

*Козлова В.Я. Основные виды, особенности и принципы современного этикета деловых отношений // Академия педагогических идей «Новация». – 2020. – №1 (январь). – АРТ 9-эл. – 0,2 п. л. – URL: <http://akademnova.ru/page/875548>*

**РУБРИКА: ПЕДАГОГИКА И ПСИХОЛОГИЯ**

**УДК 005.4**

**Козлова Вера Яковлевна**

студент 3 курс, факультет «Биотехнологический»

Научный руководитель: Черемисова Л.Е.

старший преподаватель

Донской Государственный Аграрный Университет

п. Персиановский, Российская Федерация

e-mail: [veravinchester1967@mail.ru](mailto:veravinchester1967@mail.ru)

**ОСНОВНЫЕ ВИДЫ, ОСОБЕННОСТИ И ПРИНЦИПЫ  
СОВРЕМЕННОГО ЭТИКЕТА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**

*Аннотация:* В данной статье рассматриваются основные виды, особенности и принципы современного этикета деловых отношений, которые необходимы для работы в общественной деятельности.

*Ключевые слова:* Деловой этикет, работа, отношение.

**Kozlova Vera Yakovlevna**

Student

3rd year, Department of "Biotechnology»

Supervisor: L. E. Cheremisova, senior lecturer

Don State Agrarian University

p. Persianovsky, Russian Federation

## **THE MAIN TYPES, FEATURES AND PRINCIPLES OF MODERN ETIQUETTE OF BUSINESS RELATIONS**

*Abstract:* This article discusses the main types, features and principles of modern etiquette of business relations, which are necessary for working in public activities *Keywords:* Business etiquette, work, attitude.

Достойное поведение во время общения является непосредственным показателем уровня нашей культуры. И в современном обществе правила поведения играют не последнюю роль. Общее впечатление о человеке оказывает прямое влияние на его репутацию и статус. Знание и соблюдение правил и норм этикета, умение производить приятное впечатление, строить эффективное общение являются значимыми элементами в жизни человека. Именно поэтому многие деловые партнеры обращают особое внимание на поведение окружающих людей.

Правила делового этикета должны соблюдаться в любых жизненных ситуациях, независимо от обстоятельств. Деловой этикет применим:

- на работе;
- в телефонных разговорах и деловой переписке;
- на официальных приемах или деловых ужинах;
- в путешествиях.

Язык жестов позволяет узнать гораздо больше о характере, чем слова и внешний вид. Невербальные знаки отражают сущность и внутренний мир человека, например, скрещенные руки или ноги сигнализируют о недоверии, зажатости или неуверенности.

Нельзя не отметить и эгоцентризм, которому нередко приписывают негативные коннотации, наоборот, подобное поведение говорит, что перед

нами профессионал своего дела, он может вести переговоры и не забывать о своей точке зрения. Такой человек заинтересован в положительном исходе спора, но и, несомненно, будет отстаивать свою точку зрения. [1. С. 224]

Незнание основных постулатов этикета создает много проблем и иногда приводит к разрушению карьеры. На сегодняшний день бизнес в России имеет свои специфические особенности в этике – таким образом формируется новая культура делового общения.

В нем существует много правил и требований, которые необходимо соблюдать. Некоторые составляющие уже утратили свою актуальность. К примеру, раньше считалось, что из лифта первой должна выходить женщина, но **сейчас нормы этикета гласят, что первым из лифта выходит тот, кто стоит ближе к дверям.** [2. С. 288]

Существует восемь основных направлений в деловом этикете.

- Положительный настрой и дружелюбное отношение к сотрудникам и партнерам позволяют положительно расположить к себе людей.
- Субординация: для разных людей существуют свои способы и манеры общения, необходимо всегда помнить, с кем вы ведете диалог. Например, с руководителем проекта вы можете иметь дружеские отношения и общаться между собой на «ты», но на совещании с партнерами допустимо лишь обращение на «вы» и по имени и отчеству.
- При приветствии не следует ограничиваться только фразами «Здравствуйте» или «Добрый день», также необходимо использовать невербальные жесты: поклон, рукопожатие, кивок или взмах руки. Также не стоит забывать о простых словах вежливости «Спасибо», «Извините», «Всего доброго» и т. д.

- Рукопожатие – обязательный элемент приветствия, прощания и заключения договоренности, который дает настрой на дальнейшее общение. Первый протягивает руку младший по статусу или возрасту человек. Но если ведется диалог с женщиной, то первым протягивает руку мужчина. Но женщина всегда первая здоровается с начальником или руководителем.

- В деловом обществе не существует деления людей по половому признаку, учитываются только служебные ранги. В любых кругах первым представляется и здоровается младший по рангу или возрасту человек. Существует следующий порядок: сначала представляют младшего – старшему, мужчине – женщину, низшего по статусу – руководителю, опоздавших – тем, кто ждет. Во время приветствия и знакомства необходимо стоять, но при этом женщина может сидеть. Но если вы являетесь руководителем и принимающей стороной одновременно, то первое слово должны сказать вы.

