

СОДЕРЖАНИЕ

От автора	9
Вместо введения. Немного об этикете	11

ГЛАВА ПЕРВАЯ Основы делового общения

РАЗРЕШИТЕ ПРЕДСТАВИТЬСЯ... ИЛИ ПРАВИЛА ПРЕДСТАВЛЕНИЯ И ЗНАКОМСТВА	20
Правила представлений	20
Обращения «ты » и «вы»	24
ЭТИКЕТ ПРИВЕТСТВИЙ. «ДОБРЫЙ ДЕНЬ ИЛИ ЗДРАСТЕ...»	27
Приветствие	27
Рукопожатие	31
Типы рукопожатий	34
О ЧЕМ РАССКАЖУТ ВАШИ ЖЕСТЫ, ИЛИ НЕВЕРБАЛЬНЫЕ ФОРМЫ ОБЩЕНИЯ	38
Выражение лица при разных эмоциях	38
Улыбка	39
Взгляд	40
Жесты и положение тела	40
Межличностное расстояние при общении	44
ВАША ВИЗИТНАЯ КАРТОЧКА — СТРАТЕГИЧЕСКОЕ ОРУЖИЕ	46
Виды визитных карточек	47
Общие правила оформления визитных карточек	48
Виды дизайна	49
Надписи на визитных карточках	50
Этикет обмена визитными карточками	51

АЛЛО, А ЭТО КТО? ОСОБЕННОСТИ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ТЕЛЕФОННЫХ ПЕРЕГОВОРОВ	53
Общие правила телефонных переговоров	53
Общение по мобильному телефону	59
Техника речи при телефонном общении	60
Темп речи	60
Тембр и интонация голоса	61
Слова-паразиты	63
«ЧТО НАПИСАНО ПЕРОМ — НЕ ВЫРУБИШЬ ТОПОРОМ».	
ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКИ	66
Общие правила оформления деловых писем	66
Как определиться с видом делового письма?	67
Структура и языковые модели делового письма	68
Российские правила оформления деловых писем	74
Международные правила оформления деловых писем	80
«E-MAIL — НЕ ВОРОБЕЙ, ВЫЛЕТИТ — НЕ ПОЙМАЕШЬ», ИЛИ ПРАВИЛА ЭЛЕКТРОННОЙ ПЕРЕПИСКИ (СЕТИКЕТ)	88
ПЕРЕГОВОРЫ — ДЕЛО ТОНКОЕ, ИЛИ ЭТИКЕТ БИЗНЕС-ПЕРЕГОВОРОВ	96
Правила встреч делегаций и представлений	96
Правила рассадки по автомобилям	97
Подготовка к процессу переговоров	99
Правила рассадки за столом переговоров	99
Особенности подготовки переговорных комнат	102
Общие правила ведения переговоров	103
Процесс ведения переговоров	106
Документальное оформление преддоговорных отношений	108
ГЛАВНОЕ, ЧТОБЫ КОСТЮМЧИК СИДЕЛ. ФОРМИРОВАНИЕ ГАБИТАРНОГО ИМИДЖА ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА	111
Стиль преуспевающей женщины	112
Стиль делового мужчины	120
Рекомендации по определению своего цветотипа для мужчин и женщин	128
«ГОСТЮ ПОЧЕТ — ХОЗЯИНУ ЧЕСТЬ». ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ ОФИЦИАЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ	130
Основные виды приемов	130

Сервировка стола	134
Правила рассадки за столом	140
Оформление приглашений	144
Принятие официального приглашения	147
Этикет поведения за столом	148

КАК ПРАВИЛЬНО ОДЕВАТЬСЯ НА ОФИЦИАЛЬНЫЕ

МЕРОПРИЯТИЯ	150
Дресс-код	150
White tie / Formal White tie	150
Black Tie (Cravate noire — фр.): «черный галстук»	151
Formal «формальное вечернее мероприятие»	152
Cocktail Attire: «коктейль», Semi-formal: «полуформально», Black Tie Optional — «черный галстук не обязателен»	152
A5 (After Five): «после пяти»	152
Casual: «кэжуал»	153
Btr (Business Traditional) или Undress: «традиционный деловой костюм» или «повседневная форма одежды»	153
Bb (Business Best): «самый строгий и дорогой деловой костюм»	153
ПОДАРКИ ДЕЛОВЫМ ПАРТНЕРАМ	156

