



# Етика ділового спілкування та діловий етикет

# План

- Вступ. Предмет та об'єкт дисципліни «Діловий етикет в туризмі».
- Завдання етики ділового спілкування.
- Поняття про етикет.
- Основні види етикету.





- **Етика ділового спілкування** – це дисципліна, яка виникла на стику етики і психології.
- **Об'єкт етики** – ділове спілкування
- **Предмет** – його моральний та психологічний аспекти, етичні та психологічні механізми.



- **Етика** (лат. *ethica*, від грец. ἦθος — «звичай») — наука, що вивчає мораль. У ширшому розумінні — норми поведінки і сукупність моральних правил. **Етика** — це спроба надати загальну важливість деяким своїм бажанням.



■ **Етика ділового спілкування** — це нова навчальна дисципліна, становленню і розвитку якої сприяли різні галузі науки (етика, психологія, філософія, соціологія) та практики (управління, менеджмент, маркетинг тощо). Проте найсуттєвіший вплив на неї, звичайно, справили етика і психологія — науки, що займаються людинознавством і вивчають одну і ту ж природу людської поведінки (але під різними кутами зору) і чинники, що впливають на життєдіяльність людей та їхню взаємодію.

# Завдання етики ділового спілкування:

1. вивчення філософських, етичних, психологічних основ ділового спілкування, його норм і правил, аналіз у різних формах трудової діяльності





2. аналіз конкретних ситуацій із розпізнаванням психологічних типів людей, їхньої моральності та ін. індивідуальних особливостей, що проявляються під час ділового спілкування



3. розробка способів і засобів ділового спілкування відповідно до психологічних і соціокультурних особливостей співрозмовників з врахуванням норм і правил гуманістичної етики





4. розробка шляхів формування культури спілкування, становлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування спеціалістів відповідно до етичних норм і правил.



5. навчитися гнучко застосовувати обрані способи й засоби у процесі спілкування із співвітчизниками та іноземними партнерами під час індивідуальної бесіди й колективного обговорення проблем, у виступах перед різними аудиторіями, на переговорах, при розв'язанні конфліктів та ін.;



- **Етикет** - це мовчазна мова, за допомогою якої можна багато що сказати, багато що зрозуміти.
- Саме слово “**етикет**” – походить від фр. **etiquette**, що означає “ярлик”, “етикетка”, “церемоніал” і у загальному розумінні означає зведення норм і правил, які регулюють поведінку людини в суспільстві.

Діловий етикет ґрунтується на тих же етичних нормах, що і світський. Залежно від призначення та соціальної приналежності носіїв, декілька видів етикету:

- - військовий етикет (що регламентує спілкування між воїнами);
- - дипломатичний етикет (протокол);
- - службовий етикет (правила ділового спілкування);
- - сімейний етикет (взаємини членів сім'ї)
- - придворний та ін.



**Військовий етикет** - низка загальноприйнятих у певній армії правил та норм поведінки військовослужбовців.





Дипломатичний етикет - визначає правила у відносинах між державами та їх офіційними представниками - дипломатами.



