**Введение**

**Этикет**- (фр.-etiquette—ярлык, этикетка-) —совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям- (обхождение с окружающими, формы обращения, поведение в общественных местах, манеры и одежда). Этикет— составная часть внешней культуры. В него входят те ее требования, которые приобретают характер церемониала и в соблюдении которых имеет особое значение определенная форма поведения. Хотя этикет в конечном счете выражает содержание тех или иных принципов нравственности, уважения к человеку, в классовом обществе он, как правило, становится условным ритуалом, имеет чисто внешнюю, оторванную от своего нравственного содержания форму, строго канонизированный характер. Он выражается в сложной системе детально разработанных правил учтивости, четко классифицирует правила обхождения с должностными · лицами в соответствии с их рангом, правила поведения в различных кругах (придворный этикет, дипломатический этикет, этикет «высшего общества» и т. д).

Что же касается ритуальных форм этикета, то они сохраняются в основном лишь в сфере дипломатических, отношений(собдюдение так называемого дипломатического протокола). Но и они отражают принципиально новое во взаимоотношениях людей — предусматривают равноправное обращение с представителями разных стран.

 **1.Украинский народный этикет**

Национальная своеобразность любого народа проявляется большей частью в общении, в том, что называется этикетом (от французского слова, означающего "этикетка", "ярлык"), то есть является совокупностью правил поведения, которые регулируют внешние проявления человеческих взаимоотношений. Этикет состоит из языка знаков, символов, словесных формул, жестов, мимики и т.п. Все это является тем, что не высказать, в особенности в эмоционально напряженных ситуациях. Язык символов глубоко национальный.

У украинского народа есть своя система взглядов, которая отражает национальный характер, моральные ценности, образ жизни, тип поведения - то, что охватывается понятием "менталитет" или другим понятием "украинство". Эта система включает два главных исторических пласта традиционно-бытовой культуры, которые определяют два типа украинской ментальности: земледельческий и казацкий. Первый - более давний, исходит из глубины индоевропейской культуры, второй сформировался в эпоху средневековья на почве казачества.

Земледельческую сущность ментальности украинцев видим в народной космогонии (например, только у украинцев существует миф про "земное" происхождение человека: мужчину Бог слепил из земли, женщину - из теста), в легендах о божественном происхождении земледельческих орудий труда, в особенности развитом культе хлеба, в обожествлении крестьянской работы (можно припомнить колядниковый сюжет: Бог со святым Петром пашут ниву, а Божья Мать носит им есть). Земледельческую культуру определяет приоритет женщины - в супружеских взаимоотношениях и т.п.

Казацкая ментальность, наоборот, предоставляет приоритет мужчине - рыцарю, приверженцу идеи похода - в отличие от женской привязанности к земле, к жилью; она унижает статус женщины как символа стабильности и земледельческого труда.

Столкновенье двух типов ментальности породило оппозиции -- "жилье-дорога", "мир-война", "стабильность-мобильность", сформировало такие типичные черты национального характера, как чрезвычайно большое чувство трагического и сопереживание за человеческие страдания. Следствием двойственности менталитета можно считать стабильность украинства, способность противостоять внешним воздействиям, с другой стороны, украинское общество всегда относилось довольно терпимо к тем или другим нарушениям в сфере общения и поведения.
Такие основы украинского национального мировосприятия обусловили интересные своеобразные проявления народной морали. Так, есть такое явление среди украинцев, как так называемая мифологизация гостя. Иначе говоря, известная украинская гостеприимность. Она является неотъемлемой частью национального представления мира, верований и поверий.

Одним из этих представлений является: Бог, а чаще его посланец-гость (от этого слова походят другие: гостить, угощать, гостинец) - ходил по земле среди людей, приняв человеческое подобие.

Мифологизация гостя показывает и общение с потусторонними явлениями. Так, Гостец - это болезнь, которую олицетворяет маленькое демоническое существо, его надо задобрить, растопив баню. Гость - это и покойник. "Собраться в гости" - умереть.

