

університет «Львівська політехніка», «Інтелект-Захід», 2004. – 416 с.

5. Рыжиков Ю. И. Теория очередей и управление запасами / Ю. И. Рыжиков – С-Пб.: Питер, 2001. – 384 с.

6. Эффективное управление запасами / Дж. Шрайбфедер ; Пер. с англ. - 2-е изд. - М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. - 304 с.

7. Стерлигова А.Н. Управления

запасами в цепях поставок: учебник. – М.: ИНФРА-М, 2008. – 430 с.

8. Окландер М.А. Логистика / М.А. Окландер. – К.: Центр навчальної літератури, 2008. – 346 с.

9. Гнеденко Б.В. Введение в теорию массового обслуживания/ Б.В. Гнеденко, И.Н. Коваленко. 2-е изд., перераб. и доп.– М.: Наука, 1987.– 336 с.

УДК 174:658

РОЛЬ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА В ПОВЫШЕНИИ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Сухорукова Т.Г., к.э.н., доцент (УкрГУЖТ)

В статье рассмотрены вопросы развития делового этикета в современном бизнес-пространстве: содержание делового этикета, принципы и правила, функции и направления унификации делового этикета. Показано, что соблюдение правил делового этикета способствует производительному ведению бизнеса и стимулирует рост прибыли, то есть повышает экономическую безопасность предприятия. В то же время не соблюдение или не четкое соблюдение правил делового этикета снижает экономическую безопасность предприятия и может привести к нецелесообразности развития всего бизнеса. Акцентируется внимание на том, что в современном обществе практически никакие дипломатические, политические, культурные, экономические и другие отношения не могут быть свободными от норм этикета.

Ключевые слова: деловой этикет, деловая этика, имидж компании, психология делового общения, принципы этикета, правила делового этикет

РОЛЬ ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ У ПІДВИЩЕННІ ЕКОНОМІЧНОЇ БЕЗПЕКИ ПІДПРИЄМСТВА

Сухорукова Т.Г., к.е.н., доцент (УкрДУЗТ)

У статті розглянуті питання розвитку ділового етикету в сучасному бізнес-просторі: зміст ділового етикету, принципи і правила, функції і напрями уніфікації ділового етикету. Показано, що дотримання правил ділового етикету сприяє продуктивному веденню бізнесу і стимулює зростання прибутку, тобто підвищує економічну безпеку підприємства. У теж час не дотримання або не чітке дотримання правил ділового етикету знижує економічну безпеку підприємства і може привести до недоцільності розвитку усього бізнесу. Акцентується увага на тому, що в сучасному суспільстві практично ніякі дипломатичні, політичні, культурні, економічні і інші відношення не можуть бути вільні від норм етикету.

Ключові слова: діловий етикет, ділова етика, імідж компанії, психологія ділового спілкування, принципи етикету, правила ділового етикету

A ROLE OF BUSINESS ETIQUETTE IS IN SUCCESSFUL DEVELOPMENT OF ENTERPRISE

Suhorukova T.G., Candidate of Economic Sciences, associate professor (USURT)

In the article the questions of development of business etiquette are considered in modern business-space. Etiquette, as manner, method to behave in society, is irreplaceable at the conclusion of business contracts and for maintenance of the business relationships counted on the protracted prospect. Underline, that principles and rules of business etiquette allow to avoid the undesirable errors of business communication, promotes economic security of enterprise. It is shown that the observance of rules of business productive business and stimulates the height of income. In too time a not observance or not clear observance of rules of business etiquette reduces business profitability and can result in pointlessness of his development. Attention is accented on that in modern society practically no diplomatic, political, cultural, economic and other relations can be free of norms of etiquette. An observance of business etiquette is obligatory for any respecting itself company, especially if she has business solid partners and clients, expecting a corresponding relation; gives the resource of favorable image at negotiations even for a company that only enters on the stage of large transactions and serious negotiations; provides the loyal relation of men of weight and companies.

