

МЕЖГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛОРУССКО-РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра «Гуманитарные дисциплины»

ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ И ОФИЦИАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ

*Методические рекомендации к практическим занятиям
для студентов направления подготовки
41.03.01 «Зарубежное регионоведение» дневной формы обучения*



Могилев 2022

УДК 174
ББК 87.75
Д 29

Рекомендовано к изданию
учебно-методическим отделом
Белорусско-Российского университета

Одобрено кафедрой «Гуманитарные дисциплины» «30» мая 2022 г.,
протокол № 11

Составитель ст. преподаватель Г. Я. Алексютина

Рецензент д-р пед. наук, доц. Е. И. Снопкова

Методические рекомендации предназначены для подготовки студентов к
практическим занятиям по дисциплине «Деловой протокол и официальный
этикет». Рассмотрены основные темы, дан перечень необходимой литературы.

Учебно-методическое издание

ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ И ОФИЦИАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ

Ответственный за выпуск	Н. Н. Рытова
Корректор	Т. А. Рыжикова
Компьютерная верстка	М. М. Дударева

Подписано в печать. 16.09.2022 .Формат 60×84/16. Бумага офсетная. Гарнитура Таймс.
Печать трафаретная. Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 2,0. Тираж 26 экз. Заказ № 807.

Издатель и полиграфическое исполнение:
Межгосударственное образовательное учреждение высшего образования
«Белорусско-Российский университет».
Свидетельство о государственной регистрации издателя,
изготовителя, распространителя печатных изданий
№ 1/156 от 07.03.2019.
Пр-т Мира, 43, 212022, г. Могилев.

© Белорусско-Российский
университет, 2022

Содержание

1 Этикет как предмет научного анализа.....	4
2 Служебный этикет.....	7
3 Деловой этикет и протокол.....	10
4 Этикет и протокол различных мероприятий.....	13
5 Этикет делового общения.....	19
6 Письменный деловой этикет.....	23
7 Гостевой этикет.....	25
8 Международный этикет.....	27
Список литературы.....	32

1 Этикет как предмет научного анализа

Мораль любого цивилизованного общества предусматривает настоящие человеческие отношения между людьми: равноправие, товарищество, взаимное уважение и заботу о ближних. Эти требования положены в основу правил поведения. Однако соблюдать эти правила нужно осмысленно, в зависимости от ситуации, места и времени.

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 театре, в общественном транспорте и т. д.

Этикет (от франц. *etiquette*) означает установленный порядок поведения где-либо. Это наиболее общее определение этикета. Правила этикета, облаченные в конкретные формы поведения, указывают на единство двух его сторон: морально-этической и эстетической. Первая сторона – это выражение нравственной нормы: предупредительной заботы, уважения, защиты и т. д. Вторая сторона – эстетическая – свидетельствует о красоте, изяществе форм поведения.

Этикет деловых отношений определяется, в частности, как свод правил поведения в бизнесе, который представляет внешнюю сторону делового общения. Деловой этикет – результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях. Деловой этикет включает точное соблюдение правил культуры поведения, которая предполагает в первую очередь глубокое уважение человеческой личности. Это искреннее уважение должно стать составной частью натуры руководителя, бизнесмена.

Деловой этикет – важнейшая сторона морали профессионального поведения делового человека, предпринимателя. Знание его – необходимое профессиональное качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать. Соблюдение делового этикета, умение культурно вести себя особенно важно при работе с представителями иностранных фирм, при выезде для заключения сделок за границу.

Культура поведения – это поступки и формы общения людей основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации.

Современный этикет стал менее церемонным, более демократичным и нестрогим. Этикет сегодня – это прежде всего средство регуляции отношений людей различных социальных и коммуникативных статусов, средство знаково-символического оформления социальных взаимодействий.

На сегодняшний день принято выделять несколько основных принципов этикета. Прежде всего, это принцип гуманности, который воплощается в ряде

моральных требований, обращенных непосредственно к культуре взаимоотношений. Это вежливость, тактичность, скромность и точность.

Второй важнейший принцип современного этикета – это принцип целесообразности действий. Современный этикет предполагает, что если мы не знаем, как нам следует действовать в какой-то нестандартной, новой для нас ситуации, то необходимо руководствоваться принципом целесообразности, удобства. Но при этом надо помнить, что удобно должно быть не только нам, но и окружающим нас людям.

Третий принцип, на котором основываются нормы современного этикета, – это принцип красоты, эстетической привлекательности поведения. Современный этикет предполагает единство формы и содержания поступка. Поэтому хорошее отношение к людям должно быть красиво оформлено, иначе самый добрый и благородный по своим намерениям поступок будет выглядеть нелепо, непривлекательно и может утратить свой благородный нравственный смысл.

Четвертый – это принцип традиционности. Он касается прежде всего тех норм и правил, которые трудно объяснить с позиции современных представлений о красоте, целесообразности и гуманизме. Основу данного принципа составляют народные обычаи и традиции. Именно эти нормы этикета следует просто знать, помнить, поскольку вывести их смысл из условий современной жизни не всегда возможно.

Виды этикета.

1 Придворный этикет. Это строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов. Данный вид этикета применяется и в настоящее время при дворах и в светском обществе стран с монархической формой правления.

2 Дипломатический этикет. Это строго регламентируемые правила поведения дипломатов при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах, встречах делегаций и т. д.