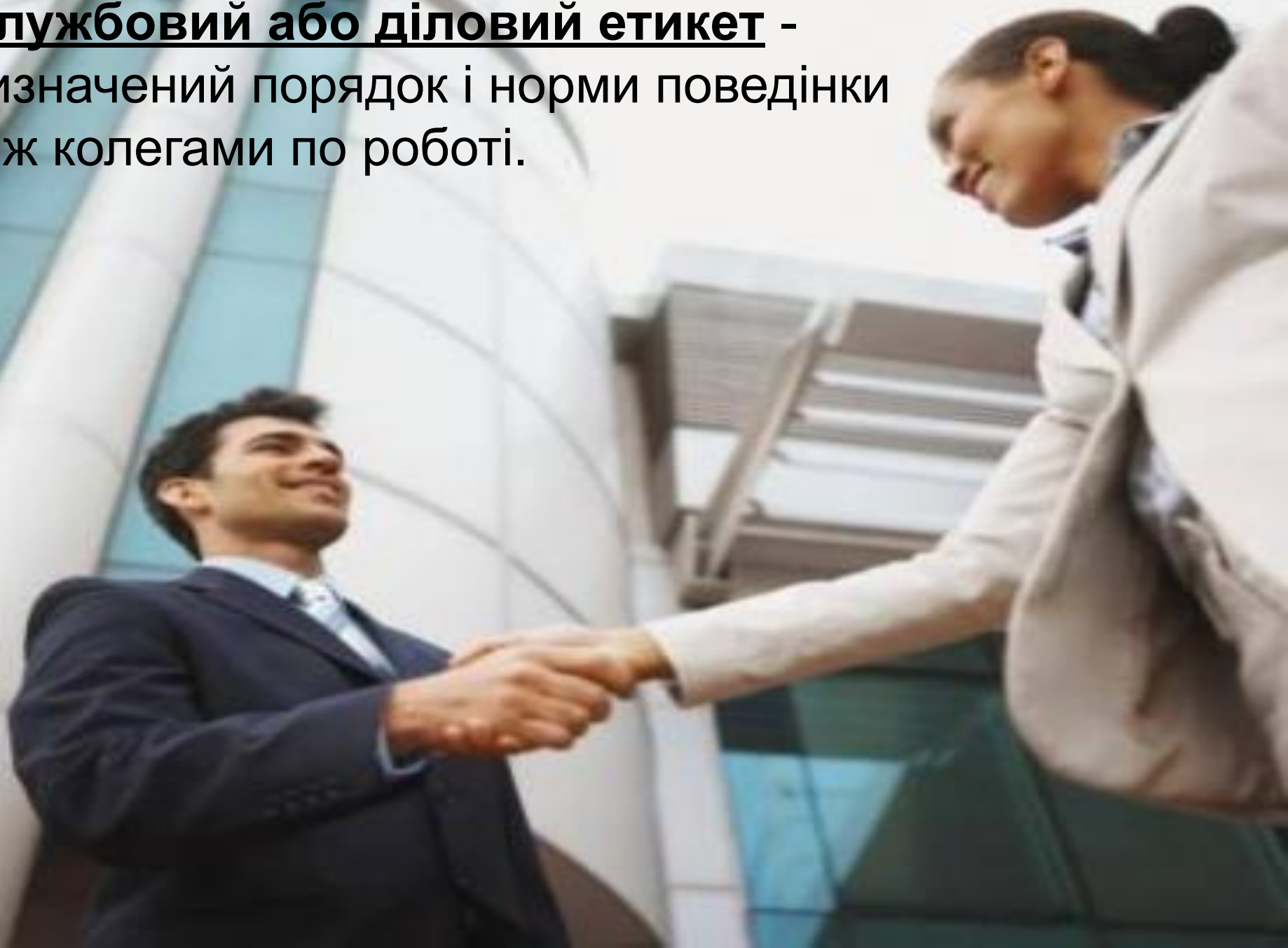
- **Дипломатичний протокол** — це сукупність загальноприйнятих правил — це сукупність загальноприйнятих правил, традицій — це сукупність загальноприйнятих правил, традицій і умовностей — це сукупність загальноприйнятих правил, традицій і умовностей, які дотримуються урядами — це сукупність загальноприйнятих правил, традицій і умовностей, які дотримуються урядами, відомствами закордонних справ — це сукупність загальноприйнятих правил, традицій і умовностей, які дотримуються урядами, відомствами закордонних справ, дипломатичними представництвами — це сукупність загальноприйнятих правил, традицій і умовностей, які дотримуються урядами, відомствами закордонних справ, дипломатичними представництвами,



- Автори книги «Дипломатична церемонія і протокол» Джон Вуд і Жан Серре відзначають, що «в цілому протокол — це сукупність правил поведінки урядів та їх представників офіційних і неофіційних».
- Дипломатичний протокол має міжнародний характер і у всіх країнах дотримується приблизно однаково, хоча в деяких з них можуть мати місце свої невеликі відхилення, які впливають із соціального ладу. Дипломатичний протокол має міжнародний характер і у всіх країнах дотримується приблизно однаково, хоча в деяких з них можуть мати місце свої невеликі відхилення, які впливають із соціального ладу, національних і релігійних звичаїв. Дипломатичний протокол має міжнародний характер і у всіх країнах дотримується приблизно однаково, хоча в деяких з них можуть мати місце свої невеликі відхилення, які впливають із



**Службовий або діловий етикет** -  
визначений порядок і норми поведінки  
між колегами по роботі.



**Загальногромадянський етикет** - сукупність правил, традицій, умовностей, яких дотримуються приватні особи певного суспільства.





Придворний етикет - суворо визначений порядок і норми поведінки при дворах монархів.






- **Перша порада.** Правила етикету не є абсолютними, а визначаються місцем, часом та обставинами.



- **Друга порада.** За допомогою правил етикету нікому не нав'язуйте загальний для всіх, стандартний спосіб життя і поведінки (це не стосується придворного, дипломатичного і військового етикету).



Справжня ввічливість передбачає наявність внутрішнього такту й чуйності.