Считалось, что тот, кто посетит жилье, попробует трапезы или обогреется возле очага, на продолжительное время становится своим, поскольку приобщается к духам этого жилья. Прибывшего угощали (отдавали почесть) хлебом-солью. Считалось, что после этого гость никогда не посмеет обидеть того, кто его угостит. "Сначала накорми человека, - говорит пословица, - а потом уже расспрашивай его".

Прием гостей не превратился в украинской среде в норму обычаевого права (как у народов Кавказа), а был и остался целиком в сфере морали - вообще не регламентировался строго. Вместе с тем, хотя украинское жилье было так же открыто для любого гостя или нищего, как и у народов Кавказа, некоторые условия приема гостей были довольно жесткими. Например, не принято было ходить в гости во время полевых работ, осуждалось хождение в гости и в будние дни, кроме посещения по хозяйственным делам. В этом случае ритуал приема гостья упрощался. Но обязательное правило приглашения - зайти в дом "хотя бы на минутку". Переступить порог дома означало оказать уважение к домочадцам и их предкам, которые, за поверьем, жили под порогом. Хозяева старались посадить гостя за стол и подать хлеб с солью; в южных районах Украины было принято подавать виноградное вино - "один бокальчик". Если же гость не имел времени угощаться, его приглашали просто присесть, так как иначе "старостам не сидеть в этом доме".

Ритуал приема гостья усложнялся, если специально приходили в гости. Поводом были праздники. В некоторых районах Украины число праздников, когда можно было ходить в гости, ограничивался. На Тернопольщине, например, гостили лишь в дни Ивана и Михаила, на Одещине - на храмовые праздники. Относительно воскресенья, то в этот день везде по Украине собирались только родственники.

В гости приходили по приглашению. Оно звучало в конце: "Приходите уж и вы к нам". К приходу гостей тщательно готовились: пекли хлеб, готовили праздничные кушанья, подарки детям, которых принято было оставлять дома. В гости тоже направлялись с подарками: горбушкой хлеба и водкой. Хозяева в конце "отдаривали" гостей хлебом и пирогами. На свадьбу дарили: сапоги и ботинки - родителям молодой, полотенца или платки - свадебным чинам, крыжмо - бабе-повитухе.

Подарки были скорее символами благосклонности и дружбы, чем эквивалентами экономической ценности. Такими они становятся позднее, и это связано с брачными соглашениями.

Обязательный компонент приема гостей - трапеза. Гостей усаживали на почетное место. Хозяева не садились за стол, а прислуживали и все время угощали. Сигналом к окончанию трапезы было внесение хлеба с солью. Гости благодарили словами: "Спасибо за хлеб, за соль, за кашу и милость вашу". Все сотрапезники были ритуально объединены идеей признательности духам предков и Всевышнему. Поэтому трапеза - сердцевина украинской и вообще восточнославянской гостеприимности.

Другой страницей украинского народного этикета является такое явление, как благожелание. Оно состоит из приветствия, прощания, поздравления, сочувствия, извинения, благодарности и т.п. Благожелание непременно предусматривает взаимность. Для выявления благожелания среди украинцев имеют значение, прежде всего, визуальные средства, а потом уже словесные. Например, вместо продолжительного словесного объяснения старостами цели своего прихода они просто застилают стол принесенной с собою скатертью; согласие девушки на брак заменялось стыдливым ковырянием печи.

Ритуал приветствия у украинцев довольно сложный. Обычным было рукопожатие и слова: "Добрый день (утро, вечер)". Женщины при встрече обнимались, целовались и говорили: "Слава Богу!" На Волыни мужчины снимали шляпы и целовали женщине руку. Распространенным в западной части Украины было приветствие: "Слава Исусу!", "Навеки Богу слава!" В Южной Буковине сохранился архаический обычай целования ног свекру и свекрови молодой во время свадебных обрядов. Соответственно мировоззренческим представлениям украинцев, любое физическое прикосновенье означало передачу магической силы - положительной или отрицательной. Учитывая это, народ постепенно сформировал некоторые стереотипы относительно избежания опасных контактов. Не рекомендовалось, например, приветствовать людей, которые имели плохую репутацию. Ограничивались приветственные контакты и с женщинами, поскольку среди них могли быть ведьмы. Под руку мужчина и женщина шли только под венец.

