

НЕПРЕРЫВНОЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩИХ

Г. М. ШЕЛАМОВА

ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

Допущено
Экспертным советом
по профессиональному образованию
в качестве учебного пособия
для использования в учебном процессе
образовательных учреждений, реализующих
программы начального профессионального
образования и профессиональной подготовки

4-е издание, стереотипное



Москва
Издательский центр «Академия»
2012

УДК 301.151:395(075.9)

ББК 87.774

Ш42

Серия «Непрерывное профессиональное образование»

Рецензенты:

кандидат педагогических наук, доцент Московского государственного гуманитарного университета им. М.А.Шолохова *И.П.Пастухова*;
ведущий преподаватель по деловому этикету
учебного центра «А.Ф.Конто» *И.В.Сырцева*

Шеламова Г.М.

Ш42 **Этикет деловых отношений : учеб. пособие / Г.М.Шеламова. — 4-е изд., стер. — М. : Издательский центр «Академия», 2012. — 64 с. — (Должности служащих).**

ISBN 978-5-7695-9004-7

В учебном пособии рассматриваются вопросы эстетической и этической культуры, делового этикета при ведении бесед и телефонных переговоров, оформлении визитных карточек и рабочего места и др. Описаны правила составления деловых писем, приемы эффективного делового общения, а также требования к внешнему виду сотрудников.

Для подготовки и переподготовки служащих по профессиям: секретарь-референт, менеджер, бухгалтер, агент и др. Может быть использовано учащимися учреждений, реализующих программы начального профессионального образования.

УДК 301.151:395(075.9)

ББК 87.774

*Оригинал-макет данного издания является собственностью
Издательского центра «Академия», и его воспроизведение любым способом
без согласия правообладателя запрещается*

© Шеламова Г.М., 2008

© Образовательно-издательский центр «Академия», 2008

© Оформление. Издательский центр «Академия», 2008

ISBN 978-5-7695-9004-7

К читателю

Соблюдение этикета деловых отношений является важной составляющей успеха современной компании. Знание и применение его норм и правил облегчают взаимодействие сотрудников на всех уровнях организации, помогают коллегам найти общий язык и построить деловые отношения на основе вежливости и доброжелательности, в целом способствуют укреплению положительного имиджа работников и фирмы.

Благодаря учебному пособию вы будете **знать**:

- правила этикета и нормы этического взаимодействия;
- правила делового этикета служебных отношений и культуры поведения;
- правила этикета делового общения — словесного (культура речи, нормы обращения и приветствия) и невербального (рукопожатие, улыбка, взгляд, мимика, позы и жесты);
- приемы эффективного общения по телефону;
- как проводить деловую беседу;
- какие виды вопросов (открытые и закрытые вопросы, риторический вопрос, вопросы, подавляющие сопротивление) и правила аргументации лучше использовать в деловом общении;
- эстетические требования к деловой переписке; правила составления делового письма; виды деловых писем;
- о видах визитных карточек и правилах их оформления;
- о видах деловых приемов — «завтрак», «а-ля фуршет», «коктейль» и др.;
- правила поведения за столом и нормы этикета во время курения;
- требования к сувенирам и подаркам в деловой сфере и повседневности;
- требования к одежде и внешнему облику деловой женщины и делового мужчины; рекомендации специалистов в области имиджологии.

Благодаря учебному пособию вы будете **уметь**:

- понимать взаимосвязь эстетического и этического — неотъемлемых частей жизнедеятельности человека;
- соблюдать этикетные нормы поведения;
- организовывать проведение деловой беседы;
- пользоваться визитными карточками;
- правильно вести себя за столом;
- вручать и принимать подарки в соответствии с нормами этикета;
- применять на практике рекомендации специалистов в области имиджологии.

Введение

Учебное пособие «Этикет деловых отношений» адресовано специалистам в области менеджмента, студентам и учащимся, обучающимся по специальностям: секретарь-референт, агент, а также всем тем специалистам, кто по роду своих занятий должен соблюдать этикетные нормы взаимодействия для эффективного и грамотного выстраивания деловых отношений.

В зависимости от особенностей предмета труда различают пять типов профессий: «человек — знаковая система», «человек — техника», «человек — природа», «человек — художественный образ», «человек — человек» (Е. А. Климов). Деятельность, связанная с управлением, со сферой услуг, относится к типу профессий «человек — человек», поскольку главное содержание труда здесь сводится к взаимодействию между людьми. Особенности профессий типа «человек — человек»: напряженность труда, быстрая динамика изменений взаимоотношений между людьми. Человеку данного типа профессий требуется постоянная мобилизация и готовность к социальным контактам, стремление понимать других людей, желание помочь им; эмоциональная устойчивость и уравновешенность; аккуратность во внешнем облике; умение управлять своим состоянием и ситуацией; умение разбираться в людях; терпение, тактичность, приветливость, инициативность в деловых отношениях, а также ответственность перед людьми.

