## КУРГАНСКИЙ СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ «ЭКОНОМИЧЕСКИЙ»

КАФЕДРА «МЕНЕДЖМЕНТ»

# РЕФЕРАТ

#### ПО ПРЕДМЕТУ: «Этика бизнеса»

НА ТЕМУ: «Профессиональная этика специалиста»

Выполнил: Сазонов В.С.

Факультет «Экономический»

Кафедра «менеджмент»

4 курс

Проверила: доцент Телегина Л.Н.

г. Курган, 2001 г.

## СОДЕРЖАНИЕ:

Введение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_3

1. Основные понятия об этикете\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_4

* Где зарождался этикет\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_4
* Понятие об этикете\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_4
* Хорошие манеры \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_6
* Вежливость\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_7
* Тактичность и чуткость\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_7
* Скромность\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_8

2. Происхождение профессиональной этики\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_10

3. Профессионализм как нравственная черта личности\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_11

4. Виды профессиональной этики\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_13

5. Этика бизнеса и деловых отношений\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_14

1. Внешний вид делового человека\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_16
	* Одежда\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_16
	* Жесты и движения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_17
2. Деловая переписка, культура речи\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_19
* Деловое письмо\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_19
* Телефонные переговоры\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_19
* Факсы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20
1. Нормы поведения в ресторане\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_21
* Этикет общения за столом\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_21
* Беседа за столом\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_22
* Культура еды\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_23

## Заключение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_25

Список использованной литературы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_26

## ВВЕДЕНИЕ

## Этика - философская наука, объектом изучения которой является мораль. В этике можно выделить два рода проблем: вопросы о том, как должен поступать человек, и собственно теоретические вопросы о происхождении и сущности морали. Исходя из первого рода проблем, становится очевидной практическая направленность этики, ее проникаемость во все сферы бытия, за что она и получила название "практической философии". Практическое значение этики проявляется в первую очередь в сфере человеческого общения, важной составляющей которого является общение людей в процессе совместной деятельности. Отсюда следует дальнейшее уточнение предмета курса, а именно его соотнесенность только с такой формой человеческого взаимодействия, как деловое общение. Совместная деятельность людей не может быть нейтральной по отношению к нравственности. Исторически мораль, а не право, была первой формой регуляции отношений между людьми. Особое значение эта форма регуляции деловых отношений приобретает в демократическом обществе, в котором отсутствует жесткий контроль государства за хозяйственной и иной деятельностью людей.

## ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ОБ ЭТИКЕТЕ

### *Где зарождался этикет*

 Англию и Францию называют обыкновенно: "классическими странами этикета". Однако, родиной этикета назвать их никак нельзя. Грубость нравов, невежество, поклонение грубой силе и т.п. в XV столетии господствуют в обеих странах. О Германии и прочих странах тогдашней Европы можно вообще не говорить, одна лишь Италия того времени составляет исключение. Облагораживание нравов итальянского общества начинается уже в XIV веке. Человек переходил от феодальных нравов к духу нового времени и этот переход начался в Италии раньше чем в других странах. Если сравнивать Италию XV века с другими народами Европы, то сразу же бросается в глаза более высокая степень образованности, богатства, способности украшать свою жизнь. А в это же время, Англия, закончив одну войну, вовлекается в другую, оставаясь до середины XVI века страной варваров. В Германии свирепствовала жестокая и непримиримая война Гусситов, дворянство невежественно, господствует кулачное право, разрешение всех споров силой. Франция была порабощена и опустошена англичанами, французы не признавали никаких заслуг, кроме воинских, они не только не уважали науки, но даже гнушались ими и считали всех ученых самыми ничтожными из людей.

В то время как вся остальная Европа утопала в междоусобицах, а феодальные порядки держались еще в полной силе, Италия была страной новой культуры. Эта страна и заслуживает по справедливости быть названной *родиной этикета*.

### *Понятие об этикете*

 Сложившиеся нормы нравственности являются результатом длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные отношения, ибо нельзя существовать не уважая друг друга, не налагая на себя определенных ограничений.

 Этикет - слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

 Современный этикет наследует обычаи практически всех народов от древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, но и представителями самых различных социально-политических систем, существующих в современном мире. Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным строем страны ,спецификой ее исторического строения, национальными традициями и обычаями.

 Различают несколько видов этикета, основным 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 с друг 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, традиций и условностей, 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, роста образований и культуры одни правила поведения сменяются другими. То, что раньше считалось неприличным, становиться общепринятым, и наоборот. Но требования этикета не являются абсолютными: соблюдение их зависит от места, времени и обстоятельств. Поведение, недопустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, может быть уместным в другом месте и при других обстоятельствах.

 Нормы этикета, в отличие от норм морали являются условными, они носят характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.

 Следует отметить, что тактичный и воспитанный человек ведет себя в соответствии с нормами этикета не только на официальных церемониях, но и дома. Подлинная вежливость, в основе которой лежит доброжелательность, обуславливается актом, чувством меры, подсказывающим, что можно, а чего нельзя делать при тех или иных обстоятельствах. Такой человек никогда не нарушит общественный порядок, ни словом, ни поступком не обидит другого, не оскорбит его достоинства.

 К сожалению, встречаются люди с двойным стандартом поведения: один - на людях, другой - дома. На работе, со знакомыми и друзьями они вежливы, предупредительны, а дома, с близкими не церемонятся, грубы и не тактичны. Это говорит о невысокой культуре человека и плохом воспитании.

 Современный этикет регламентирует поведение людей в быту, на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях – приемах, церемониях, переговорах.

 Итак, этикет – очень большая и важная часть общечеловеческой культуры, нравственности морали, выработанной на протяжении многих веков жизни всеми народами в соответствии с их представлениями о добре, справедливости, человечности – в области моральной культуры и о красоте, порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности - в области культуры материальной.

