

Тема 8
Лекция № 12

Этикет деловых отношений

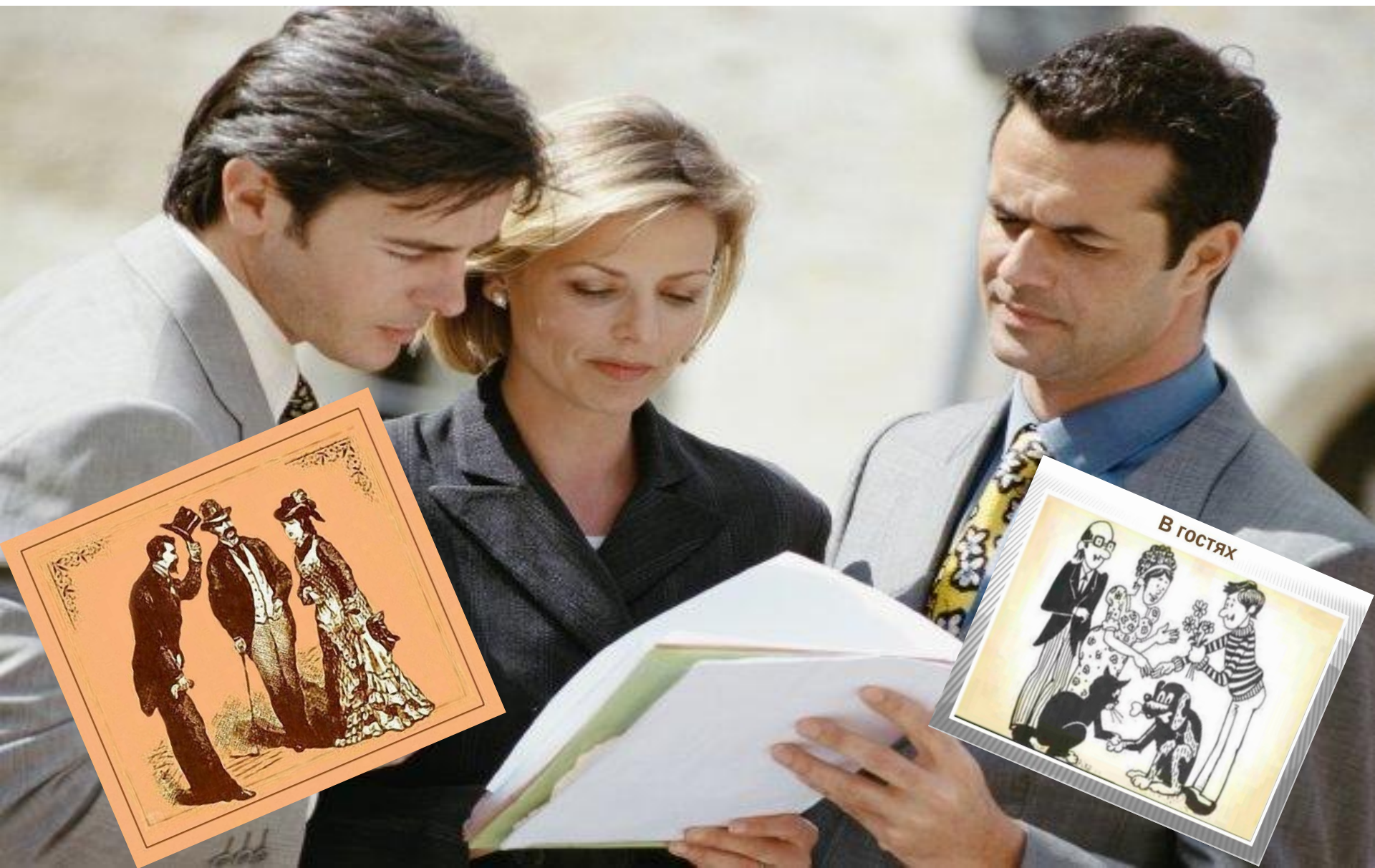
Сущность этикета, виды этикета.
Визитная карточка. Этикет приветствий и представлений.