3 Военский этикет. Он представляет собой совокупность правил, норм и манер поведения военнослужащих в служебных и внеслужебных сферах их деятельности, межличностных отношений, а также (носящие ритуальный характер) формы обращений и приветствий. Военский этикет основан на требованиях уставов, принципах армейской морали и традициях Вооружённых сил.

4 Профессиональный этикет. Нормы и требования, предъявляемые к представителям определенной профессии.

5 Общегражданский (поведенческий, светский) этикет. Свод правил, традиций, условностей, соблюдаемых людьми при общении друг с другом.

6 Деловой этикет. Это правила поведения и общения официальных лиц при выполнении должностных и служебных обязанностей в ходе различных контактов – на переговорах, приёмах, обедах и т. д.

Деловой этикет является одной из составляющих всех видов этикета. Как отмечают специалисты, правила делового, дипломатического и общегражданского в той или иной степени совпадают.

7 Речевой этикет. Это соблюдение культуры речи, которая предполагает не только грамматическую и стилистическую правильность речи, но и отсутствие вульгарных слов, умение чётко и точно излагать свои мысли так, чтобы их правильно поняли окружающие, умение здороваться и прощаться, благодарить за помощь и услугу, просить, извиняться, умение разговаривать и поддерживать беседу. Соблюдение определённых правил оформления письменной речи. Следует отметить, что речевой этикет является обязательной составляющей любого вида этикета.

Внешний вид делового человека – один из ведущих факторов успеха, поскольку для потенциального партнера именно внешний облик (костюм, причёска, атрибуты) служит своеобразным кодом, свидетельствующим о степени надёжности, респектабельности.

В основе этикета внешнего вида лежит принцип эстетической привлекательности. Облик человека должен радовать глаз окружающих или, по крайней мере, не вызывать раздражения. В этикете красота чаще всего ассоциируется с отсутствием вычурности, броскости, эпатажа. Это своего рода эстетика скромности.

Требования к деловому костюму складывались в европейской культуре на протяжении нескольких веков. В наши дни в деловой одежде этикетная эстетика скромности реализуется в правилах, которые должны соблюдаться неукоснительно вне зависимости от того, какую должность занимает сотрудник и в какой профессиональной сфере он работает.

1 Деловой костюм нельзя сочетать со спортивной обувью.

2 Абсолютным табу на работе являются мини-юбки, глубокие декольте, высокие разрезы.

3 Колготки или чулки обязательны в любое время года и в любую погоду.

4 Белые носки несовместимы с деловым дресс-кодом.

5 Изменение температуры воздуха не повод вносить существенные изменения в стиль одежды.

6 Татуировки и пирсинг в рабочей обстановке неприемлемы.

7 Изделия крупной вязки не носят на работе даже зимой.

8 Использование полупрозрачных и прозрачных тканей недопустимо.

9 Использование в одежде синтетических материалов считается дурным тоном.

10 Очки с затемненными стеклами можно носить только на улице.

11 Изделия с драгоценными камнями (особенно бриллиантами) можно надевать только в вечернее время.

В последние годы этикет внешнего вида тесно связан с понятием дресс-кода – формы одежды, требуемой при посещении организаций и мероприятий. Хотя в обыденном сознании существует представление о некоем унифицированном дресс-коде, едином для всех профессиональных сфер и любых ситуаций делового общения, в реальной практике требования, предъявляемые к деловой одежде, могут значительно различаться. Основные факторы, которые влияют на

выбор той или иной версии делового костюма, – это сфера деятельности и ситуация ношения.

2 Служебный этикет

В каждом трудовом коллективе можно выделить два аспекта взаимоотношений людей:

- отношения между руководителями и подчиненными;
- между равными по положению.

Служебный этикет начинается с внешнего вида. На работе неуместна так называемая остро модная одежда, яркая косметика, большое количество украшений. Но и неряшливость, неаккуратность в одежде – неуважение к окружающим.

Не следует забывать также, что на работе не обсуждают стиль одежды другого человека. Не подлежат обсуждению подробности личной жизни коллег по работе. Руководствоваться можно простым четким правилом: не говорите за спиной человека ничего такого, чего Вы не можете сказать ему в глаза.

Общая работа немыслима без диалога. Все начинается с приветствия. Первым приветствует тот, кто входит. Здраваться за руку необязательно. Сослуживцы отвечают, но никто не встает. По правилам этикета женщина подает руку мужчине первая, старший по возрасту – младшему, вышестоящий по должности – нижестоящему. Тот, кто заходит после всех, всегда здоровается первым. Руководитель может не ждать, пока с ним поздоровается подчиненный, и сделать это первым. В учреждении нередко здороваются и незнакомые между собой люди, понятно, что в этом ничего нарушающего правила пристойности нет.

К правилам приличия принадлежит и необходимость знать имя, отчество своих сослуживцев или же имя, если они молоды. Общий стиль отношений в коллективе определяет и стиль обращения к коллегам: это обращение по фамилии (но тогда говорят «господин Петров») или же по имени-отчеству или по имени (но только с согласия, полученного ранее от того, к кому обращаются). В служебной обстановке даже давно знакомые люди могут обращаться друг к другу на «вы», некогда близкие сотрудники обращаются между собой на «ты» – это тоже допустимо.

Важнейшее требование служебного этикета – дисциплинированность. Дисциплина – это не только административное, но и нравственное требование, поскольку она выражает уровень уважения к людям, к их интересам.