Keywords: *business etiquette, business ethics, company image, business communication psychology, etiquette principles, business etiquette rules*

Постановка проблеми. Даже сегодня, в век прагматиков и скептиков, большую роль в успехе предпринимательского дела играют межличностные отношения. Прежде чем заключить выгодную сделку партнеры «изучают друг друга»:

- наводят справки о финансовой стабильности и устойчивости;
- убеждаются в договорной дисциплине партнера;
- собирают сведения о бизнес-истории партнера.

Вся эта «работа» является предварительной и осуществляется без непосредственного контакта и диалога. Следующим этапом в развитии деловых отношений является личная встреча потенциальных партнеров.

На этом этапе первостепенная роль отводится **деловому этикету**. Деловой этикет дает возможность предупредить нежелательные ошибки делового общения.

Соблюдение правил делового этикета подтверждает высокий профессионализм партнера и его серьезный подход к общему делу. Именно на первых встречах деловые партнеры имеют возможность произвести необходимое впечатление друг на друга. Деловой этикет со своими принципами и правилами открывает реальные перспективы делового, взаимовыгодного общения потенциальных партнеров.

Деловой этикет необходим для успешного осуществления любого бизнеса, независимо от его масштабов и отраслевой принадлежности. Он является субъективным фактором экономической безопасности предприятия. В древние века нарушение этикета приводило к вражде между государствами, войнам и т. п. Наиболее яркими примерами является история Китая, Древнего Египта, стран Дальнего и Ближнего Востока [1]. Необходимо напомнить, что в средние века от знания этикета и его выполнения часто

зависела не только карьера, но и жизнь человека. В эпоху феодализма европейский этикет приобрел большое количество церемоний и ритуалов, таких как посвящение в рыцари, объявление войны, участие в турнирах, служение сеньору и избранной даме сердца. Все это нам знакомо из произведений А. Дюма, В. Гюго, Ж. Санд, В. Скотта, У. Шекспира.

В современных условиях, необходимость формирования отечественной деловой этики обусловлена стремлением отечественного производства интегрироваться в общеевропейское бизнес-пространство. Без знания и практического применения норм и правил делового этикета добиться поставленной цели практически не возможно.

Анализ последних исследований. Изучению общих и частных вопросов делового этикета посвящено значительное число работ. В институтах управления деловой этикет является отдельной учебной дисциплиной.

Следует отметить наличие научных публикаций, посвященных интеграции отечественного делового этикета в современное бизнес-сообщество [2,3]. Ряд работ отечественных и зарубежных авторов посвящены исследованию основных проблем делового этикета [4,5]. Очень часто вопросы делового этикета рассматриваются в контексте смены вектора развития организационной культуры предприятия [6].

С экономической точки зрения авторы публикаций исследуют влияние делового этикета на изменение прибыльности бизнеса через такие факторы, как доверие, уважение, благоприятный имидж компании. Как говорят некоторые исследователи: «Цену бескультурья и хамства можно вычислить и выразить в деньгах» [7].

Многие преуспевающие компании, формируя свой уникальный фирменный стиль, требуют от сотрудников безупречных деловых манер. Этим они

создают себе конкурентное преимущество, которое выгодно отличает их в глазах клиентов и партнеров.

В современном отечественном бизнес-сообществе отсутствует единый деловой этикет и деловая культура. В развитии делового этикета в отечественном бизнесе гораздо больше проблем, чем собственных положительных результатов, доказавших свою практическую ценность. Отечественный деловой этикет, который базируется на мировых стандартах, только формируется в Украине.

Задачей данной статьи является исследование основных проблем формирования украинского делового этикета, синтезирующего в себе достижения европейского делового этикета и лучшие результаты практического развития отечественного бизнес-пространства.

Основной материал. Этикет – французское слово, которое означает манеру, способ вести себя в обществе. Вопрос развития делового этикета невозможно рассматривать без исследования этики. **Этика** – совокупность принципов и норм поведения, принятых в данной эпохе и в данной социальной среде. Деловая этика основывается на данном обобщенном понятии этики [8]. Основным предметом изучения этики является мораль. Мораль – это нормы и правила, предъявляемые человеку, осуществление которых носит добровольный характер [9].

Становление делового этикета, наиболее приближенного к современному пониманию, относится к середине XVI века. Ф. Бекон рассматривал этикет как богатство, которое человек должен эффективно использовать для укрепления своей репутации, что по мнению философа, равносильно обладанию рекомендательными письмами [10].