### *Хорошие манеры*

 Одним из основных принципов современной жизни является поддержание нормальных отношений между людьми и стремление избежать конфликтов. В свою очередь уважение и внимание можно заслужить лишь при соблюдении вежливости и сдержанности. Поэтому ничто не ценится окружающими нас людьми так дорого, как вежливость и деликатность. Но в жизни нам нередко приходится сталкиваться с грубостью, резкостью, неуважением к личности другого человека. Причина здесь в том, что мы недооцениваем культуру поведения человека, его манеры.

 Манеры – способ держать себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми, употребляемые в речи выражения, тон, интонация, характерные для человека походка, жестикуляция и даже мимика.

 В обществе хорошими манерами считаются скромность и сдержанность человека, умение контролировать свои поступки, внимательно и тактично общаться с другими людьми. Дурными манерами принято считать привычки громко говорить, не стесняясь в выражениях, развязность в жестикуляции и поведении, неряшливость в одежде, грубость, проявляемые в откровенной недоброжелательности к окружающим, в пренебрежении к чужим интересам и запросам, в беззастенчивом навязывании другим людям своей воли и желаний, в неумении сдерживать свое раздражение, в намеренном оскорблении достоинства окружающих людей, в бестактности, сквернословии, употреблении унизительных прозвищ.

 Манеры относятся к культуре поведения человека и регулируются этикетом. Этикет подразумевает благожелательное и уважительное отношение ко всем людям, безотносительно к их должности и общественному положению. Он включает в себя учтивое обращение с женщиной, почтительное отношение к старшим, формы обращения к старшим, формы обращения и приветствия, правила ведения разговора, поведение за столом. В целом этикет в цивилизованном обществе совпадает с общими требованиями вежливости, в основе которых лежат принципы гуманизма.

 Обязательным условием общения является деликатность. Деликатность не должна быть излишней, превращаться в льстивость, приводить к ничем неоправданному восхвалению увиденного или услышанного. Не надо усиленно скрывать, что вы впервые видите что-то, слушаете, пробуете на вкус, боясь, что в противном случае вас сочтут невеждой.

### *Вежливость*

 Всем известны выражения: "холодная вежливость", "ледяная вежливость", "презрительная вежливость", в которых эпитеты, прибавленные к этому прекрасному человеческому качеству, не только убивают его сущность, но превращают ее в свою противоположность.

 Эмерсон определяет вежливость как "сумму маленьких жертв", приносимых нами окружающим нас людям, с которыми мы вступаем в те или иные жизненные отношения.

 К сожалению, совершенно затерто прекрасное высказывание Сервантеса: "Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость". Истинная вежливость может быть лишь доброжелательной, так как она – одно из проявлений искренней, бескорыстной благожелательности по отношению ко всем другим людям, с которыми человеку приходится встречаться на работе, в доме, где живет, в общественных местах. С товарищами по работе, со многими знакомыми в быту вежливость может перейти в дружбу, но органическая благожелательность к людям вообще – обязательная база вежливости. Подлинная культура поведения – там, где поступки человека во всех ситуациях, их содержание и внешнее проявление вытекают из нравственных принципов морали и соответствуют им.

 Одним из главных элементов вежливости считают умение запоминать имена. Вот как об этом говорит Д. Карнеги: "Большинство людей не запоминают имен по той причине, что не хотят тратить время и энергию на то, чтобы сосредоточиться, затвердить, неизгладимо запечатлеть эти имена в своей памяти. Они ищут для себя оправданий в том, что слишком заняты. Однако они вряд ли больше заняты, чем Франклин Рузвельт, а он находил время для того, чтобы запомнить и при случае воскресить в памяти даже имена механиков, с которыми ему приходилось соприкасаться... Ф. Рузвельт знал, что один из самых простых, самых доходчивых и самых действенных способов завоевать расположение окружающих - это запомнить их имена и внушить им сознание собственной значительности".

### *Тактичность и чуткость*

 Содержание этих двух благородных человеческих качеств, внимание, глубокое уважение к внутреннему миру тех, с кем мы общаемся, желание и умение их понять, почувствовать, что может доставить им удовольствие, радость или наоборот, вызвать у них раздражение, досаду, обиду. Тактичность, чуткость - это и чувство меры, которую следует соблюдать в разговоре, в личных и служебных отношениях, умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов и поступков у человека возникает незаслуженная обида, огорчение, а иногда и боль. Тактичный человек всегда учитывает конкретные обстоятельства: разницу возраста, пола, общественного положения, место разговора, наличие или отсутствие посторонних.

 Уважение к другим - обязательное условие тактичности даже между хорошими товарищами. Вам, наверное, приходилось сталкиваться с ситуацией, когда на совещании некто небрежно бросает во время выступлений своих товарищей "чушь", "ерунда" и т.п. Такое поведение нередко становится причиной того, что когда он сам начинает высказываться, то даже его здравые суждения встречаются аудиторией с холодком. О таких людях говорят: "Природа отпустила ему столько уважения к людям, что ему хватает его только на себя". Самоуважение без уважения к другим неизбежно вырождается в самомнение, чванство, высокомерие.

 Культура поведения в равной степени обязательна и со стороны нижестоящего по отношению к вышестоящему. Она выражается прежде всего в честном отношении к своим обязанностям, в строгой дисциплинированности, а также в уважении, вежливости, тактичности по отношению к руководителю. То же - по отношению к сослуживцам. Требуя уважительного отношения к себе, задавайтесь чаще вопросом: отвечаете ли вы им тем же.

 Тактичность, чуткость подразумевают также способность быстро и безошибочно определять реакцию собеседников на наше высказывание, поступки и в нужных случаях самокритично, без чувства ложного стыда извиниться за допущенную ошибку. Это не только не уронит достоинство, но, наоборот, укрепит его во мнении мыслящих людей, показав им вашу исключительно ценную человеческую черту - скромность.

