

# «Этика и этикет делового общения»

ПОДГОТОВИЛ  
СТУДЕНТ ГРУППЫ ТЭО-13  
ВАХОНИН ИВАН АНДРЕЕВИЧ

## 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 копьё, 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.

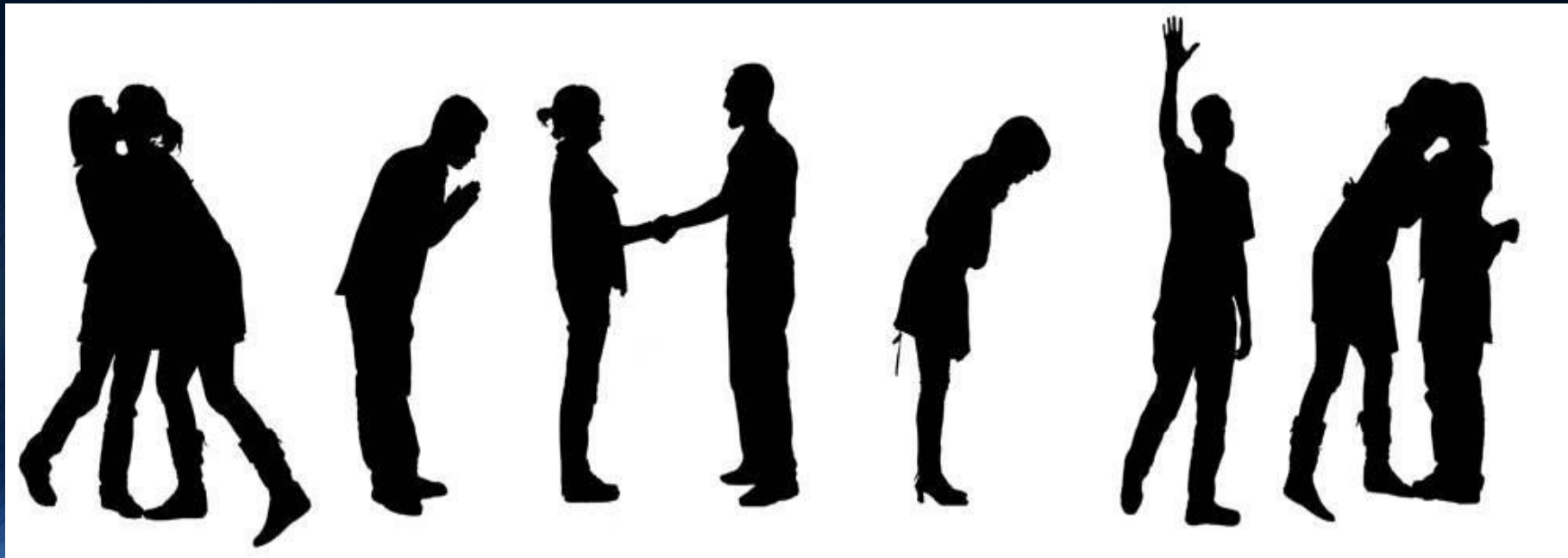




## Принципы делового этикета

- 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.



