**Деловой этикет в профессиональной деятельности.**

**Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений**

Роль и место делового этикета в профессиональной деятельности

Слово “*этикет*” - французского происхождения. Оно означает “ярлык”, “этикетка”, “церемониал”.

**Этикет** - это свод правил поведения человека в обществе, нормы взаимоотношений людей различного правового, социального, интеллектуального статуса.

Сложилось несколько видов этикета:

- *воинский этикет* (регламентирующий общение между воинами);

- *дипломатический этикет* (протокол);

- *деловой этикет* (правила делового общения);

- *семейный этикет* (взаимоотношения членов семьи).

**Деловой этикет** - это свод правил, определяющих культуру взаимоотношений между теми, кто занят или предполагает заняться совместной деятельностью.

Деловой этикет затрагивает все стороны делового взаимодействия. Он включает правила общения между коллегами, между руководителями и подчиненными; нормы приличия при проведении официальных встреч; условия ведения продуктивных телефонных переговоров; правила оформления деловой документации.

К *основным требованиям этикета*, определяющим тактику повседневных действий и поступков, относят: вежливость; галантность; предупредительность; корректность; терпимость; скромность; тактичность; обязательность, точность. Все они взаимосвязаны, и каждый из них вносит свои акценты и нюансы во взаимоотношения.

Деловой этикет проявляется в умении презентовать себя, в такте, доброжелательности, способности проявлять эмпатию; в культуре устной и письменной речи; в следовании правилам телефонных переговоров и телекоммуникаций; в способности эффективно управлять на основе правил делового менеджмента; в овладении секретами деловых переговоров; в самообладании и чувстве собственного достоинства в конфликтных ситуациях.

*Основная функция* или смысл этикета, определяют как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения. *Второй* по значению *функцией этикета* является функция удобства, то есть целесообразность и практичность.

В цивилизованном мире деловой этикет считается экономической категорией. Там, где присутствует этикет, выше производительность, лучше результаты. Правила делового этикета обеспечивают эффективность переговоров, помогают достичь взаимопонимания в общем деле, наиболее благоприятно представить себя при деловой встрече, с достоинством выйти из критической, конфликтной ситуации. Кроме того, этикет в силу своей жизненности создает приятный психологический климат, способствующий деловым контактам. Если все сотрудники соблюдают деловой этикет, придерживаются высоких стандартов поведения, то в коллективе создается позитивная атмосфера, улучшается микроклимат, меньше конфликтов и болезней на нервной почве, выше производительность труда, выше качество принимаемых решений, более рационально используется рабочее время и проч.

Таким образом, соблюдение делового этикета является важнейшим элементом профессиональной деятельности любого человека, поскольку он, как установленный порядок поведения в сфере деловых контактов, помогает избегать промахов или сгладить их доступными, общепринятыми способами.

**Взаимосвязь делового этикета и этики деловых отношений**

Одним из главных регуляторов делового общения выступает этические нормы, в которых выражены представления, о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей.

**Этические нормы** - это ценности и правила этики, которых должны придерживаться работники организации в своей деятельности.

**Этика деловых отношений** - это совокупность норм поведения и требований, предъявляемых к характеру общения в деловой сфере, стилю работы и облику делового человека.

Деловая этика базируется на основополагающих принципах.

**Принципы этики деловых отношений** - это обобщённое выражение нравственных требований, которые указывают на необходимое поведение участников деловых отношений.

П.Н. Шихирев приводит 10 современных этических принципов делового поведения:

1. Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании.

2. Никогда не делай того, о чём нельзя было бы сказать, что это действительно честное, открытое и истинное, о котором можно было бы объявить на всю страну.

3. Никогда не делай того, что не есть добро, что не способствует чувству локтя, так как мы все работаем на одну цель.

4. Никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены минимальные моральные нормы общества.

5. Никогда не делай того, что не ведёт к большому благу, нежели вреду для общества, в котором ты живёшь.

6. Никогда не делай того, что ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации.

7. Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других.

8. Всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учётом затрат.

9. Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в нашем обществе.

10. Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию.

