**От автора**

Эта книга основана на спецкурсе, прочитанном слушателям различных учебных заведений, сотрудникам частных коммерческих учреждений и госаппарата на базе Академии народного хозяйства при Правительстве Российской Федерации.

В будущем автор предполагает выпуск полного курса, однако большой объем материала и многие тонкости имиджа и этикета делового человека требуют дальнейших разработок и уточнений.

Цель книги – в популярной, доходчивой форме рассказать о некоторых элементах делового этикета: об общении с коллегами, подчиненными и руководством; о ведении деловых переговоров, приеме делегаций; о культуре телефонных разговоров; о правилах международной переписки.

Большое внимание в книге уделяется имиджу деловых людей: правилам поведения за столом на протокольных мероприятиях, умению одеваться и достойно выглядеть в любых обстоятельствах – а также имиджу фирмы. Книга может быть полезна как специалистам, так и широкому кругу читателей.

**Введение**

Среди основных факторов, образующих и организующих совместную деятельность людей, особое место принадлежит морали. Моральные качества человека, стоящего во главе какого-либо коллектива (фирмы, организации, предприятия, объединения, общества), определяют взаимоотношения людей, находящихся у него в подчинении, и успех всего дела. От того, насколько человек способен уважать в себе личность и считаться с чувством собственного достоинства своих сослуживцев, быть справедливым, честным, принципиальным, во многом зависит отношение к нему партнеров, смежников, кредиторов и заказчиков, с которыми он имеет дело. Чтобы добиться подлинного и прочного успеха в цивилизованном бизнесе, прежде всего, нужно быть человеком высокой морали.

Что же такое мораль и какую функцию она выполняет в обществе?

Мораль – это один из способов регулирования человеческих отношений и поведения с помощью исторических сложившихся «неписанных» норм и правил, согласно которым поступки людей оцениваются как добрые или злые, справедливые или несправедливые, честные или бесчестные, достойные или недостойные, моральные или аморальные.

Эти нормы и правила складывались веками в процессе общежития и совместной деятельности многих поколений разных народов и являются одним из основных приобретений культуры. Они официально нигде не записаны, и долгое время изустно передавались от отцов детям, от старших младшим, от одного поколения другому.

Это не закон («писаное правило»), нарушитель которого карается специальным государственным органом. Порицания одного человека или группы людей (общественного мнения) либо суда собственной совести (если она, конечно, сеть) – вот чего следует опасаться преступившему нормы морали.

Насильно заставить человека быть порядочным невозможно. Но жить в обществе и быть полностью от него свободным тоже нельзя. Уважая в себе личность, здравомыслящий человек должен понимать, что каждый, с кем он имеет дело, также рассчитывает на признание его личности, его достоинства.

Слово «мораль» в переводе с латинского означает нравственность, поэтому, как правило, не различаются в употреблении, за исключением сферы специального теоретического исследования.

А вот понятие «этика» (в переводе с греческого оно тоже означает нрав, нравственность) используется для обозначения теории морали, или науки о морали.

Первые теоретические исследования о морали появились еще в античности. Наиболее известными из них являются книги древнегреческого философа Аристотеля (IV в. До н. э.): «Никомахова этика», «Большая этика», «Эвдемова этика». В определенном смысле Аристотель явился основоположником этики как науки о морали, и с тех пор этика существует как самостоятельная общественная дисциплина – часть философии.

Различать понятия «этика» и «мораль» надо, чтобы не смешивать теорию с практикой. На протяжении веков философы, занимающиеся этикой, пытаются научить людей добру, люди же часто глухи к этим учениям и продолжают жить не по совести, порой не ведая, что творят.

Вместе с тем нарушение норма морали рано или поздно приводит их к социальным и личным бедам, несчастьям, трагедии: мораль мстит за себя, ибо ее главное предназначение – сохранить человечество в его единстве, помочь людям уберечь свое сообщество, способствовать успеху их совместной деятельности.

Именно поэтому талантливые предприниматели, руководители крупных и успешно функционирующих фирм и компаний большое значение придают моральному фактору в организации работы своих коллективов.

Там, где деловые отношения людей строятся на основе взаимного уважения, взаимопомощи и внимания к личности любого сотрудника, степень надежности и гарантия успеха выше, чем в организациях, опирающихся только на административное управление и контроль. Поэтому ведущие предприниматели Америки и Европы обращают самое серьезное внимание на роль морального фактора в деятельности руководимых ими объединений.