ГЛАВА ВТОРАЯ Бизнес-этикет разных стран

СТРАНЫ АЗИИ	164
Гонконг	164
Индия	169
Казахстан	180
Китай	189
Объединенные Арабские Эмираты (ОАЭ)	202
Таиланд	214
Турция	223
Япония	233
ЕВРОПА	250
Англия	250
Германия	261

Испания	269
Италия	281
Норвегия	293
Польша	300
Франция	308
Финляндия	318
Швейцария	327
Швеция	334
СЕВЕРНАЯ АМЕРИКА	344
Соединенные Штаты Америки	344
Мексика	351
ЮЖНАЯ АМЕРИКА	359
Аргентина	359
Бразилия	368
Список источников	376
<i>Приложение 1. О визитных карточках</i>	<i>378</i>
<i>Приложение 2. Языковые модели деловой письменной речи</i>	<i>380</i>
<i>Приложение 3. Примеры оформления почтовых конвертов в разных странах</i>	<i>381</i>
<i>Приложение 4. Примерные формы документов</i>	<i>383</i>
<i>Приложение 5. История сервировки стола</i>	<i>390</i>
<i>Приложение 6. Японские имена и японские фамилии</i>	<i>393</i>
<i>Приложение 7. Культура питья sake</i>	<i>396</i>
<i>Приложение 8. Чай в Англии. Наши дни</i>	<i>398</i>
<i>Приложение 9. Как пить текилу?</i>	<i>400</i>
<i>Приложение 10. Мате</i>	<i>401</i>
<i>Приложение 11. Таблицы для перевода единиц мер и весов</i>	<i>403</i>
<i>Приложение 12. Справочная информация по странам</i>	<i>407</i>
<i>Приложение 13. Разница во времени между Москвой и странами мира</i>	<i>413</i>

ОТ АВТОРА

Уверены ли вы в том, что не выглядите глупо на официальном ужине? Правильно ли понимают ваши жесты зарубежные партнеры? Почему в Китае вы никогда не услышите однозначного «нет» и что значит в Испании выражение «маньяно»? И почему Гонконг называют «Порт благовоний», а Норвегию — «Северный путь»? Уверены ли вы в том, что все отправленные вами письма по электронной почте доходят до адреса, а не удаляются как спам? Знаете ли вы, как правильно вести себя за столом в Японии и какой самый популярный напиток в Мексике?

Каждая страна — уникальна по-своему, и то, что считается в Италии дозволенным, в Финляндии может строго караться законом. Незнание или игнорирование национальных особенностей ведения бизнеса может сорвать деловые переговоры и нанести ущерб вашей репутации. Для того чтобы отношения с деловыми партнерами всегда были на высоте, необходимо знать правила международного делового этикета и его особенности в разных странах. Ведь найти общий язык со всеми людьми, а тем более с иностранцами, невероятно сложно!

Перед вами книга, которая содержит необходимую информацию о правилах международного делового этикета: традициях деловых кругов Европы, Америки и Азии. Изучение делового этикета строится по принципу пирамиды: от самых простых вещей, которые и являются фундаментом для строительства прочных отношений, до мельчайших тонкостей общения с зарубежными партнерами, которые помогут вам довести построение «пирамиды успеха» до логического конца.

Разделы, посвященные 22 странам, включают в себя информацию об истории страны, об особенностях национальной кухни и датах национальных праздников, о размере принятых чаевых и тонкостях поведения

в стране, описание национального характера и делового общения, разговорные фразы на национальном языке и описание дресс-кодов. Кроме того, книга содержит краткий исторический экскурс о возникновении этикетных правил, которые актуальны и сегодня.

Этот огромный материал удалось изложить простым, понятным языком, в лаконичной форме. Автор надеется, что после прочтения этой книги любые переговоры будут приносить вам только положительный результат, а сама книга станет бизнес-энциклопедией для многих российских предпринимателей.