Дисциплинированность – это свидетельство высокой профессиональной культуры, которая базируется на любви к избранной профессии. Это качество всегда присуще личностям, которые с уважением относятся к себе, к окружающим и к своему делу.

Правила этикета включают и умение пользоваться служебным телефоном. Телефон – один из способов связи, который помогает людям в решении множества производственных и личных вопросов. Неумение пользоваться

телефоном, использование его в личных целях – это нарушение производственной дисциплины.

Культура телефонного разговора – тоже культура общения. Разговор должен быть коротким, вежливым, по существу. Тот, кто звонит, не должен обижаться, если его просят позвонить в другое, удобное для обоих время. Телефон в современном мире – необходимый и незаменимый способ связи. Но, используя его, не нужно забывать, что с его помощью можно как улучшить, так и ухудшить общение. По телефону можно обидеть и унижить человека, с его помощью можно развеселить и вселить надежду в человека. Правила вежливости предполагают умение выслушивать людей, не прерывая их на полуслове, не переключаясь на другие дела, других людей. Когда же в разговоре все-таки приходится отвлекаться, то просят прощения и после вынужденного перерыва продолжают разговор, показывая при этом, что помнят, о чем шла беседа и на чем она прервалась. Если же собеседник оказался чересчур разговорчивым, то допустимо попросить его быть более точным и ближе подойти к сути дела. Умение внимательно слушать собеседника – очень важное условие любого общения.

Искусство делать замечания – тонкое искусство. И владеть им должны не только руководители. Замечание должно быть справедливым, чтобы человек понял, что поступил неправильно и что ему необходимо исправить ошибку. Для этого можно найти какую-то форму, вплоть до незлобной шутки и легкой иронии, но недопустимо унижать достоинство того, к кому обращена критика. Язвительность, грубость, употребление неуважительных эпитетов не достигают цели по сравнению с замечанием, сделанным в корректной форме.

На работе человек должен быть корректным независимо от настроения, домашних неприятных ситуаций. Не следует навязывать никому своих переживаний, надоедать товарищам по службе разговорами о своих повседневных домашних заботах, личных переживаниях.

Нельзя на службе «срывать зло» на своих коллегах. Иногда это делается неосознанно, но в том и заключается хорошее воспитание, чтобы не терять контроль над собой. Правила этикета требуют проявления дружеского уважения и заботы о своих коллегах: это и чествование юбиляра, и празднование знаменательных дат, присвоение почетных званий и др.

Умение быть благодарным людям за их труд – важная деталь организации отношений в коллективе. Умение быть благодарным своим коллегам – черта настоящего культурного человека. Чем крупнее, талантливее, значительнее личность, тем доступнее она в общении, тем меньше в ней неприступности, самомнения.

Уважение к окружающим – природное качество, оно постоянно. В служебном этикете отношения старшего и младшего, женщины и мужчины отвечают основным правилам этикета. Но в то же время женщина на работе не перестает быть женщиной, пожилой человек – пожилым и т. д. Поэтому воспитанный человек и на службе пропустит женщину вперед, откроет перед ней дверь, не позволит употреблять в ее присутствии острых выражений, грубых слов. Но все формы вежливости не должны мешать главному – процессу работы.

Мужчина может не отрываться от дела для того, чтобы подать женщине пальто, когда она уходит, но нельзя не помочь ей, если они оказались вместе в гардеробе и др.

Совещания, собрания должны проводиться организованно, по-деловому. На собраниях, на которых нет посторонних, можно обращаться к коллегам по имени и на «ты» (естественно, если вы в дружеских отношениях), во всех других ситуациях обращаться необходимо по имени и отчеству или по фамилии, добавив принятую в обществе или коллективе форму обращения (например, господин и т. д.).

На службе необходимо придерживаться субординации. Демократичный стиль руководства этого не отбрасывает. Определенные этикетные отношения, базирующиеся на тех же нравственных принципах, существуют и между руководителем, и подчиненными. У себя в кабинете руководитель не встает, если к его столу для решения вопроса подходит сослуживица. Если разговор продолжительный, начальник предлагает ей сесть. В двери кабинета руководителя, если у него нет секретаря, можно не стучать. Если начальник выразил желание, чтобы подчиненные, прежде чем зайти, стучались, следует выполнять это правило.

Конечно, нельзя составить свод правил, который бы гарантировал общее уважение к руководителю, потому что оно включает множество составных частей, можно лишь отметить, что хороший руководитель:

- помнит имя и отчество своих подчиненных, всегда здоровается со всеми;
- не срывает гнев на других, особенно если у него плохое настроение;
- не повышает голос в разговоре;
- не напоминает подчиненному много раз о совершенной им ошибке и признает свои ошибки;
- умеет ценить шутку и посмеется вместе со всеми, но не над слабостями подчиненных;
- умеет доверять своим сослуживцам, дорожит их временем и не отвлекает от основных занятий постоянными мелкими поручениями;
- умеет в меру возможностей отзываться на их просьбы личного характера, не стремясь потом показать, что оказал неоценимую услугу;
- обращаясь к подчиненным со служебным поручением, делает это вежливо;
- умеет быть толерантным к отдельным недостаткам своих подчиненных и в повседневной работе учитывает их.

