САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И ПРАВА

ФАКУЛЬТЕТ МУЖДУНАРОДНОГО МЕНЕДЖМЕНТА И ТУРИЗМА

**Реферат**

**На тему: История развития делового этикета**

Выполнил студент:

Свиридов А.С.

Курс: 5 очное отделение

Санкт-Петербург

2011 г.

**Происхождение профессиональной этики**

Возникновение первых профессионально-этических кодексов относится к периоду ремесленного разделения труда в условиях становления средневековых цехов в ХI-ХII вв. Именно

тогда впервые констатируют наличие в цеховых уставах ряда нравственных требований по отношению к профессии, характеру труда, соучастникам по труду. Однако ряд профессий, имеющих жизненно важное значение для всех членов общества, возникли в глубокой древности, и поэтому, такие профессионально-этические кодексы, как «Клятва Гиппократа\*», нравственные установления жрецов, исполнявших судебные функции, известны гораздо раньше.

Появление профессиональной этики во времени предшествовало созданию научных этических учений, теорий о ней. Повседневный опыт, необходимость в регулировании взаимоотношений людей той или иной профессии приводили к осознанию и оформлению определенных требований профессиональной этики.

Профессиональная этика зародилась в рамках конкретных видов деятельности, выступив в качестве нормативного начала в поведении специалистов. На основе тех вариантов личностных проявлений, которые профессиональное сознание трудовой группы признало наиболее

предпочтительными для данной деятельности, профессиональная этика создает стандарты профессионального поведения, оформляемые в виде специфических документов – клятв, уставов, кодексов.

Профессиональная этика, возникнув как проявление повседневного морального сознания, зародилась в рамках конкретных видов деятельности, затем уже развивалась на основе

обобщенной практики поведения представителей каждой профессиональной группы, выступив в качестве нормативного начала в поведении специалистов. Эти обобщения содержались как в писаных, так и неписаных правилах поведения.

Большую роль в становлении и усвоении новой профессиональной этики играет общественное мнение. Нормы с борьбой мнений. Отмечается взаимосвязь профессиональной этики и общественного сознания. Различные виды профессиональной этики имеют свои традиции,

что свидетельствует о преемственности основных этических норм, выработанных представителями той или иной профессии на протяжении столетий.

**Этика** (лthicб от ēthos - обычай, нрав, характер) - это совокупность принципов и норм поведения, принятых в данной эпохе и в данной социальной среде. Основным предметом изучения

этики является мораль.

**Мораль** – это нормы и правила, предъявляемые человеку, осуществление которых носит добровольный характер.

Слово «этика» происходит от греческого «ethos», слово «мораль» - от латинского «mos».

Смысл обоих слов – нрав, обычай. В отличие от простого обычая или традиции, нравственные

нормы получают идейное обоснование в виде идеалов добра и зла, справедливости.

**Этикет** (etuquette) - французское слово, означающее манеру, способ вести себя в обществе.

**Развитие этикета в России**

Современные исследователи жизни общества и историки утверждают, что родиной этикета является Италия XIV в., которая не только отличалась от варварской Англии, Германии и даже Франции уважением к силе, богатству и родовитости, но также и полагала обязательным наличие у богатых и знатных людей приятных манер, любезного обхождения, умения вести себя в обществе. Более того, весьма желательной считалась также образованность – и это тогда, когда Франция, например, не уважала представителей наук, презирала ученых, считала их занятия бессмысленными. Исторически этикет возник прежде всего во дворцах, поэтому был назван дворцовым, или государственным. Придерживаться определенных правил поведения было необходимо для возвеличивания царственных особ (императоров, королей, царей, князей, принцев, герцогов и т. п.), для закрепления иерархии внутри самого классового общества. От знания этикета и его выполнения часто зависела не только карьера, но и жизнь человека. Нарушение этикета приводило к вражде между государствами, войнам и т. п.

