



ИГРА ПО ПРАВИЛАМ:

ЭТИКЕТ

ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ



Если не знаете, как поступить,
поступайте по этикету.

Наталья Немировская

Современный этикет играет важную роль в жизни общества и в различных видах человеческой деятельности, поскольку регламентирует поведение людей в быту и на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях: приёмах, церемониях, переговорах.

Деловой этикет представляет собой совокупность общепринятых в деловой сфере правил и норм, нарушение которых мешает нормальному ведению дел. Без знания правил делового этикета невозможно добиться успеха в выбранной сфере деятельности.

Уважаемые читатели! Наша выставка предлагает вашему вниманию книги из фонда Научной библиотеки Тольяттинского государственного университета, раскрывающие основные принципы современного делового этикета и правила поведения в различных ситуациях и уровнях контактов, знание которых поможет производить благоприятное впечатление в обществе и добиваться успеха в деловой сфере.

АЗЫ ЭТИКЕТА

Французское слово «etiquette» вошло во все языки мира и давно воспринимается без перевода.

Этикет — явление историческое. Правила поведения людей зависели от изменений условий жизни общества, конкретной социальной среды и подчинялись сложившейся у данного народа системе ценностей. Выполнять предписания этикета означает принимать сложившуюся систему ценностей, и наоборот.



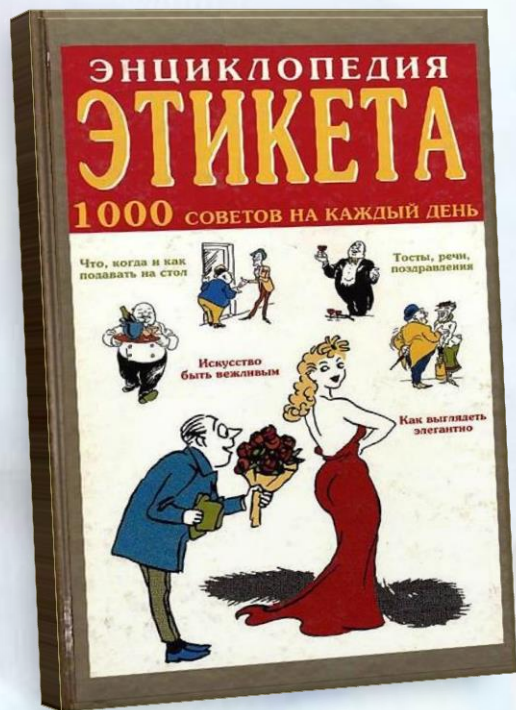
* Книга «Азы этикета: о правилах хорошего тона», составителем и редактором которой является С. И. Банюлис, раскроет тонкости этикета и церемониала, поможет выбрать стиль общения и найти ответы на различные вопросы о правилах поведения, а тесты в конце книги позволят проверить особенности характера и уровень воспитанности. Данное издание адресовано широкому кругу читателей.

ЭТО
ИНТЕРЕСНО...
ИНТЕРЕСНО...

Слово «этикет» впервые было употреблено в современном его значении на приёме при дворе короля Франции Людовика XIV (1638-1715).

Перед очередным светским мероприятием приглашённым раздавали специальные карточки (этикетки) с изложением того, как они должны себя вести.

Сегодня, когда возможности общения с людьми из разных стран заметно расширились, важно знать не только иностранный язык, но и особенности национального этикета разных народов, чтобы не попасть впросак, посещая ту или иную страну с деловыми, рабочими целями или для отдыха.



* «Энциклопедия этикета: 1000 советов на каждый день»

И. А. Панкеева выручит ценными советами и поможет избежать многих неудобств, недопониманий и даже конфликтов. Вы сможете чувствовать себя уверенно и комфортно при общении в любой ситуации, поскольку автор даёт как современные рекомендации, так и проверенные временем примеры из прошлого.