### *Скромность*

 "Человек, который говорит только о себе, только о себе и думает – утверждает Д. Карнеги. – А человек, который думает только о себе – безнадежно некультурен. Он некультурен, как бы высокообразован он ни был".

 Скромный человек никогда не стремится показать себя лучше, способнее, умнее других, не подчеркивает свое превосходство, свои качества, не требует для себя никаких привилегий, особых удобств, услуг.

 Вместе с тем, скромность не должна ассоциироваться ни с робостью, ни с

застенчивостью. Это совершенно различные категории. Очень часто скромные люди оказываются намного тверже и активнее в критических обстоятельствах, но при этом известно, что спором убедить в своей правоте невозможно.

 Д. Карнеги пишет: "Вы можете дать понять человеку, что он не прав, взглядом, интонацией или жестом не менее красноречиво, чем словами, но если вы говорите ему, что он не прав, то заставите ли вы его тем самым согласиться с вами? Никогда! Ибо вы нанесли прямой удар его интеллекту, его здравому смыслу, его самолюбию и чувству собственного достоинства. Это вызовет у него лишь желание нанести ответный удар, но отнюдь не изменить свое мнение". Приводится такой факт: в период своего пребывания в Белом доме Т.Рузвельт однажды признался, что если бы он был прав в семидесяти пяти случаях их ста, то не мог бы желать ничего лучшего. "Если это был максимум того, на что мог надеяться один из самых выдающихся людей двадцатого века, что можно сказать о нас с вами?" - спрашивает Д. Карнеги и заключает: "Если вы можете быть уверены в своей право те хотя бы в пятидесяти пяти случаях из ста, то зачем вам говорить другим, что они не правы".

 И действительно, кто-то третий, наблюдающий за разбушевавшимися спорщиками, может положить конец недоразумению дружелюбным, тактичным замечанием, сочувственным стремлением понять точку зрения обоих спорщиков.

 Никогда не следует начинать с заявления "Я вам докажу то-то и то-то". Это равносильно тому, считают психологи, чтобы сказать: "Я умнее вас, я собираюсь кое-что вам сказать и заставить вас изменить свое мнение". Это вызов. Это порождает у вашего собеседника внутреннее сопротивление и желание сразиться с вами прежде, чем вы начали спор.

 Чтобы что-то доказать, надо сделать это настолько тонко, настолько искусно, чтобы никто этого и не почувствовал.

 Д. Карнеги считает одним из золотых правил следующее: "Людей надо учить так, как если бы вы их не учили. И незнакомые вещи преподносить, как забытые". Спокойствие, дипломатичность, глубокое понимание аргументации собеседника, хорошо продуманная контраргументация, основанная на точных фактах - вот решение этого противоречия между требованиями "хорошего тона" при дискуссиях и твердости в отстаивании своего мнения.

 В наше время почти повсеместно отмечается стремление к упрощению многих условностей, предписывавшихся общегражданским этикетам. Это - одно из знамений времени: темпы жизни, изменившиеся и продолжающие быстро меняться социально бытовые условия, сильнейшим образом влияют на этикет. Поэтому, очень много из того, что было принято еще в начале или середине нашего века, может сейчас показаться абсурдным. Тем не менее, основные, лучшие традиции общегражданского этикета, даже видоизменившись по форме, остаются жить по своему духу. Непринужденность, естественность, чувство меры, вежливость, тактичность, а главное благожелательность по отношению к людям, - вот качества, которые безотказно помогут в любых жизненных ситуациях, даже тогда, когда вы не знакомы с какими-либо мелкими правилами общегражданского этикета, которых существует на Земле великое множество.

#### Происхождение

профессиональной этики

 Выяснить происхождение профессиональной этики - это проследить взаимосвязь моральных требований с разделением общественного труда и возникновением профессии. На эти вопросы, много лет назад обращали внимание Аристотель, затем Конт, Дюркгейм. Они говорили о взаимосвязи разделения общественного труда с моральными принципами общества. Впервые материалистическое обоснование этих проблем дали К. Маркс и Ф. Энгельс. Возникновение первых профессионально-этических кодексов относится к периоду ремесленного разделения труда в условиях становления средневековых цехов в XI-XII вв. Именно тогда впервые констатируют наличие в цеховых уставах ряда нравственных требований по отношению к профессии, характеру труда, соучастникам по труду. Однако ряд профессий, имеющих жизненно важное значение для всех членов общества, возникли в глубокой древности, и поэтому, такие профессионально-этические кодексы, как "Клятва Гиппократа", нравственные установления жрецов, исполнявших судебные функции, известны гораздо раньше. Появление профессиональной этики во времени предшествовало созданию научных этических учений, теорий о ней. Повседневный опыт, необходимость в регулировании взаимоотношений людей той или иной профессии приводили к осознанию и оформлению определенных требований профессиональной этики. Профессиональная этика, возникнув как проявление повседневного морального сознания, затем уже развивалась на основе обобщенной практике поведения представителей каждой профессиональной группы. Эти обобщения содержались как в писаных, так и в неписаных кодексах поведения, так и в форме теоретических выводов. Таким образом, это свидетельствует о переходе от обыденного сознания к теоретическому сознанию в сфере профессиональной морали. Большую роль в становлении и усвоении норм профессиональной этики играет общественное мнение. Нормы профессиональной морали не сразу становятся общепризнанными, это бывает связано с борьбой мнений. Взаимосвязь профессиональной этики и общественного сознания существует и в форме традиции. Различные виды профессиональной этики имеют свои традиции, что свидетельствует о наличии преемственности основных этических норм, выработанных представителями той или иной профессии на протяжении столетий.