О важности морального фактора в управлении пишет Харви Маккей в своей книге «Как уцелеть среди акул» («Уцелеть среди акул» - поле позднее название). Х. Маккей, председатель и главные администратор корпорации «Маккей Энвилоуп», удостоен награды «За выдающиеся достижения в области маркетинга», присуждаемой Международной организацией по сбыту и маркетингу. Он пользуется международной известностью и как общественный деятель.

Книга «Уцелеть среди акул» долгое время оставалась бестселлером номер один на рынке экономической литературы в США. Написанная столь же живо и интересно, как популярные книги Д. Карнеги (в частности, «Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей»), она адресована широчайшему кругу деловых людей. В ней автор раскрывает мир американского бизнеса, делится секретами искусства ведения переговоров, заключения сделок, четкой и умелой организации работы фирм. Переведенная на русский язык в 1981 г. Книга «Уцелеть среди акул» до сих пор пользуется большой популярностью среди деловых людей России.

Х. Маккей особое внимание уделяет в книге личности руководителя, нравственной стороне его деятельности. Он постоянно подчеркивает, что личный авторитет руководителя оценивают в первую очередь по моральным качествам. В системе управления соотношение «руководитель – подчиненный» образует служебно-административную иерархию, нормальное функционирование которой во многом зависит от соблюдения определенных «правил игры», цель которых – обеспечить максимальную эффективность и высокой качество общей работы.

На встрече с Х. Маккеем я задала ему несколько вопросов. Меня, в частности, интересовало, что он как теоретик управления, как практик, как организатор ставит на первое место: экономический, административный, правовой или моральный фактор.

«Неважно, чем управлять: заводом, фабрикой, лабораторией, академией и т.д., - ответил мой собеседник. - Самое главное, чем руководствуются американские бизнесмены, - это моральный фактор. Я бы рекомендовал молодым бизнесменам, управленцам России при переходе на рыночную экономику следовать шести заповедям». И он привел их.

**Первая**.В своей непосредственной деятельности надо рассчитывать исключительно на собственные силы, только тогда может быть обеспечен успех. Нельзя допускать, чтобы тебя кто-то постоянно опекал. Опека деморализирует, сковывает самостоятельность. Нужно делать то, что делают соседи, которые уже добились успеха, но стремится делать лучше, чем они. Так появляется конкуренция, а это главный закон бизнеса.

**Вторая**. Верить в себя даже в тех случаях, когда в тебе уже все разуверились. На первый взгляд это покажется очень простой заповедью. Но на самом деле у бизнесмена, предпринимателя могут возникнуть самые неблагоприятны обстоятельства, и тогда ему нужно особенно верить в свой успех. Нужно всеми силами стремиться победить.

**Третья**. Необходимо уметь устанавливать дружеские отношения с людьми и в быту, и на производстве, и в бизнесе. Искусство налаживать эти отношения - главная сторона деловой этики.

**Четвертая**. Никогда не забывать о человеческой стороне любых деловых отношений, каковы бы они ни были. Деньги не должны стоят на первом плане. Руководителям любого ранга необходимо знать и изучать психологию и характеры своих подчиненных, чтобы правильно использовать их на рабочих местах.

**Пятая**. Доброе имя нельзя приобрести за деньги. Его надо заработать делом. Деловой человек должен держать слово, данное своим партнерам, смежникам, сослуживцам, подчиненным. Так создается его авторитет. Моральная надежность («дал слово – держи») – еще один закон бизнеса.

**Шестая**. Имидж руководителя – имидж делового человека.

Последняя заповедь мне не показалась лишней, не удивила меня. Создание имиджа – дело серьезное.

Этимологически понятие «имидж» восходит к французскому image,что означает образ, изображение, представление. В современном значении оно обозначает то впечатление, которое производит человек на окружающих, что и как он говорит и делает, каков стиль его мышления, поведения, обращения с людьми, его внешность, одежда, манеры.

В западном бизнесе способности и умению человека производить хорошее впечатление придают очень большое значение. Недаром там появилась новая категория людей, так называемых имиджмейкеров – специалистов по имиджу. С человеком, не умеющим четко выражать свои мысли, неопрятно одетым, никто не станет вести дела.

Учитывая это, деловой человек должен быть не только готовым морально отвечать за свои действия (тем более за поступки), но и следить за внешним видом, особое внимание уделяя элементарной чистоплотности.