- 
- **Такт** - почуття міри, що підказує людині найделікатнішу лінію поведінки стосовно когось, чогось; уміння особи поводитися, виявляючи повагу до інших і зберігаючи почуття власної гідності.
  - **Чуйність** - здатність розуміти інших людей, виявляти турботу.
- 
- 



- **Скромність** - стриманість у виявленні своїх достоїнств, заслуг, не хвалькуватість.
- **Делікатність** - морально-психологічна риса особистості, яка передбачає тонке розуміння внутрішнього світу інших людей.
- **Порядність** стримує людину від таких антиморальних і антисуспільних вчинків, як: шахрайство, крадіжки, наклеп, глузування.



- **Третя порада.** Всі, хто бажають пристойно поводитися, повинні знати правило чотирьох переваг.
- *Жінки мають перевагу над чоловіками,*
- *літні - над молодшими,*
- *хворі - над здоровими*
- *керівники - над підлеглими.*



**Четверта порада** стосується деяких основ етикету, які обов'язково знати:

- Культура мови передбачає не тільки її граматичну та стилістичну правильність, а перш за все використання нормативної лексики (відсутність вульгарних слів, нецензурних виразів, слів-паразитів) та елементарну ввічливість: вміння вітатися, прощатися тощо.





- - Велике значення у спілкуванні має зовнішній вигляд, вміння правильно поводити себе в громадських місцях, у різних ситуаціях. Зі смаком одягнена, ввічлива людина, яка знає як себе поводити, завжди позитивно сприймається.




- - Манера розмовляти, вміння підтримувати бесіду має також важливе значення. Для того, щоб бути хорошим співрозмовником, важливо знати не тільки про що говорити, але й вміти виразити свою думку зрозуміло і цікаво, вміти слухати свого партнера.



- Вміння приборкувати свої негативні емоції свідчить про вихованість і гарні манери. Етикет радить: кращій засіб подолати в собі та в інших роздратування і невдоволеність - це усміхнутись.



- Вислів **Барона Мюнхаузена** з відомого фільму "Той самий Мюнхаузен": "Серйозний вираз обличчя це ще не ознака розуму. Більшість серйозних вчинків здійснюється саме з цим виразом... Тому посміхайтесь, панове, посміхайтесь".
- **Д. Карнегі** зазначає, що ніщо не дається так дешево і не цінується так дорого, як посмішка.



*Правила етикету -  
правила успіху*

Ділове спілкування. Особливості, функції та рівні ділового спілкування

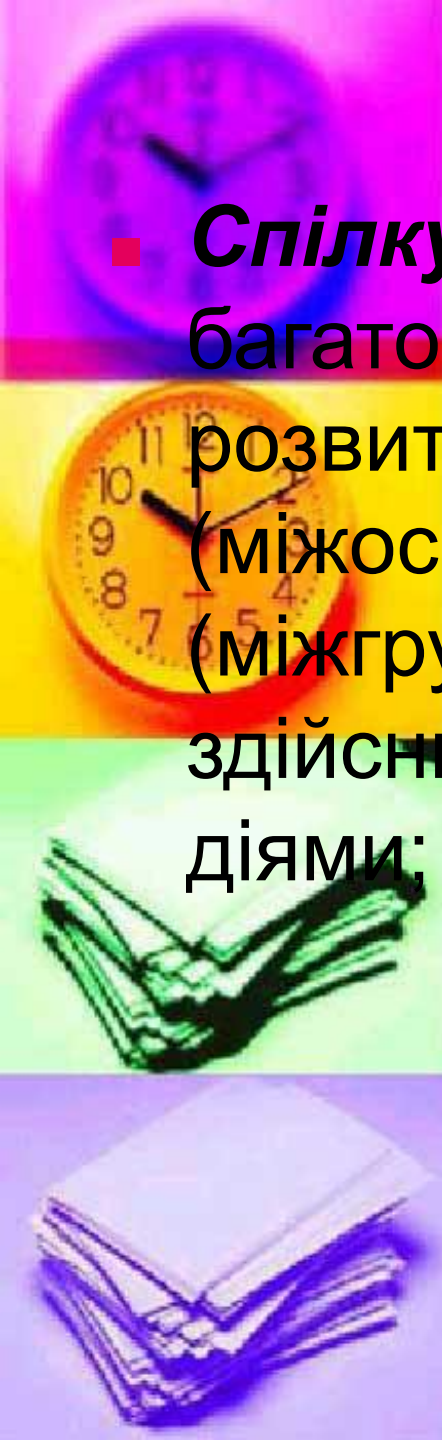


Попри універсальний характер етикету є певні особливості його прояву в сім'ї, в громадських місцях, на роботі тощо.

\* **Діловий етикет** – норми, які регулюють стиль роботи, манеру поведінки і спілкування при вирішенні ділових проблем; це встановлений порядок і норми взаємовідносин на службі, з керівництвом, у відносинах між колегами, партнерами, клієнтами.