Существовали ритуальные прикосновенья. Старинной является традиция целования. Целование земли при возглашении клятвы ведет начало у нашего народа от запорожского казачества. Вообще функция поцелуя состоит в передаче доброжелательности и здоровья. Этимология слова "поцелуй" такая: оно происходит от слова "целостность", то есть "здоровье". Отсюда и слово "целитель" - народный врач. Целовали, если хотели начать обоюдную симпатию, предотвратить вред, успокоить ребенка. Если хотели спасти стадо, целовали табунщика. Чтобы приносили приплод домашние животные, целовали и их.

Поцелуй имел значение и при прощании - прощание и прощение когда-то отождествлялись. В "Прощенное воскресенье" накануне Большого поста целовали родных и знакомых.

Жестом приветствия является поднятие рук кверху. Это старинный жест адорации - знак высочайшего выявления чувств. У многих народов - это символ обращения к Богу. С поднятыми руками изображалась Оранта - заступница всех людей. То же можно сказать о славянской богине Берегине.

В украинской народной среде сформировались два типа поведения: почетный и обычный. Первый характеризовался сдержанной пластикой, торжественностью, второй допускал поспешность, олицетворял земную жизнь. Крайнее проявление обычного поведения имели "бесовские" черты - кривлянье, дерганье, хохот и т.п. Все это осуждалось народом.

Почетный тип поведения связанный с давними славянскими представлениями. Почетной стороной считался восход: оттуда сходило солнце, направлялось тепло и жизнь. Только по ходу солнца шла молодая приглашать гостей на свадьбу. Обычно дверью на восток был ориентированный украинский дом. Статус почетного человека подчеркивался или стороной света, или пространственным возвышением. У праукраинцев глава семьи занимал наивыгоднейшее место - возле костра на возвышении (а это - привилегия божества: так небесное переносилось на землю).

Стол как объект, связанный по ритуалу почитания, появился в украинском доме с принятием христианства, когда потребовалось место для божницы. Итак, идеологическая основа украинского жилья соединила две религии - языческую (печь) и христианскую (стол как его духовный центр). Вокруг стола водили молодых во время свадьбы, носили новорожденных и т.п. Почетное место было на покуте. В обычной ситуации его занимал глава семьи, во время гостин - почетный гость, на свадьбе - молодой с молодой, когда рождался ребенок - баба-повитуха, во время крестин - кум. В праздничные дни в особенности придерживались ритуала: во главе стола сидел отец (или старший состоящий в браке сын, или мать). По правую сторону (то есть на почетном месте) от главы семьи сидела его жена.
Приветствие всегда начинали со старших (при этом высших по социальному состоянию). Когда приходили в дом, приветствовали, прежде всего, мужчину, подчеркивая престиж главы семьи.

Традиционные этнические стереотипы составляют основу и современного общения, правда, выступая системой этикетных норм и правил поведения без их бывшей мифологизации. Вместе с тем усиливается акцент на общечеловеческие ценности, закрепление которых в сознании людей происходит в национальных формах.

 **2.Украинский языковой этикет**

Разные языки мира произвели специальные (лексические, морфологические, синтаксические, просодични) средства выражения вежливости, специальные этикетные языковые формулы, которые образуют в каждом конкретном языке целую систему — языковой этикет. Это в первую очередь такие устоявшиеся языковые формулы, которые употребляются при завязывании контакта между людьми, как формулы обращений и приветствий: при поддержании контакта  — формулы извинения, просьбы, благодарности, и ин.; при прекращении контакта  — формулы прощания, пожелания, и тому подобное. То есть, собственно языковые формулы. Сам же языковой этикет включал, кроме собственное этикетных языковых формул, еще и социально языковые символы этикетного уровня (например, этикетные формы отрицания (несогласие) и утверждения (согласия), формы вопросов, которые используются в определенных социально-культурных группах).

Языковой контакт, таким образом, должен обеспечивать весь коммуникативный акт от начала и к окончанию.