Дисциплина
«Этика и психология семейных и деловых отношений»

Доцент Юсупова Ф.А.



Сущность этикета, виды этикета



Сущность этикета

Взаимодействие людей, в том числе и деловое, в различных ситуациях издавна регулировалось и упорядочивалось нормами и правилами этикета.

Этикет — это совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений (обхождение с окружающими, формы общения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежду).

Историю этикета принято отсчитывать с **XVI века**, когда этикет стал способом (а иногда и смыслом) существования королевских дворов Европы. Приглашенным на бал в то время вручался «этикет» – напечатанный на бумаге перечень правил, которые необходимо **выполнять**.



Сущность этикета

Этикет – слово французского происхождения, имеющее несколько значений – «надпись», «этикетка», «ярлык», «церемониал – т.е. собственно этикет.

Именно с XVIвека это слово вместе с правилам придворной жизни стало распространяться по миру, проникая во все языки без перевода и особых комментариев.

Требования этикета складывались на протяжении многих столетий и основаны на здравом смысле, чувстве красоты и порядка.

Современный этикет наследует обычаи практически всех народов.

В основе своей эти правила являются всеобщими .

Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным строем страны, спецификой истории и национальными традициями и обычаями.



Хотя и этикет и выражает содержание тех или иных принципов нравственности, в традиционном обществе он, как правило, становится **ритуалом**, имеет чисто внешнюю, оторванную от своего нравственного содержания форму. Это особая, **игровая форма поведения человека в общении, когда участники диалога ведут соответственно своему социальному статусу.**

В современном обществе этикет значительно упрощается, демократизируется, становится более свободным и естественным.



Виды этикета



Деловой этикет
регламентирует
поведение людей,
связанное с
выполнением ими
служебных
обязанностей



**Неофициальный (светский)
этикет**

упорядочивает общение в сфере
досуга и удовлетворения
материальных и духовных
потребностей (при приеме пищи,
подборе элементов одежды, организации
торжеств, посещении театральных
спектаклей, концертов, спортивных зрелищ
и т. п.).

**Четко разделить деловой и неофициальный этикет
бывает затруднительно**

Виды этикета

Придворный этикет – строго регламентированный порядок и формы обращения, установленные при дворах монархов

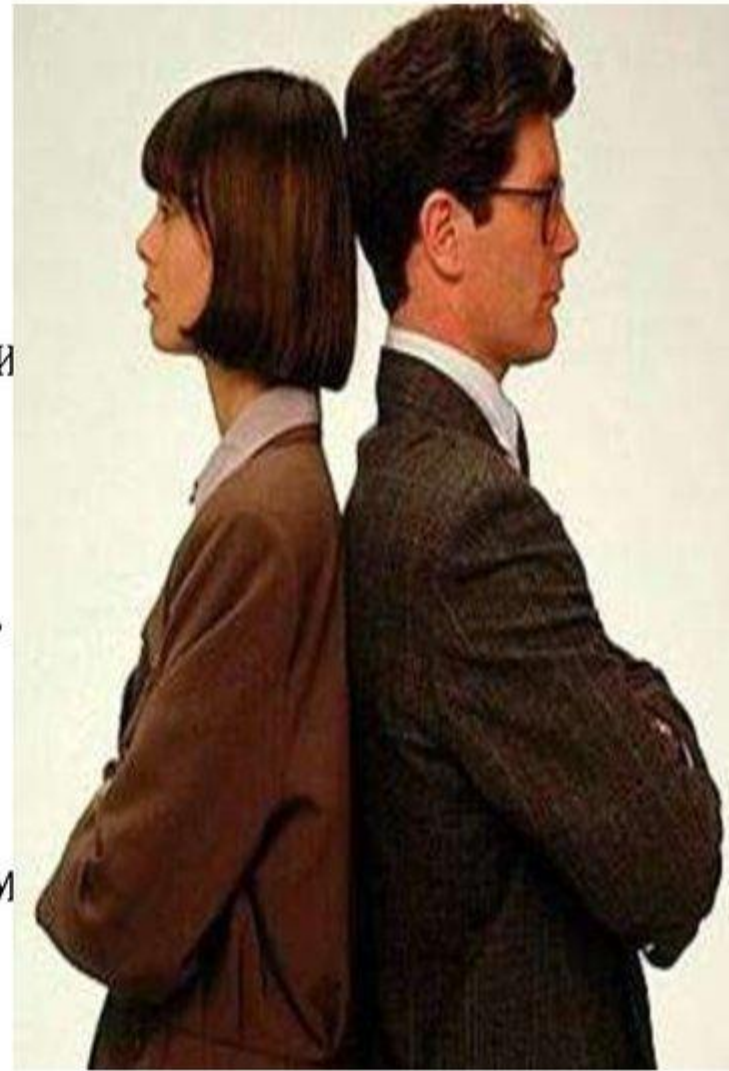
Дипломатический этикет – правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах

Воинский этикет – свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности

Общегражданский этикет (светский) – совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении с друг другом

Шесть заповедей делового этикета Дж. Ягер

- ▶ **Делайте все вовремя.**
- ▶ **Не болтай лишнего.**
- ▶ **Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.**
- ▶ **Думайте о других, а не только о себе.**
- ▶ **Одеваться, как положено.**
- ▶ **Говорите и пишите хорошим языком.**



Визитная карточка



Визитная карточка — небольшой лист тонкого картона (или плотной бумаги высокого качества), на котором напечатаны основные сведения о ее владельце.

Употребление визитных карточек имеет свою историю.

Впервые они появились во Франции в XVII веке, хотя нечто похожее существовало в древнем Китае.

В дореволюционной России визитные карточки были весьма распространены. Прежде всего, они были своеобразным свидетельством визита.

В странах с развитой рыночной экономикой (как Запада, так и Востока) визитные карточки играют важную роль в современном деловом этикете и в большинстве случаев заменяют любой документ, в т. ч. удостоверение личности.

Постепенно визитные карточки входят в повседневную деловую практику и в нашей стране.



Визитная карточка

Функции

представительская

**использование в
качестве
письменного
послания**

При выполнении **представительской функции** наиболее известны следующие виды визитных карточек:

1. Карточка для специальных и представительских целей, на которой указывают фамилию, имя, отчество, полное название фирмы, должность, но не проставляют координаты — адрес и телефон.

Такую визитную карточку вручают при знакомстве. **Отсутствие адреса и телефона указывает на то, что владелец карточки не намерен продолжать контакт с собеседником.**



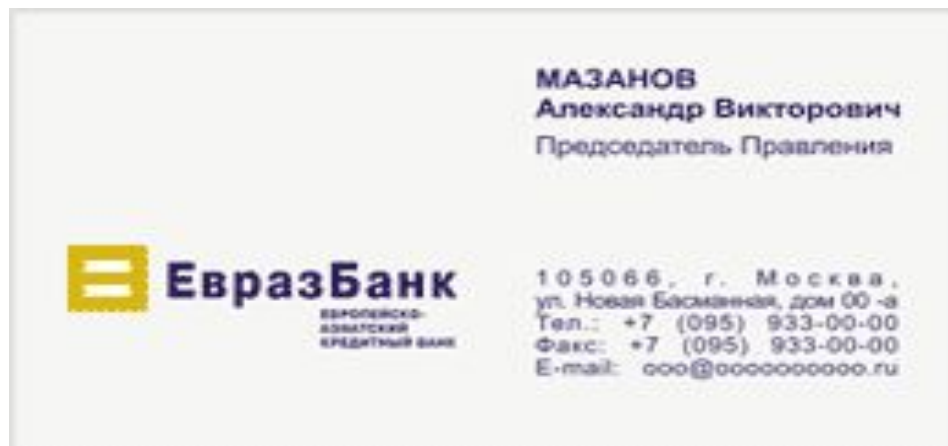
При выполнении **представительской функции** наиболее известны следующие виды визитных карточек:

2. Стандартная деловая карточка, на которой указывают фамилию, имя, отчество, место работы, должность, служебный телефон, телефакс (телекс).