#### Профессионализм как

нравственная черта личности

 Профессиональная этика - это совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу. Нравственные отношения людей в трудовой сфере регулирует профессиональная этика. Общество может нормально функционировать и развиваться только в результате непрерывного процесса производства материальных и ценностей. Содержанием профессиональной этики являются кодексы поведения, предписывающие определенный тип нравственных взаимоотношений между людьми и способы обоснования данных кодексов.*Профессиональная этика изучает:*

- отношения трудовых коллективов и каждого специалиста в отдельности; - нравственные качества личности специалиста, которые обеспечивают наилучшее выполнение профессионального долга; - взаимоотношения внутри профессиональных коллективов, и те специфические нравственные нормы, свойственные для данной профессии; - особенности профессионального воспитания. Профессионализм и отношение к труду являются важными характеристиками морального облика личности. Они имеют первостепенное значение в личностной характеристике индивида, но на различных этапах исторического развития их содержание и оценка существенно различались. В классовом обществе они определялись социальным неравенством видов труда, противоположностью умственного и физического труда, наличием привилегированных и непривилегированных профессий. О классовом характере морали в сфере труда свидетельствует написанная в первой трети II века до н.э. христианская библейская книга "Мудрость Иисуса, сына Сирахова", в которой есть поучение о том, как следует относиться к рабу: "корм, палка и бремя - для осла; хлеб, наказание и дело - для раба. Занимай раба работою и будешь иметь покой; ослабь руки ему - и он будет искать свободы". В Древней Греции физический труд по ценности и значимости находился на самой нижней оценке. А в феодальном обществе религия рассматривала труд как наказание за первородный грех, а рай представлялся как вечная жизнь без труда. При капитализме отчуждение рабочих от средств производства и результатов труда порождало два типа нравственности: хищнически-грабительскую капиталистическую и коллективистски-освободительскую рабочего класса, распространявшуюся и на сферу труда. Об этом пишет Ф. Энгельс: "...каждый класс и даже профессия имеют свою мораль". Те ситуации, в которых оказываются люди в процессе выполнения своих профессиональных задач, оказывают сильное влияние на формирование профессиональной этики. В процессе труда меду людьми складываются определенные моральные отношения. В них есть ряд элементов, присущих всем видам профессиональной этики.

Во-первых, это отношение к общественному труду, к участникам трудового процесса.

 Во-вторых, это те моральные отношения, которые возникают в области непосредственного соприкосновения интересов профессиональных групп друг с другом и обществом.

 Профессиональная этика не является следствием неравенства в степени моральности различных профессиональных групп. Просто к некоторым видам профессиональной деятельности общество проявляет повышенные моральные требования. В основном это такие профессиональные сферы, в которых сам процесс труда требует согласованности действий всех его участников. Уделяется особое внимание моральным качествам работников той сферы, которые связаны с правом распоряжаться жизнью людей, здесь речь идет не только об уровне моральности, но и в первую очередь о должном исполнении своих профессиональных обязанностей (это профессии из сфер услуг, транспорта, управления, здравоохранения, воспитания). Трудовая деятельность людей этих профессий, более чем каких-либо других, не поддается предварительной регламентации, не умещается в рамках служебных инструкций. Она по своему существу является творческой. Особенности труда этих профессиональных групп усложняют моральные отношения и к ним прибавляется новый элемент: взаимодействие с людьми - объектами деятельности. Здесь нравственная ответственность приобретает решающее значение. **Общество рассматривает нравственные качества работника как один из ведущих элементов его профессиональной пригодности.** Общеморальные нормы должны быть конкретизированы в трудовой деятельности человека с учетом специфики его профессии. Таким образом, профессиональная мораль должна рассматриваться в единстве с общепринятой системой морали. Нарушение трудовой этики сопровождается разрушением общих моральных установок, и наоборот. Безответственное отношение работника к профессиональным обязанностям представляет опасность для окружающих, наносит вред обществу, может привести в конечном счете и к деградации самой личности.

 В данный момент в России выявляется необходимость выработки нового типа профессиональной морали, которая отражает идеологию трудовой активности на основе развития рыночных отношений. Речь идет прежде всего о моральной идеологии нового среднего класса, составляющего подавляющее большинство рабочей силы в экономически развитом обществе.

В современном обществе личностные качества индивида начинаются с его деловой характеристики, отношения к труду, уровня профессиональной пригодности. Все это определяет исключительную актуальность вопросов, составляющих содержание профессиональной этики. Подлинный профессионализм опирается на такие моральные нормы как долг, честность, требовательность к себе и своим коллегам, ответственность за результаты своего труда.

ВИДЫ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ

 Каждому виду человеческой деятельности (научной, педагогической, художественной и т.д.) соответствуют определенные виды профессиональной этики.

 Профессиональные виды этики – это те специфические особенности профессиональной деятельности, которые направлены непосредственно на человека в тех или иных условиях его жизни и деятельности в обществе. Изучение видов профессиональной этики показывает многообразие, разносторонность моральных отношений. Для каждой профессии какое-то особое значение приобретают те или иные профессиональные моральные нормы. Профессиональные моральные нормы - это правила, образцы, порядок внутренней саморегуляции личности на основе этических идеалов.

 Основными видами профессиональной этики являются: врачебная этика, педагогическая этика, этика ученого, актера, художника, предпринимателя, инженера и т.д. Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессиональной деятельности, имеет свои специфические требования в области морали. Так, например, этика ученого предполагает в первую очередь такие моральные качества, как научную добросовестность, личную честность, и конечно же патриотизм. Судебная этика требует честности, справедливости, откровенности, гуманизма (даже к подсудимому при его виновности), верности закону. Профессиональная этика в условиях воинской службы требует четкого выполнения служебного долга, мужества, дисциплинированности, преданности Родине.