Отбором этикетных языковых формул в каждом звене языкового контакта (завязывание контакта, поддержания контакта, прекращения контакта) создается но другая тональность ли общения, то есть такое социальное качество ситуации общения, которую можно определить как степень соблюдения этических норм взаимодействия, показатель культурности, интеллигентности собеседников. В европейском культурном ареале выделяют пять тональностей речи — высокую, нейтральную, обычную, фамильярную, вульгарную. Высокой тональностью общения характеризуется сфера сугубо формальных общественных структур (на торжественных собраниях); нейтральной тональностью — сфера официальных учреждений; обычная тональность общения бытует в магазине, в транспорте; фамильярная — в семье, в дружественном обществе; вульгарная тональность, то есть употребление вульгаризмов — в неконтролируемых ситуациях. В украинском обществе этикет в целом совпадает с общими требованиями вежливости. Все, что в пределах вежливости, является этическим, невежливость же — синоним неэтичности. Обращение— это элемент языкового этикета, который прежде всего сигнализируют о социальных отношениях, которые устанавливаются в рамках коммуникативного акта. Поэтому главным фактором, который влияет на выбор того или другого обращения, является социальный статус комуникантив, ситуация общения. Да, на торжественных собраниях оратор, обращаясь к аудитории, употребится обращение “Товариші!” с атрибутами уважаемые, глубокоуважаемые, високоповажани или без них. Обращение товарищ, функционируя в роли собственное обращение, в современном украинском литературном языке реализует одно из своих значений — человек, гражданин нового социалистического общества. В таком значении это слово функционирует как обращение и перед фамилией человека для подчеркивания принадлежности ее к своей среде. Например: “Слово для предложения имеет командир Таращанского полка товарищ Боженко” . В системе дипломатического этикета обращения товарищ (і) функционирует со значением человека-товарища по классу, по партии. К официальным представителям или гражданам других стран обращаемся, употребляя слово господин (господа). Относительно использования обращения господа в других ситуациях общения в последнее время высказывались разные рассуждения, в частности относительно правомерности его использования в нашем обществе. Анализ семантической структуры слова господин показывает, что около двух третей его содержимого сводятся к обозначению человека, который занимает привилегированное положение (материальное, социальное). Треть его смысл — почтительное отношение к собеседнику. С таким значением это слово-обращение употребляется в устном народном языке (как правило, с приложением): пане-господарю, пане-брате, панове-сватове. Например: “Панове-браття, нужно что-то почати” (Леся Украинка); “Прощайте, панове-сватове! Когда хотите, то действительно выпейте по чарци” (Цветок-Основъяненко).

**3.Деловой этикет.**

**3.1 Понятие делового этикета**

Бизнес делается не только на экономической основе, но и на этической. Как недопустимо нарушать общепринятые правила предпринимательства в коммерции, так недопустимо нарушать и правила делового этикета.

Деловой этикет — важнейшая сторона морали профессионального поведения делового человека. Это свод определённых правил поведения, принятых в сфере производства, услуг, культуры, науки и т. д., то есть в сфере вашей профессиональной деятельности.

Овладеть деловым этикетом необходимо, если вы, в самом деле, желаете достичь высот в вашей карьере. В деловом этикете не бывает мелочей, равно как не бывает мелочей в общении с людьми вообще.

Международный этикет — правила вежливости каждого народа, построенные на сочетании национальных традиций, обычаях, психологии нации, укладов жизни, религиозных воззрениях и национальной культуре.

Основные черты этикета отличаются универсальностью, но порой бывает, что и хорошо воспитанный человек попадает в затруднительное положение, находясь в другой стране. Чаще всего это происходит, из-за незнания правил международного этикета.

Почти 70% сделок не были заключены из-за того, что украинские бизнесмены не знали правил международного общения и не владели культурой поведения, соответствующей той или иной стране.

Осваивая цивилизованный рынок, современные предприниматели должны знать, что лишь 10-15% желающих утвердиться в рыночном мире добиваются своих целей. И именно следование правилам делового этикета и этике делового общения является залогом успеха в бизнесе. Другими словами, соблюдение правил делового этикета и деловой этики - один из необходимых элементов вашего профессионализма.