Вручение такой карточки свидетельствует о намерении ее владельца установить тесные взаимосвязи с представленным ему лицом.

Номер домашнего телефона на стандартной деловой карточке обычно указывают лишь представители творческих профессий, работающие большую часть времени в домашнем кабинете.

Данный вид визитных карточек используется исключительно в служебной сфере.



При выполнении **представительской функции** наиболее известны следующие виды визитных карточек:

3. Карточка организации (фирмы), на которой указывают адрес, телефон, телефакс (телекс).

С такой карточкой отправляют поздравления, подарки, цветы, сувениры по случаю знаменательных дат.

Наличие на карточке нескольких телефонов, номеров внутренней связи указывает на многочисленность ее персонала, а, следовательно, свидетельствует о ее солидности.



При выполнении **представительской функции** наиболее известны следующие виды визитных карточек:

4. Визитные карточки для неофициального общения, на которых указывают фамилию, имя, отчество, иногда — профессию, почетные и ученые звания, но не проставляют реквизиты, подчеркивающие официальный статус.

Разновидностью визитных карточек для неофициального общения являются **совместные карточки супругов или «семейные» карточки**, на которых указывают фамилию, имена и отчества супругов (первым обычно пишется имя жены), а также домашний адрес и телефон.

Такие карточки прикладывают к подаркам, которые преподносят от имени мужа и жены, оставляют при совместных неофициальных визитах.



Правила оформления визитных карточек

1. В России распространены визитные карточки с двусторонним текстом: на русском языке с одной стороны и на иностранном, чаще всего английском, — с другой.

Предпочтительней отдельные комплекты с односторонними текстами на русском и иностранном языках.

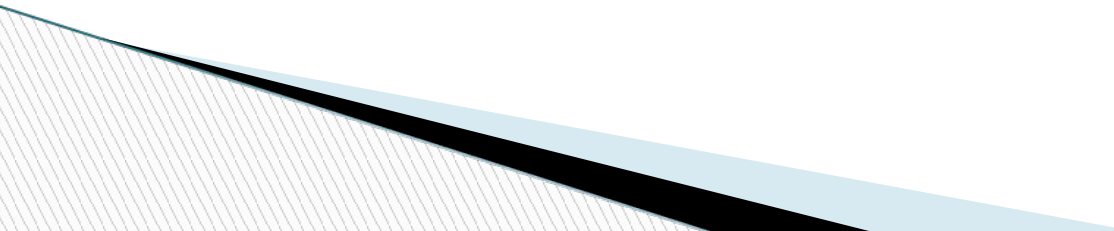
Использование визитки на родном языке делового партнера — проявление уважения к нему. При этом важно, чтобы текст карточки подготовил профессиональный переводчик, поскольку название должностей, отделов, подразделений часто не имеют прямых аналогов.

Удобство односторонней визитки проявляется и в том, что на ее оборотной стороне можно делать необходимые дополнения, пометки.

Если визитная карточка напечатана на иностранном языке, фамилия и имя владельца пишутся полностью, а - отчество обозначается одной заглавной буквой.

Правила оформления визитных карточек

2. Визитная карточка — одна из составляющих имиджа фирмы, выражение и индивидуального, и корпоративного стиля, поэтому при ее оформлении целесообразно воспользоваться услугами профессионального дизайнера.



Правила оформления визитных карточек

3. На карточке представителя государственного учреждения может быть изображен герб страны, а на карточке работника фирмы — фирменная эмблема.