ЭТИКА БИЗНЕСА И ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

 Особым проявлением профессиональной этики выступает экономическая этика ("деловая этика", "этика бизнеса". Этой проблеме сейчас уделяется много внимания. Экономическая этика – наука древняя. Ее начало положено Аристотелем в произведениях "Этика", "Никомахова этика", "Политика". Аристотель не отделяет экономику от экономической этики. Он советовал своему сыну Никомаху заниматься только производством благ. Его принципы нашли развитие в идеях и концепциях католических и протестантских теологов, которые в течение длительного времени напряженно размышляли над проблемами этики бизнеса. Возникновение капитализма в Европе в XVI веке было тесно связано с протестантской Реформацией. Можно сказать, что протестантизм сделал возможным формирование этики бизнеса. Если бы он следовал за средневековой католической идеологией, утверждавшей, что "делание денег" подлежит моральному осуждению, то не смог бы установить нравственных стандартов для достижения своих целей. Так, Фома Аквинский верил в то, что большинство форм торговли, осуществляемой с целью извлечения прибыли, являются обязательно аморальными. Отрицая эти установки, протестантизм сделал возможным формирование этики бизнеса в результате морального освящения стремления к прибыли. Он утверждает, что труд бизнесмена может быть одобрен Богом. Стремление к прибыли и стремление к Богу стали не только совместимыми, но и взаимообуславливающими. А вознаграждение финансовым успехом стало пониматься как знак расположения Бога. Светская версия протестантской этики бизнеса стала важной составной частью западной общественной культуры. В наше время хорошая этика означает хороший бизнес. Можно быть одновременно добродетельным и преуспевающим в бизнесе человеком, и что моральная добродетель необходимое условие для успеха. Одной из первых этико-экономических концепций была концепция Г. Форда. Он считал, что счастье и благосостояние добываются только честной работой и что в этом заключается этический здравый смысл. Суть фордовской экономической этики заключена в мысли о том, что произведенный продукт не просто реализованная "деловая теория", а "нечто большее" - теория, цель которой создать из мира вещей источник радостей. Сила и машина, деньги и имущество полезны лишь постольку, поскольку они способствуют жизненной свободе. Этико-экономические установки Форда имеют практическое значение и в настоящее время. Экономическая этика - это совокупность норм поведения предпринимателя, требования предъявляемые культурным обществом к его стилю работы, характеру общения между участниками бизнеса, их социальному облику. Это - адаптированные к практическим нуждам бизнесмена сведения об этических понятиях, о моральных требованиях к стилю работы и облику делового человека. Это - этика ведения переговоров с партнерами, этика составления документации, использование этических методов конкуренции. Экономическая этика включает в себя деловой этикет, который формируется под влиянием традиций и определенных сложившихся исторических условий конкретной страны. Деловой этикет - это нормы, регламентирующие стиль работ, манеру общения между фирмами, имидж бизнесмена и т.д. Этика предпринимательства не может возникнуть по субъективному желанию. Ее формирование - сложный и длительный процесс. Условиями формирования ее являются: политическая и экономическая свобода, сильная исполнительная власть, стабильность законодательства, пропаганда, право.

 *Основные постулаты*

*этического кодекса предпринимателя:*

- он убежден в полезности своего труда не только для себя, но и для других, для общества в целом;- исходит из того, что люди, окружающие его хотят и умеют работать;- верит в бизнес, расценивает его как привлекательное творчество; - признает необходимость конкуренции, но понимает и необходимость сотрудничества;- уважает любую собственность, общественные движения, уважает профессионализм и компетентность, законы; ценит образование, науку и технику;Эти основные принципы этики делового человека могут быть конкретизированы применительно к различным сферам его профессиональной деятельности. Для России проблемы экономической этики приобретают большое значение. Это объясняется стремительным формированием рыночных отношений в нашей стране. Если вспомнить прошлые времена, и сегодняшние, отмечаются разительные перемены. Взять, например, обслуживание в сфере торговли. Если ранее существующий лозунг "Покупатель всегда прав" был только формальным, то сейчас все встало на свои места. В большинстве магазинов, но не во всех (некоторые магазины еще не перестроились, точнее люди), тебя встречают с улыбкой, предлагая свою помощь в выборе товаров. Это говорит о том, что все-таки экономическая этика в России стала развиваться, и притом бурными темпами.

Внешний вид делового человека

*Одежда*

Самая распостранённая и наиболее признанная на сегодня одежда бизнесменов ⎯ костюм. Костюм – визитная карточка делового человека. Прежде всего, смотрят, как человек одет. Первое впечатление надолго остаётся в памяти людей, с которыми мы знакомимся. Поэтому пренебрегать своим внешним видом – непростительная ошибка.

Например, аккуратность и подтянутость в одежде часто ассоциируются с организованностью в работе, с умением ценить своё и чужое время. Расхлябанность – синоним суетливости, забывчивости.

 **Правила ношения костюма:**

* *Никогда не надевайте одновременно костюм и спортивную обувь. Эти вещи несовместимые по своему предназначению.*
* *Надев костюм, не берите сумку спортивного типа. Желательно носить бумаги и необходимые вещи в дипломате, портфеле или папке. Если же возникла необходимость, сумка должна быть однотонного цвета.*
* *Если вы надели костюм, всегда надевайте галстук. Галстук к костюму необходим. Деловой костюм без галстука не носят. Исключения – пиджаки спортивного покроя, которые могут быть надеты даже на футболку. Но такие пиджаки не принадлежат к деловой одежде. Недопустимо носить двубортные пиджаки без галстука.*
* *Сорочка, надеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава. Считается элегантным, если манжеты сорочки видны из под рукавов пиджака примерно на 1,5 – 2 см.*
* *Лучше всего подобрать сорочку, на которой нет нагрудных карманов.*
* *Не допускайте, чтобы затяжной конец галстука был на виду, выступал из-за его лицевой части.*
* *Не выделяйтесь своей одеждой в рабочее время. В повседневном общении неброский костюм считается хорошим тоном. Не носите слишком светлые костюмы. Наиболее распространённые цвета – тёмно-синий, тёмно-серый. Не надевайте пёстрые или тёмные сорочки. Галстуки не слишком яркие и без броских узоров. Носки тёмных расцветок.*
* *Если вы не знаете, какие туфли или сорочку выбрать, то предпочтите белую сорочку и чёрные туфли.*
* *В завязанном состоянии галстук должен касаться нижним концом пряжки ремня.*
* *Ширина галстука должна быть соразмерной ширине лацканов пиджака.*
* *Галстук должен быть светлее костюма и темнее сорочки.*
* *Не допускайте несовместимости узоров, то есть два элемента костюма подряд не могут иметь узор.*