Например, для работы в качестве секретаря-референта (людей данной профессии часто называют «правой рукой» руководителя) важно обладать такими качествами, как эмоциональная устойчивость; пунктуальность; аккуратность; организованность; ответственность; доброжелательность, тактичность; последовательность в делах; настойчивость и твердость; общительность; способность планировать свою работу; склонность к работе с документами.

Для того чтобы деловые отношения были эффективными, человеку этого типа профессий необходимо научиться в своей деятельности соблюдать правила этикета и нормы этического взаимодействия.

Служащему, управленцу, сотруднику сферы услуг нужно понимать запросы и потребности конкретных групп клиентов, их требования к качеству. Профессии предпринимательского и социального типов — страховой агент, торговый агент, менеджер и другие — связаны с постоянными контактами с большим количеством людей, поэтому выпускники учреждений профессионального образования, обучающиеся по данным специальностям, должны обладать навыками общей психологической культуры: способствовать адаптации специалистов на рынке труда.

В основе вышеназванных профессий лежит этика взаимодействия, деловой этикет служебных отношений.

Там, где деловые отношения строятся на основе взаимопомощи, взаимопочтения и внимания к личности партнера, сотрудника, — успех гарантирован.

Деловые отношения относятся к типу общественных отношений и рассматриваются как взаимосвязь между партнерами, коллегами, возникающая в процессе совместной деятельности в коллективе. При деловых отношениях работники должны ориентироваться на партнера, на потребителя, а это в свою очередь повышает интерес к профессиональной деятельности.

Без квалифицированных и компетентных специалистов ни одна организация не сможет достичь своих целей и выжить в условиях конкуренции. Культура деловых отношений во многом определяет не только эффективное становление высококлассного специалиста, но и успешное развитие фирмы (организации, предприятия и т. п.).

В современном мире крупные компании и богатые фирмы, имеющие собственные деловые школы, школы бизнеса, включают в них программы этики менеджмента, этики бизнеса, этики деловых отношений, а также этики речевого воздействия.

По мнению менеджеров и владельцев крупных фирм, принятие на работу выпускников тех учебных заведений, в которых реализуется обширная и разветвленная программа обучения основам этики, является более продуктивным.

Сегодня для российского общества характерны новые требования к личности, к ее морали, поведению и поступкам: этика и этикет деловых отношений регулируют отношения в сфере управления, в сфере услуг и во многих других сферах профессиональной деятельности.

В современном мире пристальное внимание уделяется изучению этики деловых отношений, охватывающей широкий круг проблем. Представление о морали, о поведении в обществе возникает у человека благодаря совместной жизни с другими людьми. Знание и соблюдение деловой этики, культуры поведения и делового этикета помогают чувствовать себя в коллективе комфортно и уверенно.

Существенное значение в деловых отношениях имеет взаимосвязь эстетического и этического: стремление к красоте, к добру — неотъемлемая часть жизнедеятельности человека. Как правило, любой поступок или мотив деятельности человека обладает и эстетической и этической ценностями: он может быть оценен, с одной стороны, как прекрасный или безобразный, а с другой — как добрый или злой. При этом между эстетическим и этическим могут наблюдаться противоречия. Например, совершая нравственный поступок, мы иногда пренебрегаем внешней формой его проявления. Или, характеризуя поведение человека с позиции соблюдения норм и правил этикета, не касаемся нравственного аспекта развития его личности. Между тем в деловых отношениях мелочей не существует!

1.1

Общие сведения об эстетической культуре

Слово «эстетика» — одно из наиболее употребляемых в повседневной жизни. Говорят об эстетике одежды и интерьера, спорта и спектакля и фильма и т. п. Понятие «эстетика» обозначает и философскую науку об искусстве.

«Эстетика» — слово греческого происхождения, оно означает «чувствующий», «относящийся к чувственному восприятию». Термин был введен немецким философом А. Баумгартеном (1714—1762) в середине XVIII века, однако эстетика как наука имеет более раннее происхождение.

Эстетика — это наука о природе и закономерностях эстетического освоения действительности.

Проблемы, исследуемые эстетикой, весьма обширны: эстетические чувства и взгляды, вкус, идеал.