Подчиненные должны уважать своего руководителя – без этого не возможна нормальная работа. Но уважение не означает подчеркивания своей любви к нему и унижения до подхалимства. Человек, который хорошо разбирается в вопросах своей специальности и ставит интересы дела над симпатиями и антипатиями начальства в отношении себя, никогда не унижится до лести.

В коллективе должны существовать отношения доброжелательности и требовательности, уважения и ответственности, дисциплинированности и вежливости, ибо только такие нормы культуры поведения способствуют

эффективной работе всего коллектива, личному успеху и авторитету руководителя, профессиональному росту и развитию каждого члена коллектива.

Усвоение этих норм и правил этикета позволит будущему специалисту легко влиться в трудовой коллектив, правильно построить служебные отношения, способствовать быстрому овладению профессиональными навыками и поможет стать настоящим специалистом и культурным человеком.

3 Деловой этикет и протокол

Работа с документами.

Организация работы с документами – это обеспечение оптимальных условий для всех видов работ с документами (с момента создания или получения документа до его уничтожения или передачи на архивное хранение).

На предприятии различают три основных потока документации:

- 1) входящие документы, поступающие из других организаций;
- 2) исходящие документы, отправляемые в другие организации;
- 3) внутренние документы, создаваемые на предприятии и используемые работниками предприятия в управленческом процессе.

Основные принципы работы с документами:

- единый порядок составления и оформления документов и работы с ними;
- четкое разделение функций и обязанностей между сотрудниками;
- современное техническое оснащение делопроизводства;
- целесообразность всех делопроизводственных операций (необходимость документа);

– умелое сочетание документного управления с бездокументным.

Для эффективной работы с документами должны быть предусмотрены:

- инструкция по делопроизводству предприятия;
- образцы правильно оформленных документов;
- номенклатура дел предприятия;
- должностные инструкции работников;
- техническое обучение персонала новым технологиям работы с документами;
- методическое руководство со стороны служб делопроизводства;
- информирование руководства о состоянии работы с документами;
- назначение ответственных лиц за организацию делопроизводства в подразделениях.

Деловой этикет и коммерческая тайна.

Определение коммерческой тайны дает ст. 139 Гражданского кодекса РФ и Закон РФ «О коммерческой тайне». Коммерческая тайна – это конфиденциальность информации, позволяющая ее обладателю при существующих или возможных обстоятельствах увеличить доходы, избежать неоправданных расходов, сохранить положение на рынке товаров, работ, услуг или получить иную коммерческую выгоду.

Информация составляет служебную или коммерческую тайну в случаях:

- если информация имеет действительную или потенциальную ценность в силу неизвестности ее третьим лицам;
- если к ней нет доступа на свободном основании;
- если это информация, в отношении которой введен режим коммерческой тайны.

Только при соблюдении этих трех условий у предпринимателя есть возможность защитить свои права в судебном порядке.

Срок охраны коммерческой тайны не ограничен.

Не относятся к коммерческой тайне:

- разрешительные документы (свидетельство о регистрации, лицензии, сертификаты);
- сведения о численности работающих, заработной плате, условиях труда;
- сведения о задолженности работодателя по заработной плате и иным выплатам;
- сведения о загрязнении окружающей среды, состоянии противопожарной безопасности, эпидемиологической обстановке;
- сведения о нарушении законодательства РФ и фактах привлечения к ответственности;
- сведения о несоблюдении безопасных условий труда;
- сведения о реализации продукции, причиняющей вред здоровью населения и т. д.

Защита деловой информации и интеллектуальной собственности.

Каналами утечки информации могут служить:

- публикации в отечественных и международных изданиях;
- любые формы международного сотрудничества;
- экспонирование на отечественных и международных выставках, любые формы международного сотрудничества;
- передача документации и образцов представителям других фирм (в том числе при заключении контракта, если в контракте не оговорены положения о сохранении коммерческой тайны);
- участие в конференциях, конгрессах и семинарах;
- пребывание в лабораториях специалистов других фирм, в том числе стажеров, практикантов и студентов;
- разглашение коммерческой тайны неинформированным сотрудником.

Если разглашение коммерческой тайны произошло по одному из вышеперечисленных каналов, то защитить свои права предпринимателю будет практически невозможно.

Введение режима охраны коммерческой тайны.

- 1 Определение перечня информации, составляющей коммерческую тайну.
- 2 Ограничение доступа к информации (установления порядка обращений с этой информацией и контроля за соблюдением порядка).
- 3 Учет лиц, получивших доступ к информации.

4 Регулирование отношений по использованию информации работниками на основании трудовых договоров и контрагентами на основании гражданско-правовых договоров.

5 Нанесение на материальные носители (документы) грифа «Коммерческая тайна» с указанием обладателя этой информации.

Для сохранения режима коммерческой тайны работодатель обязан урегулировать данный аспект отношений с работником.

Для этого необходимо:

- ознакомить под расписку работника с перечнем информации, составляющей коммерческую тайну;

- ознакомить под расписку работника с установленным работодателем режимом коммерческой тайны и с мерами ответственности за его нарушение;

- создать работнику необходимые условия для соблюдения им установленного работодателем режима коммерческой тайны.

В свою очередь, работник обязан выполнять режим коммерческой тайны, не разглашать коммерческую тайну, а в случае разглашения – возместить причиненный работодателю ущерб.

Интеллектуальная собственность – объект, создаваемый интеллектуальным трудом человека. Объектами интеллектуальной собственности становятся творения человеческой мысли, интеллекта.

