Содержание

Введение

1.Этика приветствий и представлений

2.Рукопожатие

Заключение

Список литературы

# **Введение**

Актуальность данной темы заключается в том, что деловые отношения - это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является регламентированность, т. е. подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами. Обязательным условием в процессе деловых отношений является общение людей, мною будет рассмотрена этика деловых отношений на примере общения, взаимоотношения, т.к. при грамотном общении, умении расположить собеседника к себе зависит и конечный результат.

В светском этикете принято держаться правила, собственно человек начинает присутствовать для вас только с той минуты, как вам его предположили. До данного вы не имеет право с ним беседовать, приветствовать его и т. д. В различие от светского в деловом этикете некоторое количество другие правила., к примеру, допускается самопредставление.

Представление в деловой жизни считается весомым составляющим вежливости. При помощи его возможно установить нужные и нужные взаимосвязи. Сообразно деловому этикету предположить кого-то — означает назвать его фамилия, фамилию, должность, организацию, в коей он действует.

По жестким правилам делового этикета знакомство обязано происходить при содействии третьего лица, знающего двух знакомящихся. Данный человек выступает гарантом для двух сторон, гарантом порядочности представляемых друг дружке людей. Хотя в сегодняшнем деловом мире роль гаранта имеет возможность сделать организация, в коей трудятся (или же встретились на деловом событии) работники.

# **1.Этика приветствий и представлений**

Этика (этикет) приветствий и представлений – совокупность правил первоначального межличностного взаимодействия, касающихся внешнего проявления отношения к людям.

Одно из условий успешной карьеры в деловом мире – это создание в глазах коллег имиджа уверенного в себе человека, умеющего вести себя в обществе. Поэтому необходимо усвоить кодекс поведения, принятый среди хорошо воспитанных людей во всех странах. Этот кодекс – четыре основных правила: вежливость, естественность, достоинство, такт. Вежливость предполагает, прежде всего, приветствие. Приветствие – обычай, пришедший к нам из древних времен; с приветствия начинается любой разговор, и именно произнесенные при приветствии слова задают тон всему дальнейшему общению.

Для приветствия лучше всего пользоваться традиционным официальным «Здравствуйте!» или более теплыми словами «Доброе утро!» (до 12.00 часов), «Добрый день!» (до 18.00), «Добрый вечер!» (после 18.00).

Первичное правило приветствия состоит в том, что демонстрируется естественность без какой-либо наигранности и с чувством собственного достоинства, при этом проявляется расположенность и доброжелательность. Ни в коей мере на характере приветствия не должно сказываться настроение или негативное отношение к другому человеку. В любом случае должен присутствовать такт.

В целом в деловом этикете сохраняются общие правила вежливости, однако деловая среда вносит свои поправки: пол и возраст, как критерии того, кто кого первым должен приветствовать, отступают на второй план, а на первый выходят должность и статус. Например, секретарь (женщина) первой приветствует своего руководителя (мужчину), стоящие и беседующие возле дверей высшего учебного заведения студенты первыми приветствуют проходящего мимо ректора или преподавателя. Однако и здесь могут быть отступления от правил: например, молодой генеральный директор (мужчина), если он хорошо воспитан, не станет дожидаться приветствия от своего заместителя (женщины) и поздоровается с ней первым, хотя она ниже его по должностному рангу.

Приветствие может быть безличным, формальным, а может быть адресовано конкретному лицу. Обращение по имени, а еще лучше по имени и отчеству подчеркивает уважение к человеку и говорит о культуре приветствующего.

Приветствовать людей следует тепло и дружелюбно. Слова приветствия произносятся четко, не слишком быстро и не слишком медленно. При этом говорящий смотрит прямо, неприличным считается отводить взгляд, рассматривать помещение или других присутствующих. Неприлично во время приветствия держать руки в карманах или сигарету во рту. Приветствие часто сопровождается поклоном, кивком головы, рукопожатием, поцелуем руки женщине. Мужчине во время приветствия нужно снять шляпу или хотя бы прикоснуться к ней рукой. Зимнюю шапку, берет, кепку снимать не следует.

Кто кого должен приветствовать первым:

* Мужчина первым приветствует женщину. Такое правило сложилось в континентальной Европе. В англосаксонских же странах женщина здоровается первой, как бы разрешая улыбкой мужчине поприветствовать ее.
* Младший по возрасту должен первым приветствовать старшего.
* Младшая по возрасту женщина должна первой приветствовать старшую и мужчину, который намного старше ее.
* Проходящий первым приветствует стоящего.
* Из двух пешеходов первым приветствует тот, кто обгоняет того, кто идет медленнее.
* Если вы встречаете мужчину и женщину, то сначала приветствуют даму, а затем уже здороваются с ее спутником.
* Тот, кто сидит в машине, первым приветствует того, кто идет по улице.
* Опаздывающий приветствует ожидающего, даже в том случае, когда опоздавший – женщина.
* На официальных приемах, в гостях, прежде всего, приветствуют хозяйку и хозяина.
* Входящий приветствует находящихся в помещении.
* Если встречаются две женщины, одна из которых находится в обществе мужчины, а другая одна или в обществе другой женщины, то, согласно этикету, сначала здоровается первая.
* Женщина первой приветствует мужчину, если она его обгоняет.
* Если встречаются две супружеские пары, то сначала здороваются друг с другом женщины, затем мужчины приветствуют женщин, после этого мужчины здороваются между собой.