Этика деловых отношений основывается на выработанных не одним поколением людей правилах и нормах поведения. Она базируется на основополагающих нормах этики, к которым относятся: уважение чувства собственного достоинства и личного статуса другого человека, понимание интересов и мотивов поведения окружающих, социальную ответственность за их психологическую защищённость и т.п. Этику деловых отношений учитывают в различных ее проявлениях: в отношениях между предприятием и социальной средой; между предприятиями; внутри одного предприятия - между руководителем и подчиненными, между людьми одного статуса. Этические нормы и правила выступают в роли регулятора отношений в коллективе, которые или будут способствовать успешной деятельности организации, способствуя развитию сотрудничества и укреплению деловых отношений, или будут создавать препятствия, вести к распаду организации.

Установленные правила и нормы деловой этики закреплены в *деловом этикете*, общим требованием которого считается приветливое и предупредительное отношение ко всем коллегам по работе, партнерам, независимо от личных симпатий и антипатий.

**Деловой этикет в профессиональной деятельности**

**Этикет** (от франц. etiquette) означает установленный порядок поведения где-либо. Это наиболее общее определение этикета.

**Культура поведения -** поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации. В этой главе понятие «культура поведения» будем рассматривать как часть делового этикета, отлично понимая, что сам термин «культура» в широком смысле гораздо объемнее понятия «деловой этикет». Последний относится к категории «культура» как особенное к общему.

*Деловой этикет* -  важнейшая сторона морали профессионального поведения делового человека, предпринимателя. Знание его - необходимое профессиональное качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать.

Знание этикета, культура поведения - вот ключевые условия для успешной работы в любой организации - таково мнение ведущих специалистов фирм.

Чтобы не попасть в нелепую ситуацию, надо знать правила хорошего тона. В старые времена им крепко учил Петр Великий. В 1709 г. он издал указ, согласно которому подлежал наказанию каждый, кто вел себя «в нарушение этикету». Возможно, надо ввести наказание и для тех отечественных бизнесменов, кто выставляет на посмешище не только себя, но и бросает тень на российское предпринимательство.

Итак, знание делового этикета, умение культурно вести себя - основа предпринимательского, профессионального успеха.

**Правила этикета**

Правила этикета, облаченные в конкретные формы поведения, указывают на единство двух его сторон: морально-этической и эстетической. Первая сторона - это выражение нравственной нормы: предупредительной заботы, уважения, защиты и т.д. Вторая сторона – эстетическая - свидетельствует о красоте, изяществе форм поведения.

Но кроме правил культурного поведения существует еще и ***профессиональный этикет.*** В жизни всегда были и останутся отношения, которые обеспечивают наивысшую эффективность в выполнении профессиональных функций. Участники какого-либо взаимодействия всегда стараются сохранить наиболее оптимальные формы этого взаимодействия и правила поведения. Например, в организации от новичка станут требовать неукоснительного соблюдения отработанных и проверенных правил делового общения, так как они облегчают выполнение профессиональных функций, способствуют достижению поставленных целей. В том или ином коллективе, группе работников, сотрудников, деловых людей складываются определенные традиции, которые с течением времени приобретают силу моральных принципов и составляют этикет данной группы, общности.

В практике деловых отношений всегда есть какие-то стандартные ситуации, которых невозможно избежать. Для этих ситуаций и вырабатывают формы и правила поведения. Этот набор правил и составляет этикет делового общения. Этикет деловых отношений определяется, в частности, как свод правил поведения в бизнесе, который представляет внешнюю сторону делового общения.

**Правила вербального этикета**

Культура поведения в деловом общении немыслима без соблюдения правил *вербального* (словесного, речевого) *этикета,* связанного с формами и манерами речи, словарным запасом, т.е. со всем *стилем речи,* принятым в общении данного круга деловых людей. Существуют исторически наработанные стереотипы речевого общения.

В деловом разговоре надо *уметь дать ответ* на любой вопрос. Даже на простейшие, задаваемые ежедневно по несколько раз «Как дела?», всегда необходимо помнить о чувстве меры. Ничего не ответить - невежливо; буркнуть «нормально» и пройти мимо тоже невежливо, если не грубо; пуститься в долгие рассуждения о своих делах - прослыть занудой. В таких случаях деловой этикет предписывает отвечать примерно следующее: «Спасибо, нормально», «Спасибо, пока жаловаться грех», и в свою очередь поинтересоваться: «Надеюсь, что и у Вас все обстоит нормально?». Такие ответы нейтральны, они успокаивают всех, следуют сложившимся в России нормам: «Не сглазь, когда дела идут хорошо».

