ведь одна и та же ситуация может быть по-разному «прочтена» партнерами и соответственно их действия в одной и той же ситуации могут быть различными.

Перцептивная сторона делового общения

Перцептивная сторона делового общения

- Практика деловых отношений показывает, что в решении проблем, связанных с межличностным контактом, многое зависит от того, как партнеры (собеседники) умеют налаживать контакт друг с другом.
- При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой.

Перцептивная сторона делового общения

- Под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для:
 - установления деловых отношений,
 - разрешения деловых проблем,
 - выработки конструктивного подхода к их решению.

Перцептивная сторона делового общения

- Деловая беседа является наиболее благоприятной, зачастую единственной возможностью убедить собеседника в обоснованности вашей позиции с тем, чтобы он согласился и поддержал ее.
- Таким образом, одна из главных задач деловой беседы - убедить партнера принять конкретные предложения.

Функции деловой беседы

- взаимное общение работников из одной деловой сферы;
- совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;
- контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;
- поддержание деловых контактов;
- стимулирование деловой активности.

Основными этапами деловой беседы являются:

- начало беседы;
- информирование партнеров;
- аргументирование выдвигаемых положений;
- принятие решений;
- завершение беседы.

ЭМОЦИИ

Эмоции

- **Эмоции** - психическое отражение в форме непосредственного переживания жизненного смысла явлений и ситуаций, обусловленного отношением их объективных свойств к потребностям субъекта.
- **Эмоции** - особый класс субъективных психологических состояний, отражающих в форме непосредственных переживаний, ощущений приятного и неприятного, отношение человека к миру и людям, процессу и результатам его практической деятельности.
- Само слово «эмоция» происходит от латинского «emovere», что означает возбуждать, потрясать, волновать.

Эмоции можно различать:

- по чувственному тону - положительного порядка и отрицательного порядка;
- в отношении мобилизации ресурсов организма - стенические и астенические (греч. - «стенос» - сила).

Стенические эмоции повышают активность, вызывая прилив энергии и подъем, в то время как астенические эмоции действуют противоположным образом;

Эмоции можно различать:

- по потребностям - различают низшие эмоции, связанные с удовлетворением органических потребностей, так называемые «общие ощущения» (голод, жажда и т.д.) и высшие эмоции (чувства), социально обусловленные, связанные с общественными отношениями;
- по силе и длительности (форме протекания) выделяют несколько видов эмоций: аффекты, страсти, собственно эмоции, настроения, чувства и стресс.

ЭМОЦИИ

- Эмоции тесно связаны с потребностями, поскольку, как правило, при удовлетворении потребностей человек испытывает положительные эмоции и, наоборот, при невозможности получить желаемое - отрицательные.
- Когда встает вопрос о значении эмоций в деловом поведении, то самое распространенное мнение связано с их негативным влиянием на эффективность поведения и деятельности, а, значит, с необходимостью их подавления.
- В действительности такой подход свидетельствует о непонимании роль эмоций в жизни и деятельности человека и требует, чтобы этому вопросу было уделено необходимое внимание.

Классификация эмоций

- Каждая эмоция своеобразна по своим источникам, по переживаниям, внешним проявлениям и способам регуляции.
- Репертуар человеческих эмоций очень богат, он включает в себя целую палитру различных эмоциональных явлений.
- **Аффект** - наиболее мощная эмоциональная реакция, полностью захватывающая психику человека.
- Она возникает в экстремальных условиях, когда человек не справляется с ситуацией.

Классификация эмоций

- Отличительными чертами аффекта являются ситуативность, обобщенность, малая продолжительность и большая интенсивность.
- Происходит мобилизация всего организма, движения носят импульсивный характер.
- Аффект практически неуправляем и не подчиняется волевому контролю.

Классификация эмоций

- **Страсть** - это сильное, стойкое, длительное чувство, которое захватывает человека и владеет им.

По силе приближается к аффекту, а по длительности - к чувствам.

- Эмоции в узком смысле носят ситуативный характер, выражают оценочное отношение к складывающимся или возможным ситуациям, могут слабо проявляться во внешнем поведении, особенно у человека, который умело их скрывает.

Классификация эмоций

- **Чувства** - наиболее устойчивые эмоциональные состояния.

Носят предметный характер: это всегда чувство к чему-то, к кому-то.

- **Настроение** - это состояние, которое окрашивает наши чувства, длительное эмоциональное состояние сравнительно слабой выраженности.

В отличие от эмоций и чувств, настроение не предметно, а личностно, не ситуативно, а растянуто во времени.