Структура эстетики на современном этапе развития общества включает в себя относительно самостоятельные дисциплины: теорию художественного творчества, теорию дизайна и освоения предметной среды, теорию эстетического воспитания. Можно сказать, что эстетика — это наука, изучающая всю область эстетического отношения человека к миру, все стороны освоения человеком мира по законам красоты. Эстетику часто называют наукой о прекрасном. Обратимся к понятию «эстетическая культура» и определим ее роль и значение в профессиональной деятельности.

Эстетическая культура является частью культуры общества и характеризует состояние общества с точки зрения его способности обеспечивать развитие искусства и эстетических отношений. Эстетическая культура человека представляет собой единство эстетических знаний, убеждений, чувств, навыков и норм поведения и деятельности. Ее проявление обнаруживается и в сфере быта, и в общественно-политической, и в досуговой формах жизнедеятельности человека.

Важнейшим элементом эстетической культуры является эстетика производства, которая включает дизайн, или художественное конструирование промышленных изделий, эстетическую организацию производственной среды и эстетику самого труда. Поэтому значение эстетической культуры в профессиональной деятельности человека переоценить невозможно.

Уровень эстетической культуры наиболее зримо реализуется в духовно-содержательном общении людей.

Обратимся к историческим фактам. Уже в I тысячелетии до нашей эры в Древнем Китае, Индии, Греции философы обратили внимание на то, что в процессе чувственного восприятия различных явлений действительности у людей возникает непосредственно-эмоциональное отношение к ним, которое выражается в переживаниях (например: восхищение, отвращение, гнев, сочувствие, юмор и т. д.) и отличается от научного познания действительности. Например, восторгаясь красками радуги или капельками утренней росы на траве, мы не размышляем о природных или физических причинах увиденных явлений.

Нравственные отношения, изучаемые этикой, определяют сферу взаимоотношений людей друг с другом. Эстетические отношения всеобъемлющи — в них сконцентрировано выражается чувственно-эмоциональный опыт всего человечества.

Первобытный человек воспринимал мир как хороший или плохой, добрый или злой. В дальнейшем переживания усложняются, поскольку опыт становится богаче, осмысление глубже и разностороннее, и уже на более высокой ступени развития возникает представление о том, каким должен быть мир, чтобы жизнь человека была хорошей, благополучной и удовлетворяла его и близких ему людей, т. е. зарождается представление об идеале.

Таким образом, **эстетическое отношение** человека — это процесс возрастającego совершенного чувственного взаимодействия человека с миром, в

котором он не только переживает, но и познает, а также преобразует в соответствии с идеалом себя и окружающую действительность.

Богатство этого взаимодействия находит отражение в основных **категориях эстетики**.

Прекрасное — это категория эстетики, которая характеризует с позиции совершенства предметы и явления действительности, результаты деятельности, вызывающие у человека эстетическое наслаждение. В определенные исторические периоды мыслители по-разному трактовали понятие «прекрасное», поскольку данная категория зависела от философского направления.

Часто мы употребляем слова «прекрасное» и «красивое» как синонимы, однако они имеют некоторое различие.

Красивое — это эстетическое понятие, определяющее красоту внешнего облика предметов и явлений. Прекрасное обозначает высшую степень красоты как во внешнем, так и во внутреннем выражении; красивое характеризует только внешнюю сторону явлений. Поэтому мы говорим о красоте одежды, называем черты лица человека и его тело красивыми, но не прекрасными. Согласитесь, внешний лоск человека низкой духовной культуры не вызывает восхищения. Отсюда могут возникать противоречия между внешней красотой и нравственной, эстетической сущностью.

Наряду с прекрасным и красивым существует **изящное**. Оно является разновидностью прекрасного и характеризует красоту очертаний предметов, отточенность формы, элегантность внешнего вида, грациозность движений. Понятие «изящное» определяет эстетическое своеобразие внешности человека (например: изящное сложение, изящные руки), поведения людей, их манер, движений, одежды.

Безобразное — категория эстетики, противоположная прекрасному. Безобразное, как правило, вызывает в человеке отрицательные эстетические эмоции.

Отметим, что общепринятой в эстетике является пара категорий «прекрасное — безобразное», поскольку в них отражено самое глубокое и основное противоречие жизни, источник ее самодвижения, сформулированный в основополагающем законе диалектики о единстве и борьбе противоположностей. Поэтому все остальные категории эстетики, такие как **возвышенное** или **низменное**, **трагическое** или **комическое**, обозначены в основополагающей паре.

Одной из основных сфер проявления эстетического отношения человека к действительности, реализующегося в повседневной жизни, является **эстетика быта**. Ее область многогранна: внешний облик человека, культура одежды и поведения, отношение к вещам, жилищу.