Мировые экономические связи обязывают деловых людей знать правила хорошего тона и других стран. Здесь нарушение правил этикета могут привести даже к разрыву деловых связей и обернуться потерей рынков сбыта. Правила делового этикета со временем меняются, некоторые из них в настоящее время утратили свою обязательность, например, элементы поведения по отношению к женщине. Еще недавно считалось, что мужчина должен непременно оплачивать счет в ресторане, если обедает в обществе женщины, распахивать перед ней двери, попускать ее вперед при выходе из лифта. Сегодня такие правила не являются обязательными. Современный деловой этикет рекомендует выходить из лифта первым тому, кто находится ближе к двери. Женщина надевает пальто сама, но если у нее при этом случаются затруднения, мужчина обязан помочь ей.

Быть просто вежливым и доброжелательным недостаточно. В деловом этикете общие принципы приобретают специфическую окраску, что выражается в следующих основных правилах:

* Первое правило делового общения - будьте во всем пунктуальны

Опоздания любого сотрудника мешают работе, кроме того они свидетельствуют о том, что на такого человека нельзя положиться. Для делового человека очень важно умение рассчитывать время, необходимое для выполнения того или иного задания.

К тому же всегда оказывается, что на работу вам требуется больше времени, чем вы предполагали; и главное, как только вы наконец-то принялись за работу, всегда найдется какая-нибудь другая, которую надо сделать раньше. Кроме того, полезно держать в уме еще один закон: если дела идут слишком хорошо, значит, скоро что-то должно случиться. Из всего этого можно сделать простой вывод: на выполнение заданий надо выделять время с запасом, учитывая проблемы, которые могут возникнуть.

* Второе правило деловой этики общения - не говорите лишнего

Любой сотрудник обязан хранить секреты своей организации, это правило касается всех дел фирмы или учреждения: от кадровых до технологических. Это же относится и к разговорам сослуживцев о их личной жизни.

* Третье правило этики в бизнесе - думайте не только о себе, но и о других

Нельзя успешно вести дела, не учитывая мнения и интересов партнеров, клиентов, покупателей. Часто причинами неуспеха в делах становятся проявление эгоизма, зацикленности на своих интересах, стремление навредить конкурентам, даже сослуживцам, чтобы выдвинуться в рамках собственного предприятия. Стремитесь всегда терпеливо выслушивать собеседника, учитесь уважать чужое мнение и понимать его, избавляйтесь от нетерпимости к инакомыслию. Никогда не унижайте оппонента, имейте в виду, что рано или поздно вы столкнетесь с человеком, который будет вынужден поступить с вами также.

* Четвертое правило деловой этики - одевайтесь как принято

Главное - одеваться соответственно вашему окружению на службе, не выбиваясь из контингента работников вашего уровня. Ваша одежда должна демонстрировать ваш вкус.

* Пятое правило - этика делового общения - говорите и пишите хорошим языком

Все, что вы говорите и пишите, должно быть изложено хорошим языком, грамотно. Умение человека грамотно говорить влияет в целом на его образ. От умения общаться часто зависят ваши шансы заключить тот или иной контракт. Деловому человеку, для того чтобы преуспеть, надо овладеть и искусством риторики, то есть мастерством красноречия. Очень важно следить и за своей дикцией - произношением и интонацией. Никогда в деловом общении не употребляйте жаргонных словечек и оскорбительных выражений; учитесь слушать других и при этом показывать, что вам интересно.

Этикет в одежде

При выборе одежды всегда нужно руководствоваться тем, что она должна строго соответствовать времени и обстановке, возрасту и фигуре. Важно чувство меры и стиля. Внешнему виду одежды придается большое значение. Если это прием, то форма одежды указывается в приглашении. Женщины пользуются большими свободами, чем мужчины. Деловые люди придерживаются скорее уровня, чем моды.

И несколько интересных и полезных советов:

* На приемы до 20:00, мужчинам можно надевать любые костюмы неярких цветов. А на приемы, начинающиеся после 20:00 следует надевать костюмы черного цвета.
* Цвет мужских носков должен быть в любом случае темнее, чем костюм, что создает переход от цвета костюма к цвету обуви.
* Лакированная обувь должна надеваться только к смокингу.
* Галстук никогда не должен быть светлее рубашки.
* Костюм должен быть чистым и выглаженным, а обувь начищенной.
* Неповторимый внешний облик – это сочетание одежды, цвета лица, ухоженности волос и ногтей, а также аксессуаров и украшений. Ими не стоит злоупотреблять как женщинам, так и мужчинам.