4. Наиболее распространенный размер визитной карточки — 9x5 см. Значительные отклонения от этих размеров нежелательны — визитки большего размера не помещаются в стандартные визитницы (визиткарды) и специальные кармашки бумажников.

Правила оформления визитных карточек

5. Визитные карточки печатаются на плотной мелованной бумаге.

Классическим вариантом считается визитная карточка белого цвета со строгим черным шрифтом, хотя в настоящее время деловыми людьми, кроме дипломатов, при оформлении визитных карточек используется и другие цвета.

6. Рекомендуется заказывать визитные карточки комплектом не менее 200—300 штук (меньше — быстро разойдутся, больше — могут оказаться непригодными при изменении статуса владельца или его координат).

7. При проведении мероприятий типа симпозиумов, конференций и т. п. используют большие визитные карточки — бейджи с указанием имени, фамилии, ученого звания, должности, организации, учебного заведения или научного центра.

Бейджи прикалывают на левой стороне груди и носят только в здании, где проходит мероприятие.



**НЕ КЛАДИТЕ
В ПРИСУТСТВИИ**
владельца визитку
в задний карман
брюк и тем более
не мните ее.



**НЕЛЬЗЯ ПОДАВАТЬ
ВИЗИТКУ** левой рукой
(даже если вы левша).
Только правой.

При выполнении функции визитной карточки -использование в качестве письменного послания

При выполнении **функции письменного послания** в настоящее время в левом верхнем или нижнем углу визитной карточки проставляются установившиеся в международном протоколе обозначения (начальные буквы соответствующих французских слов), указывающие на повод, по которому посылается карточка



При выполнении функции визитной карточки -использование в качестве письменного послания

Повод	Ответные действия
P.f. — поздравление с праздником	посылают свою визитку с буквами р.г. , т. е. благодарят.
P.r. — выражение благодарности	принято не отвечать
p.f.c. — выражение удовлетворения знакомством	-
p.c. — выражение соболезнования	посылают свою визитку с буквами р.г. , т. е. благодарят.
p.p.p. — выражение соболезнования с готовностью помочь	посылают свою визитку с буквами р.г. , т. е. благодарят.
p.p. — для заочного представления	ответ дается в адрес представляемого лица визитной карточкой без подписи. Это означает, что представление принято и можно налаживать личные контакты
p.p.c. — при прощании вместо личного визита	принято не отвечать

На визитных карточках могут быть и другие надписи, краткие сообщения на родном или иностранном языке. В таких случаях текст пишется в третьем лице, подпись не ставится.

Правила оформления визитных карточек

1. С визитной карточкой посылают цветы, подарки и т. п.

Если визитная карточка прилагается к подарку, ее вкладывают в коробку с подарком или в букет цветов.

Если цветы посылаются по случаю похорон, никакой приписки на карточке делать не следует.

2. Визитная карточка иногда используется в качестве приглашения на неофициальный прием (завтрак, ланч, коктейль и др.).

В этом случае вверху пишут фамилию, имя и отчество приглашенного, а внизу — место, число и время проведения приема.

Правила оформления визитных карточек

3. При изменении адреса новую визитную карточку вместе со старой отправляют по почте своим знакомым.

4. Визитные карточки никогда не подписывают, дата на них не проставляется.

5. На визитных карточках, посылаемых в одном конверте нескольким лицам, работающим вместе в одном учреждении, фирме или посольстве, в верхнем левом углу каждой карточки карандашом или ручкой пишется фамилия лица, которому она адресована.

В одном конверте на имя одного лица могут быть посланы визитные карточки от разных лиц.

Правила оформления визитных карточек

6. Визитные карточки, завозимые владельцем непосредственно, загибаются с правой стороны (загнутый угол означает личное посещение); посылаемые визитные карточки не загибаются.

7. На визитные карточки ответ полагается давать визитной карточкой в течение 24 часов после их получения.

Правила оформления визитных карточек

8. При вручении визитных карточек принято обмениваться легкими поклонами.