Естественным образом нормы поведения государей при встречах, развиваясь, дали жизнь дипломатическому этикету, поскольку дипломаты при встречах выражали государственную точку зрения.

Одновременно развивался и воинский этикет, поддерживающий стройность и строгость правил поведения в армии, без чего порядок был просто невозможен.

Появились и другие виды этикета – светский, иногда сейчас называемый общегражданским.

Самый «молодой» из них – деловой этикет.

Становление делового этикета в России также происходило постепенно. Первые письменные правила поведения были даны в "Поучениях" Владимира Мономаха. Приведем некоторые отрывки из этого сочинения: "Куда не пойдете по своей земле, нигде не позволяйте ни своим, ни чужим отрокам обижать жителей ни в селениях, ни в полях... где не остановитесь в пути, везде напойте и накормите всякого просящего... чтите гостя, откуда бы к вам ни пришел, - простой ли человек, или знатный, или посол, - ...угостите пищей или питьем... Больного посещайте, мертвого пойдите проводить... Не пройдите мимо человека, не приветствуя его, а скажите всякому при встрече доброе слово..."

Позже, в первой половине XVI века, в России была написана "Книга, называемая Домостроем, которая содержит в себе полезные сведения, поучение и наставление всякому христианину - и мужу, и жене, и детям, и слугам, и служанкам". Сокращенное название этого уникального сочинения, написанного Сильвестром, - "Домострой" - до сих пор известно каждому русскому человеку. Автор "Домостроя" разработал своеобразный кодекс поведения горожанина, основанный на справедливом и гуманном отношении людей друг к другу. Эта книга охватывала все стороны жизни людей богатого сословия: учила, как относиться к церкви, власти, членам семьи, прислуге, как воспитывать детей, как вести домашнее хозяйство, как встречать гостей и наносить ответные визиты и т. д. Со вступлением на престол Петра Великого в России наступила пора великих преобразований.

В XVII веке (1717 г.) по распоряжению Петра I была издана книга "Юности честное зерцало, или показа к житейскому обхождению, собранное от разных авторов", в которой давались советы молодым дворянам, как вести себя в светском обществе и в обычных житейских ситуациях.

Молодой дворянин должен был быть, прежде всего, честным, с уважением относиться к окружающим, почитать родителей. "В первых наипаче всего должны дети отца и матерь в великой чести содержать. И когда от родителей что им приказано, бывает, всегда шляпу в руках держать, а перед ними не вздевать, и возле их не садиться, и прежде оных не заседать, при них всем телом не выглядывать, но все потаенным образом с великим почтением, не с ними вряд, но немного уступя позади оных в стороне стоять..."

Отдельная глава была посвящена поведению детей в обществе и дома. Приведем в качестве примера еще одну цитату из вышеуказанной книги, которая касается манеры поведения человека и его походки: "Никто не смеет повеся голову и потупя глаза вниз по улице ходить, или на людей косо взглядывать, но прямо, а не согнувшись ступать, и голову держать прямо ж, а на людей глядеть весело и приятно с благообразным постоянством, чтоб не сказали: он лукаво на людей смотрит".

Впоследствии книга "Юности честное зерцало..." неоднократно переиздавалась в XVIII веке и позднее. С течением времени этикет все больше и больше подвергался европейскому влиянию. Уже во времена царствования императрицы Анны доминирующим стало французское влияние. Признаком хорошего воспитания считалось безупречное владение французским языком, поэтому для воспитания своих детей приглашали французских гувернеров. В крупных городах появились французские парикмахеры, модистки, открылись лавки с модной одеждой. Все истинно русское, национальное стало восприниматься как крепостное, рабское. Такое влияние было достаточно сильным вплоть до Отечественной войны 1812 года, когда сильны, стали патриотические настроения. После отмены крепостного права в1861году многие сословные различия отошли на второй план. В это время этикет становится достоянием более широкого круга людей. Крестьяне в своей повседневной жизни тоже руководствовались особыми правилами, которые имели в своей основе патриархальные традиции. Главным в крестьянской семье считался старший по возрасту мужчина, к нему относились с большим уважением и почтением. Право первому сесть за стол принадлежало главе семьи. В Санкт-Петербурге в 1890 году была опубликована книга "Жизнь в свете, дома и при дворе".

