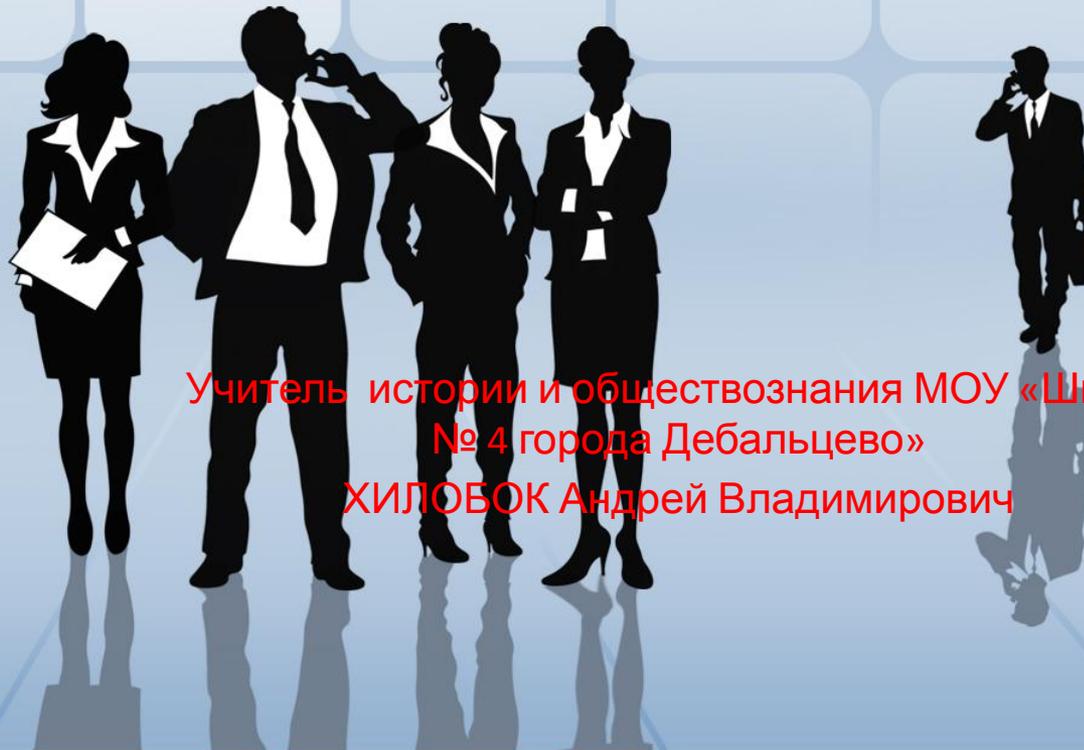


ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ



Учитель истории и обществознания МОУ «Школа
№ 4 города Дебальцево»
ХИЛОБОК Андрей Владимирович

План

- 1. Определение делового этикета.
- 2. Принципы делового этикета.
- 3. 6 заповедей делового этикета (Дж. Ягер)

1. Определение делового этикета.

- Еще в 1936 г. Дейл Карнеги писал, что успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 — от его умения общаться с людьми.

1. Определение делового этикета.

- **Деловой этикет** — это свод правил поведения в деловых, служебных отношениях.
- Он является важнейшей стороной морали профессионального поведения делового человека.

1. Определение делового этикета.

- **Деловой этикет предписывает соблюдение правил культурного поведения, уважительного отношения к человеку.**

2. Принципы делового этикета.

- Рассмотрим **принципы**, на которых основывается деловой этикет (Ботавина Р.Н.Этика деловых отношений:Учеб. пособие. – М., 2001)

2. Принципы делового этикета.

- *Здравый смысл*: именно здравый смысл подсказывает, что д.э. направлен на организацию и поддержание порядка, экономию времени и другие разумные цели. Нормы д.э. не должны противоречить здравому смыслу.

2. Принципы делового этикета.

- *Свобода*: несмотря на то, что правила и нормы д. э. существуют и исполняются, однако, они не должны препятствовать свободе выбора партнеров по бизнесу, свободе выбора методов исполнения договоренностей между сторонами.
- Свобода предполагает терпимое отношение к проявлению национальных особенностей и традиций, к выражению различных мнений и точек зрения

2. Принципы делового этикета.

- *Этичность*: Д.Э. ориентирован на добро и по своей сути обязан быть моральным.

2. Принципы делового этикета.

- *Удобство*: нормы и правила Д.Э. предполагают удобство для партнеров по бизнесу; они не должны сковывать деловых людей, мешать развитию деловых отношений.
- Удобным д.б.все: планировка служебного кабинета, деловая одежда, правила проведения переговоров, причем, эти удобства должны быть обеспечены в равной степени для всех участников.

