

Этикет.



**Подготовила: Насртдинова Ю.Р.
студентка 1-ого курса, группы 101**

ЗИО

Оглавление.

- Этикет, происхождение термина
- История
- Виды этикета
- Деловой этикет
- Основные функции
- Группы правил
- Этапы делового общения
- Виды делового общения



Этикет от фр. *étiquette* — этикетка, надпись — правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем.

В современном виде и значении слово было впервые употреблено при дворе короля Франции Людовика XIV — гостям раздали карточки (этикетки) с изложением того, как они должны держаться.

Хотя

определённые своды норм и правил поведения существовали уже с древнейших времён.
Например:



История

- Традиционно принято считать, что странами-родоначальницами этикета являются Англия и Франция, но уклад жизни в этих странах в то время был таков, что в данных жестоких и грубых условиях человек не мог совершенствоваться в своих духовных и нравственных начинаниях. Определённые моральные правила и манеры поведения зародились примерно в XIV веке в Италии, где уже в то время социальная сущность и культура личности начали выходить на одно из первых мест. В России же одним из первых сводов правил поведения считается «Домострой» (XVI в.).

Виды этикета.

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.



Аристократический — в так называемом высшем обществе;

Деловой — в сфере бизнеса и деловых контактов;

Дипломатический — в международных отношениях;

Исламский — предписываемый нормами шариата;

Речевой — правила речевого поведения;

Придворный, или дворцовый
королевского дворца;

Североамериканский — в США

Сетевой — в интернете.

Воинский — среди военных

Европейский — в Европе



Деловой этикет

- Деловое общение — это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач



- Специфической особенностью делового этикета является *регламентированность*, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами.
- Известны «писанные» и «неписанные» нормы поведения в той или иной ситуации официального контакта. Принятый порядок и форма обхождения на службе называется деловым этикетом.
Его **основная функция — формирование правил**, способствующих взаимопониманию людей.
Второй по значению является функция удобства, т. е. целесообразность и практичность. Современный отечественный служебный этикет имеет интернациональные признаки, потому что его основы фактически были заложены в 1720 году «Генеральным регламентом» Петра I, в котором были заимствованы зарубежные идеи.

Регламент - документ, который перечисляет и описывает по порядку этапы (шаги), которые должна предпринимать группа участников для выполнения бизнес-процесса, как правило, с указанием требуемых сроков выполнения этапов

ЕГО ИМПЕРАТОРСКАГО ВЕЛИЧЕСТВА

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ

РЕГЛАМЕНТЪ

ИЛИ

УСТАВЪ,

ПО КОТОРОМУ ГОСУДАРСТВЕННЫЯ КОЛЛЕГИИ, ТАКОЖЕ И ВСѢ ОНЫХЪ ПРИНАДЛЕЖАЩИХЪ КЪ НИМЪ КАНЦЕЛЯРЕЙ И КАНТОРЪ СЛУЖИТЕЛИ, НЕ ТОКМО ВО ВНѢШНИХЪ И ВНУТРЕННИХЪ УЧРЕЖДЕНИЯХЪ, НО И ВО ОТПРАВЛЕНІИ СВОЕГО ЧИНА, ПОДДАННѢЙШЕ ПОСТУПАТЬ ИМѢЮТЬ.

Преже ЕГО ИМПЕРАТОРСКОЕ ВЕЛИЧЕСТВО, всеилюстрирѣйшій нашъ Государь, по примѣранью другихъ христіанскихъ областей, всеилюстрирѣйшее наобрѣне воспріяни изволилъ, ради порядочнаго управленія, государственныхъ своихъ дѣлъ, и исправнаго опредѣленія, и исчисленія своихъ доходовъ, и поправленія полезной Обсерваторіи и Поллиціи, [что есть въ розправѣ судной и гражданствѣ] также ради возмощнаго охраненія своихъ вѣрныхъ подданныхъ, и соисканія своихъ морскихъ и сухопутныхъ войскъ въ добромъ состояніи, также комерцевъ, художествъ и мануфактуръ, и добраго учрежденія своихъ морскихъ и земскихъ пошлинъ, и ради умноженія приращенія рудоконныхъ заводовъ, и прочихъ государственныхъ дѣлъ, слѣдующія къ тому потребныя и надлежащія государственныя коллегии учредивъ.

А ИМЕННО:

НОСТРАННЫХЪ ДѢЛЪ.

АМОРЪ.

СТИЦЪ.

ВИЗІОНЪ.