Октябрьская революция 1917 года резко изменила представления о жизни. С этого момента хорошие манеры, благородство, вежливость, тактичность, владение иностранными языками стали считаться признаком буржуазного общества. "Пролетарские" правила этикета во многом противоречили ранее существовавшим. Мужчины перестали быть галантными кавалерами, а женщины - прекрасными дамами. Все стали товарищами. Большая часть интеллигенции (т. е. воспитанных людей, живущих в соответствии с правилами этикета и нравственными нормами) была вынуждена уехать за границу. В последнее время соблюдение этикета стало необходимым для успешного существования человека в обществе**.**

В России в начале XVIII в. стал усиленно внедряться западный этикет. На русскую почву переносились одежда, манеры и внешние формы поведения. За соблюдением этих правил боярами и дворянским сословием (особенно в столичных городах) постоянно и настойчиво, порой жестоко, следил сам царь Петр I. За их нарушения строго наказывали. В дальнейшем, в царствование Елизаветы и Екатерины II, отбирались те правила этикета, которые отвечали требованиям и особенностям национальной культуры России. Россия как евразийская страна во многом соединяла противоположности Европы и Азии. А этих противоположностей было много не только в XVIII в., но и сейчас.

Общественный прогресс способствовал взаимопроникновению правил поведения, обогащению культур. Процесс взаимного обогащения правилами поведения позволил выработать взаимоприемлемый, признаваемый в главных чертах этикет, закрепляемый в обычаях и традициях. Этикет стал предписывать нормы поведения на работе, на улице, в гостях, на деловых и дипломатических приемах, в общественном транспорте и т. д.

Современный деловой человек следует этим неписаным нормам поведения. Можно рекомендовать ему не просто слепо и безоговорочно исполнять требования делового этикета, но постараться понять их внутренний смысл и содержание, которое и делает их необходимыми в деловом общении.

Манеры отражают внутреннюю культуру человека, его истинное отношение к морали, его понимание моральных требований, его интеллект.

Деловой этикет - важная составляющая деловых отношений, базирующаяся на многовековой мудрости, определяющей представления о духовных ценностях (справедливости, честности, верности слову и ценностях материальных - организованности, высоком дизайнерском уровне).

**Принципы делового этикета**

Деловой этикет базируется на следующих принципах:

1. Здравый смысл: нормы делового этикета не должны противоречить здравому смыслу, а здравый смысл подсказывает, что деловой этикет в целом направлен на поддержание порядка, организованности, экономию времени и другие разумные цели.

Нормы этикета, нарушающие деловые взаимоотношения, устоявшиеся правила общения, здравым смыслом поддерживаемы быть не могут.

2. Свобода: имеется в виду то, что правила и нормы делового этикета, хотя и существуют и весьма ревностно исполняются, тем не менее не должны препятствовать свободному волеизъявлению каждого делового партнера, свободе выбора партнеров по бизнесу, свободе подбора методов и способов исполнения договоренностей между сторонами.

Свобода предполагает также терпимое отношение к проявлению национальных особенностей, культурных национальных традиций, лояльность к свободно проявляемой точке зрения, к различным деловым позициям. Однако такой принцип делового этикета, как свобода, ограничен:

• здравым смыслом;

• климатическими условиями;

• традициями;

• национальными особенностями;

• политическим режимом и др.

