Министерство науки и образования РФ

Федеральное агентство по образованию РФ

Иркутский государственный технический университет

Кафедра Автоматизированных систем

Реферат

по этике делового общения

Имидж делового человека. Внешний облик делового человека. Специфические особенности поведения деловой женщины на работе

Выполнила: студентка ИП-07-2

Колотильщикова Анна

Проверила: Гонегер П. А.

Иркутск 2009

**Содержание**

Введение……………………………………………………………………………..…….3

Имидж делового человека…………………………………………………………….….4

Мужской деловой имидж………………………………………………………….……..5

Женский деловой имидж…………………………………………………………………9

Особенности поведения деловой женщины на работе………………………………...12

Заключение…………………………………………………………………………….....14

Список используемой литературы………………………………………………………15

**Введение**

В нашем современном мире деловой костюм играет огромную роль. Мужчина в костюме производит незабываемое впечатление уважаемого, стильного и уверенного в себе человека в глазах женщин, коллег, соперников. Качественная мужская одежда всегда были необходимым товаром, а безупречный стиль мужской одежды является одной из составляющих успеха.

Для современной женщины, желающей добиться успеха при заключении контрактов, в деловых переговорах и в целом в своей карьере, очень важно помнить о деловой этике. Одно из условий успеха - это создание в глазах потенциального партнера имиджа уверенного в себе человека, умеющего поддерживать деловые отношения.

**Имидж делового человека**

Имидж (от англ. image «образ», «изображение») — искусственный образ, формируемый в общественном или индивидуальном сознании средствами массовой коммуникации и психологического воздействия. Имидж создается (пропагандой, рекламой) с целью формирования в массовом сознании определённого отношения к объекту. Может сочетать как реальные свойства объекта, так и несуществующие, приписываемые.

Стиль – как известно, это единство основных идейно- художественных особенностей какого-либо произведения искусства или отличительных черт человека, которых он придерживается как в одежде, так и в поведении.

Один из основных стилей в вашей одежде и жизни деловой, это классический. Он настолько давно существует, что кажется, само понятие стиля пошло именно от людей, одевающихся по определенным правилам и ведущих определенный образ жизни.

Сейчас стиль в одежде, имидж человека определяется в первую очередь родом занятий и его внутренним миром.

Основная черта делового мужчины, которую выделяли во все времена, - умение держать любую ситуацию под контролем, спокойная уверенность в себе, не допускающая грубости. Исходя из этого, создается не только стиль одежды, но и модель поведения делового человека.

**Мужской деловой имидж**

**Одежда делового мужчины**

Самая распространённая и наиболее признанная на сегодня одежда делового человека ⎯ костюм. Костюм – это его визитная карточка. Прежде всего, смотрят, как человек одет. Первое впечатление надолго остаётся в памяти людей, с которыми мы знакомимся. Поэтому пренебрегать своим внешним видом – непростительная ошибка.

**Костюм**

Основной компонент классического стиля для мужчины – это, конечно же, костюм строгого покроя с минимум декоративных деталей. Наиболее распространены два вида мужских костюмов – это так называемые двойки, состоящие из пиджака и брюк, и тройки, состоящие из пиджака, брюк и жилета. Подобный костюм идеально подойдет для вашей повседневной деятельности – деловых встреч и совещаний в официальной обстановке.

Пиджак должен быть идеально подогнан по фигуре, длина рукава должна доходить до основания большого пальца.

Костюм делового мужчины обязательно должен быть строгим, чтобы тем самым демонстрировать серьезное отношение человека к делу. Однако вы можете позволить себе и чуть более радикальный покрой. Воротник пиджака может быть немного более открытым, а лацканы – более рельефной формы, чем в традиционном классическом пиджаке. Ткань можно выбрать набивную, с мелким, не бросающимся в глаза рисунком.

Стиль требует, чтобы все детали костюма были выдержаны в одной цветовой гамме: пиджак, брюки и жилет должны быть одного цвета и из одинакового материала или материалов одной фактуры.

