* Главная
* Содержание

### 7.1 Сущность делового этикета

Деловой этикет — это совокупность правил, традиций, услов­ностей, регламентирующих внешние проявления человеческих отношений во время деловых контактов, переговоров, переписки, подписания договоров, приемов, общения с партнерами и подчи­ненными. По мере развития истории роль этикета увеличивалась (как во времена рыцарства), то уменьшалась (как, например, в 20-е годы XIX века, в Лондоне или Париже, когда рукопожатие объявили переносчиком инфекции, а девушки считали себя оскорбленными, если им подавали пальто). Но постепенно, с развитием общества и повышением материаль­ного благополучия людей, классические нормы этикета стали воз­вращаться в жизнь. В последние годы, в связи с формированием рыночных отноше­ний, становятся снова актуальными высокие манеры, тонкости ведения бесед, дипломатичность переговоров. Этикет, свободный от крайностей и устаревших формальностей, не усложняет, а упрощает и делает приятнее повседневную жизнь. Его правила основаны на таких нравственных категориях, как вежливость, тактичность, корректность, порядочность, что очень ценится в современном мире. Таким образом, усвоение правил эти­кета (умения говорить и действовать с учетом индивидуальных психологических особенностей и настроения других людей) приуча­ет сохранять собственное достоинство и уважать окружающих даже в сложных конфликтных ситуациях. Основную функцию или смысл этикета делового человека можно определить 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. Начиная с мелочей и до самых общих правил, этикет представляет собой приближенную к повседневной жизни систему. Одно из первейших правил, определяющих сам этикет — посту­пать так стоит не потому, что так принято, а потому, что или целе­сообразно, или удобно, или просто уважительно по отношению к другим и самому себе. Предпринимателю желательно помнить один из главнейших постулатов, который знают бизнесмены всего мира — хорошие манеры — прибыльны. Деловой этикет базируется на таком общечеловеческом принци­пе как свобода. Это означает, что предприниматель должен ценить не только свободу своих коммерческих действий, но и свободу дей­ствий своих конкурентов. Другим основополагающим принципом является терпимость, которая означает невозможность преодоления с наскока слабостей, и недостатков партнеров, клиентов, подчиненных, внешних усло­вий. Деловые отношения требуют тактичности и деликатности. Быть тактичным — значит осознавать своего партнера, клиента или под­чиненного как равноценную и равноправную личность. Под дели­катностью понимают вежливость и внимательность в общении, умение щадить самолюбие своих коллег, партнеров, подчинен­ных! Неотъемлемой частью этикета является порядочность. Этикет помогает человеку удержаться от неблаговидных поступков — таких как мелкое жульничество, воровство, клевета, обман. Деловая этика ориентируется на такое понятие как справедли­вость, которая предполагает объективную оценку людей и их де­ятельности, признание их индивидуальности, открытость в кри­тике. У деловых людей всего мира существует такое понятие как дело­вая обязательность. Договоры должны соблюдаться. Принятые на себя обязательства выполняются точно в срок и в полном объеме. Формула успеха западных предпринимателей проста: преуспе­вание = профессионализм + порядочность. Большое значение имеет деловая репутация. Хорошую репута­цию приобрести очень трудно, зато утратить ее можно мгновенно и зачастую из-за пустяка. Для репутации важно все: культура речи, одежда, манера поведения, интерьер офиса. Уважающий себя и свое дело предприниматель, заботящийся о приобретении и сохранении хорошей репутации, неукоснительно действует в соответствии с основным постулатом делового этикета: прибыль превыше всего, но честь превыше прибыли. Культурный предприниматель будет в равной степени уважи­тельно относиться и к министру и к директору предприятия и к уборщице офиса. Это искреннее уважение должно стать основной частью натуры. В основе поведения должна лежать нравственная оценка: деловой партнер, клиент — самые дорогие и желанные люди для предпринимателя. Владение правилами этикета устраняет скованность, позволяет не обидеть делового партнера неловким словом или действием, и вместе с тем не уронить свое достоинство и престиж предприятия. Усвоение стереотипов