Очень неловко выглядит долгая пауза при встрече. В таких ситуациях нужно следовать известному афоризму: первым здоровается тот, кто лучше воспитан.

Существуют более сложные этикетные ситуации:

1. Если вы заметили знакомого вдалеке и если заметили вас, следует поприветствовать знакомого кивком головы, взмахом руки, улыбкой, поклоном. Не следует кричать во весь голос.
2. Если вы увидели знакомого, который приближается к вам, не нужно кричать «здравствуйте!» издалека. Необходимо дождаться, когда расстояние сократится до нескольких шагов.
3. Если вы идете с кем-нибудь, и ваш спутник поздоровался с незнакомым вам человеком, следует поздороваться и вам.
4. Если в группе встретившихся коллег мужчина знает только одного из них, то в первую очередь он должен поздороваться со знакомым, независимо от того, есть или в его окружении женщины или люди преклонного возраста.
5. Если вы заходите в комнату, где находится много людей. Не следует здороваться с каждым в отдельности, следует сказать общее «здравствуйте!»
6. Если женщина вошла в помещение, мужчины должны, здороваясь, встать.
7. Мужчина головной убор снимает первым, а надевает последним.
8. Сидящая женщина, здороваясь с мужчиной, не встает, а здороваясь с женщиной, встает. Также женщина приветствует вставанием входящего мужчину, если он выше по должности или значительно старше по возрасту.

# **2.Рукопожатие**

Приветствия обычно не обходятся без рукопожатия. Рукопожатие – традиционный жест-приветствие. Смысл древнего обычая подавать правую руку для приветствия – показать, что в ней нет оружия. Следует помнить, что принятое в России и на Западе рукопожатие при встрече мужчины и женщины в мусульманских странах совершенно неуместно. Также не принято обмениваться рукопожатием у народов Юго-Западной Азии. Западно-европейские и американские деловые партнеры терпеть не могут вялых рукопожатий.

Существуют определенные правила этикета при рукопожатии:

* Первыми подают руку старшие младшим, а не наоборот.
* Среди ровесников первыми подают руку женщины мужчинам. Если женщина не подала руки, можно обойтись без рукопожатия.
* Женщины не протягивают руку людям намного старше себя или выше по служебному положению.
* Перед рукопожатием мужчина должен обязательно снять перчатку. Женщине это делать необязательно, только в знак особого уважения.
* Не принято обмениваться рукопожатиями в таких местах как туалетная комната, общественный транспорт.
* Подавать руку нужно в последний момент, когда подходите здороваться, а не идти с протянутой рукой навстречу человеку.

Рукопожатие очень информативно. Существуют различные виды рукопожатий, каждое из которых несет в себе определенный смысл.

Таблица 1.Виды рукопожатий

|  |  |
| --- | --- |
| Описание рукопожатия | Значение рукопожатия |
| Короткое вялое рукопожатие сухих рук | Свидетельствует о безразличии. |
| Длительное рукопожатие и влажные руки | Свидетельствует о сильном волнении |
| Немного удлиненное рукопожатие наряду с улыбкой и теплым взглядом | Демонстрирует дружелюбие |
| Задерживание руки партнера в своей | Может вызвать чувство раздражения |
| Рука захватывает руку другого человека так, что она оказывается повернутой ладонью вниз | Властное рукопожатие. Свидетельствует о том, что человек хочет главенствовать в процессе общения с партнером. |
| Рука протянута ладонью вверх | Покорное рукопожатие. Бывает необходимо в ситуациях, когда нужно отдать инициативу другому человеку. |
| Рукопожатие, при котором руки партнеров оказываются в одинаковом положении | Обозначает, что оба партнера испытывают друг к другу чувство уважения и взаимопонимания. |
| Пожатие прямой несогнутой рукой | Является признаком неуважения. Его назначение - сохранить дистанцию и напомнить о неравенстве. |
| Пожатие кончиками пальцев: вместо руки в ладонь заключаются только пальцы | Цель инициатора заключается в том, чтобы держать партнера на удобном для себя расстоянии. |
| Пожатие с применением обоих рук, «перчатка» | Инициатор честен, и ему можно доверять. Применяется только в отношении хорошо знакомых людей. |
| При пожатии левая рука кладется на правую руку партнера | Служит для выражения искренности и глубины чувств. Степень глубины зависит от того, на какое место кладется рука (на запястье, на локоть, на предплечье, на плечо). Чем выше рука, тем большие чувства это означает. |

Каждый раз, протягивая руку для рукопожатия или пожимая протянутую вам руку, следует помнить, о том, что хотя рукопожатие и стало привычным и стандартным ритуалом, оно также передает отношение людей друг к другу.