Автор будет весьма вам признателен, если после прочтения этой книги свои отзывы и комментарии вы будете направлять по адресу elena@ignatyeva.ru.

С уважением, Игнатьева Елена Сергеевна —
бизнес-консультант по деловому этикету,
кросс-культурным коммуникациям
и административному управлению, коуч

ВМЕСТО ВВЕДЕНИЯ

НЕМНОГО ОБ ЭТИКЕТЕ

Понятие **этики** ввел еще Аристотель. Образовано оно от слова «*этнос*», что означает форму конкретного человеческого характера, его внутренних принципов жизни, строя души. Буквально этика является искусством существования в обществе, умением держать себя, придерживаться определенных правил.

Этика является обширным понятием, включающим в себя массу компонентов. Центральными же являются *нравственность* и *мораль*. **Нравственность** — внутренняя этика человека, его совесть. **Мораль** — принятые обществом правила поведения и нормы. Не всегда они находятся в соответствии друг с другом и в определенных ситуациях противоречат.

Главной задачей этики является достижение гармонии, соответствия внутренней нравственности и внешней морали в человеке. Это философское искусство создает возможность свободного человеческого выбора на основе его представлений и понимания добра и зла, исходя из внутреннего соотношения личного и общественного.

Важное применение этика нашла в профессиональной деятельности человека, когда ее основные положения накладываются на специфику определенного вида деятельности. Такую этику называют профессиональной, которая, по сути, является кодексом поведения и межличностных отношений в той или иной профессиональной сфере. Ее цель — повышение сотрудниками качества выполнения их служебных обязанностей. И чем лучше работники владеют профессионально-этическими нормами и стандартами, тем эффективнее их деятельность. Деловая этика, которая регулирует отношения между людьми в сфере бизнеса, также является профессиональной этикой.

Усвоение этических норм зависит от ряда факторов, которые можно объединить в две группы:

- **первая группа** — нормы, оценки, представления личности о добре и зле, о правильном и неправильном, другими словами — собственный этический кодекс человека, которым он руководствуется в жизни и на работе, вне зависимости от занимаемой должности;

ИСТОРИЧЕСКАЯ СПРАВКА

Впервые слово «этикет» было введено на одном из пышных и изысканных приемов у короля Людовика XIV (1638–1715) и обозначало строго установленный порядок и формы обхождения при дворе монарха. На этом приеме гостям были предложены карточки с перечнем правил поведения. Так от французского названия карточки «этикетка» произошло и само понятие «этикет».

Пожалуй, одним из первых сборников правил хорошего тона является книга испанского священника Петрусо Альфонса «Дисциплина клерикалис», адресованная духовным лицам, которая была издана в 1204 году. В ней излагались правила поведения за столом, порядок ведения беседы, приема гостей и т.д. В дальнейшем на ее основе составлялись книги по этикету в Англии, Франции, Италии и других странах.

Однако страной, которая по праву может считаться родиной этикета, является все же Италия. В Италии эпохи Возрождения произошел возврат к наследию Античности и ее духовным ценностям, в том числе и нормам поведения. Видимо, поэтому в Италии стали уделять внимание изящным манерам, правилам хорошего тона и поведения в обществе значительно раньше, чем в других европейских странах, где вплоть до XV–XVI веков царили варварские нравы и манеры.

Первые руководства по этикету, созданные в начале XVI в., были предназначены для придворных и аристократии и за пределы этого общества не выходили. Этикет задавал стандарты и каноны не только поведения, но и всего обра-

за жизни дворянства, приводя его к «общему знаменателю»: надо было «вести себя как все», и «жить как все», и чтобы «все было как у всех».