Одним из условий создания собственного имиджа является знание правил этикета и умение вести себя в соответствии с ними. Как и мораль, этикет есть одна из форм регулирования человеческого поведения. Но в отличие от нравственных норм правила этикета носят сугубо формальный характер. Их просто надо знать и соблюдать. Язык этикета выражает, прежде всего, требования общечеловеческой вежливости, затем регламентирует иерархию возрастных, служебных, половых, родственных различий людей, когда заранее оговариваются уже готовые модели конкретного действия в определенной ситуации с учетом этих различий.

Слово «этикет», означающее во французском языке этикетку, товарный знак, т.е. первоначальную характеристику предмета, получило современный смысл во времена Людовика XIV. Тогда для приглашения на придворные балы стали рассылаться специальные карточки с указанием времени, места, формы одежды, обязательных правил поведения придворных на балу. Делалось это для того, чтобы как бы узаконить строгое соблюдение придворной иерархии и таким образом еще более возвеличить царствующую особу. Знание этикета было обязательным для людей дворянского сословия. Поскольку карточки, содержащие правила поведения, назывались этикетками, сами правила стали называть этикетом.

В наше время этикет демократизировался, но сохранил многие выработанные веками правила и то, что называется приличиями, вежливостью, воспитанностью, хорошим тоном или хорошими манерами. Для воспитанного человека соблюдение этих привил обязательно, привычно и не вызывает особых затруднений. Существует специальная литература, которая достаточно подробно знакомит с правилами этикета.

Особенностью этикета является его диалогичность, т.е. все общающиеся между собой люди знают его правила и говорят, что называется, «на одном языке». Для соблюдения этикета требуется наличие определенных условий. К примеру, если в столовой, кроме алюминиевых ложек и кривых алюминиевых вилок, нет других столовых приборов, то от приема пищи в соответствии с правилами этикета придется отказаться. В цивилизованной среде предполагается общее знание правил этикета, и поэтому соблюдать их необходимо.

Общая культура человека складывается из многих компонентов. Немаловажное значение имеют внешний вид и одежда. Недаром в нарде говорят: «По одежке встречают…». Поэтому рекомендации по формированию имиджа делового человека мы и начнем с «одежки», с костюма.

Сейчас, в период реформирования всего хозяйственного механизма и перехода на рыночные отношения, особую роль призвана сыграть женщина. Именно она может полностью проявить свои возможности не только как «хранительница домашнего очага и продолжательница рода», но и как созидательница здорового нравственного климата на производстве, в политике и семье.

«Величайшая задача, встающая перед женщиной в настоящее время, заключается в том, чтобы одухотворить и оздоровить человечество» (Е. Рерих).

**Костюм деловой женщины**

Итак, как должна одеваться деловая женщина?

Правильно ли надеть на себя все одного цвета, допустим красные сапоги, красный берет, красны плащ, красный шарфик? Нет. В одежде должно быть два, максимум три предмета ведущего тона. Если вы надели черный костюм, к нему желательно надеть черные туфли и должна быть еще какая - нибудь деталь черного цвета, например сумка.

Универсальной одеждой деловой женщины являются платье, костюм, брючный костюм или кофта с юбкой, причем последние должны быть обязательно стильными, а не просто рабочими, тогда в них можно пойти на прием, посвященный важному событию, на свадьбу, в ресторан, на юбилей, день рождения.

Вечерним туалетом должно быть платье, платье-костюм, нарядный брючный костюм или какой-то специально продуманный ансамбль. Вечерний наряд женщины выполняется из тканей разных оттенков в зависимости от времени года: для осени, зимы – из более темных, для весны, лета – из более светлых. Не рекомендуется вечерний туалет из набивной, яркой, пестрой или в цветочек ткани. Ткань для вечернего туалета должна быть гладкой, либо с не очень броской выработкой.

Очень важно уметь правильно определять стиль одежды для разных случаях, чтобы, во-первых, не чувствовать неуверенности, а во-вторых, не привлекать излишнего внимания окружающих к своей внешности. И уж конечно, стараться не быть смешной. При необходимости лучше посоветоваться со специалистами.

Что украшает женщину? Прежде всего, прическа, затем туфли, сумка и бижутерия. Платье может быть очень скромным, но женщина с красивой прической, в красивых туфлях, с умело подобранной к своему туалету сумкой и бижутерией всегда будет выглядеть празднично. Даже в том случае, когда необходимо обновить свой туалет, а возникла проблема с деньгами, деловая женщина должна воздержаться от покупки дорогого платья (костюма), а отдать предпочтение туфлям и сумке.