**Правила ношения костюма:**

- Никогда не надевайте одновременно костюм и спортивную обувь. Эти вещи несовместимые по своему предназначению.

- Надев костюм, не берите сумку спортивного типа. Желательно носить бумаги и необходимые вещи в дипломате, портфеле или папке. Если же возникла необходимость, сумка должна быть однотонного цвета.

- Если вы надели костюм, всегда надевайте галстук. Галстук к костюму необходим. Деловой костюм без галстука не носят. Исключения – пиджаки спортивного покроя, которые могут быть надеты даже на футболку. Но такие пиджаки не принадлежат к деловой одежде.

- Сорочка, надеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава. Считается элегантным, если манжеты сорочки видны из под рукавов пиджака примерно на 1,5 – 2 см.

- Лучше всего подобрать сорочку, на которой нет нагрудных карманов.

- Не допускайте, чтобы затяжной конец галстука был на виду, выступал из-за его лицевой части.

- Не выделяйтесь своей одеждой в рабочее время. В повседневном общении неброский костюм считается хорошим тоном.

- Не носите слишком светлые костюмы. Наиболее распространённые цвета – тёмно-синий, тёмно-серый.

- Не надевайте пёстрые или тёмные сорочки.

- Галстуки не слишком яркие и без броских узоров.

- Носки тёмных расцветок.

- Если вы не знаете, какие туфли или сорочку выбрать, то предпочтите белую сорочку и чёрные туфли.

- В завязанном состоянии галстук должен касаться нижним концом пряжки ремня.

- Ширина галстука должна быть соразмерной ширине лацканов пиджака.

- Галстук должен быть светлее костюма и темнее сорочки.

- Светлые костюмы носите днём, вечером же тёмные.

- В официальной обстановке пиджак должен быть застёгнут.

- Полностью расстегнуть пуговицы пиджака можно во время ужина или сидя в креслах театра. Поднимаясь, необходимо застегнуть на верхнюю пуговицу.

- Имейте при себе два носовых платка. Первый «рабочий» – находится в кармане брюк. Второй – всегда абсолютно чистый – во внутреннем кармане пиджака.

- Галстук – бабочка, предназначенный для официальных торжеств или крупных праздников, надевают только к тёмным костюмам.

- Галстук к вечернему костюму лучше всего подбирать из натурального или искусственного шёлка.

**Рубашки**

В соответствии с цветом костюма подбирается и рубашка. Для серого, светло-голубого, синего костюмов подходят рубашки белого, светло-голубого, светло-голубого, серого цветов. Если костюм однотонный, рубашка может быть в мелкую полоску или малозаметную клетку. Если костюм бежевого, коричневого или кирпичного цвета, для него лучше всего подобрать белую или бежевую рубашку. Сочетание черного костюма и белой рубашки считается истинно классическим и является как праздничным, так и повседневным ансамблем. Итак, основное условие классического стиля в одежде – рубашка должна быть на тон светлее пиджака.

Рубашки классического стиля изготавливаются из тонких, высококачественных тканей: это может быть хлопок (вариант «на каждый день») или шелк («праздничный» вариант). Не стоит надевать под классический костюм рубашки из трикотажных, шерстяных и других плотных тканей.

**Брюки**

Брюкидолжны быть обязательно прямого покроя и такой длины, чтобы на ботинки они спускались небольшой складкой. Несколько складок на брюках классического покроя делается и у пояса. Одной из черт костюма преуспевающего делового мужчины являются идеально отглаженные брюки с ровными стрелочками по центру каждой штанины.

**Галстуки**

Для галстука важна ширина. Сегодня ширина галстука должна быть 7-9 см. Кончик галстука должен доставать до верхней части пряжки брючного ремня. Если вы думаете, что главное в галстуке – знаменитая фирма, то вы ошибаетесь. Специалисты считают этот фактор совершенно несущественным. Приведу два основных критерия, позволяющих неспециалисту разобраться в качестве галстуков:

* рисунок должен равномерно распределяться по всей длине галстука;
* нити ткани должны располагаться не вертикально или горизонтально по отношению к оси галстука, а под углом 450 .