В вербальном (словесном, речевом) общении деловой этикет предполагает применение различных психологических приемов. Один из них – *«формула поглаживания».* Это словесные обороты типа: «Удачи Вам!», «Желаю успеха», известные фразы: «Большому кораблю - большое плавание», «Ни пуха, ни пера!» и т.п., произносимые с различными оттенками. Широко применяются такие речевые знаки расположения, как «Салют», «Нет проблем», «О'кей» и т.п.

В речевом этикете деловых людей большое значение имеют *комплименты -*  приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности в бизнесе, подчеркивающие вкус в одежде, внешности, сбалансированность поступков партнера, т.е. оценку ума делового партнера. Комплимент, тем более, если партнер - женщина, - необходимая часть речевого этикета. Во время делового общения всегда есть реальная возможность для комплиментов. Они воодушевляют вашего делового партнера, придают ему уверенность, одобряют. Особенно важно помнить о комплименте, если вы имеете дело с новичком, к тому же потерпевшем на первых порах неудачу. Не случайно в японских фирмах запрещена открытая критика своих работников: фирме это невыгодно, так как трудовая активность и инициатива снижаются.

Деловой этикет предписывает неукоснительное соблюдение при переговорах *правил поведения страны - партнера* по бизнесу. Правила общения людей связаны с образом и стилем жизни, национальными обычаями и традициями. Все это результат многовекового жизненного опыта, быта предшествующих поколений того или иного народа. Какие бы ни были традиции, правила поведения, - их приходится выполнять, если, конечно, вы хотите добиться успеха. Здесь особенно справедлива пословица "В чужой монастырь со своим уставом не ходят". Нередко надо соблюдать все правила даже в том случае, если они вам не по душе. Интересы дела выше ваших вкусов и пристрастий.

Деловой этикет требует особого поведения в *общении с клиентами.* В каждом виде услуг, оказываемых клиентам, есть свои профессиональные тонкости в поведении. Но всегда надо помнить, что определяет отношения с клиентами самый главный принцип: клиент - самый дорогой и желанный человек в вашем офисе (магазине, предприятии). Если клиентов много, то обычно стараются в первую очередь обслуживать женщин и престарелых. Но в любом случае в работе с клиентами надо быть хорошим психологом.

Важно также соблюдать определенные правила в отношении *одежды* и *внешнего вида.* Сверхмодный костюм совсем необязателен. Важно, чтобы он был в приличном состоянии, не висел мешком, а брюки не должны напоминать засаленную старую гармошку. Но костюм должен быть к месту и ко времени. Если переговоры с партнерами назначены на дневное время, подойдет светлый костюм. Брюки и пиджак могут быть различных цветов. Но если переговоры идут вечером, костюм должен быть темным, рубашка - обязательно свежей, глаженой, галстук - не кричащим, ботинки - вычищенными. Элегантность делового человека определяют рубашка, галстук и ботинки, а не количество костюмов, которые он привез с собой.

Необходимо помнить, что в деловых отношениях мелочей нет. Для бизнеса этикет - значит очень много. Одежда, поведение предпринимателя, менеджера - это его визитная карточка. О госте начинают составлять представление заранее, собирая о нем информацию. Источниками информации служит поведение бизнесмена в пути к месту деловой встречи, поведение в гостинице, во время самой встречи. Помните, вас повсюду окружают люди, которые с той или иной степенью пристрастности изучают вас.

Соблюдение важнейших правил поведения с незнакомыми людьми - признак вашей респектабельности, воспитанности, уверенности в себе.

**Список литературы:**

1. Столяренко Л.Д. Психология делового общения и управления (учебник для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2009.

2. Волкова А.И. Психология общения (учебное пособие для ссузов) – Ростов на Дону.: Издательство «Феникс», 2006.

3. Шеламова Г.М. Деловая культура и психология общения (учебное пособие для среднего профессионального образования) – М.: Издательский центр «Академия», 2015.

4. Сухов А.Н. Социальная психология (учебное пособие для ссузов) - М.: Издательский центр «Академия», 2006.