

Профессиональный { ЭТИКЕТ

Студентка группы 414
Степанова Екатерина

***Профессиональная этика** - представляет собой систему моральных принципов, норм и правил поведения специалиста с учетом особенностей его профессиональной деятельности и конкретной ситуации. Профессиональная этика должна быть неотъемлемой составной частью подготовки каждого специалиста.*



Содержание любой профессиональной этики складывается из общего и частного. Общие принципы профессиональной этики, базирующиеся на общечеловеческих нормах морали, предполагают:

- а) профессиональную солидарность (иногда перерождающуюся в корпоративность);*
- б) особое понимание долга и чести;*
- в) 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.



Культура общения – неотъемлемая часть культуры поведения человека в обществе. Современный человек то и дело оказывается в ситуациях, которые требуют от него специфических навыков поведения и общения.



Деловой этикет требует особого поведения в общении с клиентами, где самый главный принцип: клиент – самый дорогой и желанный человек в вашем офисе.



Важно соблюдать правила в отношении одежды и внешнего вида.

Внешний облик делового человека – это первый шаг к успеху, поскольку для потенциального партнера его костюм служит кодом, свидетельствующим о степени надежности и респектабельности.



Костюм должен быть к месту и ко времени. Если переговоры с партнерами назначены на дневное время, подойдет светлый костюм. Брюки и пиджак могут быть различных цветов



Но если переговоры идут вечером, костюм должен быть темным, рубашка обязательно – свежей, глаженной, галстук – не кричащим, ботинки – вычищенными. Элегантность делового человека определяют рубашка, галстук и ботинки, а не количество костюмов, которые он привез с собой.



Деловой женский стиль



Современную деловую жизнь невозможно представить без телефона. Благодаря ему многократно повышается оперативность решения множества проблем.

Приведем основные практические рекомендации по ведению телефонного разговора:

- ✓ Сотрудник должен снять трубку после первого или второго звонка, т. к. большее число звонков создает впечатление у звонящего, организация не очень заинтересована в клиентах;
- ✓ Сотрудник, взявший трубку. Должен поприветствовать звонящего в любой приемлемой форме – доброе утро! День, вечер! Затем сотрудник называет фирму и свою фамилию. Если организация большая, принято называть отдел, а не фирму.
- ✓ Нельзя на любой вопрос говорить категорически «нет». Например, на вопрос: «Есть ли у вас такая форма торговли, как продажа в кредит?» - нельзя ответить «нет», хотя это полностью соответствует истине. Следует сказать: «Хотя мы в кредит не продаем, но я могу вам предложить другие удобные формы продажи наших товаров, например ...»

Этикет в письмах

- ✓ *Письма пишутся только с одной стороны листа;*
- ✓ *Обратная сторона должна всегда оставаться чистой;*
- ✓ *Никогда не следует писать многословно к лицам, стоящим выше или ниже вас по положению, в первом случае, своим многословием можно показать свое неуважение.*
- ✓ *Какого бы рода письмо не было: деловое или дружеское – нужно никогда не забывать ставить адрес и число.*
- ✓ *Письмо отображает нравственный облик пишущего, оно – мерило его образования и знаний.*
- ✓ *Малейшая бестактность в словах и небрежность в выражениях выставляет пишущего в неприятном для него свете.*



Роль этики как науки в настоящий, переживаемый современным российским обществом период велика:

- Она должна проанализировать нравственное состояние общества, указать причины, вызвавшие это состояние,*
- предложить решения, которые помогли бы обновить моральные ориентиры общества.*



В стране происходят трудные процессы демократизации, гуманизации и духовного возрождения общества, мы учимся жить в условиях демократии, а демократия – это еще и интеллигентность, образованность, взаимоуважение, что должно проявляться, прежде всего, в манерах поведения и общении.



ПРЕЗЕНТАЦИЯ ЗАКОНЧЕНА



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!!!