Объектами охраны промышленной собственности являются:

- изобретения и полезные модели, являющиеся решением технических задач;

- промышленные образцы, относящиеся к творениям технической эстетики, которые определяют внешний вид промышленной продукции;

- товарные знаки, знаки обслуживания и наименования мест происхождения, предназначенные для выделения продукции данного предприятия (фирмы) в массе однородных товаров и услуг, гарантирования качества и рекламы;

- фирменные наименования, позволяющие идентифицировать предприятие определенного физического или юридического лица.

Авторское право – часть гражданского законодательства, регулирующего отношения по использованию произведений науки, литературы и искусства. Они являются результатами творческой деятельности.

Эти права призваны оградить автора работы или владельца прав на нее прежде всего от несанкционированного тиражирования и извлечение прибыли.

К нарушению авторских прав относится: несанкционированное изготовление, продажа и применение товара; ввоз товаров, маркированных чужими товарными знаками; продажа незаконно тиражированных книг, аудиовидеозаписей, программ для ЭВМ и пр.

Основной угрозой для деловой информации являются хакеры и вирусы. Но подавляющее большинство инцидентов с потерей пользовательской информации остаются случайными или их причиной является сам пользователь.

Два наиболее общих фактора, угрожающих как деловым данным, так и всем остальным их видам, – это случайное стирание и аппаратный отказ. Для того чтобы компьютер и его пользователь были готовы к несчастному случаю, нужно

регулярно проводить резервное копирование деловых данных, и тогда в случае неудачи они могут быть восстановлены.

Деловой информации угрожает не только возможность сбоя или стирания, но и определенные лица, цели которых – внедрение в информацию.

4 Этикет и протокол различных мероприятий

Большие торжества и приемы могут быть разной степени официальности. Для официальных мероприятий обязательны повод и наличие приглашения.

Мероприятия могут быть следующие:

- приглашение правительства по поводу;
- приемы властей города, области, страны;
- празднования событий и юбилеев государственных образований и организаций;
- национальные праздники в дипмиссиях и консульствах;
- приглашение к консулу по поводу;
- вручение премий и наград;
- презентация организации по случаю (событию).

Приглашения на официальное мероприятие.

1 Может иметь символ RSVP (Repondez s'il vous plait), что означает:

- обязательно следует ответить и сообщить о своем решении присутствовать (или нет). В России могут использовать и формулировку на русском языке, буквально: «Ответьте, пожалуйста»;
- если Вы отказываетесь, то не следует объяснять причину;
- если Вы соглашаетесь, то явка строго обязательна;
- такого рода приглашения не допускают опозданий;
- приглашение одного из супругов означает приглашение другого.

2 RSVP зачеркнут, что означает: отвечать необязательно, но опаздывать на прием не следует.

3 RSVP отсутствует – приглашенный может прийти и уйти в любой момент указанного в приглашении временного интервала, например, с 17 до 20 часов. Причем приход гостя вовремя и уход ближе к концу приема подчеркивает расположение к хозяевам мероприятия. Принимаемая сторона не уходит, пока прием не покинут почетные гости.

Время проведения встречи или приема – особо значимый фактор:

- дневное время – с 9 до 17 часов – время встреч и переговоров, некоторых официальных приемов;
- переходное время – с 17 до 20 часов – чаще отводится под неофициальные мероприятия или для проведения «прелюдии» к официальной части;
- к вечерним мероприятиям – после 20 часов – нужно относиться особенно внимательно, если они носят официальный характер.

По формату проведения приемы могут быть:

- личными торжествами для большого круга лиц;
- праздниками в консульствах и миссиях в теплое время года;

- празднованиями, сопровождающими различные официальные и неофициальные мероприятия;
- деловыми встречами с партнерами в неформальной обстановке;
- корпоративными мероприятиями какой-либо организации, в том числе для членов семей ее сотрудников;
- спортивные праздники;
- включать развлекательные номера с участием гостей, концертную программу, лотерею, танцы для участников приема.

Форма одежды зависит от времени и особенностей проведения приема:

- днем – деловая повседневная одежда;
- в переходный период – либо деловой повседневный костюм, либо его более нарядный вариант;
- в вечернее время – идеальный нарядный костюм.

Приемы, принятые в европейском этикете.

«Бокал шампанского».

Проводится около полудня и длится примерно 1 час. Повод, как правило, незначительный и закуска легкая (необязательна).

Форма одежды – деловая повседневная.

«Официальный завтрак».

Официальное дневное мероприятие (время проведения – с 12 до 15 часов) продолжительностью около полутора часов. Повод – значимый, но не торжественный, например, прием делегации. До начала завтрака предлагают вино, соки, коктейли, во время завтрака – только минеральную воду. Меню с учетом национальной кухни одной из сторон составляется из 2–3 блюд холодной закуски, 1–2 блюд горячих (рыбных или мясных). Десерт, чай и кофе предлагают в другом зале или за другим столом.

Время проведения жестко регламентировано: сам завтрак – от 45 до 60 мин, 15–30 мин – на чай-кофе, 15–20 мин – на завершение общения. Инициатива ухода – за приглашенной стороной, после чего расходятся все. Форма одежды деловая повседневная, если не оговорены другие условия.

«Кофе-брейк».

Мероприятие дневного времени проведения – небольшой перерыв в работе конференции, во время переговоров – дает возможность неформального общения. Предлагают кофе, чай, минеральную воду, выпечку.