*Жесты и движения*

 Манера держаться – это такой же способ проявлять уважение к окружающим людям, как опрятная одежда, вежливое обращение в разговоре, тактичность.

 В манере поведения достаточно велика роль привычек. Они могут как подчёркивать достоинства человека, так и сводить к нулю самые лучшие черты.

 Иногда человек ведёт себя неестественно и при этом теряет не меньше, чем в предыдущем случае. Быть естественным – одно из главных условий делового человека, так как попытка выглядеть иначе наиболее заметна со стороны.

 Жесты и движения являются частью имиджа. Очень часто случается так, что именно жест показывает настроение, лицо человека даже тогда, когда он сам этого не хочет.

 Движения не должны быть резкими и быстрыми. Не нужно при разговоре опускать надолго глаза или сидеть в расслабленной позе. Можно расслабить в часы досуга, но в рабочее время подтянутость – неотъемлемая черта бизнесмена.

 Если вы находитесь среди людей, которые старше вас, то в манере держаться стоит быть более собранным, более тактичным, чем среди людей вашего возраста.

 Походка не должна быть вялой. Но и не стоит размахивать руками и делать широкие шаги. Наилучший вариант – размеренные движения, прямая осанка.

 Сидя на стуле, не нужно раскачиваться, садиться на край, не рекомендуется облокачиваться на стол. Присаживаться и подниматься нужно не производя шума. Стул не двигают по полу, а переставляют, взявшись за спинку.

 Привычки машинально раскачивать ногой, ёрзать на стуле, периодически постукивать по нему каблуком относятся к разряду «неудобных». Это может быть воспринято как нежелание продолжать разговор и др.

 Беседуя, сидеть лучше всего прямо, не наклоняясь и не откидываясь назад. Наиболее приемлемая для деловой женщины посадка: колени вместе, ступни одна возле другой, голень повёрнута немного наискосок.

 Подпирать голову рукой при разговоре некрасиво. Это может означать скуку или усталость.

 Скрещивание рук на груди в принципе допустимо, но этот жест воспринимается собеседником как недовольство или желание прекратить разговор.

 Поднятые плечи или втянутая голова означают напряжённость, производят впечатление замкнутости.

 Для расположения собеседника нужно склонить набок голову. Наклон головы создаёт впечатление, что человек внимательно слушает.

 Не стоит делать то, что может быть понято как затягивание времени в разговоре (закуривание сигареты, протирание стекол очков). Это выглядит попыткой уйти от ответа.

 Если женщина садится в машину, она должна сначала сесть на сиденье, а затем втянуть ноги.

 Выходя из машины, женщина сначала вытягивает ноги, а затем уж вылезает.

Деловая переписка, культура речи.

*Деловое письмо*

 В бизнесе дороже всего ценится время. Поэтому всегда нужно помнить о том, что деловое письмо должно быть кратким, точным и по существу.

 Деловая корреспонденция редко охватывает несколько тем. Если всё же в письме нужно охватить несколько вопросов, то их желательно отделить один от другого визуально, то есть пронумеровать.

 Наилучший вариант – когда деловое письмо содержит ответ на какой-либо один вопрос или однородную информацию. В этом случае письмо получается точным и сжатым.

 Что желательно иметь, чтобы написать письмо своему деловому партнёру:

1. Современную оргтехнику.

 Писать от руки можно только корреспонденции личного характера.

1. Свой собственный фирменный бланк, состоящий обычно из эмблемы фирмы, её полного названия, почтового и телеграфного адреса, телефона, банковских реквизитов.
2. При возможности желательно использовать свой фирменный конверт, на котором дублируются реквизиты, указанные на бланке. Это не обязательно.
3. Оставляйте копии отправленных писем.

 *Телефонные переговоры*

Считается, что самое простое в деловом общении – телефонный разговор. На самом деле это далеко не так. Звонок по телефону должен так же подчиняться требованиям краткости, как деловая переписка и отправка факса.

Первым всегда представляется тот, кто звонит. Если на месте нет того абонента, с которым Вы хотели связаться, то представляться не обязательно. Достаточно будет поздороваться и попросить пригласить к телефону интересующего Вас человека. Если его нет – узнать, когда он будет на месте, или попросить что-либо передать ему и повесить трубку. Не нужно долго держать трубку, если на другом конце никто не отвечает. Не стоит спрашивать, с кем Вы говорите, можно лишь уточнить, правильно ли Вы набрали номер и дозвонились ли туда, куда хотели.

Поручать сотруднику или секретарю дозвониться до интересующего вас человека позволительно.

Если к телефону просят Вашего коллегу, то нельзя выяснять, кто его спрашивает.

Если вы ошиблись номером, то при следующем его наборе сразу уточнить, тот ли это номер, что Вам нужен.

В том случае, если Вы очень заняты, то телефон лучше отключать или попросить секретаря отвечать на телефонные звонки.

Заканчивает разговор тот, кто позвонил.

*Факсы*

При отправке факсов самое главное требование – краткость. Необходимо тщательно сформулировать предложения, проверить, не повторяется ли дважды одна и та же мысль.

