**Лекция № 6**

**ТЕМА ЛЕКЦИИ** Деловой этикет. Правила этикета.

**План лекции:**

1.Понятие этикета.

2.История становления этикета.

3.Деловой этикет.

4. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.

**Рекомендуемая литература**

1. Горбатов А.В., Елескина О.В. Деловая этика: учебное пособие. – Кемерово: Кузбассвузиздат, 2007. – 142 с.

2. Горбатов А.В., Елескина О.В. Деловая этика: учебное пособие. – Кемерово: Кузбассвузиздат, 2007. – 142 с.

3. Психология и этика делового общения: Учебник для вузов/ Под ред. проф. В.Н. Лавриненко. — 4-е изд., пер. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 415 с.

4. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: Учебник. 2-е изд., испр. и доп. / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Коновалова. – М.: Инфра-М, 2008. – 432 с.

5. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: Учебник / Г.Н. Смирнов. – М.: ТК Велби, Проспект, 2008. – 192 с.

6. Кузнецов И.Н. Деловая этика и деловой этикет / И.Н. Кузнецов. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2007. – 256 с.

*Основная часть*

1. Понятие этикета.

Этикет, как и этика, определенным образом регулирует поведение людей, устанавливая порядок и правила поведения где-либо. Раньше они были необходимы для регулирования поведения при дворах монархов и в дипломатических кругах. В настоящее время этикет означает некий кодекс вежливости. Правила этикета по сути не имеют моральной природы, речь идет лишь о хороших или плохих манерах.

Сложившиеся нормы нравственности являются результатом длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми как в общественной, так и в семейной жизни. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические,

культурные и семейные отношения, ибо мы не можем существовать, не считаясь друг с

другом, не налагая на себя определенных ограничений. И здесь очень важная роль придается этикету.

Этикет –слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему

относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

Современный этикет наследует обычаи и традиции практически всех народов от седой

древности до наших дней. В своей основе эти правила поведения являются всеобщими,

поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, но и

самых различных социально-политических систем, существующих в современном мире.

2.История становления этикета.

Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического развития, национальными традициями и обычаями. Так, из Древнего Рима к нам пришел обычай гостеприимства и хлебосольства. Скандинавы ввели в этикет правило предоставлять самые почетные места за столом наиболее уважаемым гостям. Народы Кавказа издревле уважительно относятся к старшим по возрасту и к женщине: при появлении пожилого человека все встают, а женщина останавливает схватку мужчин – для этого ей достаточно бросить между дерущимися платок.

Первое печатное пособие по этикету в России появилось в 1717 году при Петре I и называлось «Юности честное зерцало, или Показания к житейскому обхождению». По его

же указанию была издана книга Эразма Ротердамского «О правилах хорошего тона» в

количестве ста экземпляров на русском и голландском языках.

Согласно Э.Я. Соловьеву различают несколько видов этикета, основными из которых являются:

–придворный этикет

–строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;

– дипломатический этикет

–правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом

на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;

– воинский этикет – свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;

–общегражданский этикет –совокупность правил и традиций, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Большинство правил дипломатического, воинского и общегражданского этикета в той или иной мере совпадают. Отличие между ними состоит в том, что соблюдению правил этикета дипломатами придается большее значение, поскольку отступление от них или нарушение этих правил может причинить ущерб престижу страны или ее официальным представителям и привести к осложнениям во взаимоотношениях государств.

По мере изменений условий жизни человечества, повышения уровня образования и

культуры одни правила поведения сменяются другими, то, что раньше считалось неприличным, становится общепринятым, и наоборот. Вместе с тем требования этикета не

являются абсолютными: их соблюдение зависит от места, времени и обстоятельств.

Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы

этикета, но и понимать необходимость определенных правил взаимоотношений. Манеры

во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества.