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.

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.

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 [11].

В настоящее время соблюдение делового этикета:

- является обязательным для любой уважающей себя компании, особенно если она имеет дело солидными партнерами и клиентами, ожидающими соответствующего отношения;

- дает ресурс благоприятного имиджа при переговорах даже для компании, которая только входит на стадию крупных сделок и серьезных переговоров;

- обеспечивает лояльное отношение влиятельных людей и компаний, посредством чего обеспечивает устойчивую экономическую безопасность предприятия.

Деловой этикет утверждает, что любым поведением руководят правила. Из-за нарушения сотрудником правил делового этикета может возникнуть замешательство. Существуют неписанные правила, нарушение которых тотчас замечается.

Претворение правил бизнеса-этикета в жизнь создает линию четкого функционирования предприятия, рождает взаимное уважение и хорошие межчеловеческие отношения и ограничивает неприятные ситуации, которые могут возникнуть во время выполнения ежедневных обязанностей.

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, не могут поддерживаться здравым смыслом;

- 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;

3) этичность: весь комплекс норм, стандартов, требований, рекомендаций, составляющих деловой этикет, самой своей сутью и содержанием просто обязан быть этичным, моральным, т.е. деловой этикет целиком и полностью ориентирован на добро;

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;

5) целесообразность: суть этого принципа в том, что каждое предписание делового этикета должно служить определенным целям. Виды деловых отношений 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 отдельных сотрудников;

7) консерватизм: этот принцип является само собой разумеющимся, так как корни делового этикета – в этикете государственном, имеющем многовековую историю, в этикете воинском, в светском этикете. 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 таковыми, 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.[12].

Мы рассмотрели основные принципы делового этикета. А сейчас приведем его основные правила.

Первое правило – пунктуальность. В деловых отношениях опоздание всегда имеет негативную оценку. Даже самые искренние извинения и заверения о невозможности прийти своевременно не могут полностью исправить создавшееся положение, партнер всегда будет чувствовать к себе неуважение со стороны опоздавшего человека. Уже стала анекдотом история двух российских автомобильных компаний, решивших заключить контракт с китайской компанией.

Китайские партнеры жаждали посмотреть на работу своих будущих партнеров, поэтому они решили приехать в Россию сами. Российские партнеры, естественно, пообещали встретить их в аэропорту и организовать экскурсию по своим заводам.

Ко дню приезда китайских

партнеров все было готово, оставалось только встретить их и доставить для подписания контракта в офис фирмы. Почетную обязанность встретить китайцев решили доверить самому организованному сотруднику фирмы, который всегда выполнял данные ему поручения на должном уровне, к тому же юноша немного владел китайским языком.

Отправившись встречать китайцев, юноша вспомнил, что забыл купить домой продукты, поэтому по пути он решил заскочить в магазин. Успешно решив свои личные дела, он со спокойным сердцем отправился в аэропорт. Самолет должен был приземлиться в 8 часов, поэтому юноша не придал никакого значения двум минутам опоздания. Все равно, мол, будут еще в это время спускаться по трапу.

Наконец он прибыл в зал ожидания и стал ждать, китайцев среди пассажиров самолета не было. Как оказалось, они ждали его только минуту, затем заказали срочный обратный рейс – и в момент прибытия встречающего они уже летели на Родину. Казалось бы, всего две минуты, не так уж и много, но из-за них был расторгнут грандиозный контракт, а юноша был уволен [13].

Второе правило – не говорите лишнего другим. В разговоре с деловым партнером не рекомендуется открывать все стороны собственного бизнеса. Это может значительно повлиять на экономическую безопасность предприятия. Партнеры сегодня могут завтра стать конкурентами – это всегда необходимо помнить.

Уровень культуры речи человека становится визитной карточкой в профессиональном, деловом общении, определяет успешность делового взаимодействия, а, следовательно, становится одной из составляющей успешной карьеры. От искусства делового общения зависит успешная деятельность фирмы и ее экономическая безопасность: от того, соблюдается ли речевой этикет в устной и письменной речи, правильно ли

ведутся переговоры, деловые беседы и прочее.