В основе эстетической организации людьми своего быта лежит представление человека о красоте, которое в решающей степени определяется тем, что считается красивым в обществе, в котором живет человек. Следовательно, представление формируется эстетическим вкусом и взглядами общества, к которому принадлежит человек. Бытовая культура представляет собой единство функциональных, экономических, социальных и эстетических норм и условий организации жизни человека и выступает в качестве

основы эстетического мировоззрения людей, формирования их эстетической культуры.

Хорошо известно, что изменения, происходящие в обществе под воздействием научно-технического и социального прогресса, влекут за собой изменения форм бытовой культуры, в эстетике быта вырабатываются критерии оценки происходящих изменений. Например, меняются функции старых зданий; по-новому используются мебель и бытовые вещи, художественная ценность которых велика, многие из них становятся объектами коллекционирования. Кроме того, в эстетике быта можно наблюдать проявления интуитивного и рационального, взаимодействие различных художественных культур, образа и стиля жизни, а также традиций и новшеств, национального и моды.

Мода — это периодически возникающее и повторяющееся частичное изменение внешних форм культуры, происходящее под влиянием экономических, социально-психологических, культурологических, нравственных и эстетических факторов. Мода во многом опирается на психологические факторы, среди которых подражание и внушение. Она распространяется не только на одежду, прическу, но и на области производства, политики, отражается в искусстве и науке.

Французский писатель и философ Жан Жак Руссо (1712—1778) отметил, что насколько законы моды непостоянны и разорительны, настолько законы хорошего вкуса экономны и устойчивы.

Эмоциональное отношение человека к прекрасному в природе, в жизни людей и искусстве представляет собой **эстетические чувства**, которые обогащают личность, придавая ей индивидуальное своеобразие.

Эстетические чувства являются продуктом целенаправленного или непреднамеренного эстетического воспитания.

Устойчивость и социальная значимость эстетических чувств закрепляется в **эстетических потребностях**, т. е. в заинтересованности человека в эстетических ценностях. Эстетические потребности являются основанием, на котором строится эстетическая культура человека. Эстетическая и художественная культура — это важнейшие составляющие духовного облика личности, от их наличия и степени развития в человеке зависит его интеллигентность, творческая направленность устремлений и деятельности, особая одухотворенность отношений к миру и другим людям. Таким образом, эстетическое отношение человека к действительности начинается с эстетических чувств, которые изменяются и развиваются с развитием эстетического отношения человека к действительности, и прежде всего с развитием его эстетического вкуса.

Эстетический вкус — это способность человека, руководствуясь чувством удовольствия или неудовольствия (нравится или не нравится), воспринимать и оценивать различные эстетические объекты, отличать прекрасное от безобразного в действительности и искусстве. Вкус выступает как чувство: он проявляется не в рассуждениях, а в чувствах.

Можно ли получать удовольствие от музыки по рассказу о ней, наслаждаться балетом — по либретто? Конечно, нет. Вкус — это еще и оценка, точ-

нее — система оценок. Но где оценки, там и отношение, а где отношение — там поведение. Например, если человек испытывает наслаждение, наблюдая проявления грубой силы, то скорее всего его собственное поведение сопровождается грубостью и бездушием.

Выражение «о вкусах не спорят» справедливо применительно только к хорошему вкусу. Хороший эстетический вкус представляет собой способность получать наслаждение от подлинно прекрасного и эмоционально отвергать безобразное, он позволяет также создавать и переживать красоту в труде, в поведении, в быту и в искусстве. Эстетический вкус является плохим тогда, когда человек равнодушно или с отвращением воспринимает красоту и получает удовольствие от уродливого.

Безусловно, вкусовые предпочтения зависят от воспитания, привычек, характера, жизненного опыта и общения человека. Эстетический вкус формируется под воздействием окружающей среды и образа жизни. Причем общую направленность вкусовых оценок определяют идеалы и мировоззрение человека.

Вопросы и задания для самопроверки

1. Что означает понятие «эстетика»?
2. Определите значение эстетической культуры в вашей будущей профессиональной деятельности.
3. Какие категории эстетики вам известны?
4. В чем заключается сущность эстетического отношения?
5. Дайте характеристику эстетическому вкусу с позиции вашей будущей профессиональной деятельности.

1.2 Общие сведения об этической культуре

Как известно, человек в течение жизни вступает в деловые отношения с другими людьми. Одним из регуляторов этих отношений является мораль. В ней выражены наши представления о добре и зле, о справедливости и несправедливости. Мораль дает человеку возможность оценить поступки окружающих, понять и осмыслить, правильно ли он живет, к чему надо стремиться. Человек может выстраивать деловые отношения конструктивно, достигать определенных целей, если правильно понимает моральные нормы и опирается на них в деловых отношениях. Если же он не учитывает моральные