

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ

Кафедра туризму

**Фелинчак Ю.Б**

**Кучер П. В.**

Лекція з навчальної дисципліни

**ДІЛОВОДСТВО ТА ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ**

**Тема:**

**«ЕТИКА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ ТА ДІЛОВИЙ  
ЕТИКЕТ»**

**Для студентів спеціальності 242 Туризм**

**(спеціалізація «Туризмознавство»)**

“ЗАТВЕРДЖЕНО”

на засіданні кафедри туризму

„\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2018 р. протокол № \_\_\_

Зав.каф \_\_\_\_\_ І. Волошин

**Етика ділового спілкування та діловий етикет**

1. Вступ. Предмет і завдання дисципліни «Діловий етикет в туризмі».
2. Об'єкт, предмет і завдання етики ділового спілкування.
3. Поняття про етикет.
4. Основні види етикету.

В даний час все більшого значення набуває культура людських відносин, поведінки і спілкування людей у діловій сфері. Щодня нам доводиться зустрічатися з величезною кількістю людей і питання про те, як поступати, як поводитися в тій або іншій ситуації, набуває особливої гостроти. Звичайно, правила пристойності кожна людина засвоює з дитинства, але навіть оволодівши ними, особа не завжди стає вихованою і деколи за зовнішнім лиском ховається відсутність справжньої культури.

Здавалося б, немає нічого простішого, ніж поводитися як прийнято, не спричиняючи клопоту оточуючим і водночас почувати себе вільним. Але насправді оволодіти цією свободою – хорошими манерами, дуже важко, особливо для тих, хто не усвідомив їх значення в повсякденному житті. До культури поведінки залучається кожен, але не всім вдається дотримуватися етикету в діловій сфері і особливо в побуті. У одних на це не вистачає часу. Інші вважають, що при нагоді не ударять “лицем в грязь”, треті вважають, що з дипломатами їм ледве доведеться спілкуватись, а свій брат пробачить недоліки світського виховання.

Спільна діяльність людей не може бути нейтральною по відношенню до моральності. Історично мораль, а не право, була першою формою регуляції відносин між людьми. Особливого значення ця форма регуляції ділових відносин набуває в демократичному суспільстві, в якому відсутній жорсткий контроль держави за господарською і іншою діяльністю людей. Тому сьогодні особливо гостро постають питання дотримання етичних норм, зокрема, у діловому спілкуванні.

У більшості країн заходу ділову етику включено до програм інститутів і університетів, коледжів і шкіл бізнесу. Це пов'язано з тим, що будь-яка діяльність людини, особливо підприємницька, має етичні і правові критерії. У житті, зокрема в бізнесі, часто виникають ситуації, коли люди дотримуються

закону, але порушують етичні норми і правила. Це має негативні наслідки як для бізнесу, так і для суспільства загалом.

Молодь як найменш консервативний прошарок суспільства активно включається в різні сфери ділового життя, але потрібно докласти чимало зусиль, щоб засвоїти норми гуманістичної етики, і впровадити їх у ділові стусунки. На вирішення таких проблем, зумовлених незнанням ділового етикету, спрямований спецкурс «Діловий етикет в туризмі» який зможе стати хорошим засобом для виявлення засвоєних знань в області культури поведінки.

**Етикет** – своєрідний комплекс гарних манер і правил поведінки людей вдома, на роботі, в громадському транспорті, усталених в даному суспільстві. Саме слово «етикет» походить від французького «etiquette».

## **2. Об'єкт, предмет і завдання етики ділового спілкування**

Взаємини людей в процесі спільної діяльності, якою кожна людина присвячує значну частину свого життя, завжди викликали особливий інтерес і увагу з боку філософів, психологів, соціологів, а також фахівців-практиків, що прагнули узагальнити свій досвід ділового спілкування в тій або іншій сфері, співвіднести його з виробленими людством нормами моральності і сформулювати основні принципи і правила поведінки людини в діловій (службовій) обстановці. Останнім часом для характеристики всього комплексу питань, пов'язаних з поведінкою людей в діловій обстановці, а також для назви теоретичного курсу, присвяченого їх вивченню, використовується термін "етика ділового спілкування".