**3.2 Особенности украинского делового этикета**

Есть общие принципы делового этикета-пунктуальность, сдержанность, конфиденциальность, деловой стиль одежды. Последний пункт может не соблюдаться в некоторых профессиональных сообществах -среди дизайнеров и прочих людей творческих профессий.

Кроме общепринятых, во многих организациях есть свои писанные и неписанные законы. Причем их сочинителями может выступать и сам босс (обычно - в компаниях поменьше), и HR-отдел (в крупной фирме). Кроме того, деловой этикет может быть заимствован у "материнской" компании. Представители транснационалов на местах обычно получают готовый "рецепт". Который, кстати, не всегда легко адаптируется к местным реалиям.

Многие крупные украинские организации сегодня стараются работать по импортному образцу. Даже компании без иноземных корней порой копируют правила транснациональных корпораций. Например, сначала вводят строгий офисный стиль одежды, а потом провозглашают пятницу "днем без галстуков".

Некоторые корпоративные "заморочки" появляются после неприятных происшествий. Например, фирма вводит запрет на празднование дней рождений в офисе после того, как сотрудники "увлеклись" и испортили имущество.

Человеку со стороны многие "положено" и "не положено" могут показаться, мягко говоря, неожиданными и показушными.

Например, тренер академии бизнес решений "Успех" Валентина Пархоменко говорит, что в некоторых компаниях принято, чтобы все сотрудники общались между собой на Вы: "Даже являясь друзьями в обычной жизни, коллеги должны обращаться друг к другу на Вы и по имени-отчеству".

А вице-президент инвестиционной компании Dragon Capital Максим Нефедов отмечает:

в его коллективе запрещено использование ненормативной лексики. "Сотрудники, которые позволяют себе бранные слова, не задерживаются в компании, потому что их стиль общения мешает нормальной работе", -- утверждает он.

Есть и другие "фирменные" странности. Например, лимит на количество гудков в трубке начальника. То есть, звоня шефу, разрешено слышать не больше трех сигналов. Мол, если в течение этого времени ответа нет, значит начальник либо занят, либо не хочет говорить.

В продвинутых компаниях есть даже специальные кодексы, в которых описаны модели поведения работников. "У нас в банке этические нормы поведения сотрудников изложены в "Кодексе корпоративной этики", -- говорит директор департамента по работе с персоналом АКБ "Форум" Татьяна Васюкова. - Таким образом, сотрудникам банка не нужно каждый раз размышлять, как поступить в той или иной ситуации. А специалистам, только что поступившим на работу, после изучения этого документа тоже становится понятно, что принято в поведении, а что нет".

Подобный документ имеется и в компании "Сан ИнБев Украина". В нем прописано, за какие действия "вне этикета" сотрудника могут наказать. "Работник может быть оштрафован или уволен за дарение руководству или принятие от начальства наличных денег или сертификатов, в том числе опционов, акций", - говорит менеджер по корпоративным связям "Сан ИнБев Украина" Андрей Ковша.

Об основных правилах поведения в организации работодатель часто предупреждает прямо при приеме на работу или на собеседовании. Если такой вводной не было, а писаными правилами фирма не обзавелась, то сотруднику самому следует расспросить обо всех "можно" и "нельзя". Особенно касательно отношений с начальством: как обращаться, что сообщать устно, что - письменно, имеет ли электронное письмо статус официального документа или же шеф требует "твердую копию" и так далее.

Нормы поведения в каждом случае, понятное дело, зависят не только от фирмы, но и от того, с кем общается работник - с боссом, коллегой, подчиненным, партнером…

Например, есть общие правила, по которым строятся взаимоотношения с начальством. Это, прежде всего, приветливость, вежливость, а также умение принимать критику и похвалу. "Повышение тона в адрес руководителя я считаю недопустимым, - говорит начальник управления внутренних аудитов ViDi Group Наталья Козырь. - Когда эмоции берут верх над здравым смыслом, это говорит о неумении человека управлять ими".