- К любому человеку, с которыми вы имеете деловые отношения, необходимо относиться с уважением, также нужно спокойно и адекватно воспринимать критику и советы со стороны. [З.С.240]

- Не стоит говорить лишнего – секреты учреждения, компании, партнеров или коллег необходимо хранить так же бережно, как и личные.

- Принятие или вручение цветов, подарков и сувениров в рамках деловой этики допускается. Поводом могут служить личные события или корпоративные достижения. Для руководителя лучше сделать один подарок от коллектива. Личный подарок лучше делать при закрытых дверях и по торжественному случаю. Презент коллеге или сослуживцу можно делать по любому поводу – но в таком случае, как правило, действует принцип «ты – мне; я – тебе». Поздравление от руководителя подчиненному обычно

делается индивидуально либо публично, но тогда всем сотрудникам вручаются одинаковые подарки.

Этикет направляет общение в нужное русло, обеспечивает профессиональную деятельность руководителей и подчиненных соответствующими стандартами, правилами, нормами. Как утверждал Дейл Карнеги, **лишь 15 % успеха зависит от профессиональных достижений и знаний, а 85 % – от умения общаться с людьми.**

Деловой протокол обусловлен правилами и нормами. Существует технология, позволяющая быстро и просто установить контакт, вот основные рекомендации.

- Проявляйте искренний интерес к людям – при разговоре с собеседником необходимо учитывать его мнение и заинтересованность. И помните, что слушать, не менее важно, чем говорить.
- Демонстрируйте радушие и говорите с улыбкой – доброжелательность способствует общению. Недаром американцы считают, что улыбка способна преодолеть любые барьеры.
- При общении большую роль играет дикция – обращайтесь внимание на свою речь, на правильное произношение слов и корректную расстановку ударений.
- Обращайтесь к собеседнику по имени, а лучше по имени и отчеству – поддерживайте диалог, будьте терпеливы и внимательны, к тому, что вам говорят. Стройте общение так, чтобы разговор касался общих интересов.
- Не используйте слова-паразиты и нецензурную лексику – речь должна соответствовать обществу и ситуации. Разбавить общение можно остроумными шутками, афоризмами, крылатыми словами и образными сравнениями.

- Избегайте конфликтных ситуаций – не используйте категоричные высказывания, критику и учитывайте интерес всех сторон в разрешении дела.

- Позаботьтесь о своем гардеробе – небрежный внешний вид, потрепанный костюм и неопрятная прическа расцениваются как пренебрежение и оцениваются окружающими негативно.

- В кармане вашего пиджака обязательно должно быть несколько визиток. Их отсутствие считается признаком дурного тона и будет восприниматься с отрицательной стороны.

- Если вы только устраиваетесь на работу, то постарайтесь вести себя спокойно и уверенно на собеседовании. Следите за своей осанкой и проходите в кабинет с поднятой головой. Не спешите садиться на первый стул, подождите, пока вам предложат это сделать. Общайтесь вежливо и уверенно, держите ноги параллельно друг другу и не скрещивайте руки.

В заключении хотелось бы сказать, что знание основных принципов современного делового этикета позволяет человеку достаточно уверенно вести себя в ситуациях делового общения, не совершать тех ошибок, которые препятствуют установлению и поддержанию нормальных деловых отношений, вызывают сомнение в его воспитанности. Конечно, одного лишь знания правил этикета недостаточно, нужно естественно и непринужденно следовать им. Постоянная тренировка, оттачивание хороших манер доведет их до автоматизма, когда уже не нужно будет задумываться о том, что говорить и как себя вести. Недаром говорят, что воспитанный человек — не тот, кто долго думал, прежде чем поступить правильно, а тот, кто иначе поступить не мог. [4. С.320]

**Список используемой литературы:**

1. Афанасьева, О.В. Этика и психология профессиональной деятельности юриста: Учебное пособие / О.В. Афанасьева, А.В. Пищелко. – М.: Академия, Мастерство, 2017. – 224 с.
2. Бачинин, В.А. Этика: Энциклопедический словарь / В.А. Бачинин. – М.: Изд-во Михайлова В.А., 2016. – 288 с.
3. Боголюбов, С.А. Этические и правовые вопросы предпринимательства: Практическое пособие / С.А. Боголюбов, Г.М. Волков, Б.А. Геренрот. – М.: Норма, 2018. – 240 с.
4. Голубева, Г.А. Этика: Учебник / Г.А. Голубева. – М.: Экзамен, 2007. – 320 с.

*Дата поступления в редакцию: 13.01.2020 г.*

*Опубликовано: 19.01.2020 г.*

*© Академия педагогических идей «Новация», электронный журнал, 2020*

*© Козлова В.Я., 2020*