3.Деловой этикет

Это тот раздел корпоративного этического кодекса, который легче других поддается

контролю и регламентации. Иногда от всей административной деловой этики остается

только этикет. Этикет не относится к собственно моральным способам регуляции поведения, поэтому в философских этических словарях нет даже статей о нем. Строго

регламентируя формы внешнего поведения, этикет не оставляет человеку свободы выбора. Кроме того, выполнение норм этикета касается только внешнего поведения и не

затрагивает сферы морального сознания. “Чем более цивилизованны люди, тем больше

они актеры”, - говорил И. Кант.

Слово “этикет” означает установленный порядок поведения в определенной социальной

сфере: придворный, дипломатический, военный, этикет высшего общества, церковный, спортивный, научных сообществ; в сфере предпринимательства и управления - деловой этикет. Этикет представляет собой систему детально разработанных правил учтивости, ключающих формы знакомства, приветствия и прощания, выражения благодарности и сочувствия, культуру речи и умение вести беседу, правила поведения за столом, поздравления, подарки и т.д. Все эти ситуации в деловом этикете дополняются правилами

поведения при устройстве на работу и перемене места работы, правилами обращения начальника с подчиненными, правилами разговора по служебному телефону, деловой переписки, оформления интерьера офиса, отношения мужчин и женщин в процессе делового общения.

Правила делового этикета являются общепринятыми в международном деловом общении, хотя имеют и некоторые национальные и корпоративные особенности. В организации деловой этикет зависит от того, какой стиль делового общения и руководства (авторитарный, демократический, либеральный или попустительский) характерен для делового общения в организации в целом, а также от деятельности организации, от вкусов ее руководства и от традиций.

## 4. Этические принципы и нормы в деловых отношениях

*Универсальные принципы деловой этики*

Современные всеобщие этические принципы деловой этики основаны на аксиомах мировой философии и проверены многовековой практикой деловых отношений. Данные принципы бизнеса удачно сформулированы американским социологом Л. Хосмером:

1.  Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании. Принцип основан на учении древнегреческой философии (Протагор) о личных интересах, сочетающихся с интересами других людей, и различии между долгосрочными и краткосрочными интересами.

2.  Никогда не делай того, о чем нельзя бы было сказать, что это действительно честное, открытое и истинное, о чем можно было бы с гордостью объявить на всю страну. Принцип основан на взглядах Аристотеля и Платона о личных добродетелях честности, открытости и умеренности.

3.  Никогда не делай того, что не есть добро, что не способствует  формированию чувства общности и работы на одну общую цель. Принцип основан на заповедях всемирных религий (Святой Августин), призывающих к добру и осознанию взаимосвязи и  взаимозависимости.

4.  Никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены минимальные моральные нормы общества. Принцип основан на учении Гоббса и Локка о роли государства как  арбитра в конкуренции между людьми за блага.

5.  Никогда не делай того, что не ведет к большему благу, нежели  вреду для общества, в котором ты живешь. Принцип основан на этике утилитаризма – практической пользе нравственного поведения, разработанной И. Бентамом и Джоном С. Миллем.

6.  Никогда не делай того, чего ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшимся в похожей ситуации. Принцип основан на императиве Канта о правиле универсальной, всеобщей нормы.

7.  Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других. Принцип основан на взглядах Руссо и Джефферсона на права личности.

8.  Всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учетом затрат, ибо максимальная прибыль при соблюдении этих условий свидетельствует о наибольшей эффективности производства. Принцип основан на экономической теории А. Смита и учении В. Парето об оптимальной сделке.

9.  Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в обществе. Принцип основан на правиле распределительной справедливости Ролса.

10. Никогда не делай того, что препятствовало бы правам другого человека на саморазвитие и самореализацию. Принцип основан на теории Нозика о расширении степени свободы личности, необходимой для развития общества.

**Вопросы для самостоятельного изучения**

1. Изложите историю становления этикета.

3. В чем сущность делового этикета?

4. Каковы этические принципы и нормы в деловых отношениях7