ИНСКАЯ.

Деловой этикет включает в себя

две группы правил:

- *нормы, действующие в сфере общения между равными по статусу, членами одного коллектива (горизонтальные);*
- *наставления, определяющие характер контакта руководителя и подчиненного (вертикальные).*

Общим требованием считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий.

Регламентированность делового взаимодействия выражается также во внимании к речи.

Обязательно соблюдение речевого этикета — разработанных обществом норм языкового поведения, типовых готовых «формул», позволяющих организовать этикетные ситуации приветствия, просьбы, благодарности и т. д.

К основополагающим правилам делового этикета относятся:

- Своевременное выполнение обязанностей, пунктуальность. В деловой среде не допускаются опоздания. Также не этично заставлять ожидать оппонента во время переговоров.
- Не разглашение конфиденциальной информации, соблюдение корпоративной тайны.
- Уважение и умение слушать. Доброжелательное и уважительное отношение, способность выслушать собеседника не перебивая, помогают наладить контакт и решить многие деловые вопросы.
- Достоинство и внимание. Уверенность в себе и своих знаниях / силах не должна переходить в чрезмерную самоуверенность. Необходимо спокойно воспринимать критику или советы со стороны. Следует проявлять внимание по отношению к клиентам, коллегам по работе, руководству или подчиненным. При необходимости оказывать помощь и поддержку.
- Правильный внешний вид.
- Умение грамотно говорить и писать.

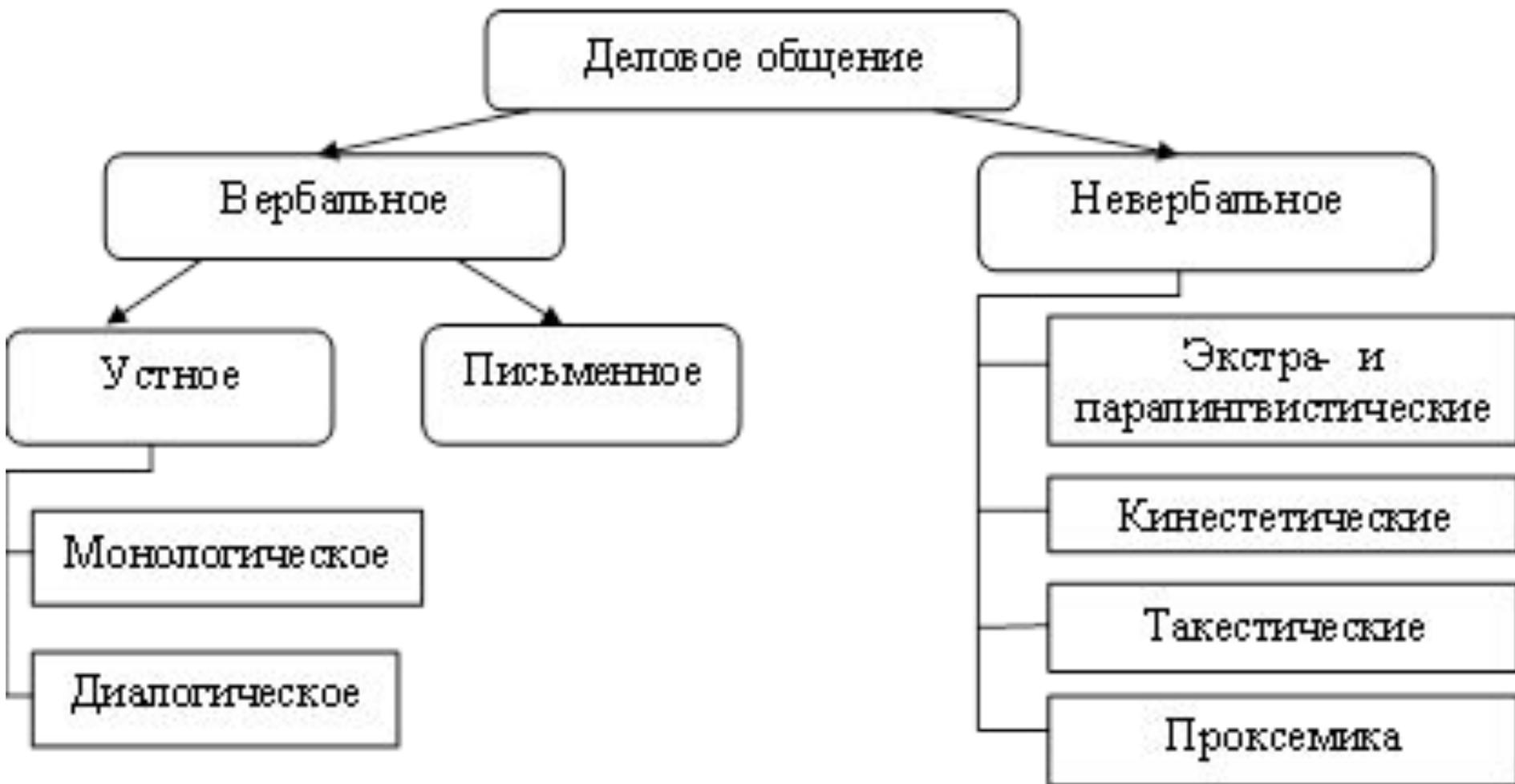
Чтобы общение как взаимодействие происходило бесппроблемно, **ОНО ДОЛЖНО СОСТОЯТЬ ИЗ СЛЕДУЮЩИХ ЭТАПОВ:**