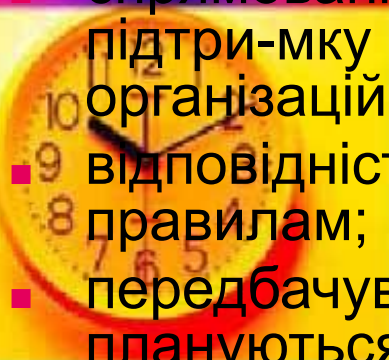
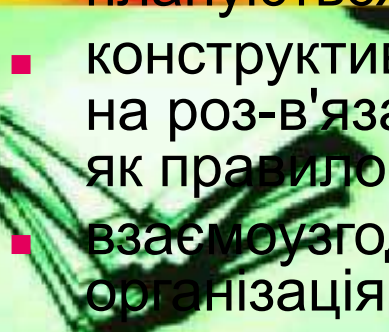
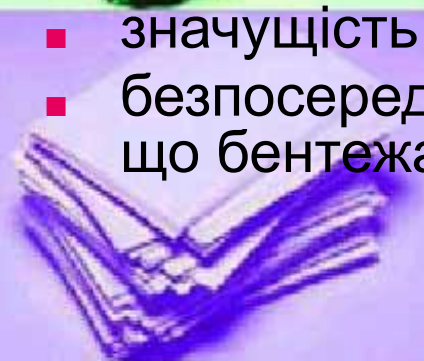


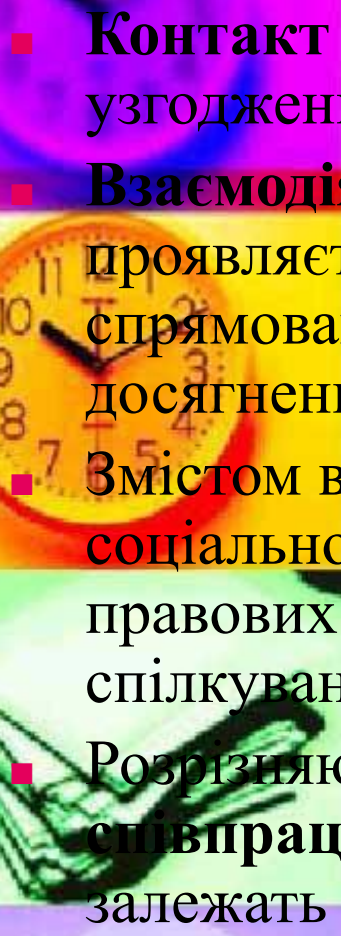


- 
- **Спілкування** — це складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми (міжособистісне спілкування) і групами (міжгрупове спілкування), в якому здійснюється обмін інформацією; обмін діями; сприйняття і розуміння партнера.



Ділове спілкування на відміну від його інших видів має свої особливості:

- наявність певного офіційного статусу об'єктів;
  - спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій;
  - відповідність певним загально визнаним і загальноприйнятим правилам;
  - передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, зміст і можливі наслідки;
  - конструктивність характеру взаємовідносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети, як правило, не виходячи за рамки певного кола;
  - взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;
  - значущість кожного партнера як особистості;
  - безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать їх внутрішній світ.
- 
- 
- 

- 
- **Контакт** — це одиничний акт, в якому відсутня система узгодження дій партнерів стосовно один одного.
  - **Взаємодія** (інтеракція) — аспект спілкування, що проявляється в організації людьми взаємних дій, спрямованих на реалізацію спільної діяльності, досягнення певної вигідної обом сторонам мети.
  - Змістом взаємодії між людьми є певна і специфічна для соціальної структури суспільства сукупність економічних, правових, політичних відносин, які реалізуються у спілкуванні.
  - Розрізняють два типи міжособистісної взаємодії — **співпраця** (кооперація) і **суперництво** (конкуренція), які залежать від обраної стратегії тактики спілкування.

У спілкуванні проявляються такі основні його функції:

- **Інформативно-комунікативна** — з нею пов'язані усі процеси, які охоплюють сутність таких складників спілкування, як передача-прийом інформації та відповідна реакція на неї.
- **Регулятивно-комунікативна** — відбувається процес коригування поведінки, коли людина може вплинути на мотиви, мету спілкування, програму дій, прийняття рішень.
- **Афективно-комунікативна** — відбувається взаєморегуляція та взаємокорекція поведінки, здійснюється своєрідний контроль над усією сферою діяльності партнера. Тут можуть реалізуватися можливості навіювання, наслідування, вживаються усі можливі засоби переконання.



• Дослідники називають такі рівні:

- примітивний,
- маніпулятивний,
- стандартизований,
- конвенціональний (погоджувальний),
- ігровий,
- діловий,
- духовний.