3. Этичность: весь комплекс норм, стандартов, требований,

рекомендаций, составляющий деловой этикет, самой своей сутью

и содержанием просто обязан быть этичным, моральным, т.е. де

ловой этикет целиком и полностью ориентирован на добро. Но

как трактовать эту главную категорию морали, другими слова

ми, что считать добром и что считать злом, в сфере бизнеса - вопрос сложный и неоднозначный. Все содержание данной области знаний, а также учебной дисциплины "Деловой этикет" имеет своей главной целью "окружить" бизнес множеством "этических фильтров", оставляющих аморальное поведение и поступки людей за рамками сферы деловых отношений.

4. Удобство: нормы делового этикета - не путы, не оковы, не кандалы на руках и ногах партнеров по бизнесу, они не должны сковывать деловых людей, мешая тем самым деловым отношениям и тормозя развитие экономики.

Удобным для делового человека должно быть все - от планировки служебного помещения до размещения оборудования в нем, от деловой одежды до правил проведения презентации и требова-ний, предъявляемых к деловым переговорам, причем эти удобства должны быть обеспечены в равной степени для всех участников деловых отношений.

5. Целесообразность: суть этого принципа в том, что каждое предписание делового этикета должно служить определенным целям. Виды деловых отношений - презентация, деловая беседа, ведение переговоров и т.п. - имеют разнообразные цели, и каждый аспект делового этикета должен им соответствовать.

6. Экономичность: этика деловых отношений не должна обходиться слишком дорого; высокая "стоимость" моральности в делах сама по себе не этична, поскольку представляет собой вычет либо из прибыли организации, либо из доходов отдельного сотрудника.

Разумная стоимость - вот то соображение, которым следует руководствоваться протокольному отделу организации.

7. Консерватизм: этот принцип является само собой разумеющимся, так как корни делового этикета - в этикете государственном, имеющем многовековую историю, в этикете воинском, (столь же почтенного возраста), в светском (общегражданском) этикете, который хотя и не столь давно существует, однако его концепции завоевали прочное место в жизни общества и стали классическими.

Консерватизм во внешнем облике делового человека, в его манерах, склонностях, приверженности к тем или иным традициям невольно вызывает ассоциации чего-то незыблемого, прочного, надежного; а надежный партнер в делах - предел желаний для каждого делового человека.

Надежность, фундаментальность, стабильность - весьма привлекательные в деловом мире черты , и они имеют содержательную связь с консерватизмом.

8. Непринужденность: нормы делового этикета должны быть

таковы, чтобы соблюдение их не превращалось в нечто навязываемое, отторгаемое психологически; они естественны, исполняемы с легкостью и без напряжения.

9. Универсализм: это значит, что следует стараться, чтобы каждая рекомендация или норма делового этикета была направлена на многие стороны деловых взаимоотношений.

10. Эффективность: суть этого принципа в том, что стандарты деловых отношений должны способствовать сокращению сроков исполнения договоров, заключению большего числа договоров, уменьшению количества конфликтов в коллективе и т.д.

На современном этапе развития делового этикета активно разрабатываются различные пути, посредством которых этические нормы можно внедрить в практику. В мировой экономике выделяют 7 таких механизмов:

1) этические кодексы;

2) комитеты по этике;

3) тренинг;

4) социальные аудиты;

5) юридические комитеты;

6) службы, рассматривающие претензии граждан по этическим вопросам;

7) изменения в корпоративной структуре.

Наиболее часто применяемым механизмом является этический кодекс. Около 90 % зарубежных компаний внедряли этические принципы посредством таких кодексов. Они могут быть разработаны для компании в целом и содержать общие для всех этические правила.

Кодекс может быть также разработан для определенных функциональных подразделений, например отдела закупок, и затрагивать только специфические для данного отдела этические проблемы.

Этический кодекс, как правило, разрабатывается специально созданным комитетом. Чтобы сделать его более эффективным, обычно принимаются дисциплинарные меры, направляемые на наказание нарушителей кодекса и поощрение поступков, совершаемых в соответствии с правилами этического кодекса.