2. Принципы делового этикета.

- *Целесообразность*: каждое предписание д.э. служит определенным целям, поскольку виды деловых отношений (презентация, переговоры, деловая беседа и т.д.) имеют свои конкретные цели.

2. Принципы делового этикета.

- *Экономичность*: протокольному отделу организации необходимо руководствоваться «разумной стоимостью», поскольку этика деловых отношений не должна обходиться организации очень дорого.

2. Принципы делового этикета.

- *Консерватизм*: надежность, стабильность, прочность – это черты, которые привлекательны в деловом мире.
- Консерватизм в одежде, манерах, приверженности традициям вызывает чувство основательности и долговечности.

2. Принципы делового этикета.

- *Непринужденность*: нормы этикета естественны, исполняются без напряжения, с легкостью.
- Их соблюдение не должно навязываться, приводить к психологическому отторжению, создавать дискомфорт.

2. Принципы делового этикета.

- *Универсальность*: нормы д.э. направлены на многие стороны деловых отношений.

2. Принципы делового этикета.

- *Эффективность*: стандарты д.о. способствуют сокращению сроков исполнения договоров, уменьшению конфликтов в организации.

2. Принципы делового этикета.

- Хотя этикет и предполагает установление лишь внешних форм поведения, но без внутренней культуры, без соблюдения этических норм не могут сложиться настоящие деловые отношения.

2. Принципы делового этикета.

- Джен Ягер в своей книге «Деловой этикет» отмечает, что каждая проблема, связанная с этикетом, начиная от хвастовства и кончая обменом подарками, должна решаться в свете этических норм.

3. 6 заповедей делового этикета (Дж. Ягер)

- **Джен Ягер сформулировала шесть основных заповедей делового этикета.**

6 заповедей делового этикета (Дж.Ягер)

- **1. Делайте все вовремя.** Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип «вовремя» распространяется на отчеты и любые другие поручаемые вам задания.

6 заповедей делового этикета (Дж.Ягер)

- **2. Не болтайте лишнего.** Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты учреждения или конкретной сделки так же бережно, как и тайны личного характера. Никогда никому не пересказывайте того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.

6 заповедей делового этикета (Дж.Ягер)

- **3. Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.**
Ваши клиенты, заказчики, покупатели, сослуживцы или подчиненные могут сколько угодно придираться к вам, это неважно: все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо и доброжелательно.

6 заповедей делового этикета (Дж.Ягер)

- 4. **Думайте о других, а не только о себе.**
Внимание должно проявляться не только в отношении клиентов или покупателей, оно распространяется на сослуживцев, начальство и подчиненных.

6 заповедей делового этикета (Дж.Ягер)

- **Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных.** Не начинайте сразу огрызаться, когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

6 заповедей делового этикета (Дж.Ягер)

- **5. Одевайтесь, как положено.**
- **6. Говорите и пишите хорошим языком***. (* Ягер Дж. Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса: Пер. с англ. - М., 1994. - С. 17-26.)

- Деловой этикет является результатом длительного отбора правил и норм поведения, которые обеспечивают успех в деловых отношениях.
- Правила д.э., культура поведения способствуют сближению экономических и финансовых интересов бизнесменов всего мира.

- Требования этикета, в том числе делового, не абсолютны, они меняются со временем.

Вопросы для самопроверки

- 1. Что означает слово « деловой этикет»?
- 2. Каким образом деловой этикет связан с этикой деловых отношений?
- 3. Сформулируйте основные принципы делового этикета.
- 4. Прокомментируйте 6 заповедей делового этикета, сформулированных Дж.Ягер.

Вопросы для самопроверки

- 5. Вспомните кинофильм Э.Рязанова «Служебный роман», в котором Лия Ахеджакова замечательно сыграла роль «секретарши». Какие принципы делового этикета ее героиня нарушала?
- 6. Какое значение имеет следование требованиям делового этикета для установления эффективных деловых отношений в сфере обслуживания и бизнеса?

Задания для СМРС

- 5. Подготовьте сообщение (доклад) по теме: «Роль делового этикета в моей будущей профессии».

Литература

- Шеламова Г.М. Этикет делового общения: учеб.пособие для нач.проф. образования /Г.М,Шеламова. – М.: Академия, 2007. – 192с. /с.20-22
- Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения: учеб.пособие для сред.проф.образования /Г.М,Шеламова. – М.: Академия, 2003. – 128с. /с.12-14