В тоже время, считает Наталья, вполне допустимо знать дату рождения начальника и при случае поздравить его. Мол, это вовсе не противоречит деловому этикету. Так что можно смело дарить начальству открытки или какие-то другие приятные мелочи. Но не более. Распространенный выход из деликатной ситуации - коллективный подарок.

Для начальства тоже есть свои нормы поведения с подчиненными. Валентина Пархоменко убеждена: босс ни в коем случае не должен отчитывать сотрудника в присутствии его нижестоящих коллег. "Например, недопустимо, чтобы босс делал выговор начальнику отдела продаж при менеджерах", - продолжает она.

Также нежелательно, чтобы руководитель был инициатором перехода на ты с подчиненным. Максимум, что он может себе позволить, - это предложить обращаться по имени. Это позволяет сохранить субординацию. Взаимоотношения с равными по званию обычно нормируются не столь строго. Но общие правила обычно тоже есть. В частности, правила делового этикета не поощряют разговоры сослуживцев об их личной жизни в рабочее время. Так что рассказывать всем и вся подробности о своих семейных неурядицах, а также о проблемах брата-свата-сестры не стоит. Как минимум это далеко не всем интересно. Есть и более строгие проявления того же запрета: в некоторых организациях западного образца "табуированы" любые разговоры на нерабочие темы.

Правила делового этикета предусматривают, что общение между партнерами должно проходить на равных. Поэтому даже на переговоры компании, как правило, присылают равных по статусу сотрудников. Дурным тоном считается, если на встречу с вице-президентом компании вторая сторона направляет начальника отдела. Пренебрежение деловым этикетом одной из сторон на этапе принятия решения о сотрудничестве может привести к тому, что сделка может быть заключена с другим партнером. А на этапе сотрудничества - вплоть до прекращения взаимодействия. Поэтому работнику, который от лица компании общается с партнерами своей родной организации, стоит держать язык за зубами. Даже в кругу близких друзей, а уж тем более - коллег.

Опаздывать на еженедельную планерку - плохо. А вот не успевать на встречу с деловым партнером - вовсе недопустимо.

Несоблюдение делового этика порой приводит к неприятным последствиям -- от выговора до увольнения, а то и карьерного краха. Например, из-за того, что в ходе серьезных переговоров одной из сторон не понравилось поведение, внешний вид, манера разговора представителя потенциального партнера, сделка может не состояться. Компания, упустившая контракт, теряет деньги, а ответственность за это ложиться на плечи "не понравившегося" сотрудника.

 **Заключение**

Таким образом, деловой этикет – это определенные правила поведения людей в области бизнеса и деловых контактов. Он определяет взаимоотношения между начальником и подчиненным, между сотрудниками компании и клиентами, а также включает в себя правила ведения деловой переписки, умение вести телефонные переговоры и обмениваться визитными карточками и многое другое. К примеру, отношения между начальником и подчиненным во много определяют атмосферу в коллективе. А поскольку каждый сотрудник является лицом компании, то ее успех зависит от профессионализма, доброжелательности и безупречного знания хороших манер этого лица. Деловой этикет регулирует деловое общение, которое, в конечном счете, способствует взаимопониманию, установлению деловых отношений в коллективе и повышению позитивного имиджа компании.
Знание делового этикета — необходимое профессиональное качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать.

 В украинских организациях помимо общих принципов делового этикета-пунктуальности, сдержанности, конфиденциальности, делового стиля одежды, есть свои правила и нормы, связанные с национальным менталитетом и народным этикетом.

 **Список литературы:**

1. .Учим правила этикета (Журнал "Деньги" №3-4(70) 24.01.2008)
2. Формановская Н. И.- «Деловой этикет»
3. Кодьева А.С.-«Украинский народный этикет»
4. Тарасов Е. Ф.-« Социолингвистические проблемы теории речевой коммуникации»
5. Как корпоративная культура влияет на карьеру и личную жизнь (Журнал "Деньги" №46(60) 22.11.2007)