Как знакомиться и как оставить о себе благоприятное впечатление; в чём идти в театр; как разместить гостей; кто должен расплачиваться в ресторане; какие подарки дарить на праздники; что делать в первую очередь при устройстве на работу и как составлять рекомендательные письма? Ответы на эти и сотни других вопросов вы найдете в этой книге.

* Практическое пособие И. Н. Кузнецова «Современный этикет» познакомит с современными правилами общения и особенностями поведения в других странах.

Как правильно знакомиться, приветствовать друг друга, как вести себя в театре, магазине, общественном транспорте, как наносить визиты и принимать гостей, как организовать дипломатический приём или семейный праздник, как сервировать стол — об этом и многом другом вы узнаете, прочитав эту книгу.



ЭТИКЕТ ДелОВОГО ОБЩЕНИЯ



Деловой этикет — это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов.

Этикет является базисом для формирования «правильного» имиджа. Бизнесмены всего мира знают: хорошие манеры прибыльны!

- * Переговоры и умение общаться с сотрудниками, партнёрами и клиентами — важнейшие составляющие успеха. Практическое пособие Ф. А. Кузина «Культура делового общения» адресовано предпринимателям и учащимся, специализирующимся в области бизнеса и коммерции.

В нём автор рассматривает деловой разговор в сфере предпринимательской деятельности с позиций его речевой, логической, психологической и невербальной культуры. На основе обобщения отечественного и зарубежного опыта описывает такие его основные формы как деловая беседа, коммерческие переговоры, деловые совещания, служебный телефонный разговор, приём посетителей и сослуживцев и общение с ними.



* Книга В. С. Кукушина «Деловой этикет» вызовет несомненный интерес всех, кто придаёт серьёзное значение культуре деловых взаимоотношений и занимается самообразованием.

В пособии, адресованном будущим работникам гуманитарной сферы и управленцам, изложены основы речевого этикета, этики бизнеса, управления и рекламы, культуры поведения во время деловых приёмов, толерантности в деловой сфере.



* Б. В. Макаров и А. В. Непогода в учебном пособии «Деловой этикет» дают ответы на все основные вопросы делового этикета и общения.

Авторы подробно излагают вопросы этики, морали и нравственности в деловом общении, психологические основы делового общения, этикет и протокол проведения переговоров и деловых встреч.

Книга предназначена для студентов, аспирантов и преподавателей, а также для руководителей бизнеса, молодых специалистов, желающих освоить основы делового этикета.



ЭТО
ИНТЕРЕСНО...

В 2002 году случился неприятный дипломатический казус во время визита в Испанию президента Ирана Мохаммеда Хатами. Из программы вечера срочно исключили праздничный ужин.

Дело в том, что глава Исламской Республики отказался садиться за стол с вином, а испанцы не захотели убирать алкоголь. Разрешить спор так и не удалось, поэтому стороны остались без ужина.

- * Книга В. И. Венедиктовой «О деловой этике и этикете» рекомендована широкому кругу читателей, но прежде всего — бизнесменам, желающим расширить своё дело.

Считается, что в условиях рыночной экономики 15% успеха зависит от профессиональных знаний и 85% — от искусства общения, владения приёмами собственной презентации.

Уникальная книга, сочетающая глубину изложения с лёгкостью стиля и мягким юмором, поможет овладеть нужными знаниями в области этики делового общения и использовать эти приёмы и навыки в непосредственной работе.



- * Книга В. Г. Деркаченко «Деловое общение руководителя: пособие для менеджеров, бизнесменов и политиков» разъяснит что, как, где, когда и зачем нужно делать руководителю в деловом общении при различных обстоятельствах.

Автор рассматривает широкий круг задач, касающихся делового общения руководителя с подчинёнными. Данное пособие будет полезно всем тем, кто хочет добиться успеха в жизни, обрести уверенность в общении на работе и за её пределами.

После победы на президентских выборах Дональд Трамп неожиданно поделился номером своего мобильного телефона с лидерами других государств, заявив, что они могут звонить ему напрямую.

СМИ сразу подхватили тему, отметив, что это нарушает дипломатический протокол, а также вызывает беспокойство по поводу защищённости и секретности переговоров президента США.

