

ЮНОМУ ЭКОНОМИСТУ НА ЗАМЕТКУ

Е.С. Мироненко

ПОГОВОРИМ О ПРАВИЛАХ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА!

Бизнес делается не только на экономической основе, но и на этической. Как недопустимо нарушать общепринятые правила предпринимательства в коммерции, так недопустимо нарушать и правила делового этикета.

Этикет (от фр. *étiquette* – этикетка, надпись) – правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем. В современном значении слово было впервые употреблено при дворе короля Франции Людовика XIV – гостям были розданы карточки (этикетки) с изложением того, как они должны держаться; хотя определённые своды норм и правил поведения существовали уже с древнейших времён. Традиционно принято считать, что странами – родоначальницами этикета являются Англия и Франция, но уклад жизни в этих странах в то время был таков, что в данных жестоких и грубых условиях человек не мог совершенствоваться в своих духовных и нравственных начинаниях. Определённые моральные правила и манеры поведения зародились примерно в XIV веке в Италии, где уже в то время социальная сущность и культура личности начали выходить на первый план. В России же одним из первых сводов правил поведения считается «домострой» (XVI в.).

Этикет может значительно отличаться в разных условиях, в зависимости от конкретной эпохи и культурной среды. Его также

можно условно разделить на ситуационный и профессиональный, светский и деловой, хотя чётких границ между ними провести невозможно, так как правила различных разделов этикета повторяются, включают правила других разделов.



Цивилизованное общество ценит в человеке скромность и сдержанность, умение контролировать свои поступки, внимательное и тактичное отношение к окружающим. Дурными манерами принято считать зазнайство, грубость и бестактность, развязность, назойливость, лицемерие, лживость, пренебрежение чужими интересами, намеренное оскорбление достоинства окружающих.

Важной составной частью делового этикета являются формы приветствий и обращений. В различных странах в зависимости от присущих им традиций, нравов и обычаев эти формы чрезвычайно многообразны.

У нас в стране общепринятые правила приветствий таковы: мужчина приветствует женщину, младший по возрасту – старшего, младшая по возрасту – старшую по возрасту и мужчину, который намного старше ее, младший по должности работник – старшего. Нельзя

здороваться, держа руку в кармане. Женщины, здороваясь, слегка наклоняют голову и отвечают на приветствие, но сначала здороваются друг с другом улыбкой. Мужчинам рекомендуется при встрече всегда обмениваться рукопожатиями. Женщинам – по обоюдному согласию. Когда мужчину представляют женщине, руку первой подает женщина. Если встречаются супружеские пары, то сначала здороваются друг с другом женщины, затем мужчины приветствуют женщин и лишь после этого мужчины приветствуют друг друга.

В повседневной жизни не всегда целесообразно обмениваться рукопожатиями. Например, когда встречаются на улице знакомые или сотрудники одной организации, когда посетители входят к начальнику, достаточно ограничиться словами «Добрый день», «Добрый вечер», «Здравствуйте», при этом улыбнуться и слегка наклонить голову.

А КАК У НИХ ТАМ?

Выезжая за границу, необходимо заранее изучить и строго соблюдать традиции и обычаи страны пребывания, особенно формы и способы приветствий друг друга («в чужой монастырь со своим уставом не ходят»).

В Европе мужчина, приветствуя кого-либо, обычно слегка приподнимает левой рукой головной убор и делает легкий поклон. Приветствия на улице не сопровождаются какими-либо восклицаниями. Шумные, несдержанные приветствия являются нарушением этикета. Простой жест, легкая улыбка выражают почтительность и уважение. В кафе или ресторане сидящие за столиком приветствуют знакомых только кивком головы. Мужчина, кланяясь незнакомой женщине, привстает со стула. Если женщина подходит к нему, он должен встать. В большинстве стран Восточной и





Юго-Восточной Азии не принято обмениваться рукопожатием. У малайцев рукопожатие заменяет улыбка и легкий поклон, у индусов – наклон головы к сложенным у груди кистям рук.

Мировые экономические связи обязывают деловых людей знать правила хорошего тона и других стран. Здесь нарушение правил этикета может привести даже к разрыву деловых связей и обернуться потерей рынков сбыта.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Америка за 2 недели: Полезные советы, интересные факты. – СПб.: Гелеон Плюс, 2005. – 272 с.
2. Чужакин А. Мир перевода-3. – 6-е изд. – М.: Р. Валент, 2005. – 200 с.