Основные функции эмоций

На сегодняшний день принято различать несколько:

- **Коммуникативная функция** считается важнейшей, так как без эмоциональных проявлений трудно представить себе общение между людьми.
- Выражая свое отношение, человек проявляет свое отношение к действительности и прежде всего к другим людям, причем большую часть информации в процессе общения человек получает с помощью средств невербальной **коммуникации**

Основные функции эмоций

- **Регулятивная**
- **Защитная**
- **Сигнальная** - эмоции выступают как внутренний язык, как система сигналов, посредством которых человек узнает о значимости происходящего
- **Оценочная**
- **Мотивационная**
- **Мобилизующая** - в ходе деятельности человека эмоции выполняют функцию оценки ее хода и результатов, организуют деятельность человека, мотивируя, стимулируя и направляя ее.

Эмоции и деловое общение

- Применительно к деловому поведению каждая из перечисленных функций имеет большое значение.
- Умение эффективно использовать эмоции в своей профессиональной деятельности совершенно необходимо для ее успешности.
- Одной из самых актуальных задач является преодоление стрессов и саморегуляция.

Эмоции и деловое общение

- Деятельность делового человека по сути своей связана со стрессами, так как протекает в условиях дефицита времени, при высокой степени неопределенности, требует принятия ответственности за выработку решений на основании недостаточной информации.
- Для того, чтобы научиться наилучшим образом использовать свои эмоции в работе, регулировать свое состояние и справляться со стрессами, необходимо более подробно рассмотреть природу эмоций и их связь с другими составляющими личностной структуры.

Основные принципы делового этикета

Вся система правил делового этикета построена на основе ниже приведенных принципов:

- Принцип уважения
- Принцип приоритета старшего
- Принцип приоритета женщины
- Принцип эстетики
- Принцип гигиены

Принцип уважения

- Уважение включает в себя вежливость, соблюдение статусных различий, сочетание равенства (паритета) и преимущества (приоритета).
- Степень жесткости нормативных требований зависит от ситуации и может сильно меняться в зависимости от культурно-исторического контекста.
- Требования этикета могут выступать только как добровольно принимаемые каждым человеком обязанности по отношению к другим людям.

Принцип приоритета старшего

- Поведение участников делового взаимодействия в значительной степени определяется соотношением их статусов.
- При этом более высокий статус имеет начальник по отношению к подчиненному, старший по отношению к младшему, женщина по отношению к мужчине, более опытный по отношению к новичку, группа по отношению к одному человеку.

Принцип приоритета старшего

- Тот, кто имеет более высокий статус, обладает приоритетом, преимуществом.
- Иногда статусные отношения являются противоречивыми.
- На практике часто приоритет старшего и приоритет женщины оказываются в конкурирующих отношениях.
- Это противоречие разрешается в зависимости от ситуации, разницы в статусе, установившихся отношений и личной воли старшего по должности.

Принцип приоритета женщины

- В более официальной обстановке и при значительной разнице в должностном положении статус начальника-мужчины безусловно выше статуса женщины-подчиненной.
- В менее официальной обстановке начальник может в виде любезности отдать преимущество женщине, например, пропустив ее в дверь.
- Таким образом, он проявит свою воспитанность и доброжелательность.
- Женщина не должна сама принимать решение о своем статусном преимуществе, однако не должна и отказываться от привилегий, предоставляемых ей начальником.

В основе правил делового этикета лежат общие предпосылки и основные принципы.

Первые представляют собой следующие постулаты:

- к любому человеку, с которым имеешь дело в бизнесе, следует относиться с одинаковой учтивостью и уважением;
- правила этикетного поведения одинаковы для мужчин и для женщин.

Современный деловой этикет

Современный деловой этикет рекомендует:

- Выходить первым тому, кто находится ближе к двери.
- Мужчина и женщина надевают каждый свое пальто сам, хотя если у кого-либо при этом случаются затруднения, другой обязан помочь ему.
- Необходимо всегда принимать знаки внимания со стороны другого человека.
- Женщины должны не только открывать двери сами, но и пропускать других в случае необходимости, причем вне зависимости - мужчина это или женщина.
- Обходительность, такт, отдача и получение, оказание взаимной помощи в случае необходимости, причем равно для лиц обоего пола - таковы основные черты делового этикета.

Основные понятия делового этикета

- Делать все вовремя.
- Не говорить лишнего.
- Думать не только о себе, но и о других.
- Одеваться как положено.
- Говорить и писать хорошим языком.