«Чай».

Неофициальный прием, на который приглашают женщин, мужчины на «чай» приглашаются редко, в исключительных случаях. Это дневное мероприятие, время проведения – с 16 до 18 часов, длительность – час-полтора.

Повод может быть условным (новая книга, вышивка хозяйки и пр.) или в честь какого-либо гостя (например, актера, художника и др.). В меню: печенье, булочки, тарталетки. Может быть легкое вино. Часто этот прием встречается в дипломатическом протоколе, приглашенными женой посла (консула) могут быть различные люди для неофициального общения. Форма одежды свободная, если не оговорены другие условия.

«Журфикс». «Салонные дни», в переводе с французского языка – «назначенный день».

Известно, что в этот день двери дома открыты для гостей (сейчас для журфиксов предпочтительны пятница и выходные дни). Проводят журфикс чаще всего во второй половине дня.

Отличие данного приема от «чая»:

- обязательна тема;
- не прописывается время;
- не обязательно приглашение.

Присутствие закусок и напитков необязательно. Исключение – когда темой дня будет некое блюдо – например, Вы приготовите фондю в качестве события этой встречи. В российской традиции чаще принято угощать гостей. Но не удивляйтесь, если за рубежом на подобном приеме Вы угощения не найдете. Форма одежды не прописана, но часто выбирается с налетом оригинальности.

«Фуршет».

Проводят между 17 и 20 часами, и длится он около двух часов. В деловых мероприятиях встречается аналог фуршета – прием коктейль. Обязательно наличие темы встречи.

Угощение небильное, горячее подают редко, напитки разные, в том числе и крепкие. Шампанское и кофе подаются в конце, к десерту, что является сигналом к завершению мероприятия.

Предлагаются самообслуживание и прием пищи стоя, что дает возможность общения с большим количеством гостей. Реже на «фуршетах» предлагают садиться за маленькие столики, в этом случае могут быть поданы горячие блюда, которые требуют приборов для их употребления. Но долго сидеть за столами не принято – лучше всего фланировать в легкой манере и общаться с разными людьми. Хорошим тоном считается быстро отходить от раздаточного стола и не набирать много еды сразу – лучше подойти еще раз. Форма одежды свободная, если в приглашении не оговорены другие условия.

«Обед-буфет».

Это демократичная форма неофициальных мероприятий вечернего времени. Обычно обед-буфет предлагается после различного рода презентаций, выставок, премьер.

Предполагается, что человек обслуживает себя сам (как на фуршете), но затем гости рассаживаются за столики по 4–6 человек, где и проводят большую часть времени.

Этот прием могут обслуживать и официанты, что делает его более комфортным. Участники получают напитки и закуски в соответствии с пожеланиями и в необходимом количестве (в разумных пределах) из небольшого перечня простых блюд. Как правило, оплачивается обед – буфет организаторами (или в момент покупки гостями пригласительных билетов).

Приветствуется инициатива гостей к перемещениям – легко фланировать в зале, подсаживаться за столики, спросив предварительно разрешения (для знакомства между собой).

В программе могут быть небольшие концертные номера, конкурсы, лотереи. Форма одежды не прописана, но в целом – вполне нарядная тема.

«Официальный обед».

Проводится с 20–21 часа и длится два-три часа. Степень официальности высокая, о чем говорит само название. Меню – полное (повторяет официальный завтрак), но выбор закусок и основных блюд несколько шире, с обязательной подачей супа. За столом проводят не более часа, остальное время – в гостиной.

Часто перед обедом устраивают фуршет (как говорилось выше – с обязательной темой приема), форма подачи закусок и напитков – «на весу».

Предварительный фуршет проводят обязательно в другом помещении, позже – приглашают в зал к накрытому обеденному столу. Заключительный чай – кофе и десерт предлагают в другом зале или за другим столом. Форма одежды – совершенная, на что указывает время приема.

«Официальный ужин».

Проводится после 21 часа и продолжается около трех часов. Высокая степень официальности. Меню и формат проведения совпадает с официальным обедом. Может включать в себя танцевальный вечер или небольшую концертную программу. Форма одежды – совершенная, на что указывает время приема.

Загородные приемы типа «боуль», «барбекю», «пикник», «пивной стол» и пр.

Загородные мероприятия устраивают обычно в 12–13 часов и чаще всего в выходные дни. Могут проводиться в загородном доме (поместье), на арендованных открытых площадках или на разрешенных для отдыха местах в природных условиях. В центре событий – какой-либо повод и блюдо (или напиток).

Организация и протокольные нормы проведения деловых мероприятий.

После того как Вы определитесь с целью и видом приема, необходимо:

- выбрать дату, время и место его проведения;
- рассчитать бюджет мероприятия;
- разработать программу приема;
- утвердить список приглашенных лиц;
- разослать приглашения;
- продумать тосты и речи (на приемах с рассадкой);
- составить меню (для «завтрака», «обеда» или «ужина»);
- подготовить схему рассадки гостей.

Меню и схему рассадки необходимо согласовать с протокольной службой принимающей стороны. Особое внимание следует уделить подготовке помещения, в котором состоится прием: продумать декор, сервировку столов. Накануне мероприятия нужно провести инструктаж обслуживающего персонала. Для каждого этапа подготовки необходимо назначить ответственных сотрудников.