Третье правило – не будьте эгоистом. В ходе ведения переговоров и в дальнейшем совместном бизнесе важно «слышать» оппонента, и не всегда руководствоваться только собственными интересами. Свою точку зрения важно доказывать аргументами, а не эмоциями. Однажды О. де Бальзак заметил, что не слушать – это не только отсутствие вежливости, но и признак пренебрежения [9].

Важно также думать не только о собственных интересах, но и об интересах команды, компании, где Вы работаете.

Четвертое правило – одевайтесь так, как заведено в обществе. Одежда является демонстрацией вкуса и статуса в обществе. Не стоит легкомысленно относиться к этому правилу. Внешний вид является первым аспектом, на который обращает внимание человек и это сразу настраивает его на соответствующий лад. Напомним, что Рокфеллер начал свой бизнес с того, что купил себе на последние деньги дорогой костюм и стал членом гольф-клуба [4].

Осуществляя подбор костюма в широком смысле слова, деловой человек должен руководствоваться следующими общими правилами:

- единство стиля;
- соответствие стиля конкретной ситуации;
- разумная минимизация цветовой гаммы («правило трех цветов»);
- сопоставимость цветов в цветовой гамме;
- сопоставимость характера рисунка в различных компонентах одежды.

Цветами власти называют черный, темно-синий, темно-серый и коричневый цвет. Темно-синий костюм в полоску считается крайне сильным и полезен при представлении высшему руководству. Поскольку человек в одежде темных тонов кажется выше и представительнее, важные

персоны в некоторых ситуациях стараются избегать цветов власти в одежде. Если в одежде продавца слишком много таких цветов, то он может запугать потенциального покупателя. А вот невысокий человек с помощью цветов власти будет казаться выше ростом. Для женщин, которые хотят найти свое место в той сфере бизнеса, где обычно доминируют мужчины, наиболее эффективными цветами власти будут темно-синий цвет, угольно-серый и черный.

Если вы не хотите столь вызывающе излучать властность, надевайте вещи средних тонов. Более светлые оттенки вроде бежевого или синего хороши в том случае, если вы хотите казаться дружелюбными и доступными. Не забывайте и о том, что на выбор одежды влияют также сезон и погода [14].

В целом, по тому как одеты и ведут себя работники фирмы, можно судить об их интеллектуальных и профессиональных качествах.

Пятое правило – следите за чистотой речи. Все, что вы говорите и пишете, должно быть изложено красивым языком, правильно. Умение общаться грамотно, вести дискуссию и убеждать оппонента является очень важным для ведения переговоров. Следите за своим произношением, дикцией и интонацией. Кроме этого в ходе беседы или переговоров необходимо избегать профессионального сленга и жаргонизмов.

К этому правилу хотелось бы добавить необходимость соблюдения невербального общения. Жесты, которыми сопровождается речь, и положение тела во время деловой беседы могут «рассказать» о партнере не меньше, чем его речь.

Исследования показали, что от 60 % до 80 % информации о человеке идет через невербальные каналы восприятия. Впечатление от первой встречи формируется в течение первых 10 секунд знакомства и первых 10 секунд беседы [15].

С позиции развития отечественного

делового этикета важно учесть передовой опыт развитых стран. Так в основе западноевропейской этики деловых отношений лежат преуспевание в делах, профессионализм, порядочность.

В западном бизнесе максимально ценят преданных, в том числе в плане нравственной зрелости, партнеров и, напротив, с не вполне этично действующими новичками рвут деловые отношения немедленно и навсегда. Золотым правилом в деловом смысле на западе считается принцип: заботься о коллегах и сотрудниках, а рынок позаботится о тебе.

Отметим, что, например, японцы ежегодно тратят 700 млн. долларов на обучение и консультации по этикету служащих [16].

Выводы. Таким образом, в современном бизнесе нельзя игнорировать правила этикета. Этикет является одной из составляющих делового образа, и опытные деловые партнеры всегда обращают внимание на этику делового сотрудничества. Чтобы заслужить звание профессионала, недостаточно справляться со своими обязанностями. Необходимо также демонстрировать уважительное отношение к другим работникам, руководству и партнерам компании.