Представителям ближневосточных стран карточку принято вручать правой рукой, в странах Азии, в частности в Японии — обеими руками.

Принимают визитные карточки правой рукой или обеими руками.

9. Деловому человеку рекомендуется всегда иметь при себе не менее десяти своих визитных карточек.

Наличие визитной карточки у сотрудников фирмы помогает общению с партнерами в соответствии с общепринятыми международными нормами делового этикета.

10. Визитная карточка представляет собой «портрет» конкретной личности, так что обращаться с нею надлежит очень аккуратно.

Этикет приветствий и представлений



Этикет приветствий и представлений

Этикет приветствий и представлений — совокупность правил первоначального межличностного взаимодействия, касающихся внешнего проявления отношения к людям

При всей кажущейся простоте правил взаимных приветствий и представлений они требуют определенных знаний и достаточного внимания.

В современном деловом этикете выработаны некоторые правила относительно знакомства и приветствий в зависимости от пола, возраста и должности контактирующих людей, а также от того, находятся ли они в группе или в одиночку.

Одно из условий успеха в профессиональной деятельности — это создание в глазах потенциального партнера образа уверенного в себе человека, умеющего вести себя в обществе, не вызывая своими поступками недоумения и пренебрежительной усмешки.

Этикет приветствий и представлений

Наша ответственность за собственное поведение усиливается при широком и активном развитии международных контактов. В этой ситуации на нас смотрят как на представителей страны и ее народа, и по нашим поступкам очень часто судят о них.

Поэтому необходимо усвоить правила поведения, принятые во всех странах.

Свод этих правил предполагает несколько основных качеств этики взаимоотношений:

вежливость, естественность, достоинство и тактичность.

Этикет приветствий и представлений

Вежливость предполагает прежде всего приветствие, которое представляет собой особую форму взаимного уважения.

Первичное правило приветствия состоит в том, что в любой ситуации оно должно показывать вашу расположенность и доброжелательность.

На характере приветствия не должно сказываться ваше настроение или негативное отношение к другому человеку.

Этикет приветствий и представлений

Важным элементом вежливости в деловой жизни является представление. Посредством его можно установить нужные и полезные связи. Этикет предусматривает определенные нормы, указывающие, когда и как необходимо представлять и быть представленным.

Такой элемент приветствия как рукопожатие пришел к нам из глубины веков. В свое время он демонстрировал отсутствие оружия в руке. В настоящий момент рукопожатие является достаточно ответственным проявлением взаимного расположения людей друг к другу и требует тактичности в сочетании с естественностью.

В процессе взаимоотношений могут складываться различные ситуации, имеющие специфику приветствия, представления друг другу или рукопожатия. Эта специфика выражается главным образом в том, кто обладает правом или обязан быть первым в указанных действиях.



ПРАВИЛА ПРИВЕТСТВИЯ В РАЗЛИЧНЫХ СИТУАЦИЯХ

№	Ситуация или вариант встречи сотрудников	Должен быть первым при:		
		приветствии	рукопожатии	представлении
1.	Мужчина	+		+
	Женщина		+	
2.	Старший по возрасту		+	+
	Младший по возрасту	+		
3.	Старший по должности		+	+
	Младший по должности	+		
4.	Проходящий мимо группы	+		
	Стоящий в группе		+	+
5.	Входящий в комнату	+	+	
	Находящийся в комнате		+	+
6.	Обгоняющий идущего	+		
7.	Руководитель делегации, входящей в комнату	+		
	Руководитель делегации, находящейся в комнате		+	+
Знаком «+» обозначен первый из сотрудников, производящий действие в рассматриваемой ситуации.				

Права или обязанности «первого шага» кого-либо из сотрудников в некоторых наиболее характерных ситуациях

Правила вербального этикета

Кроме этикета процедуры знакомства и приветствия, существуют еще и **правила вербального этикета, связанного со стилем речи, принятым в общении деловых людей.**

Существуют как исторически наработанные, так и заимствованные стандартные речевые обороты, используемые для знакомства и приветствия.