Выбирая дату приема, учитывайте, что подобные мероприятия не проводят в праздничные дни, дни национального траура, а при приеме делегаций из мусульманских стран – в религиозный праздник Рамазан.

Программа мероприятия составляется индивидуально с учетом особенностей того или иного приема.

Прием по случаю новогоднего праздника может открываться балом, а заканчиваться праздничным застольем, в ходе которого произносят торжественные речи от лица руководства компании.

Прием по случаю юбилея компании или другого корпоративного мероприятия может открываться праздничным концертом, включать поздравление лучших сотрудников и завершаться общим застольем.

Прием по случаю официального визита делегации предусматривает концерт мастеров искусств в ходе или после официального торжественного приема.

Составляя меню, следует обратить внимание на сочетание блюд, которые будут предложены гостям. Например, рыбные закуски или рыбу не следует подавать в качестве основного блюда.

При организации приема с участием иностранных гостей важно учесть их религиозную принадлежность, традиции, вкусовые пристрастия, а также национальные особенности кухни их родной страны.

На приемах с рассадкой число приглашенных лиц ограничено (зависит от количества мест), прежде всего это касается представителей принимающей стороны.

На приеме в честь главы зарубежной или российской делегации присутствуют ответственные лица, принимающие участие в переговорах и беседах или имеющие прямое отношение к визиту гостей (делегации). Состав других участников мероприятия определяется программой визита.

Если на протокольное мероприятие высокого гостя приглашают с супругой, то следует пригласить на него супруг высших должностных лиц региона.

На официальных приемах рассаживать гостей за столом следует согласно протокольному старшинству, учитывая их служебное и общественное положение.

Перед началом приема в зале или холле, где собираются гости, на небольшом столике выставляют план рассадки. В соответствии с ним каждое место за столом обозначено кувертной карточкой. Переставлять кувертные карточки по своему усмотрению категорически запрещается. Приглашенные на прием знакомятся с планом рассадки, находят свое место, уточняют ФИО соседей справа и слева.

На приемах с большим количеством приглашенных используются специальные карточки с указанием места за столом.

Приглашения необходимо составить и разослать заранее – за неделю (месяц) до мероприятия, в зависимости от типа приема, повода и обстоятельств. Так, например, если прием приурочен к какой-либо памятной дате и спланирован задолго до этой даты, то рассылку приглашений можно начинать за месяц или даже раньше.

В зависимости от значимости приема, статуса гостей приглашения можно отправлять по почте, вручать лично, передавать с курьером или отправлять по

электронной почте. Почетным гостям и первым лицам компании приглашения следует вручать лично.

В приглашении нужно указать:

- фамилию и имя приглашенного лица или лиц (обычно супругов);
- тему праздничной встречи – повод, которому посвящен прием;
- дату приема;
- место его проведения;
- время начала мероприятия («завтрак», «обед», «обед-буфет», «чай» и «ужин»). Для приемов «коктейль» и «фуршет» – время начала и окончания мероприятия;

– контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты). Для приемов с рассадкой контактная информация считается обязательной. Чаще всего эти данные размещаются в правой нижней стороне приглашения.

По сложившейся традиции дресс-код указывают только для мужчин. Женщины одеваются в соответствующий мужскому костюму дамский туалет: вечернее платье, платье для «коктейля», костюм или платье-костюм для деловых приемов.

Иногда на приглашениях можно встретить надпись «Undress». В этом случае имеется в виду повседневная деловая одежда, чуть более нарядная, чем обычно.

Форма одежды для мужчин стандартная – костюмы классических силуэтов и расцветок. Исключение составляют военнослужащие – они должны принимать участие в официальных приемах в своей парадной форме с орденскими колодками. Классический костюм должен быть хорошего кроя, подходящий по фигуре, из качественной ткани спокойного (темно-синего, темно-серого), однотонный или с едва заметной полоской. На официальные мероприятия до 19:00 можно надеть костюм светлых тонов. Однотонная белая сорочка, галстук спокойной расцветки, темные классические полуботинки, черные носки.

Основой женской официальной одежды остаются классические силуэты. В то же время наряд должен отвечать тенденциям современной моды. Приветствуется платье, платье-костюм или классический женский костюм средней длины в спокойной цветовой гамме; дамская сумочка, которая по цвету и фактуре соответствует общему внешнему виду; классические туфли на высоком или низком каблуке.

Во время общения этикет обязывает сохранять дистанцию как в физическом, так и в психологическом плане.

Этикет предостерегает от проявлений негативных эмоций в обществе – как словами (вербально), так и через телодвижения (невербально).

Этикет рекомендует следить за речью – говорить точно и правильно, эмоционально и образно, расширять кругозор и список тем для увлекательных бесед.

Этикет помогает преодолевать трудности общения.

5 Этикет делового общения

Процесс коммуникации является эффективным тогда, когда каждый участник этого процесса получает то, что ему необходимо.

Эффективность коммуникации в речевом воздействии рассматривается как достижение говорящим своих целей посредством общения.

Эффективность речи можно оценить лишь после произнесения речи или публикации текста по реакции слушателей или читателей.

Считается, что сообщение является эффективным, когда все стороны (отправитель и получатель) в сообщении присваивают сообщению аналогичные значения, внимательно выслушивают все сказанное и заставляют отправителя чувствовать себя услышанным и понятым.

В бизнес-организации общение считается эффективным, когда информация или данные, которыми обмениваются сотрудники, эффективно способствуют коммерческому успеху организации.