В цивилизованном мире деловой этикет считается экономической категорией. Если его соблюдают все сотрудники компании на всех уровнях, то в коллективе создается доброжелательная, комфортная атмосфера, улучшается психологический климат, происходит меньше конфликтов, растет производительность труда, более рационально используется рабочее время, растет культура производства и т.п. Другими словами – укрепляется экономическая безопасность предприятия.

Практика показывает, что о культуре начинают заботиться, в первую очередь, люди богатые и уверенные в себе. Организации. Не имеющие прочного

положения в деловом мире, заняты только конкурентной борьбой, культура для них – непозволительная «роскошь».

Необходимо помнить, что деловой этикет – это не анахронизм, а обязательное требование современного общества. От того, насколько предопределено поведение делового партнера в конкретной ситуации (в соответствии с требованиями делового этикета) зависит экономическая безопасность обеих бизнес-сторон. Современным предпринимателям необходимы знания этикета как инструмента управления деловой репутацией, которая является в конечном счете фактором максимизации прибыли предприятия

ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Подопригора М.Г. Деловая этика: учеб. пособие. / М. Г. Подопригора. – Таганрог: Изд-во ТГИ ЮФУ, 2012. – 116 с.
2. Компанієць В. В. Управління розвитком соціально-економічних систем у духовно-моральному та соціокультурному вимірі. Частина 2. Якість управління соціально-економічними системами: духовно-моральні та культурні пріоритети (на прикладі залізничного транспорту): монографія / В. В. Компанієць. – Харків: УкрДАЗТ, 2012. – 296 с.
3. Дебольский М. Психология делового общения. / Дебольский М.- М.: МАУП, 1998. – 244 с.
4. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей / Пер. с английского / Общ. ред. Зинченко В.П. и Жукова Ю.М. / Д. Карнеги. – Алма-Ата: «Ана тілі», 1991. – 496 с.
5. Дикань В.Л. «Етичні основи бізнесу». Навчальний посібник / В.Л. Дикань, В.В. Компанієць, О.М. Полякова.- Харків: УкрДАЗТ, 2012. – 316 с.
6. Лазаренко С.В. Деловая культура и деловой этикет в современном бизнес-сообществе [Электронный ресурс] / С.В. Лазаренко. – Режим доступа: http://www.rusnauka.com/4_SND_2009/Psihologia/40304.doc.htm
7. Сватенко М.К. Деловой этикет [Электронный ресурс] / М.К. Сватенко. - Режим доступа: <http://russia-west.ru/viewtopic.php?id=299>
8. Балабанова Л.В. Управління персоналом: навч. посіб. / Л.В. Балабанова, О.В. Сардак. – К.: Професіонал, 2006. – 512 с.
9. Браим И.Н. Этика делового общения. – Минск: «Народна аскета», 1996. – 248 с.
10. Дебольский, М. Психология делового общения / М. дебольский. – М.: МАУП, 1998. – 244 с.
11. Компанієць В. В. Управління розвитком соціально-економічних систем у духовно-моральному та соціокультурному вимірі. Частина 1. Розвиток соціально-економічних систем у духовно-моральному та соціокультурному вимірі. Духовно-моральна соціально-економічна система: монографія / В. В. Компанієць. – Харків : УкрДАЗТ, 2011. – 305 с.
12. Свиридов А.С. История развития делового этикета [Электронный ресурс] / А. С. Свиридов. – Режим доступа: http://otherreferats.allbest.ru/ethics/00269204_0.html
13. Стивен Р. 7 навыков высокоэффективных людей. Мощные инструменты развития личности. – К.: Фолио-Альпина Паблишер, 2017. – 396 с.
14. Трофимов В.С. Деловой этикет [Электронный ресурс] / Трофимов В. С.– Режим доступа: <http://psylist.net/uprav/040001.htm>
15. Психология делового общения: учебник / Под ред. Г.В. Бороздиной. – М.: Инфра-М, 2008. – 168 с.
16. Развитие этикета в исторической ретроспективе [Электронный ресурс] - Режим доступа: <http://www.studfiles.ru/preview/3191158/>