ЭТО ИНТЕРЕСНО...

Деловой Имидж

Имидж делового человека — это сформировавшийся образ, оказывающий определенное воздействие на окружающих. Внешний вид должен соответствовать уровню культуры, политике фирмы и определяет статус.

* В современном мире, чтобы быть успешным в любой сфере деятельности, нужно обладать не только профессиональными навыками и умениями, иметь соответствующее образование, но и располагать хорошей репутацией, деловым имиджем.

Что это такое, как создать деловой имидж, каких ошибок следует избегать — эти и некоторые другие вопросы рассмотрены в пособии Г. М. Шеламовой «Этикет делового общения».

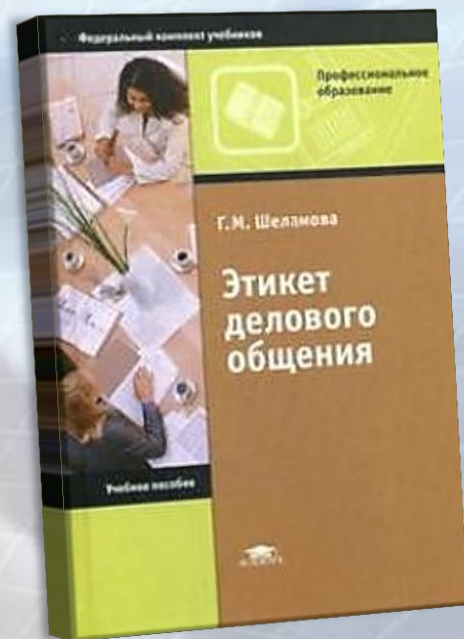
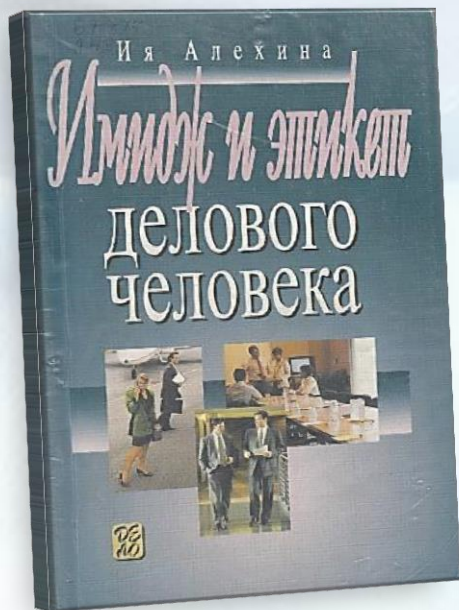
ЭТО ИНТЕРЕСНО...

Канадский премьер-министр Джастин Трюдо — один из самых ярких публичных политиков нового времени.

Особого внимания заслуживает его стиль: строгие костюмы и классические ботинки канадец сочетает с разнокалиберными весёлыми носками.

* В своей книге «Имидж и этикет делового человека» Ия Алехина в популярной и доходчивой форме рассказывает о некоторых элементах делового этикета: об общении с коллегами, подчиненными и руководством, о культуре телефонных разговоров, правилах международной переписки.

Большое внимание уделяется имиджу деловых людей: ведению деловых переговоров, приёму делегаций, правилам поведения за столом на протокольных мероприятиях и прочим нюансам делового общения.



ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПОДХОД

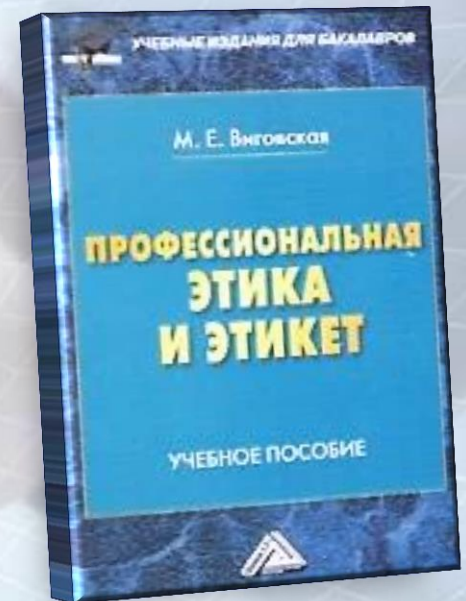
- * Всем, кто желает улучшить свои знания в области этики и этикета, будет интересно познакомиться с изданием С. В. Дусенко «Профессиональная этика и этикет».