Деловой женщине всегда нужно помнить, что не рекомендуется смешивать разные украшения (например, цепочку, бусы и брошь), допустим лишь гарнитур (кулон, серьги, кольцо).

**Никогда НЕ:**

* Надевать на одну руку (на разные пальцы или на один) золотые и серебряные кольца;
* Приходить на работу в брюках и кофточке: это домашняя одежда;
* Являться в офис в платье с глубоким декольте, без рукавов или в майке и без чулок. Такие варианты возможны только в нерабочее время;
* Носить подследники с босоножками, так как подследники служат только для того, чтобы надевать их в туфли вместо чулок (но не в официальном учреждении);
* Приходить на работу в легинсах или лосинах. Это одежда для спорта, загородных прогулок, выходов в магазин и т.п.
* Держать носовой платок в рукаве платья или кофточки. Для этого существует сумочка или карман.

**Костюм делового мужчины**

Как ни странно, главный предмет в туалете мужчины – галстук. Немаловажную роль играют и носки. Именно они подбираются в первую очередь к галстуку (исключая носки красного цвета), затем к цвету брюк и, наконец, к цвету обуви.

По мнению специалистов, деловой мужчина должен иметь три костюма: рабочий, деловой и вечерний. И во всех случаях галстук является главным предметом мужского туалета. У англичан существует пословица: джентльмен может иметь один-единственный костюм, но должен иметь дюжину галстуков.

Следует помнить, что рисунок галстука не должен повторять рисунок костюма или рубашки, а с костюмом из пестрой ткани не сочетается пестрый галстук.

Рассмотрим виды костюмов делового мужчины.

**Рабочий костюм** – это, прежде всего обычный (повседневный) костюм: брюки и пиджак. Вполне допустимы джемпер, пуловер или свитер под горло, только не свитер с воротником, как для лыжной прогулки. Брюки и кожаный пиджак или хорошо сшитая куртка – приемлемый вариант. Во всех случаях обязательны рубашка и галстук. Галстук не требуется лишь к рубашке особого покроя или, например, к водолазке.

Рабочий костюм деловой мужчина носит в обычные дни, когда он работает с бумагами, компьютером, калькулятором, за пишущей машинкой, составляет доклад или отчет, т.е. почти весь день проводит за рабочим столом. Если это руководитель и у него не запланированы совещания, встречи с партнерами, прием делегаций, он приходит на работу тоже в рабочем костюме.

**Деловой костюм мужчины** – это любого цвета брюки и пиджак и соответственно подобранные к ним рубашка и галстук.

**Вечерний туалет делового** мужчины должен состоять из брюк и пиджака непременно одного цвета и белой (только белой!) рубашки.

Имиджмейкеры предложили ряд рекомендаций для элегантного мужчины, которые в основе могут быть полезны и нашим мужчинам. Это своего рода законы в подборе костюма, рубашки, галстука, ботинок и носков.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тон костюма | Рубашка | Галстук | Обувь | Носки |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Серый | Цвета слоновой  Кости  Белая  Светло-голубая или  Розовая  Синяя  Светло-серая | Любого цвета  (даже зеленый,  желтый) | Черного  цвета | В тон галстуку  Черные |
| Темно-серый | Белая  Светло-розовая  Цвета слоновой кости  Светло-голубая  Синяя  Светло-серая | Полосатый  Красно-черный  Бордовый  Светло-серый | Черного цвета | Темно-голубые  Черные  Темно-бордовые |
| Темно-синий | Белая  Голубая  Цвета слоновой кости  Светло-серая  Светло-голубая  васильковая | В белую, голубую и красную полоску(могут быть две полоски в любом наборе)  Красный  Темно-бордовый  Светло-синий | Черного цвета | Темного-голубые  Темно-бордовые  Черные |
| Песочный | Светло-голубая  Розовая  Коричневая  Синяя  Пастельных тонов | Темно-голубой  Темно-коричневый  Коричневый  Синяя  Пастельный тонов | Светло- и темно-коричневый  Коричневого цвета | Темно-коричневые  Бордовые  Коричневые |
| Темно-коричневый | Белая или бежевая  Светло-розовая  Светло-голубая | Красно-черный или в зеленую и в коричневую полоску  Коричневый | Коричневого цвета | Коричневые  Бордовые |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|  | Цвета слоновой кости |  |  |  |
| Черный костюм-выходной вариант | Только белая | Серебристо-серый  Красно-черный  Светло-серый  Бордовый | Черного цвета | Черные |
| Черный костюм-ежедневный вариант | Любых пастельных тонов или синяя | В тон рубашке или синий | Черного цвета | Черные |

Многие мужчины любят носить брюки и пиджаки разного цвета. При этом брюки должны быть или черного цвета, или в тональности пиджака. Это, как правило. Возможны и иные варианты (например, темно-зеленый пиджак и коричневые брюки).