Наибольшую известность в придворных кругах, сначала Италии, а затем и всей Европы, получила книга современника и друга Рафаэля¹ — графа Бальтассаре де Кастильоне — под названием «Придворный», написанная в 1517 году. Именно в этой книге наиболее полно и точно создается образец совершенного придворного:

«Дворянин не задирист и не станет выискивать поводов для дуэли. Он бросит перчатку лишь в случае необходимости и тогда уж не позволит себе недостойной слабости. Хотя придворному не пристало заниматься каким-либо ремеслом, кроме рыцарского, он отличается во всем, за что ни возьмется. Он не будет внушать ужас своим видом, но и не уподобится женщине, как те, кто завивает волосы и выщипывает себе брови...

В беседе придворный избегает злобных и ядовитых намеков; снисходителен к слабым, за исключением тех, кто уж слишком заносится; не станет смеяться над теми, кто заслуживает скорее наказания, чем насмешки, над людьми могущественными и богатыми, а также над беззащитными женщинами...

Женщина должна быть мягкой и деликатной, достаточно образованной для того, чтобы участвовать в беседах, развлекать гостей игрой на каком-либо музыкальном инструменте, кроме флейты, и, разумеется, легко и красиво танцевать».

¹Рафаэль Санти или Санцио (1483–1520) — итальянский живописец и архитектор, один из величайших мастеров эпохи Возрождения.

Этикет того времени носил характер закона, и нарушение норм этикета рассматривалось как преступление. Во многих странах придворный этикет был доведен в некоторой своей части до явной нелепости, а иногда превращался в откровенную глупость. В старых хрониках нередко можно было встретить описание ссор и даже возникновения войны из-за нарушения какого-то мелкого и нередко нелепого правила этикета. Строгие правила этикета того периода не отличались рациональностью и целесообразностью действий, буквально до мелочей регламентируя жизнь королевского двора, что приводило к казусным, а порой и трагическим, ситуациям.

Показателен в этом отношении случай, произошедший и с Людовиком XIII. Однажды Людовику XIII необходимо было срочно обсудить с кардиналом Ришелье некоторые важные вопросы, и он поспешил в апартаменты кардинала. Но Ришелье не смог подняться с постели, чтобы поприветствовать своего короля, так как сильно был болен. Законы этикета не позволяли королю стоя разговаривать с лежащим подданным, поэтому Людовик нашел следующий выход: он лег рядом с Ришелье в постель — и разговор состоялся. При этом правила этикета и честь короля не пострадали.

Другой король — Филипп III — во имя этикета пожертвовал своей жизнью. По свидетельству историков, испанский король стал жертвой пожара в собственном кабинете только потому, что устав не позволял ему прикасаться к каминным щипцам. Горящий уголь вывалился из камина, а король «не имел права» положить его обратно. Однако в глазах современников он остался чело-

веком чести, до конца следующим правилам этикета.

В XVIII веке потерпела крах наша миссия в Китае в связи с тем, что русский посланник отказался преклонить перед императором колени таким образом, как этого требовал этикет пекинского двора. В 1804 году Адам Крузенштерн, доставивший с кораблями российское посольство в Нагасаки, описывал с возмущением поведение голландцев. При появлении высокопоставленного японца они сгибались в поклоне под прямым углом, вытянув руки по швам. После неудачной попытки заставить русских поклониться на тот же манер японцы больше не беспокоили их на сей счет. И опять-таки нашим предкам пришлось удалиться ни с чем из-за нежелания соблюсти глупые, на их взгляд, правила этикета².

-
- **вторая группа** — стандарты и правила, которые попадают в жизнь человека снаружи. Это профессиональный этический кодекс, правила внутреннего распорядка фирмы, этический кодекс организации, непосредственные указания руководства и многое другое.

Этикет (étiquette) — это французское слово, означающее манеру, способ вести себя в обществе, руководство к тому, как выглядеть добродетельным и соответствующим ситуации. Стоит подчеркнуть его разницу с понятием «этика». Этикет является, по сути, конкретным выражением этическо-

²Этикет вчера и сегодня. [Электронный ресурс.] URL: <http://www.nashetiket.com/etiket-vchera-i-segodnya/3>.

го, его внешней формой. Этика же занимается тем, как быть добродетельным, как им стать.

Соблюдение правил этикета формирует «костюм» человека. Именно на него обращают внимание в первые минуты знакомства. Поэтому он просто необходим. При этом не стоит забывать о том, что «провожают» человека по «уму», то есть составляют представление о его внутренних качествах, о его личных этических достоинствах.