Наилучший вариант факса – когда он помещается на одном листе машинописного формата.

Не стоит посылать факс два раза подряд, лучше ещё раз созвониться и поинтересоваться, нормально ли прошла копия.

Для того, чтобы послать факс, необходимо:

1. Подготовить документы, которые вы будете отсылать. Документы должны отвечать требованиям делового письма и иметь все необходимые реквизиты.
2. Указать номер своего факса для того, чтобы с Вами могли связаться.
3. Проставить номер факса своего партнёра, название города и его код, название фирмы и обязательно фамилию и имя адресата.
4. На бумагах, которые являются официальными, должны стоять печать и подпись ответственного лица.

Нормы поведения в ресторане

*Этикет общения за столом*

Поведение в ресторане имеет ряд специфических особенностей. Например, если Вы идёте в ресторан со своей спутницей, и решение это возникло спонтанно, то мужчина находит свободные места. Если же встреча была назначена заранее, то мужчина должен прийти немного раньше женщины, раздеться в гардеробе и узнать у официанта, где находится заказанный столик. Всё это необходимо делать до прихода приглашённой дамы. После это Вы встречаете женщину, помогаете ей раздеться и провожаете в зал.

Обычно перед входом в зал посетители осматривают себя в зеркало. Перед зеркалом можно только поправить причёску, одежду, это касается и мужчин и женщин. Дефекты одежды и причёски устраняются в туалете.

В зал ресторана первым входит мужчина, а его спутница следует за ним. Если же первой в зал вошла женщина, то по пути к столику мужчина немного опережает её, показывает места и помогает занять самое удобное место.

Наиболее удобными местами обычно считаются: у стены – лицом к залу, в середине зала – лицом ко входу.

Мужчина садится после того, как села дама.

Не стоит садиться за столик к знакомым, если они первыми Вас не пригласят. Поблагодарите знакомых за приглашение и садитесь за др. столик.

Если Вы подсаживаетесь за столик к людям, которых не знаете, то знакомиться не обязательно. Необходимо лишь поздороваться и пожелать приятного аппетита.

Меню мужчина должен предложить женщине или прочесть сам. Если Вы пришли в ресторан с компанией, то читает кто-то один, и заказывает каждый индивидуально.

Не стоит громко звать официанта, стучать вилкой, ложкой или ножом по бокалу, выкрикивать что-нибудь. Лучше всего дождаться, когда официант будет поблизости от Вас, и жестом показать, что он Вам нужен.

Сидя за столиком нельзя причёсываться, насвистывать, петь. Не нужно играть попавшими под руку предметами.

Считается нетактичным переговариваться с сидящими за соседним столиком. Если возникла необходимость обсудить что-либо с людьми, сидящими за соседним столом, то лучше всего на пару минут подсесть к ним. Если мимо вашего столика проходят знакомые, то их нужно приветствовать, не вставая с места. Встать нужно, если завязался разговор.

Не надо читать в ресторане ничего, кроме меню.

Если Вы пришли со спутницей, и если стол большой, женщину следует посадить справа от себя, если стол маленький, то напротив.

В большой компании рассаживаться следует с учётом круга интересов и возраста (при условии, что это не банкет).

Если Вы пришли в компании, но без спутницы, то уделяйте внимание женщине, сидящей справа от Вас. На танец можно пригласить всех женщин. Если вы приглашаете на танец незнакомую женщину, не стоит быть навязчивым и приглашать её на танец более двух раз.

Во время танцев нельзя курить. Разговаривать желательно, но не обязательно. В случае, если женщина находится в ресторане со своим спутником, необходимо спросить у него разрешения пригласить даму на танец.

Покинуть ресторан первым обычно предлагает инициатор встречи.

Расчёт производится, когда все закончили есть.

При оплате счёта обычно придерживаются следующих правил:

* если приглашение в ресторан исходило от одного человека, то обычно расплачивается он.
* мужчина платит за приглашённую женщину. Однако женщина может расплатиться сама за себя.
* если решение пойти в ресторан родилось в компании, то порядок расчёта необходимо оговорить заранее. Можно оплатить «вскладчину», либо каждый за себя.

Недопустимо вести какие-либо дискуссии на эту тему после

того, как счёт уже оплачен.

Требуемая сумма кладётся на тарелочку, на который подан счёт. Не привлекайте внимания к себе, когда Вы расплачиваетесь – это некрасиво. Мужчина должен помочь даме одеться.

Желательно проводить женщину до дома.

Никогда не следует предлагать даме левую руку.

*Беседа за столом*

 Наиболее общее правило – говорить за столом нужно о чём-либо спокойном, не следует затрагивать острых тем, предпочтительна остроумная и лёгкая беседа. За столом принято говорить на темы, повышающие аппетит.

Не стоит затрагивать вопрос о стоимости блюд и напитков.

За столом считается невежливым шептать на ухо вашему собеседнику.

Беседовать за столом желательно не только со своим партнёром, но и с ближайшими соседями. Любую беседу нужно вести так, чтобы не мешать еде.

Если необходимо что-либо сказать другому лицу, сидящему за вашим соседом, то говорят за его спиной. Разговор «через соседа» не должен быть долгим, он может состоять из реплики, шутки, небольшой фразы, но всё это в случае необходимости.

Не дотрагивайтесь до собеседника с целью привлечь его внимание.

Если во время беседы Вы хотите чихнуть, постарайтесь сделать это негромко и извиниться перед своим собеседником. Если же чихнул кто-нибудь из присутствующих, оставьте это без внимания, не нужно говорить: «Будьте здоровы!»

Не поворачивайтесь спиной, если намерены поговорить с соседом.

В беседе не стоит рассказывать о причинах, побуждающих не есть какое-либо блюдо – достаточно отказаться.