Делать все вовремя

- Делать все вовремя означает необходимость прийти вовремя на работу, причем так надо делать каждый день.
- Если обстоятельства не позволяют в какой-либо день являться на работу вовремя, следует позвонить в офис и предупредить своего начальника - только так в этой ситуации вы сможете сохранить свою репутацию надежного человека.
- Требование все делать вовремя касается и всей иной профессиональной и служебной деятельности.
- Все дела должны делаться в срок.
- Поэтому важным является умение рассчитать необходимое для выполнения время, учитывая те возможные проблемы, которые трудно прогнозировать

Не говорить лишнего

- Суть этого принципа в том, что человек обязан хранить секреты своей организации.
- Причем речь идет о всех делах фирмы или учреждении, где он работает - от технологических до кадровых.
- То же можно сказать и о тех подробностях своей личной жизни, о которых могут поведать друг другу сослуживцы.

Думать не только о себе, но и о других

- Без этого не может быть и речи о каких-либо успехах.
- Не учитывать мнение и интересы покупателя, клиента или партнера - все равно, что пытаться лететь в вакууме, махая крыльями. Например, иногда стараются навредить коллегам, чтобы заработать преимущество в конкуренции с сослуживцами или выдвинуться в рамках собственного заведения.
- Всегда надо иметь в виду, что у всех есть свои интересы и во всякой точке зрения содержится частица истины, даже если вам кажется, что ваш оппонент или собеседник абсолютно не прав.
- Поэтому непреложным требованием делового этикета является необходимость уважать чужое мнение и стремление понять его.

Одеваться как положено

- В этом принципе самое главное - необходимость вписаться в окружение на службе, а внутри этого окружения - в контингент работников вашего уровня.
- Помимо того, что вам надо «вписаться», ваша одежда должна быть выбрана со вкусом - соответствовать моде по фасону и цветовой гамме. То же касается обуви и прочих аксессуаров.
- Если сразу после работы вам предстоит деловой ужин, то не одевайтесь в вечерний туалет, иначе люди подумают, что у вас к ним личный, а не профессиональный интерес (тем более, если вы встречаетесь с лицом противоположного пола).

Говорить и писать хорошим языком

- Этот принцип означает, что все произносимое и написанное вами - записки, письма и т.д. - должны не только нести ясную и целенаправленную мысль, но и быть изложены хорошим языком, причем все имена собственные должны произноситься и писаться без ошибок.
- В случае трудностей с грамматикой и правописанием пользуйтесь словарями, учебниками и услугами более грамотных сотрудников.

Говорить и писать хорошим ЯЗЫКОМ

- Необходимо запретить самому себе использовать бранные и нецензурные выражения - даже чужие, которые вы пересказываете.
- Существует множество «словозаменителей», которые способны передать ваше негативное отношение к чему-либо.
- К тому же не исключен вариант, что слишком принципиальный начальник (особенно начальница) может вас уволить за ненормативную лексику.
- Высокая культура общения предполагает развитое умение говорить и слушать, вести беседу.

Особенности и значение делового этикета

Различают несколько видов этикета, основным из которых являются:

- придворный этикет - строго регламентированный порядок и формы обращения, установленные при дворах монархов;

- дипломатический этикет - правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;

Особенности и значение делового этикета

- **воинский этикет** - свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;
- **общегражданский этикет** - совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Источники информации и изображений

- <https://studfiles.net/preview/1966634/page:2/>
- http://iues.sfedu.ru/wp-content/uploads/2016/10/Dedyulina-MA_PapchenkoEV_Professionalnaya-etika.pdf
- https://www.google.ru/search?newwindow=1&hl=ru&biw=1150&bih=631&tbm=isch&sa=1&ei=mXCHXernG8_6qwH_irCIDA&q=%D0%BC%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C&oq=%D0%BC%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C&gs_l=img.1.1.0i67j0I9.22260.23490..25834...0.0..0.70.318.5...0....1..gws-wiz-img.G62T0_sOIPA#imgrc=wcRE3A3at1M-kM:
- https://www.google.ru/search?newwindow=1&hl=ru&biw=1150&bih=631&tbm=isch&sa=1&ei=mXCHXernG8_6qwH_irCIDA&q=%D0%BC%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C&oq=%D0%BC%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C&gs_l=img.1.1.0i67j0I9.22260.23490..25834...0.0..0.70.318.5...0....1..gws-wiz-img.G62T0_sOIPA#imgrc=wcRE3A3at1M-kM:

Вопросы

1. Хорошие подчиненные. Какие они?
2. Раскройте три уровни делового этикета.
3. На каких ценностях основывается деловая этика. Раскройте их.
4. Что называют вербальным и невербальным общением.
5. Существуют четыре вида механизма воздействия в процессе общения. Объясните их.
6. Перечислите пять основных принципов делового этикета.

Благодарю за внимание!