Этикет является одной из внешних форм регулирования поведения человека в обществе:

- традиции и обычаи;
- привычки;
- правовые нормы;
- нормы морали.

Встречи на высшем уровне требовали соблюдения особых правил. Будь то государь или представитель страны — они выражали точку зрения целого государства. Так развивался дипломатический этикет или дипломатический протокол³. В то же время формировался воинский этикет, который упорядочивал отношения между военными, создавая и поддерживая правила поведения в армии.

Тогда же появился светский этикет, регулирующий отношения в светском общест-

³ Дипломатический протокол — свод правил, традиций, условностей, соблюдаемых представителями, ведомствами иностранных дел, дипломатическими представительствами, дипломатическими работниками и другими официальными лицами в международном общении, носящими церемониальный характер. (Прим. автора.)

ве. Сегодня его иногда называют общегражданским. Деловой этикет сформировался позже, что связано с постепенным развитием необходимости в этикете, регулирующем деловые отношения.

ИЗ ИСТОРИИ ЭТИКЕТА РОССИИ

В начале XII в. в Древней Руси было очень популярно «Поучение к детям» князя Владимира Мономаха. В «Поучении» излагались правила, согласно которым необходимо было действовать детям дружинников и князей. Например, разговор нужно было вести таким образом: «при старших молчать, мудрых слушать, старшим повиноваться, с равными себе и младшими в любви пребывать, без лукавого умысла беседуя, а побольше вдумываться, не неистовствовать словом, не осуждать речью, не много смеяться...».

Позднее, до реформ Петра I, население России жило в соответствии с правилами, сформулированными в сборнике правил — Домострое⁴ (XVI в.), где были прописаны особенности содержания домашнего хозяйства, начиная от правильного отправления православных церковных обрядов. Очень важными считались строго регламентированные правила гостеприимства («как с благодарностью угощать приходящих в дом твой»). Например, к равному гости въез-

⁴ Домострой — один из первых известных сводов правил поведения людей в семье и обществе. Авторство его связано с именем священника Сильвестра, близкого соратника первого русского царя Ивана Грозного. (Прим. автора.)

жали во двор, а затем подъезжали к крыльцу. К более высокому шли через двор пешком. Было не принято старшим ездить к младшим.

В 1709 г. Петр I издал указ, согласно которому подлежал наказанию каждый, кто вел себя «в нарушение этикету». За соблюдением этих правил боярами и дворянским сословием (особенно в столичных городах) постоянно и настойчиво, а порой жестоко следил сам царь Петр I. За их нарушения строго наказывали.

В 1717 году по указанию Петра I было издано пособие для обучения и воспитания детей дворянского сословия «Юности честное зерцало», которое на долгие годы стало руководством о правилах хорошего тона и поведении в обществе. «Зерцало» состояло из двух частей: в первой были азбука, таблицы слогов, цифры и числа и нравоучения из Священного Писания; во второй части — правила поведения для молодых юношей и девушек дворянского сословия.

В дальнейшем, в царствование Елизаветы и Екатерины II, были отобраны правила этикета, отвечающие требованиям и особенностям национальной культуры России, которая как евразийская страна во многом соединяла противоположности Европы и Азии.

Интересно, что в 1804 г. вышел сборник «Нравственная энциклопедия», в котором были даны объяснения таких понятий, как доброта, зависть, гнев, печаль. В 1813 г. появилась книга под названием «Об обращении женщин с мужчинами». В то же время в Москве и Санкт-Петербурге стали издаваться такие пособия, как «Ловкий кавалер», «Порядочный человек-джентльмен» и др.

Особой популярностью пользовалась книга Д. И. Соколова «Светский человек, или Руковод-

ство к познанию светских приличий и правил общежития, принятых хорошим обществом», которая неоднократно переиздавалась в 1847–1855 годы.