**Носки**

Подбирают к брюкам и ботинкам. Носки должны быть длинными и на один тон светлее или темнее брюк.

**Обувь**

Большие требования классический стиль предъявляет к Обувь классического стиля отличается строгостью, однотонностью и полным отсутствием украшений. Непозволительны крупные блестящие пряжки, металлические или пластиковые цветные вставки. Ботинки или туфли классического стиля должны быть на тонкой подошве. Обувь необходимо подбирать под цвет костюма – либо того же тона, либо на тон темнее. К костюмам темных цветов подойдет исключительно черная или, на крайний случай, темно-коричневая обувь. К костюмам из светлых тканей подбирается обувь, сочетающаяся с цветом костюма. Например, для серого костюма можно выбрать серую или темно-серую обувь. Для кремового лучше всего подойдет кремового или красно - кирпичного цвета обувь.

**Косметика для делового мужчины**

Внешний вид мужчины должен быть безупречным. Следовательно, вы ни в коем случае не должны появляться в своем офисе или идти на встречу с партнерами плохо выбритым. Особое внимание мужчине следует уделять тому, чтобы от него исходил только свежий и приятный аромат. Резкий запах совершенно недопустим. Именно поэтому у мужчины непременно имеется качественная туалетная вода, он ежедневно пользуется душем.

**Прически для деловых мужчин**

Для такого мужчины прическа, как деталь внешнего облика, имеет огромное значение. Она не только подчеркивает его респектабельность и элегантность, но и позволяет в случае необходимости менять свой имидж, превращая его из строгого делового в более изысканный.

Короткие волосы более практичны и удобны, не требуют много времени на укладку и не нуждаются в особом уходе в течение дня. Они быстро высыхают после душа и, даже не слишком чистые, выглядят безупречно. Короткая стрижка, особенно без челки, подчеркивая черты лица, делает его более молодым, открытым и вместе с тем мужественным и солидным.

**Аксессуары делового мужчины**

**Часы**

Главное, чтобы они отвечали двум основным требованиям: не «врали» и не были слишком массивными. В моде классика и старая добрая старина, то есть надежные механические часы в богатом и вместе с тем современном оформлении. К серому костюму для работы больше подойдут часы, запонки и другие аксессуары-украшения в спокойном стиле, например из тусклого металла, с камнями, а также галстук и носовой платок из ткани спокойных оттенков.

**Ручка**

Ручка, которую вы носите с собой, должна восприниматься как аксессуар. Ручка предпочтительно должна быть чернильной.

**Головной убор**

Это клетчатые кепки, шляпы ковбойские велюровые, а зимой – шапки меховые, ушанки ягнячьи. Но не стоит забывать, что самым традиционным головным убором классического стиля остается шляпа, цвет которой должен гармонировать с вашим пальто.

**Сумки и перчатки**

Мужские сумки теперь могут запросто напоминать военные «планшетки» на длинных ремешках. А вместо пухлых громоздких портфелей снова в моде кейсы. Правда, теперь они значительно меньше прежних и болтаются на длинных ремешках. Что же касается неотъемлемой детали мужского гардероба – перчаток, то теперь они элегантнее.

**Запонки**

Прежде всего для вечернего гардероба. Именно они определяют стиль, подчеркивают утонченность и изысканность мужского туалета.

Следует помнить обязательное требование: запонки непременно должны сочетаться с другими аксессуарами туалета, и, прежде всего с зажимом для галстука.

**Ремень**

Теперь о ремне. Можно надеть простой кожаный ремень с металлической пряжкой. По цвету эта деталь вашего туалета должна сочетаться с ботинками, а пряжка – несильно бросаться в глаза.

