



УДК 378.1

СТАНДАРТНІ ЕТИКЕТНІ СИТУАЦІЇ В ПРОФЕСІЙНІЙ СФЕРІ ДІЯЛЬНОСТІ МАЙБУТНЬОГО ЕКОНОМІСТА

Студ. А.С. Сапаян, гр. БМР-16

Науковий керівник доц. Л.П. Боговлавець

Київський національний університет технологій та дизайну

Мета і завдання. Визначити дефініцію «етикет». Розглянути стандартні етикетні ситуації в професійній діяльності майбутнього економіста, проаналізувати принципи ділового етикету.

Завдання: розкрити сучасну характеристику поняття «професійна етикет»; проаналізувати літературу з даної проблеми; обґрунтувати принципи службового етикету.

Об'єкт дослідження. Правила етикету майбутнього економіста, які виконуються під час ділового спілкування в професійній сфері.

Методи та засоби дослідження. Основою наукового пошуку є принцип об'єктивності. Поставлені завдання вирішувалися на основі принципів наукового пізнання. Пошук нових теоретичних моделей на основі вивчення і узагальнення досвіду, аналізу та синтезу.

Наукова новизна та практичне значення отриманих результатів.

- вперше розглянуто особливості ділового спілкування майбутнього економіста;
- удосконалено процес формування принципів ділового етикету;
- набуло подальшого розвитку етикет бізнесу та економіки.

Результати дослідження. Питання етикету та етикетних ситуацій цікавить дуже багатьох людей, які хочуть йти в ногу з часом і якщо навіть не знати, то хоча б розуміти, що ж означають ці слова. Життя людини протікає в їх постійній взаємодії, спілкуванні з іншими людьми. Для того, щоб контакти не приводили до конфліктів, не порушували соціальної рівноваги, щоб повсякденне спілкування було гармонічним, приємним і корисним, з давніх часів вироблялися правила етикету. Що таке етикет?

Етикет - це встановлений порядок, сукупність правил, що регламентують зовнішні, прояви людських стосунків. Професійний етикет є одним із найголовніших видів етики. Він розкриває, перш за все, специфічний моральний кодекс людей певної професії. Кожна професія висуває до людей, які її обрали, відповідні моральні вимоги, породжує особливі моральні проблеми. Однак одні професії не вимагають істотних коректив звичайних норм і правил поведінки людей, а решта наполегливо вимагають цього. Йдеться перш за все про види діяльності, в яких об'єктом впливу є людина (освіта, медицина, юриспруденція, економіка). Саме в цих сферах діяльності особливо велика залежність однієї людини від іншого, і результати професійної діяльності одного можуть мати доленосне значення для іншої. До представників названих професій суспільство висуває підвищені моральні вимоги не через їх масовість, а тому, що їх діяльність пов'язана безпосередньо з людьми, їхніми інтересами.

Етикет в сфері бізнесу та економіки дещо відрізняється від світського. Тому для нього характерні свої специфічні правила. Принципи ділового етикету повинні бути відомі всім, хто має ставлення до офісної роботи і бізнесу в цілому, щоб уникнути будь-яких казусних ситуацій.

Існує сім принципів ділового етикету

Перший принцип заснований на пунктуальності. Уміння вчасно приходити на зустріч, на робоче місце, без затримок виконувати функціональні обов'язки дуже високо цінується в бізнес-середовищі.



Наступним принципом стала позитивність. Позитивний настрій на роботу, при спілкуванні з колегами залишає в пам'яті тільки приємні враження. Для підтримки позитиву в розмові краще уникати жестів, які б свідчили про неприязнь, роздратованість або нещирість. Так, не варто тримати руки в кишенях, дивитися по сторонах, смикати одяг. Для підтримки гарного настрою важливо відповідність нагоди одягу, зачіски, інтонації.

Принципи ділового етикету ґрунтуються і на розумний егоїзм. Його суть зводиться до того, що в будь-якій ситуації необхідно спочатку піклуватися про свої інтереси. Але при цьому слід проявляти повагу до опонента. Це не означає, що треба в усьому підтакувати співрозмовнику. Досить уважно його вислухати і в разі незгоди аргументовано висловити свою точку зору.

Четвертий принцип побудований на передбачуваності поведінки, що запобігає появі неприємних конфузів. Наприклад, знайомство з новою людиною на діловій зустрічі. У цьому випадку правила хорошого тону вимагають наступної послідовності. Спочатку необхідно привітати партнера. Потім буде вироблено уявлення співрозмовників один одному, за ним обов'язково спостерігатиметься обмін візитними картками. При цьому на візитку слід спершу поглянути, а потім вже ховати її. Принцип про статусні відмінності передбачає поділ офісних співробітників на класи. Керівна ланка виявляється в більш привілейованому становищі. Тому підлеглі в обов'язковому порядку повинні першими вітати свого начальника, пропускати його вперед. Ця ж норма діє і по відношенню до відвідувачів начальника.

Шостий принцип ділового етикету така про відповідності використаної манери поведінки навколишнього оточення.

Заключний принцип - ефективність. Під ним мається на увазі використання норм ділового етикету для досягнення економічних вигод. Принцип може стосуватися оптимізації робочого процесу, скорочення термінів виконання взятих зобов'язань, збільшення кількості укладених контрактів.

Правила та вимоги службового етикету повинні сприяти створенню здорового морально психічного клімату і підйому настрою, підвищенню продуктивності праці. Вчені радять:

керівнику: намагатися робити зауваження підлеглим віч-на-віч; навчитися заохочувати підлеглих; визнавати свої помилки; вміти карати; не сперечатися через дрібниці; бути доброзичливим, делікатним; **всім співробітникам:** володіти загальною культурою; порядно ставитися до інших; поважати людську гідність колег; не лицемірити; бути ввічливими; бути доброзичливими, сумлінними, шанобливими, тактовними, делікатними. Для ділового спілкування з ними потрібно добре знати звичаї, традиції країни, представником якої є ваш партнер, а також прийняті там правила етикету.

Висновки. Таким чином, етикет бізнесу та економіки - це правила поведінки в суспільстві. А також еталон ділового спілкування, встановлених правил ділової етики, дотримання яких сприяють кращому взаєморозумінню, встановленню нормальних ділових відносин в колективі, а виходячи з усього цього і процвітання, і стабільності будь-якої справи. У сучасному суспільстві володіння діловим етикетом в більшості випадків позитивно позначається на успішності підприємця, а дотримання етики тільки сильніше підкреслює імідж професіонала в очах партнерів по бізнесу.

Ключові слова: етикет, етикетні ситуації, службовий етикет, діловий етикет, професійний етикет, бізнес, економіка.