Все эти издания были универсальными, они давали советы на все случаи жизни: как вести хозяйство, имея небольшой доход и не ущемляя при этом своего достоинства; что такое долг по отношению к близким и окружающим; как вести себя вне стен своего дома, в гостях у знакомых или у чужих людей, не мешая окружающим и не унижая себя. Лейтмотив всех этих книг-наставлений — рациональность в поведении, разум, обдуманность поступков, забота и внимание к окружающим.

С течением времени, под воздействием различных факторов, требования этикета меняются. И то, какие именно правила нам следует соблюдать, зависит от времени, в котором мы живем. Сегодня деловой человек должен следовать нормам делового этикета. Однако требования этикета не носят абсолютного характера, не нужно слепо исполнять правила делового этикета. Необходимыми в деловом общении их делают внутренний смысл и содержание, которые нужно понять.

Базируясь на многовековой мудрости, определяющей представления о духовных ценностях, деловой этикет является важнейшей составляющей деловых отношений. Манеры отражают внутреннюю культуру человека, его истинное отношение к морали, его понимание моральных требований и даже его интеллект.

➤ ОБ ИНТЕЛЛИГЕНТНОСТИ ⇦

Вот что пишет об интеллигентности Дмитрий Лихачев⁵ в своей книге «Раздумья о России»: «Образованность и интеллектуальное развитие — это как раз суть естественные состояния человека. Однако образованность нельзя смешивать с интеллигентностью. Образованность живет старым содержанием, интеллигентность — созданием нового и осознанием старого как нового.

Больше того... Лишите человека всех его знаний, образованности, лишите его самой памяти, но если при всем этом он сохранит восприимчивость к интеллектуальным ценностям, любовь к приобретению знаний, интерес к истории, вкус в искусстве, уважение к культуре прошлого, навыки воспитанного человека, ответственность в решении нравственных вопросов и богатство и точность своего языка — разговорного и письменного — вот это и будет интеллигентность...

Интеллигентность создается в возрасте от 3 до 16–17 лет. Потом из неинтеллигентного человека сделать интеллигентного уже невозможно. Интеллигентность — это не просто образование и сумма знаний — все это может быть и у неинтеллигентного человека. Это способность к приобретению знаний и к пониманию другого человека и другой культуры».

Интересные мысли об интеллигенте прошлого века высказывает Сергей Залыгин⁶ в статье «К вопросу о бессмертии. Из заметок минувшего года»: «... человек, именующий себя интеллигентом, тем

самым брал на себя совершенно определенные моральные обязательства. Мерилом интеллигентности были не только убеждения, и мораль, и творчество как таковые, но и поступки.

Человек, оскорбивший прислугу, незнакомого прохожего, мужика, приехавшего на базар, нищего, сапожника, кондуктора, в интеллигентной среде не принимался, от него отворачивались, но тот же человек, надерзивший начальству, а то и плюнувший ему в лицо (тогда говорилось «в физиономию»), вызывал полное доверие.

Но доносить нельзя было ни на кого, даже на начальника. На начальника можно было подать официальную жалобу, еще лучше подать заявление об уходе с работы с изложением причины ухода: не хочу служить под начальством взяточника или еще что-то в этом роде. Вообще грубость не допускалась нигде, кроме как в отношениях с начальством, — странно, но факт.

Карьеризм ни в какой степени не поощрялся, но в отдельных случаях был терпим: если карьерист «не забывал бедных и своего собственного достоинства» — примерно такое было правило...

Именно потому, что интеллигентность предусматривала мораль поступка и образа жизни, она и не была сословностью, и граф Толстой был интеллигентом, и мастеровой был им.

Удивительно было и то, что подавляющее большинство этих людей были интеллигентами в первом поколении — дети крестьян и мещан, дети рабочих и рабочие, поповичи и поповны, купеческие отпрыски, порвавшие со своим сословием...

Кроме того, интеллигентность обозначала еще и товарищество, взаимопомощь и совет. Совет в том смысле, что в любом затруднительном случае жизни человек обращался за советом к близким людям...»

⁵Лихачев Дмитрий Сергеевич (1906–1999) — советский и российский филолог, культуролог, искусствовед, доктор филологических наук, профессор.