**Женский деловой имидж**

# Одежда деловой женщины

Каким же должен быть ее костюм?

Скучно, предсказуемо и безупречно - именно эти определения непременны для женского делового костюма.

Главная же опасность, которая подстерегает женщину при выборе делового костюма, - его провокационность. Деловой костюм демонстрирует не только финансовые возможности деловой женщины, но и ее воспитание, вкус, знание делового этикета.

Несмотря на то, что вот уже тридцать лет силуэт женского делового костюма остается практически неизменным, сам костюм постоянно претерпевает косметические корректировки. Это связано с эволюцией самого понятия "классика". Классический стиль в наши дни, очевидно, тяготеет к умеренно-свободным, демократичным линиям, допускающим сочетание с другими стилями.

Некоторая демократизация классики проявляется, прежде всего, в свободном покрое жакета. Он притален - но слегка, и это не акцентируется. Все остальное жестко не регламентировано. Пиджак может быть и двубортным, и однобортным; до, ниже и выше линии бедер. Пуговицы - обязательно настоящие костяные или обтянутые тканью, кожей. Желательно, чтобы они были одного цвета с костюмом. Застежка может быть суппортной (внутренней). Плечо слегка расширенное и слегка приподнятое, но не более того.

На что не распространяются новомодные вольности, так это на юбку. Здесь для нововведений табу. Юбка должна быть прямой, зауженной книзу, облегающей бедра, с разрезом сзади не более десяти сантиметров. Классическая длина юбки - до середины колен. Но она может быть и чуть выше колена, и чуть ниже. Длина юбки до середины икры хороша лишь для женщин, имеющих проблемы с ногами.

Исключаются золотые и серебряные ремешки на юбке. И, наоборот, приветствуются кожаные ремешки ручной работы с логотипом известных фирм.

Брюки чисто классического покроя, чуть зауженные книзу.

Большую роль в грамотном выборе женского делового костюма играют ткань и цвет. Предпочтение отдается гладким тканям - английским твиду и шерсти, а также сатину, матовому шелку, бархату и букле. Исключаются вискоза и всевозможные стрейчи.

Цветовая гамма не пестрая: серый, бежевый, разнообразные оттенки темно-синего, глубокого бордового, коричневого и черного.

Надо помнить, что одни и те же цвет и фактура ткани могут быть приемлемы на одном деловом мероприятии и совершенно недопустимы на другом. Например, костюм из хлопка по этикету можно надеть лишь в том случае, если вы с деловым партнером завтракаете или обедаете в ресторане на открытом воздухе. В костюме чисто-белого цвета вы можете появиться только в летнее время на ужине.

Костюм в тонкую полоску пригоден для официальных мероприятий во второй половине дня.

Особое внимание при выборе женского делового костюма следует обратить на фирму-изготовителя.

Известно, что деловой костюм, состоящий из юбки и пиджака, чаще предназначается для мероприятий первой половины дня. Брюки и пиджак хороши вечером.

Черный деловой костюм хорош либо для вечерних деловых встреч, либо для официальных публичных выступлений.

**Косметика для деловых женщин**

Наилучший макияж тот, который никто не видит, то есть, он не должен «кричать» на лице привлекая к себе внимание. Тон макияжа должен как можно ближе соответствовать тону кожи лица, глаз и волос.

**Прически для деловых женщин**

Волосы не должны закрывать лицо и доминировать в вашем облике. Прическа должна придавать голове форму, мягко обрамляя щеки и подбородок.

Естественно, что идеальная прическа должна создаваться с учетом ваших недостатков и достоинств.

Отдавайте предпочтение легкой, простой стрижке перед сложными прическами, нуждающимися в фиксации и постоянной бдительности. Не привлекайте все внимание и не отвлекайтесь сами на ваши волосы, то и дело поправляя развившийся локон или узел.

Если вы красите волосы, применяйте натуральные цвета. Нет ничего хуже отросших корней, это придает всему облику неухоженный и неряшливый вид.