Самое подходящее время для того, чтобы произнести застольную речь или тост – перерыв или пауза между блюдами, когда присутствующие за столом не едят. Речь не должна быть долгой или слишком вычурной. Человек, который хочет взять слово, встаёт, слегка стучит по своей рюмке для того, чтобы привлечь внимание гостей и начинает говорить. Застольная речь заканчивается тостом.

Перед началом речи говорящий может попросить наполнить рюмки.

Невежливо продолжать есть или переговариваться со своими соседями в то время, как кто-нибудь говорит речь. Слушать надо молча.

*Культура еды*

Всё начинается с посадки. Нужно полностью сесть на стул так, чтобы между корпусом и краем стола помещалась ваша ладонь (четыре пальца).

Садиться нужно прямо, несколько расслабленно, локти прижать к корпусу, не отводить их в стороны даже из соображений удобства. Немного отодвинуться можно будет в паузе между блюдами или после того, как подача блюд уже закончена, и гости просто общаются между собой.

Не стоит ставить локти на стол даже в том случае, если Вы курите и Вам удобно опереться на стол локтем руки с сигаретой.

Салфетку нужно взять, и, развернув, положить на колени, для того, чтобы предохранять платье или костюм от капель, крошек.

После еды салфеткой можно коснуться губ и протереть концы пальцев.

Первые блюда могут подавать либо в глубокой тарелке, либо в специальной бульонной чашке.

Чтобы остудить суп, не нужно на него дуть. Необходимо просто подождать, пока он остынет.

Допустимо наклонить тарелку левой рукой от себя для того, чтобы съесть весь суп.

Первые блюда, подаваемые в бульонной чашке, едят обычно десертной ложкой, левой рукой придерживают ручку чашки во время еды.

Как бульон, так и суп-пюре необходимо сначала есть ложкой, потом можно пить, как из простой чашки.

Пользуясь во время еды столовыми приборами, нож держат в правой, вилку в левой руке.

Не стоит нарезать сразу несколько кусочков – мясо остынет и станет невкусным.

Ножом, которым нарезают мясо, не берут соль из солонки, еду из общего блюда. В соус или иное блюдо не стоит крошить хлеб.

Если приходится временно прервать еду, чтобы выпить воды, взять хлеба, нож и вилку кладут на тарелку так, как их держали:

нож ручкой вправо, а вилку – влево.

Окончив еду, нож и вилку кладут на тарелку.

Если кто-либо попросит передать прибор, то ножи, вилки, ложки передают ручкой вперёд, взяв прибор за нейтральную середину.

Для устриц, омаров, да и вообще для всех мягких блюд (таких как мясо, рыба и т.п.) следует употреблять только ножи.

Птицу, дичь едят с помощью ножа и вилки.

Некоторые блюда едят руками (спаржу, цыплят табака и др.).

Рыбу в горячем виде принято есть при помощи специального прибора, чтобы не подрезать кости. Едят рыбу и одной вилкой, держа её в правой руке и помогая себе кусочком хлеба, находящегося в левой. Кости с помощью вилки складывают на край тарелки.

Салаты на маленьких тарелочках едят, не перекладывая на большую тарелку.

Салат, поданный в вазе, накладывают себе в тарелку ложкой или вилкой, приложенной к салату.

Бутерброды иногда едят ножом и вилкой.

Считается очень неприличным есть фрукты, откусывая прямо от них. Нужно ножом очистить фрукт от кожуры, разрезать фрукт на части, вырезать сердцевину с зернами и только после этого есть.

 Никто не должен просить, чтобы ему первому поднесли блюдо, выказывая каким-либо образом свое нетерпение. Если вам за столом захотелось пить, то следует протянуть свою рюмку к тому, кто наливает, держа ее между большим указательным и средним пальцами правой руки. Нужно избегать оставлять в своем стакане вино или воду, которые могут пролиться.

 Вставая из-за стола вовсе не следует складывать свою салфетку и естественно очень не прилично уезжать тотчас после обеда, всегда нужно подождать, по крайней мере полчаса.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

 В настоящее время возрастает значение профессиональной этики в регулировании различных видов трудовой деятельности. Это связано со стремлением постоянно совершенствовать профессиональные нормы применительно к изменяющимся общественным отношениям.

 Профессиональная этика общества не может представлять абсолютную истину в поведении людей. Каждое поколение должно решать их вновь и вновь самостоятельно. Но новые разработки должны опираться на моральный запас, созданный предшествующими поколениями. Сегодня, когда имеет место опережающее развитие технических аспектов и отставание культурного, очень важно понять, что для стабилизации общества необходимы этические знания. Интеллигентность должна быть не только в знаниях, но и в способности к пониманию другого. Она проявляется в тысяче и тысяче мелочей: в умении уважительно спорить, вести себя скромно за столом, в умении незаметно помочь другому, беречь природу, не мусорить вокруг себя - не мусорить окурками или руганью, дурными идеями.

 Интеллигентность - это терпимое отношение к миру и к людям.

 В основе всех хороших манер лежит забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали себя хорошо. Надо уметь не мешать друг другу. Воспитывать в себе нужно не столько манеры, сколько то, что выражается в манерах, бережное отношение к миру, к обществу, к природе, к своему прошлому.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Проведение деловых бесед и переговоров. Как добиться своей цели. – Воронеж, 1991

1. Браим М. Н. Этика делового общения. – Минск, 1996
2. Дебольский М. Психология делового общения. – М., 1991
3. Миримский Л.Ю., Мозговой А. М., Пашкевич Е. К.
4. Деловые отношения в предпринимательской деятельности. Курс деловой этики. – Симферополь, 1996.
5. "Основы этических знаний" под ред. профессора М.Н. Росенко. Изд. "Лань", 1998г.
6. Сухарев В. А. Быть деловым человеком. – Симферополь, 1996
7. Честара Дж. Деловой этикет. – М., 1997