⁶Сергей Павлович Залыгин (1913–2000) — русский и советский писатель и общественный деятель, в 1986–1998 гг. главный редактор журнала «Новый мир».

Деловой этикет выражает уровень внутренней морали и культуры человека во внешних проявлениях. Он базируется на нескольких принципах.

1. Принцип здравого смысла. Деловой этикет направлен на поддержание порядка и организованности, экономию времени и других важных целей. Однако его нормы и требования не должны противоречить здравому смыслу. А если это происходит, они не должны быть поддерживаемы.

2. Принцип Свободы. Ничто не должно препятствовать свободному волеизъявлению и свободе выбора. Каждый партнер по бизнесу имеет на это право, несмотря на нормы и требования делового этикета и весьма ревностное отношение к его соблюдению. Этот принцип включает в себя также терпимость по отношению к национальным особенностям представителей различных стран, к их культурным ценностям, а также к различным точкам зрения и деловым позициям. Принцип свободы ограничен определенными факторами: климатическими условиями, традициями, национальными особенностями, политическим режимом, здравым смыслом и др.

3. Принцип Этичности. Деловой этикет ориентирован на добро. Весь комплекс норм, стандартов, требований и рекомендаций, составляющих деловой этикет, самой своей сутью и содержанием просто обязан быть этичным. Однако здесь возникает сложность с определением того, что является добром, а что — злом в сфере бизнеса. Все содержание данной области знаний, а также учебной дисциплины «Деловой этикет» имеет своей

главной целью «окружить» бизнес множеством «этических фильтров», которые оставят аморальное поведение и поступки людей за рамками сферы деловых отношений.

4. Принцип Удобства. Для делового человека удобным должно быть все: и деловая одежда, и планировка служебного помещения, и правила проведения деловых переговоров и презентаций. При этом для всех участников деловых отношений эти удобства должны быть обеспечены в равной доле. Нормы делового этикета не должны сковывать деловых людей, мешая деловым отношениям и замедляя развитие экономики в целом.

5. Принцип Целесообразности. Каждый аспект делового этикета обязан соответствовать определенной цели, виду деловых отношений, будь то деловая беседа, презентация, либо ведение переговоров.

6. Принцип Экономичности. Соблюдение этики деловых отношений не должно обходиться в «копеечку». Мораль не должна «стоять» дорого, она не должна отнимать прибыль организации либо доходы ее сотрудников. Все должно быть в пределах разумного.

7. Принцип Консерватизма. Этикет имеет многовековую историю. За годы его существования были отобраны самые необходимые и целесообразные нормы и правила. Поэтому соблюдение принципа консерватизма является вполне естественным. Тем более консервативность в манерах, склонностях, во внешнем облике человека, в его приверженности к тем или иным традициям, само собой, вызывает ассоциации с чем-

то прочным и незыблемым. В деловой сфере надежный партнер очень ценен.

8. Принцип Непринужденности. Соблюдение норм делового этикета не должно быть навязываемым. Нельзя допускать, чтобы оно отторгалось психологически. Исполнение правил этикета не требует напряжения либо усилий, являясь абсолютно естественным. При этом нельзя путать непринужденность с невоспитанностью и бесцеремонностью.

9. Принцип Универсализма. Необходимо стараться сделать так, чтобы нормы и рекомендации делового этикета были направлены не на какие-то определенные ситуации либо явления, а одновременно на многие стороны деловых взаимоотношений.

10. Принцип Эффективности. Важно, чтобы деловой этикет выполнял возложенные на него функции. Он должен способ-

ствовать развитию бизнеса: заключению большего числа договоров, увеличению прибыли, сокращению срока исполнения договоров и т.д.

Деловой этикет — важнейшая сторона морали профессионального поведения делового человека. Знание делового этикета — необходимое профессиональное качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать. Почти 70% выгодных не состоявшихся сделок не были заключены из-за того, что российские бизнесмены не знали правил делового общения и не владели культурой поведения. Еще в 1936 г. Дейл Карнеги писал: «Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 — от его умения общаться с людьми».

ГЛАВА ПЕРВАЯ

ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