Чем старше женщина – тем сильнее старит ее натуральный черный цвет. Поэтому старайтесь красить волосы на полтона светлее своего естественного цвета волос.

Не допускайте появления перхоти – иначе это способно свести на нет все ваши усилия перед зеркалом.

Главное, что должна понимать женщина, что прическу она носит всегда, соответственно, она всегда, как и одежда, должна быть в идеальном порядке.

**Аксессуары деловой женщины**

**Очки**

Правильно подобранные очки придают вашему облику авторитетность, деловитость и значительность. Кроме того, они способны даже улучшить вашу внешность.

Оправа не должна быть слишком блестящей и толстой.

Дизайн оправы выбирайте попроще, не искажающий выражения лица и бровей. Пусть это будет тонкий мягкий металл.

Подберите цвет оправы в тон волос (для брюнеток) или очки без оправы в нижней части линз.

Принимайте во внимание форму ваших скул, рисунок бровей, так как очки делают лицо более узким и округлым.

Очки должны достаточно плотно прилегать к лицу, иначе вы будете отвлекать внимание собеседника, постоянно поправляя их.

Надевайте очки только при необходимости. Если вы их применяете только для чтения, естественным будет их снять сразу после этого. Придавая солидность, они все же лишают некоторой доли привлекательности и женственности.

Использование в помещении темных очков считается признаком дурного тона.

**Украшения**

С их помощью можно изменить любой костюм, выразить свою индивидуальность. Не стоит подчиняться моде. Лучше надеть одно дорогое, чем несколько безвкусных и дешевых вещей.

Украшения не должны отвлекать внимание от вашего лица и от того, что вы говорите. Избавьтесь от звенящих браслетов, качающихся серег в виде колец и дисков, массивных брошей и колец, страз и других бус. Иначе у собеседника возникнет чувство, что вы хотите спрятаться за всем этим великолепием.

Подходят в качестве украшений:

1. жемчуг
2. бусы из полудрагоценных камней (гранат, янтарь, оникс, аметист)
3. антикварные украшения либо же удачные их копии.
4. булавки с камнями темного цвета (гранат, аметист)
5. серьги с полудрагоценными камнями, тоже темного цвета (синий топаз)
6. кольцо не должно быть с большим выступающим камнем

Чем меньше украшений, тем лучше. Еще лучше, когда они или функциональны или целенаправленны.

Часы выбирайте небольшого размера, в стиле вашего костюма или остальных аксессуаров.

**Особенности поведения деловой женщины на работе**

Для современной женщины, желающей добиться успеха при заключении контрактов, в деловых переговорах и в целом в своей карьере, очень важно помнить о деловой этике. Одно из условий успеха - это создание в глазах потенциального партнера имиджа уверенного в себе человека, умеющего поддерживать деловые отношения. Деловая женщина не должна вызывать своими поступками недоумение и пренебрежительной улыбки, она должна делать бизнес красиво.

Манеры должны соответствовать кодексу поведения, принятому для хорошо воспитанных людей во всех странах. Этот кодекс включает четыре основных правила: вежливость, естественность, достоинство и такт.

Вежливость предполагает прежде всего приветствие. Формулу приветствия следует выбирать ту, что наиболее подходит к данной ситуации. При этом желательно выражать свою доброжелательность и симпатию.

- дама, войдя в помещение, в котором находятся люди, приветствует всех незнакомых с легким наклоном головы;

- женщина приветствует первой старших по должности мужчин и старших по возрасту других женщин, при этом, если они в ответ приветствуют и подают руку, она должна участвовать в рукопожатии рукой без перчатки;

- во время приветствия во рту не должно быть жевательной резинки или сигареты и нельзя держать руку (руки) в кармане;

- принимая приветствие от мужчин или от младших женщин, можно слегка наклонить голову и ответить на приветствие с улыбкой;

- обмен рукопожатием женщины делают по обоюдному согласию;

- женщина первой приветствует мужчину, если она его обгоняет, а также в тех случаях, когда проходит мимо группы людей или присоединяется к этой группе;

- первой здоровается женщина, идущая в обществе мужчины, с женщиной, идущей в одиночестве или с другой женщиной.