Автор в своей книге раскрывает особенности протокольных мероприятий на деловых приёмах и встречах, а также подробно освещает психологические аспекты переговоров, принципы и правила современного этикета.



- * М. Е. Виговская в учебном пособии «Профессиональная этика и этикет» рассматривает теоретические аспекты этики как носителя духовной культуры, историю развития этикета, правила профессиональной этики и этикета.

В систематизированном виде автор излагает основные вопросы этики сферы сервиса и услуг, этики партнёрских отношений, эстетики обслуживания, знание которых является необходимым условием для процесса формирования высоконравственных отношений в профессиональной сфере.



ЭТО ИНТЕРЕСНО...

Владимир Путин, находясь в Китае на саммите АТЭС, проявил заботу о супруге председателя КНР Си Цзиньпина Пэн Лиюань. В Китае джентльменское поведение Владимира Путина вызвало небольшой скандал.

Если мужчина подходит к незнакомой женщине так близко, это считается нарушением правил этикета. Тем не менее часть СМИ и пользователей социальных сетей оценила поступок положительно.

* Книга В. Е. Зарайченко «Этикет государственного служащего» содержит рекомендации по применению правил этикета в различных ситуациях делового общения.

Здесь излагаются правила приветствия и представления при знакомстве, посещения учреждений, проведения деловых встреч, бесед, переговоров, презентаций, приёмов и многие другие советы, относящиеся к различным сферам деятельности государственных служащих.

Особое внимание уделяется нравственной стороне взаимоотношений с коллегами, партнёрами и посетителями. Каждый параграф начинается с изложения этикетного минимума по данному вопросу, а затем предлагается более подробное освещение проблемы.

* В монографии И. Н. Курочкиной «Этикет как социальное явление и его значение в педагогической деятельности» исследуются: поведенческая культура и этикет как её компонент; значение этикета в развитии общества и личности, субъекта педагогической деятельности.



Автор освещает историю и зарождение этикета, раскрывает его сущность, рассказывает об отношении к этикету в российском обществе.

В книге этикет рассматривается как одно из важнейших культурных достижений, позволяющее эффективно развивать деловое и межличностное общение, устанавливать успешные отношения между людьми.



Деловой ПРОТОКОЛ

Чтобы достичь успеха, предприниматели и бизнесмены всего мира специально обучаются искусству ведения переговоров, порядку проведения деловых встреч и умению учитывать национальный менталитет и этикет.

- * В книге К. Ю. Михайловой и А. В. Трухачева «Международные деловые переговоры» изложены теоретико-практические основы ведения деловых переговоров на высшем уровне.

Рассмотрены принципы и нормы дипломатического протокола, общегражданского этикета, имиджа делового человека, а также вопросы психологии деловых коммуникаций. Часть материала представлена с элементами английского языка, как основного международного инструмента коммуникаций.

- * Разработанное Н. А. Крохиной учебно-методическое пособие «Этикет и протокол делового общения» содержит материалы об истории, теории и практике этикета и протокола делового общения. Автор рассматривает их как феномен современной деловой культуры и как составную часть общей культуры личности.

В книге даётся содержательный и структурный анализ основных видов и форм этикета делового общения, раскрывается специфика протокола делового общения, отдельное внимание уделено национальным особенностям этикета делового общения.

Пособие также включает рабочую учебную программу дисциплины, общие методические рекомендации и словарь основных терминов.