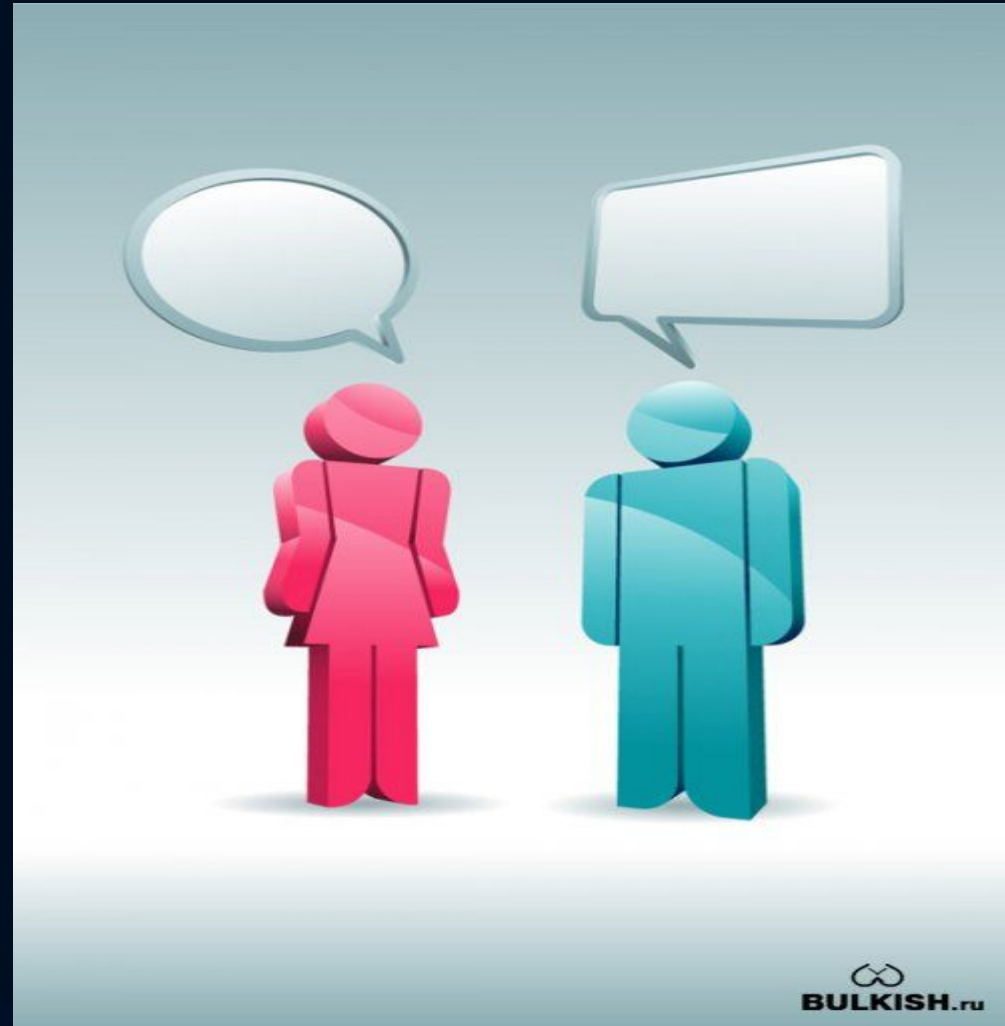
## Принципы делового этикета

- Конфиденциальность (не болтайте лишнего).

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

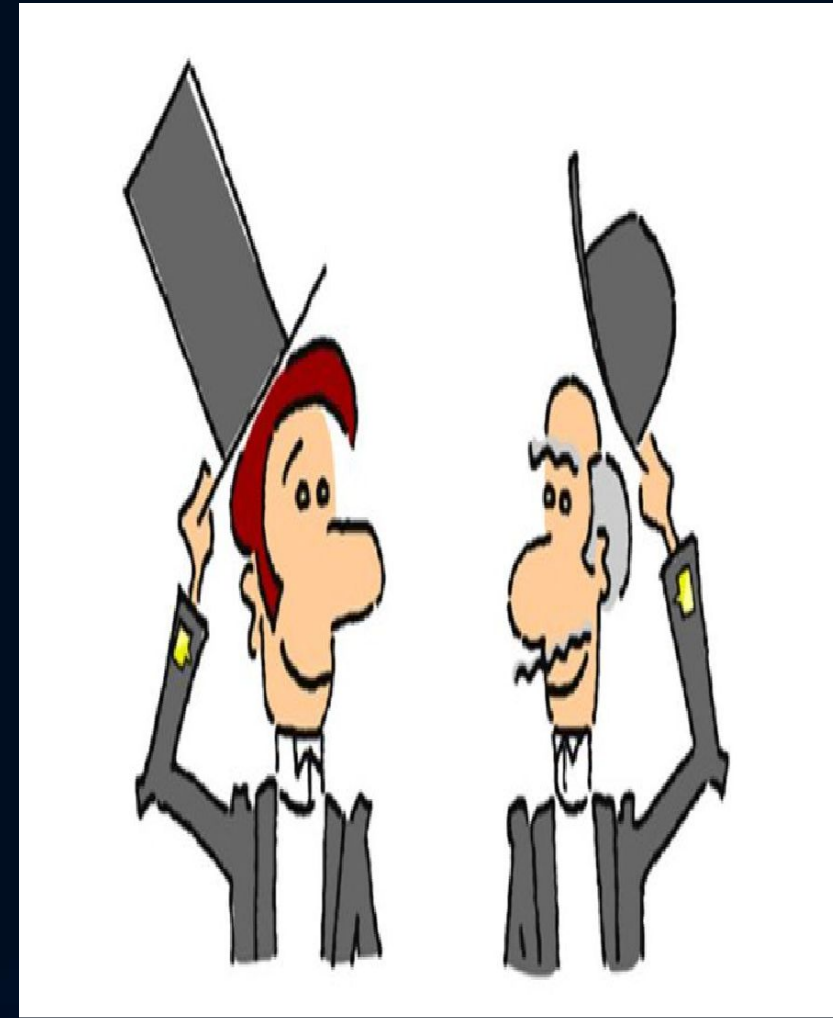
- Внимание к окружающим (думайте о других, не только о себе).

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!**