1. Вместо обращения по половому признаку или слова «товарищ», все большее распространение получает обращение «дамы», «господа», «судари», «сударыни»
2. При приветствии и прощании, кроме слов «Здравствуйте», «Добрый день» и «До свидания», желательно присоединение имени и отчества собеседника, особенно, если он занимает по отношению к вам подчиненное положение.
3. Если позволяют условия и время беседы, возможен обмен нейтральными фразами: «Как дела?» — «Спасибо, нормально. Надеюсь, что и у Вас все обстоит хорошо» — «Спасибо, да».
4. Вербальный этикет допускает так же применение различных психологических приемов, таких как, например, форм напутствия и краткой оценки общения. Это словесные обороты типа: «Удачи Вам», «Желаю успеха», «Приятно было встретиться».

В речевом этикете деловых людей также большое значение имеют комплименты — приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности, ума делового партнера.

Рукопожатие

1. Все чаще используется рукопожатие в качестве приветствия или прощания с женщиной, но здесь возможны модификации по сравнению с мужским вариантом.

Как правило, инициатором рукопожатия должна быть женщина.

Исключение из правил составляет ситуация, когда мужчина намного старше женщины по возрасту или по служебному положению. В этом случае он может подать руку первым.

Рукопожатие

2. Хотя рукопожатие и стало привычным и стандартным ритуалом, оно может передать отношение людей друг к другу.

Первый вариант — вы чувствуете, что человек как бы доминирует над вами, т. е. пытается вами управлять и надо быть с ним поосторожнее. Это происходит потому, что его рука направлена вниз по отношению к вашей руке и вы чувствуете довольно сильное давление. Как правило, такой человек первым протягивает руку для рукопожатия.

Второй вариант — человек протягивает руку так, что его ладонь смотрит вверх и таким образом он дает вам понять, что готов подчиниться и признает ваше лидерство.

Третий вариант — руки движутся параллельно друг к другу и вертикально по отношению к плоскости пола. Давление ладоней также примерно одинаковое. Это отношения равенства, партнерства.

**ЗНАКОМЯ РАВНЫХ
ПО ПОЛОЖЕНИЮ ЛЮДЕЙ,**
представляйте того,
с кем вы лучше знакомы,
тому, с кем вы
знакомы хуже.



**МУЖЧИНУ ПРЕДСТАВЛЯЮТ
ЖЕНЩИНЕ,** младшего
по возрасту или по служебному
положению — старшему.





**ЕСЛИ ВАШЕ ИМЯ
ПРОИЗНОСЯТ НЕВЕРНО,**
деликатно и спокойно поправьте
собеседника.

Меня зовут Лея —
как принцессу
из «Звездных войн».



**ПРИДУМАЙТЕ
АССОЦИАЦИЮ,**
благодаря которой
будет проще
запомнить ваше
ИМЯ.



**ЗАБЫВ, КАК ЗОВУТ
СОБЕСЕДНИКА,** постарайтесь
смягчить ситуацию, корректно
переспросив.

Извините, я в последнее
время стал немного
забывчив, не могли бы вы
напомнить свое имя?



**УСЛЫШАВ
НЕПРИВЫЧНОЕ
ДЛЯ СЛУХА ИМЯ,**
не говорите:
«Как-как, вы говорите,
ваше имя?» или «Какое
необычное имя».

**ЕСЛИ У ВАС
НЕОБЫЧНОЕ ИМЯ,**
помогайте людям правильно
произносить и запоминать его,
чтобы не поставить их невольно
в неловкое положение.

A pair of human hands is shown from the palm side, held open and facing each other. In the center, between the palms, is a white silhouette of a family consisting of a man, a woman, and two children. The silhouette is set against a bright, glowing yellow light that radiates outwards. The background is a clear blue sky with scattered white clouds. The overall image conveys a sense of care, protection, and gratitude.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!