Что касается представления, то здесь в основе также лежат правила этикета светского. Согласно этикету, представить кого-либо, значит назвать его имя, фамилию, должность, организацию, в которой он работает. Для того чтобы иметь право кого-либо представить кому-либо, представляющий обязан быть знаком с обеими сторонами. Представляют:

* мужчину – женщине;
* младшего по возрасту – старшему по возрасту;
* имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус;
* одного сотрудника – группе сотрудников.

Представление лучше всего предварить следующими фразами: «Позвольте представить вам…» или «Разрешите познакомить вас…». Когда в обществе представляют одного человека сразу нескольким, обычно громко называют его имя, фамилию. Представляемый делает легкий поклон всему обществу. Присутствующие, подавая ему руку, сами представляются. Во время представления нужно показать своим поведением, что все ваше внимание сосредоточено на человеке, с которым вас знакомят. Традиционным вполне корректным ответом является «Здравствуйте» с добавлением имени нового знакомого.

В целом правила приветствия, представления и рукопожатия можно представить следующим образом (таблица 2)

Таблица 2.Правила приветствия, представления и рукопожатия в различных ситуациях

|  |  |
| --- | --- |
| Ситуация или вариант встречи сотрудников | Должен быть первым при |
| приветствии | рукопожатии | представлении |
| мужчинаженщина | + | + | + |
| старший по возрастумладший по возрасту | + | + | + |
| старший по должностимладший по должности | + | + | + |
| проходящий мимо группыстоящий в группе | + | + | + |
| входящий в комнатунаходящийся в комнате | + | ++ | + |
| обгоняющий идущегоидущий | + |  |  |
| руководитель делегации, входящей в комнатуруководитель делегации, находящейся в комнате | + | + | + |
| Знаком «+» обозначен первый из сотрудников, производящий действие в рассматриваемой ситуации |

В любой ситуации следует помнить, что знакомство, представление задают тон всему дальнейшему деловому общению, создают впечатление о человеке, уровне его культуры и воспитания. Поэтому не следует пренебрегать существующими в обществе правилами, а также всегда следует оставаться корректным, доброжелательным и воспитанным.

# **Заключение**

По жестким правилам делового этикета знакомство обязано происходить при содействии третьего лица, знающего двух знакомящихся. Данный человек выступает гарантом для двух сторон, гарантом порядочности представляемых друг дружке людей. Хотя в сегодняшнем деловом мире роль гаранта имеет возможность сделать организация, в коей трудятся (или же встретились на деловом событии) работники. Деловое общение сегодня проникает во все сферы общественной жизни. В коммерческие, деловые отношения вступают предприятия всех форм собственности, частные лица. Компетентность в сфере делового общения непосредственно связана с успехом или неуспехом в любом деле: науке, искусстве, производстве, торговле. Что касается менеджеров, предпринимателей, организаторов производства, людей, занятых в сфере управления, то коммуникативная компетентность для представителей этих профессий представляет важнейшую часть их профессионального облика.

Ситуация знакомства – это ситуация настолько штатная в деловом общении, что речевое поведение, как правило, доводится до автоматизма. Знакомство может осуществляться непосредственно и опосредованно, когда людей знакомит кто-то третий. Деловые люди при знакомстве часто обмениваются визитными карточками. Это удобно и экономит время.

# **Список литературы**

1. Кузин, Ф.А. Культура делового общения.: Практическое пособие для бизнесменов. – 4-е изд. – М.: «Ось – 89», 2000.
2. Ботавина, Р.Н. Этика деловых отношений - Москва: Финансы и статистика, 2004
3. Кибанов, А.Я., Захаров, Д.К., Коновалова, В.Г. Этика деловых отношений: Учебник / под ред. А.Я.Кибанова. – М.: ИНФРА-М, 2006. – С285 – (Высшее образование).
4. Колтунова, М.В. Язык и деловое общение: Нормы, риторика, этикет. Учебное пособие для вузов. – М.: «Экономическая литература», 2002.
5. Зарайченко, В.Е. Этикет государственного служащего: Учебное пособие для студентов вузов и колледжей / Предисловие В.Г. Игнатова. 2-е изд., перераб. – М.:ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д; издательский центр «МарТ», 2006.
6. Черноскутов В.Е., Парфенова И.Ю., Ступак И.М. Этика деловых отношений: Учеб. пособие / В.Е. Черноскутов, И.Ю. Парфенова, И.М. Ступак.— Новосибирск : СибАГС, 2006.