В начале 2018 года премьер Израиля Биньямин Нетаньяху прилетел в Индию с официальным визитом. По протоколу встречать его должен был министр иностранных дел, но премьер-министр Индии Нарендра Моди оказал гостю честь и встретил его в аэропорту сам. Стоит ли говорить, что визит прошел на высшем уровне?



ЭТО ИНТЕРЕСНО...

Правила делового этикета и поведения людей в области бизнеса и деловых контактов должны способствовать взаимопониманию и быть целесообразными и практичными.

Для того чтобы отношения с партнёрами всегда были на высоте, необходимо знать правила международного делового этикета и его особенности в разных странах. Например, в Японии поклон заменяет общепринятое в Европе рукопожатие.



✳ Книга Э. Я. Соловьёва «Современный этикет. Деловой протокол» в популярной и доступной форме раскрывает основные формы и правила современного этикета.

Особое внимание уделено деловому и дипломатическому протоколу, без соблюдения которых сегодня практически невозможно добиться успеха и поддерживать репутацию делового человека. Без сомнения, книга будет полезна каждому, кто мечтает преуспеть в жизни и делах.

ЭТО ИНТЕРЕСНО...

Не зная китайских традиций, иностранцы часто попадают в неприятные ситуации. Так, в 2015 году после удачной встречи по обмену опытом руководитель британского транспортного ведомства Сьюзан Крамер подарила мэру города Тайвань Ко Вэнь Джею часы.

И это был полный провал, ведь часы в Китае — символ обратного отсчёта времени, оставшегося до смерти. Мэр попытался выйти из щекотливой ситуации, заявив, что недавно был у доктора, со здоровьем вопросов нет. Крамер тут же извинилась, сказав, что в Англии часы — подарок, указывающий на ценность времени. Но осадочек остался.

* Издание Е. Игнатъевой «Международный деловой этикет на примере 22 стран» содержит необходимую информацию о правилах международного делового этикета и традициях деловых кругов Европы, Америки и Азии.

Разделы, посвящённые 22-м странам мира, в лаконичной форме включают информацию об истории страны, описание национального характера делового общения, разговорные фразы на национальном языке, а также исторические факты и забавные истории, связанные с несоблюдением правил делового этикета.

* В книге А. А. Сканави «Бизнес-этикет в арабских странах» содержится немало практических советов, которые необходимо принимать во внимание при общении с представителями арабо-мусульманского общества.

Это издание совершенно необходимо тем, кто изучает арабский язык, культуру, основы ислама, интересуется проблемами межкультурной коммуникации.



Автор рассказывает о правилах поведения, традициях, обычаях и нормах арабского этикета, сформировавшихся под влиянием ислама и бедуинского кодекса чести, приводит примеры этикетных ситуаций.



При международных коммерческих связях немаловажным условием успеха является соблюдение и уважение местных национальных обычаев и традиций. Но следует сказать, что, где бы ни оказался бизнесмен, он должен всегда оставаться достойным представителем своей страны.

КНИГИ, ПРЕДСТАВЛЕННЫЕ НА ВЫСТАВКЕ:

- * Азы этикета : О правилах хорошего тона / [сост. и ред. С. И. Банюлис]. - Тольятти : Анфас, 1997. - 351 с. : ил. - Текст : непосредственный.
- * Алехина И. Имидж и этикет делового человека / И. Алехина. - [2-е изд.]. - Москва : Дело, 2001. - 112 с. : ил. - Текст : непосредственный.
- * Венедиктова В. И. О деловой этике и этикете / В. И. Венедиктова. - Москва : Фонд "Правовая культура", 1994. - 175 с. - Текст : непосредственный.
- * Виговская М. Е. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для бакалавров / М. Е. Виговская. - Москва : Дашков и К°, Ай Пи Эр Медиа, 2021. - 144 с. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/102277.html> (дата обращения: 30.12.2020). - Режим доступа: Электронно-библиотечная система "IPRbooks". - Текст : электронный.
- * Деркаченко В. Г. Деловое общение руководителя : (пособие для менеджеров, бизнесменов и политиков) / В. Г. Деркаченко. - Санкт-Петербург : Бизнес-пресса, 2004. - 367 с. - Текст : непосредственный.
- * Дусенко С. В. Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студ. вузов, обуч. по направлению подготовки "Туризм" / С. В. Дусенко. - Гриф УМО. - Москва : Академия, 2011. - 223 с. : ил. - (Высшее профессиональное образование. Туризм). - Текст : непосредственный.
- * Зарайченко В. Е. Этикет государственного служащего : учеб. пособие для студентов вузов и колледжей, обуч. по специальностям "Гос. и муницип. управление", "Менеджмент организации" / В. Е. Зарайченко. - 4-е изд., перераб. и доп. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2013. - 445 с. - (Высшее образование). - Текст : непосредственный.
- * Игнатьева Е. Международный деловой этикет на примере 22 стран : особенности менталитета. Правила дресс-кода. Типы приветствий. Советы для успешных контрактов / Е. Игнатьева. - Москва : Эксмо, 2020. - 413, [1] с. : ил. - Текст : непосредственный.
- * Крохина Н. А. Этикет и протокол делового общения : учеб.-метод. пособие / Н. А. Крохина. - Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2010. - 383 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/63939> (дата обращения: 25.12.2020). - Режим доступа: Электронно-библиотечная система "Лань". - Текст : электронный.
- * Кузин Ф. А. Культура делового общения : практ. пособие / Ф. А. Кузин. - [6-е изд., перераб. и доп.]. - Москва : Ось-89, [2005]. - 319 с. : ил. - Текст : непосредственный.
- * Кузнецов И. Н. Современный этикет : практическое пособие / И. Н. Кузнецов. - 9-е изд. - Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2019. - 496 с. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1092942> (дата обращения: 25.12.2020). - Режим доступа: Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM". - Текст : электронный.



* Кукушин В. С. Деловой этикет : учеб. пособие / В. С. Кукушин. - Изд. 4-е, перераб. и доп. - Ростов-на-Дону : Феникс : МарТ, 2010. - 295 с. : ил. - (Новые технологии). - Текст : непосредственный.

* Курочкина И. Н. Этикет как социальное явление и его значение в педагогической деятельности : монография / И. Н. Курочкина. - 2-е изд., стер. - Москва : Флинта, 2018. - 148 с. - URL: <https://e.lanbook.com/book/102536> (дата обращения: 30.12.2020). - Режим доступа: Электронно-библиотечная система "Лань". - Текст : электронный.

* Макаров Б. В. Деловой этикет / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. - 317 с. : ил. - (Бизнес-класс). - Текст : непосредственный.

* Михайлова К. Ю. Международные деловые переговоры : учеб. пособие / К. Ю. Михайлова, А. В. Трухачев. - Ставрополь : АГРУС, 2013. - 367 с. - URL: <http://www.iprbookshop.ru/47314.html> (дата обращения: 30.12.2020). - Режим доступа: Электронно-библиотечная система "IPRbooks". - Текст : электронный.

* Панкеев И. Энциклопедия этикета : 1000 советов на каждый день / И. Панкеев. - Москва : ОЛМА-ПРЕСС, 2003. - 382 с. : ил. - Текст : непосредственный.

* Сканави А. А. Бизнес-этикет в арабских странах / А. А. Сканави. - Москва : КноРус, 2010. - 154, [1] с. - Текст : непосредственный.

* Соловьев Э. Я. Современный этикет : Деловой протокол / Э. Я. Соловьев. - 5-е изд., перераб. и доп. - Москва : Ось-89, 2001. - 272 с. : ил. - Текст : непосредственный.

* Шеламова Г. М. Этикет делового общения : учеб. пособие для нач. проф. образования / Г. М. Шеламова. - 4-е изд., стер. - Москва : Академия, 2007. - 188 с. : ил. - Текст : непосредственный.

* Презентация подготовлена по изданиям Научной библиотеки ТГУ, ЭБС и материалам сети Интернет ведущими библиотекарями Центра обслуживания Федотовой И. Г. и Золотухиной И. В. *