

ЛЕКЦИЯ 8.  
ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

# ПЛАН

- 8.1. Деловое партнерство с иностранными организациями
- 8.2. Этикет приветствий. Визитная карточка делового человека
- 8.3. Этикет деловых приемов.

**Единственная настоящая роскошь - это роскошь человеческого общения.**

**Антуан де Сент-Экзюпери**

**Самая главная формула успеха —  
знание, как обращаться с людьми.**

**Теодор Рузвельт**



### **Функции общения:**

- человек получает знание об окружающем мире,
- происходит передача опыта,
- происходит усвоение тех культурных, нравственных ценностей, которые выработаны человечеством.
- мы учимся оценивать поступки и отношения, усваивать правила поведения, применяем их на практике.

**ЭТИКЕТ - СИСТЕМА ПРАВИЛ ПОВЕДЕНИЯ В ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТАХ ПРИ КОНТАКТАХ С ДРУГИМИ ЛЮДЬМИ.**

## **Разновидности этикета**

- 1) дипломатический,
- 2) придворный,
- 3) общегражданский,
- 4) служебный,
- 5) деловой,
- 6) профессиональный.



- 1. Технологии невербального общения.**
- 2. Протокольные вопросы приема делегаций:** встреча, обращение, представление, знакомство, рассадка по автомобилям, размещение в отеле. Протокол переговоров. Визитные карточки.
- 3. Манеры руководителя. Манеры подчиненного.**
- 4. Классификация приемов.** Приемы формата с рассадкой: правила для хозяев и гостей. Общение в кафе, в ресторане, а также с прислугой. «Чаевые». Приемы формата стоя. Сервировка стола. Кувертные карты. Что чем едят, включая особые блюда и десерты.
- 5. Деловая одежда (dress-code), обувь и аксессуары хорошего тона:** для приемов, для работы (мужские и женские). Семь принципов правильной одежды.
- 6. Ритуалы и правила употребления алкоголя.** Выбор вин и других напитков. Главные типичные ошибки.
- 7. Национальные особенности этикета** (Россия, Латвия, Германия, Италия, Испания, Франция, Япония, Китай, Корея, Венгрия, США, арабские страны и т. д.)
- 8. Этикет телефонных переговоров.**
- 9. Речевой этикет**

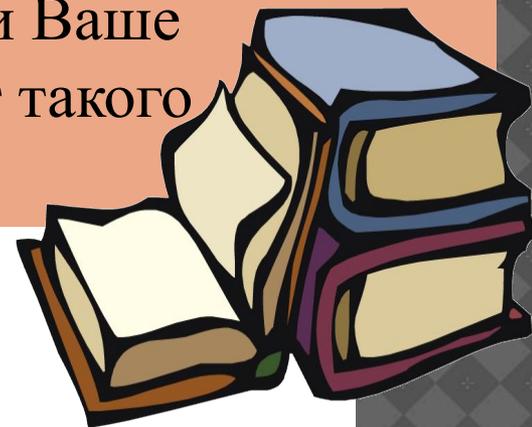


# *Основные требования делового этикета:* *(Э. А. Уткин)*

- 1. Вежливость и корректность.
- 2. Тактичность и деликатность.
- 3. Скромность.
- 4. Пунктуальность и обязательность.

# Основные *принципы* *бизнес-этикета*

- **1. Принцип разумного эгоизма** – выполняя свои рабочие функции, не мешай другим выполнять свои.
- **2. Принцип позитивности** – если нечего сказать приятного или положительного, лучше молчать : а) не сплетничайте и не передавайте слухи. Вы думаете, что Вы запускаете копье, на самом же деле Вы запускаете бумеранг; б) не допускайте обсуждения физических достоинств или недостатков кого бы то ни было, а также дискриминации по полу или расовой принадлежности. Помните: то, что Петр говорит о Павле, больше говорит о Петре, чем о Павле; в) если Ваше остроумие унижает других – воздержитесь от такого остроумия.



- ◎ **3. Принцип предсказуемости поведения в различных бизнес-ситуациях.**
- ◎ **4. Принцип отсутствия гендерных различий (мужчин и женщин), есть только статусные различия.**
- ◎ **5. Принцип уместности: определенные правила в определенное время, в определенном месте, с определенными людьми.**

- ◎ *Дресс-код* – это набор требований к одежде и одно из внешних проявлений корпоративной культуры организации.
- ◎ Применительно к деловой среде *дресс-код* понимается как стиль одежды, рекомендованный и обязательный не только для ношения в офисе и во время проведения деловых переговоров, но для неформального общения с коллегами.

Некоторые представления о дресс-коде



Streetwear



Casual



Business  
Casual



Smart  
Casual



Business /  
Informal



Black Tie /  
Semi-Formal

## ⦿ *1) Консервативный стиль (классический)*

- ⦿ - Классический костюм.
- ⦿ – Максимальный контраст между сорочкой и костюмом.
- ⦿ – Комплектные аксессуары, находящиеся в согласии с костюмом.
- ⦿ – Хорошие часы, серьги классической формы.
- ⦿ – Макияж для женщин легкий.
- ⦿ – Обувь на среднем каблуке.
- ⦿ – Юбка длиной до уровня колена.
- ⦿ – Мужчинам – никаких аксессуаров, кроме хороших часов, обручального кольца.
- ⦿ – Одеколон, духи – нейтральных ароматов.
- ⦿ – Мужчина должен быть хорошо выбрит.
- ⦿ – У женщины – строгая прическа, волосы подобраны.

**Основная функция**  
придать авторитет и  
подчеркнуть  
компетентность. Стиль,  
основательно проверенный  
временем.

**Подходит юристам,  
банкирам,  
государственным  
служащим.**



## *2) Стил ь взаимодействия (неформальный)*

- - Ничего яркого.
- – Стил ь базируется на уменьшении контраста между сорочкой и костюмом.
- – Мужчи нам полный костюм можно не надевать.
- – Легкий макияж для женщин обязателен.
- – Допускается легкая бородка у мужчин.
- – Допускается сочетание классической сорочки с джинсами темных тонов у мужчин.
- – Возможно ношение часов на металлическом ремешке.
- – Стил ь прически – более свободный, но не распущенные волосы.

## **Основная функция**

быстро вызвать расположение. Одежда этого стиля не должна радикально отличаться от классического костюма.

**Подходит сотрудникам фирм, которые заняты коммуникацией, установлением отношений и торговлей.**

### ***3) Творческий стиль(свободный)***

- ⊙ - Новики моды, авангард.
- ⊙ – Свитера с необычной горловиной или жакеты с неправильными линиями.
- ⊙ – Приближенные к классическим формы брюк для женщин.
- ⊙ – Мужчинам можно галстук не надевать.
- ⊙ – Цвет – хороший способ показать себя.
- ⊙ Помните, то порой маленькое яркое пятно в ансамбле лучше, чем ярко-красный переливающийся костюм.

## **Основная функция**

показать наличие творческого потенциала. Вы должны стараться выглядеть лучше и постоянно быть в ногу с модой.

**Подходит к таким сферам деятельности, как мода, дизайн, реклама, косметика, шоу-бизнес.**