**Етика ділового спілкування** – це дисципліна, яка виникла на стику етики і психології. **Об'єктом** етики ділового спілкування є ділове спілкування, а **предметом** – його моральний та психологічний аспекти, етичні та психологічні механізми.

### **Завдання етики ділового спілкування:**

1. вивчення філософських, етичних, психологічних основ ділового спілкування, його норм і правил у різних формах трудової діяльності

2. аналіз конкретних ситуацій із розпізнаванням психологічних типів людей, їхньої моральності та ін. індивідуальних особливостей, що проявляються під час ділового спілкування

3. розробка способів і засобів ділового спілкування відповідно до психологічних і соціокультурних особливостей співрозмовників з врахуванням норм і правил гуманістичної етики

4. розробка шляхів формування культури спілкування, становлення та самовдосконалення індивідуального стилю спілкування спеціалістів відповідно до етичних норм і правил.

### **3. Поняття про етикет**

За багатовікову історію розвитку людської культури виробилися ряд правил поведінки, які зазвичай називають правилами хорошого тону або правилами етикету. Етикет - це мовчазна мова, за допомогою якої можна багато що сказати, багато що зрозуміти.

Само слово “етикет” – походить від фр. *etiquette*, що означає “ярлик”, “етикетка”, “церемоніал” і у загальному розумінні означає зведення норм і правил, які регулюють поведінку людини в суспільстві.

У це поняття входить сукупність правил, пов'язаних з умінням тримати себе в суспільстві, зовнішньою охайністю, правильністю побудови бесіди і ведення листування, писемністю і ясністю викладу своїх думок, культурою поведінки за столом і в інших ситуаціях ділового і світського спілкування.

Етичний сенс етикету виявляється перш за все в тому, що з його допомогою ми дістаємо можливість виразити пошану до людини. Умовний характер правил етикету пов'язаний з тим, що правила етикету не абсолютні і залежать від місця, часу і обстави; але вони не замінюють собою етичних відчуттів і переконань, життєвих цілей, ідеалів – кожен сам вирішує, які завдання перед собою ставити, до чого прагнути, кому посміхатися.

Умовність етикету виявляється в тому, що правила можуть і не виражати нашого психологічного стану в даний момент. Наприклад, в гостях ми, в першу чергу, вітаємо господиню, хоча нам, можливо, хотілося б підійти до приятеля.

Такого роду умовність має глибокий сенс. Правила ввічливості, володіючи психологічною нейтральністю, незалежністю від суб'єктивних емоцій, весь час нагадують людині про його етичну гідність, підкреслюють його відповідальність перед собою і іншими. Цим створюється культурне середовище, своєрідна етична атмосфера, в якій людина відчуває себе комфортно.

Правила етикету категоричні в конкретній ситуації.

#### **4. Основні види етикету**

Діловий етикет ґрунтується на тих же етичних нормах, що і світський. Залежно від призначення та соціальної приналежності його носіїв, декілька видів етикету:

- військовий етикет (що регламентує спілкування між воїнами);
- дипломатичний етикет (протокол);
- службовий етикет (правила ділового спілкування);
- сімейний етикет (взаємини членів сім'ї)
- придворний та ін.

## Рекомендована література

### Основна:

1. Бибик С.П., Сюта Г.М. Ділові документи та правові папери. – Харків: Фоліо, 2005. – 493 с.
2. Діденко А. Н. Сучасне діловодство: Навчальний посібник. – 4-е вид. – К.: Либідь, 2004. – 216 с.
3. Зубков М. Сучасна українська ділова мова. Підручник для ВНЗ. – Харків: Торсінг, 2002. – 448 с.
4. Зубков М.Г. Мова ділових паперів: комплексний довідник. – Харків: Фоліо; Майдан, 2004. – 288 с.
5. Кірічок О., Корбутяк В. та ін. Документування в менеджменті: Підручник. – К.: ЦНР, 2003. – 216 с.
6. Шевчук С. В. Ділове мовлення для державних службовців. Навчальний посібник. – К.: Літера ЛТД, 2004. – 400 с.