- *Установка контакта (знакомство). Предполагает понимание другого человека, представление себя другому человеку;*
- *Ориентировка в ситуации общения, осмысление происходящего, выдержка паузы;*
- *Обсуждение интересующей проблемы;*
- *Решение проблемы.*
- *Завершение контакта (выход из него).*



*Служебные контакты должны строиться **на партнерских началах**, исходить из взаимных запросов и потребностей, из интересов дела. Бесспорно, такое сотрудничество повышает трудовую и творческую активность, является важным фактором технологического процесса производства, бизнеса.*

Виды делового общения.



Вербальное общение

К вербальному общению относится **внешне направленная речь**, которая в свою очередь подразделяется на *письменную* и *устную*, и **внутренне направленная речь**.

Устная речь может быть диалогической и монологической. Внутренняя речь проявляется при подготовке к устной беседе или, особенно, к письменной речи.

Невербальное общение

Кинесика

поза, жест,
мимика,
походка,
взгляд

Просодика

интонация,
громкость,
тембр, пауза,
вдох, смех,
плач, кашель

Такесика

рукопожатие,
поцелуй,
похлопывания

Проксемика

ориентация,
дистанция

К монологическим видам относятся:

- Приветственная речь;
- Торговая речь (реклама);
- Информационная речь;
- Доклад (на заседании, собрании).

Диалогические виды:

- Деловой разговор — кратковременный контакт, преимущественно на одну тему.
- Деловая беседа — продолжительный обмен сведениями, точками зрения, часто сопровождающийся принятием решений.
- Переговоры — обсуждение с целью заключения соглашения по какому — либо вопросу.
- Интервью — разговор с журналистом, предназначенный для печати, радио, телевидения.
- Дискуссия;
- Совещание (собрание);
- Пресс-конференция.
- Контактный деловой разговор — непосредственный, «живой» диалог.
- Телефонный разговор, исключаящий невербальную коммуникацию.

По содержанию общение может быть разделено на:

- **Материальное** — обмен предметами и продуктами деятельности;
- **Когнитивное** — обмен знаниями;
- **Мотивационное** — обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями;
- **Деятельностное** — обмен действиями, операциями, умениями, навыками.

По средствам общения возможно деление на такие четыре вида:

- **Непосредственное** — осуществляемое с помощью естественных органов, данных живому существу: руки, голова, туловище, голосовые связки и т.д.;
- **Опосредованное** — связанное с использованием специальных средств и орудий;
- **Прямое** — предполагает личные контакты и непосредственное восприятие друг другом общающихся людей в самом акте общения;
- **Косвенное** — осуществляется через посредников, которыми могут выступать другие люди.

> На заметку в деловой блокнот <

- 68% деловых переговоров и сделок в России не состоялись из-за того, что предприниматели не знали правил делового этикета. Незнание закона не освобождает от ответственности, ведет к потере авторитета, денег и бизнеса.
- Главное отличие делового этикета от этикета светского в том, что в этом своде правил на первом месте стоит приоритет субординации. Независимо от возраста и пола подчиненный стоит в служебной иерархии ниже руководителя.
- Бизнес делают люди, у которых есть не только умные мысли, предприимчивость и креативность, но и эмоции. Несоблюдение делового этикета всегда вызывает негативные чувства. Лишь десять-пятнадцать процентов деловых людей добиваются успеха, при этом соблюдение делового этикета у них всегда на первом месте.

Тренинг



Спасибо за Внимание.