Важным элементом вежливости в деловой жизни является представление. Посредством его можно установить нужные и полезные связи. Женщина, вне зависимости от возраста и положения, никогда не представляется мужчине первой (исключение: женщина - студентка, а мужчина - почетный профессор). Когда сидящей даме представляют мужчину или младшую по должности женщину, она может продолжать сидеть.

При встрече и первом знакомстве с деловым партнером обязательным атрибутом представления является визитная карточка. Она позволяет избежать недоразумений в обращении с только что познакомившимся человеком.

Большую роль в деловом общении играет способ обращения к партнеру (собеседнику). Он может быть официальным, интимным, доверительным, шуточным. Тут все зависит от конкретных обстоятельств. В любом случае рекомендуется обращение на “вы”, что, прежде всего, свидетельствует о собственной культуре женщины. И, конечно же, оно подчеркнет уважение к лицу, с которым вы беседуете.

**Манеры поведения деловых женщин:**

- всегда старайтесь держать руки в покое, не теребите пуговицы или рукав;

- не следует “играть” своим кольцом, ожерельем, замочком сумочки, накручивать на палец прядь волос;

- в обществе не подобает почесываться, в том числе ерошить волосы;

- не стреляйте суставами пальцев, не щелкайте ими;

- не смачивайте палец слюной, листая страницы;

- не используйте ноготь пальца в качестве зубочистки;

- не показывайте пальцем на что-либо, особенно на человека;

- некрасиво подтягивать брюки или чулки через платье.

**Поведение на приеме**

Женщина, садясь, не поднимает платье или пальто. Она может положить нога на ногу, сидя на стуле, но не должна позволять себе этого, сидя в низком кресле или на диване. В таком случае ноги следует держать в одну сторону. При этом можно одну ступню заложить за другую.

Обязательно следует проконтролировать свои действия. При покашливании надо повернуть голову в сторону и прикрыть рот рукой, при резком кашле обязательно приложить ко рту платок. Сморкаться нужно тихонько, слегка дунув в платок. Не следует шмыгать носом. Потребность чихнуть надо по возможности подавлять, слегка сжав переносицу с двух сторон или поднося в момент чихания к носу платок.

**Заключение**

Необходимо помнить, что в деловых отношениях мелочей нет. Одежда, поведение предпринимателя, менеджера - это его визитная карточка.

Совсем необязательно надевать сверхмодный костюм. Важно, чтобы костюм был в приличном состоянии, не висел мешком, а брюки не должны напоминать засаленную старую гармошку. Костюм должен быть к месть 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.

Женщинам следует на приемах и деловых встречах придерживаться строгих линий и неярких тонов. Прическа, макияж, бижутерия должны органично дополнять деловой костюм. На приемы и обеды после 20.00 надеваются вечерние платья - более нарядные и открытые. Но самое главное - это ваша индивидуальность.

**Список используемой литературы**

1. Алехина, И.В. Имидж и этикет делового человека /И.В.Алехина – М.: ЭЭН, 1996 г.- 389с.
2. Малая энциклопедия этикета / Малая энциклопедия этикета – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2000 г.-640с.
3. Осетрова, Б.Н. Деловой мужчина / Б.Н.Осетрова – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2001 г.-410с.
4. Сабат, Э.М. Бизнес-этикет / Э.М.Сабат пер.с англ. – М.: ЭЭН, 1999 г.-240с.
5. Сарматова, К.К. Карьера женщины / К.К. Сарматова – М.: ФАИР-ПРЕСС, 2001 г.- 430с.
6. Стил, Л.Ф. Стиль жизни для мужчин / Л.Ф.Стил – М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2001.-416с.