

Лекция
на тему: «Этика и этикет делового
общения»

Подготовил
студент 33 группы
Петров Максим Анатольевич

Содержание

Введение

1. Понятие делового этикета

2. Требования делового этикета

3. Принципы делового этикета

Заключение

Введение

Этикет — (от фр. *Étiquette* — этикетка, надпись) правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем. Впервые употреблено при дворе короля Франции Людовика XVI — гостям были розданы карточки (этикетки) с изложением того, как они должны держаться; хотя определённые своды норм и правил поведения существовали уже с древнейших времён.

Этикет может значительно отличаться в разных условиях, в зависимости от конкретной эпохи и культурной среды. Его также можно условно разделить на ситуационный и профессиональный, светский и деловой, хотя чётких границ между ними зачастую провести невозможно, так как правила различных разделов этикета повторяются, включают правила других разделов (иногда немного изменённые), исходят из основных норм поведения.



Понятие делового этикета

Деловой этикет — это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов. Разновидность этикета светского, но основанный на воинском. Главное отличие делового этикета от светского — приоритет субординации над гендерными (социальными) различиями сотрудников и их возрастом.



Понятие делового этикета

К деловому этикету относят:

- дресс-код;
- этикет делового документа;
- этикет телефонного разговора;
- этикет общения начальника и подчиненного;
- этикет делового общения и деловой переписки.



Требования делового этикета

Основные требования делового этикета:

- Вежливость и корректность.
- Тактичность и деликатность.
- Скромность.
- Пунктуальность и обязательность.

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



Принципы делового общения

Выделяют девять основных принципов бизнес-этикета

- ▶ Принцип разумного эгоизма - выполняя свои рабочие функции, не мешай другим выполнять свои.
- ▶ Принцип предсказуемости поведения в различных бизнес-ситуациях.
- ▶ На работе нет мужчин и женщин, есть только статусные различия.
- ▶ Принцип уместности: определенные правила в определенное время, в определенном месте, с определенными людьми.



Принципы делового этикета

- ▶ Принцип позитивности - если нечего сказать приятного или положительного, лучше молчать. А вот другие проявления этого принципа:
 - ❖ не сплетничайте и не передавайте слухи. Вы думаете, что Вы запускаете копье, на самом же деле Вы запускаете бумеранг;
 - ❖ не допускайте обсуждения физических достоинств или недостатков кого бы то ни было, а также дискриминации по полу или расовой принадлежности. Помните: то, что Петр говорит о Павле, больше говорит о Петре, чем о Павле;
 - ❖ если Ваше остроумие унижает других - воздержитесь от такого остроумия.



Принципы делового этикета

- ▶ Пунктуальность (делайте все вовремя).

Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Специалисты рекомендуют прибавлять лишних 25% к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения полученной работы.



Принципы делового этикета

- ▶ Доброжелательность и приветливость.

Общим требованием считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий. А поскольку каждый сотрудник является лицом компании, то ее успех зависит от профессионализма, доброжелательности и безупречного знания хороших манер этого лица.



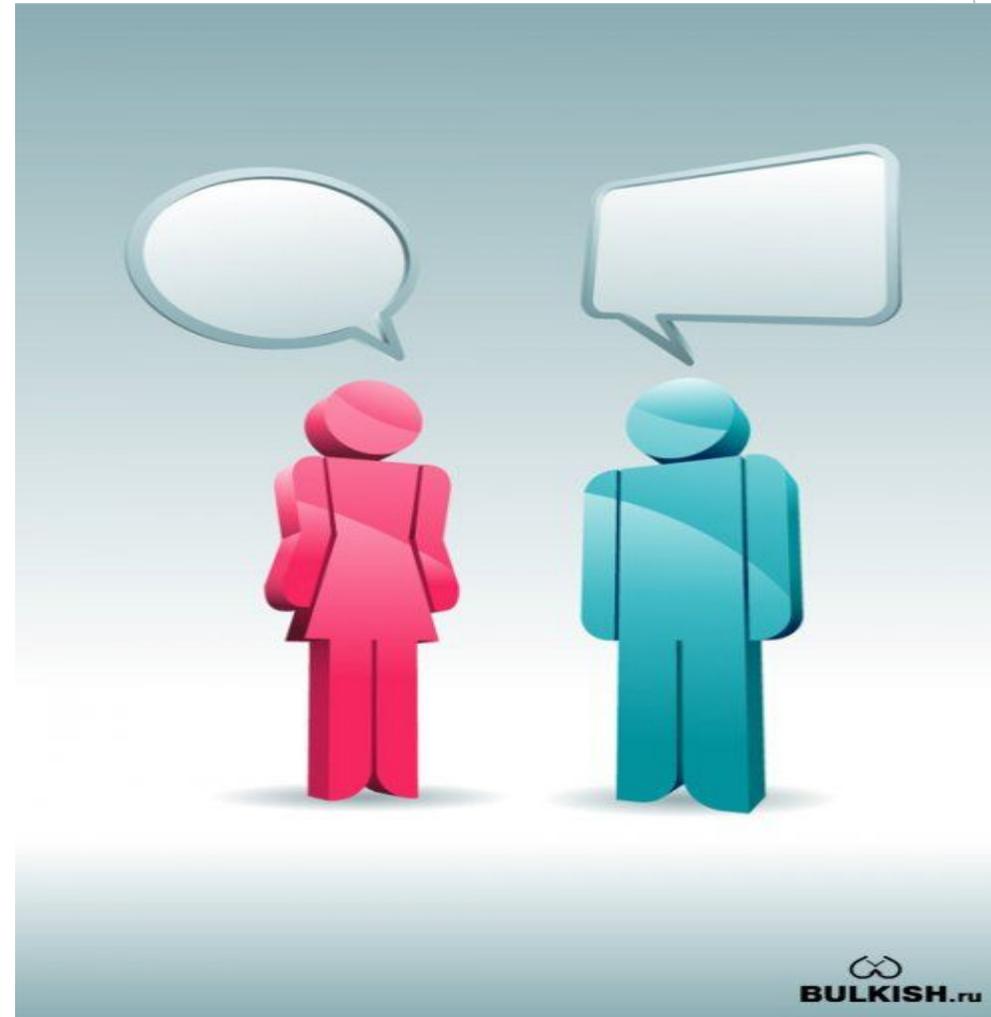
Принципы делового этикета

- ▶ Конфиденциальность (не болтайте лишнего).

Секреты учреждения или конкретной сделки необходимо хранить бережно, как тайны личного характера.

- ▶ Внимание к окружающим (думайте о других, не только о себе).

Уважайте мнение других, прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Покажите, что цените опыт других людей. Уверенность в себе не должна подменять скромность.



Заключение

Невозможно оспорить величину значения этикета для гармоничного общения между людьми. Такие правила поведения существуют уже на протяжении многих веков и постоянно эволюционируют, но все же продолжают выполнять незаменимую роль в межличностных отношениях. Этикет подчиняется определенной системе культурных ценностей, и его существенное значение обусловлено практической общественно целесообразностью. Он не носит исключительно демонстративный характер, его роль - это регулировать общение между людьми. Именно этикет позволяет многим людям правильно ориентироваться в социальных ситуациях и поддерживать социальные отношения.



Спасибо за внимание!