Рассмотрим несколько вариантов.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тон костюма | Рубашка | Галстук | Обувь | Носки |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Темно-голубой костюм  или пиджак | Белая  Темно-голубая  Цвета слоновой кости  Светло-голубая | Серо-красный  Бордовый  Темно-голубой | Черного  цвета | Черные  Серые  Бордовые |
| Темно-  Зеленый костюм  или пиджак | Белая  Цвета слоновой кости  Светло-розовая  Бледно-желтая  Салатовая | Красно-  Зеленый  Коричневый  Зеленый | Коричневого и черного  цвета | Коричневые  Черные |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Светло-коричневый  костюм или пиджак | Белая  Розовая  Табачного цвета  Светло-голубая  Бежевая  Кремовая  Цвета слоновой кости | Зеленый  Бордовый  Красно-черный  Темно-коричневый | Красно-коричневого, коричневого (если это костюм) цвета  Если черные брюки, то черная обувь | Бордовые  Черные  Коричневые |

Кроме этих правил, бизнесмен должен помнить следующее. Несколько лет назад была мода на белые носки. Молодые люди надевали черные длинные пальто, белые шарфы и белые носки. Сейчас белые носки можно носить только со спортивным костюмом, на прогулке за городом, с обувью для тенниса, а также с кедами и кроссовками.

Можно надеть цветной пиджак с оттенками красного (темно-фиолетовый, темно-бордовый и т.п.), но никак не красного цвета – это одежда служащих сферы быта, обслуживания, но не деловых людей.

Из украшений мужчина может носить только перстень или перстень в сочетании с обручальным кольцом (оно не является украшением). Перстень и обручальное кольцо должны быть на разных руках.

Сейчас многие молодые бизнесмены носят цепочки. И это стало нормой, при этом цепочку не должно быть видно. Если же ее носят поверх одежды (да еще с нательным крестом) – это проявление дурного тона.

Поскольку имидж включает внешний вид человека, его поведение, манеру говорить, держаться, каждому человеку, особенно деловому (мужчине и женщине в равной мере), необходимо помнить некоторые правила.

* Вырабатывая стиль одежды, нужно обязательно учитывать свои данные: возраст, комплекцию, положение в обществе.
* Следить за своим гардеробом. Это не пижонство, а суровая необходимость.
* Строго соблюдать правила гигиены (менять рубашку, белье, носки не реже одного раза в три дня, руки содержать чистыми, ногти опрятными).
* Перед выходом на улицу не забыть осмотреть себя в зеркале;
* Следить за осанкой, походкой, прической.
* Никогда не размахивать руками. Жестикуляция допускается лишь в ораторском искусстве.
* Мужчине нельзя держать руки в карманах брюк или пиджака, когда он здоровается или разговаривает с женщиной, со старшими по возрасту или положению или идет навстречу им.
* При входе в лифт обязательно нужно здороваться. Надо сказать всем находящимся в нем «Добрый День» в зависимости от времени дня (к этому следует приучать и детей). Соблюдать эти правила, входя в купе, если там уже сидит пассажир, попутчик, здороваться, проходя на место в самолете к окошку.
* В гостях обувь не снимают, но при этом необходимо иметь сменную обувь или привести свою уличную обувь в надлежащий порядок с разрешения хозяев. В России нередко принято предоставлять гостям домашнюю обувь вместо уличной, но это нежелательно!
* Мужчина, выезжающий в заграничную командировку, должен иметь минимум три костюма: а) для работы, б) для улицы до 18 часов, в) выходной – вечерний. Обувь может быть цветной, но для вечера требуются ботинки черного цвета и обязательно на кожаной подошве. Носки следует подбирать в тон костюму, а лучше – галстуку. Платок во внешнем кармашке пиджака должен гармонировать по цвету с галстуком или быть белым.
* Избегать в разговоре выражений типа «он сказал», «она сказала», особенно в присутствии того, о ком идет речь, на кого ссылаются.
* Нельзя употреблять в грубой, уничтожительной форме имена знакомых или даже близких, родных людей («Колька», «Танька») в разговоре о них или при обращении к ним. Всегда следует помнить о такте.