По словам Р. У. Гриффина, «эффективное общение – это процесс отправки сообщения таким образом, чтобы полученное сообщение было как можно ближе по смыслу к предполагаемому сообщению».

Характеристики эффективной коммуникации.

- 1 Полнота сообщения.
- 2 Четкость и целостность сообщения.
- 3 Краткость сообщения.
- 4 Рассмотрение физической обстановки и получателя.
- 5 Ясность сообщения.
- 6 Вежливость.
- 7 Правильность сообщения.

Можно выделить эффективное устное и письменное деловое общение.

Устное деловое общение в основном предполагает слушание и разговор. И говорящий, и слушатель разделяют ответственность за ясность и понимание сообщения. Язык тела, тон голоса, выбор слов и фраз, прояснение сообщений и стиль общения также играют определенную роль.

Письменное деловое общение осуществляется в форме электронных писем, брошюр, отчетов, рекламы, речи, статьи, презентации.

Деловая беседа.

При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой.

Под деловой беседой понимают речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Деловая беседа выполняет ряд функций:

- взаимное общение работников одной сферы;
- совместный поиск, выдвижение и оперативная разработка рабочих идей и замыслов;

- контроль и координирование уже начатых деловых мероприятий;
- поддержание деловых контактов;
- стимулирование деловой активности.

Деловые беседы могут классифицироваться по назначению:

- беседа – знакомство руководителя и будущего подчиненного при принятии решения о поступлении на работу;
- беседа между двумя коллегами при обсуждении ими путей или методов реализации поставленных целей;
- беседа будущих партнеров по взаимодействию, деловому сотрудничеству между фирмами;
- беседа – установление деловых контактов;
- беседа – обмен информацией и др.

По характеру деловые беседы бывают официальными и неофициальными, так называемыми рабочими.

По направленности – целевыми, преследующими конкретные задачи, и общими.

По степени свободы – регламентированными, т. е. осуществляющимися по определенным правилам и в предписанной последовательности (например, анкетирование), и нерегламентируемыми (как дружеский разговор).

Основные этапы деловой беседы.

- 1 Подготовительные мероприятия.
- 2 Начало самой беседы.
- 3 Информирование всех присутствующих.
- 4 Завершение деловой беседы.

Подготовительные мероприятия включают в себя выбор места для проведения беседы, договоренность об удобном для всех времени встречи, составление плана деловой беседы, сбор всей необходимой информации о второй стороне.

На начало беседы отводится обычно до 10 %...15 % времени.

Приемы начала беседы:

- прием снятия напряженности – комплименты собеседнику;
- прием «зацепки» – в процессе изложения проблемы найти зацепку и начать разговор;
- прием прямого подхода – сразу сообщается цель разговора и переход к обсуждению проблемы.

В процессе информирования присутствующих для изменения мнения (или частичного изменения мнения) собеседника, смягчения противоречия используется доказательная аргументация (когда необходимо что-либо обосновать) и контраргументация – опровержение доводов собеседника, спор.

Завершение деловой беседы.

Условия завершения деловой беседы.

- 1 Беседа направлена в нужное русло.
- 2 Все приведенные аргументы убедили собеседника.
- 3 Собеседник получил от Вас ответы на все вопросы.

4 Вы получили всю необходимую информацию и сделали выводы.

Презентация.

Презентация (от лат. praesentatio – представление) – это оригинальный жанр (событие), призванный отобразить индивидуальный имидж учреждения, перспективы его развития.

Презентация в виде текста рассылается в виде рекламных листовок, писем или буклетов.

Устная презентация представляет собой прием, включающий выступления организаторов (нередко сопровождаемые слайдами, таблицами, демонстрацией товаров) и неофициальную часть, представляющую собой свободное общение собравшихся.

Иногда презентации устраиваются в форме пресс-конференции с приглашением большого количества журналистов. Выступление организаторов или пресс-конференция представляют собой официальную часть презентации, к неофициальной относятся выступления артистов, фуршет или банкет.

Презентационная речь представляет собой разновидность публичной речи. Презентационная речь готовится заранее, но не читается перед публикой.

Как всякое публичное выступление, она строится по определенным принципам.

Структура публичного выступления:

– зачин (в презентационной речи это обращение к аудитории и сообщение цели собрания) и завязка (объяснение цели сообщения);

– основная часть (в основной части излагаются основные сведения о предприятии, товаре: статус, общая направленность, специфика деятельности предприятия, указание на потребителя, характер доступности, местонахождение и т. п.);

– заключение (заключение в презентационной речи может включать напоминание о цели собрания, обобщение сказанного и призыв к сотрудничеству).

Разновидностью презентационной речи можно считать представление компании (организации) по радио или телевидению. Представление является важным компонентом рекламной деятельности компании и готовится службой связей с общественностью (PR) при наличии последней.

Необходимо учитывать хронометраж, жесткие временные рамки эфира. Поэтому подготовка к такому выступлению должна быть еще более тщательной, отрепетированной.

Совещание – коллективное обсуждение тех или иных вопросов.

Существуют различные виды деловых совещаний:

– диктаторские (начальник говорит, остальные слушают);

– автократические (руководитель задает вопросы каждому участнику совещания);

– сегрегативные (доклад руководителя и некоторых подчиненных);

– дискуссионные (свободный обмен мнениями);

– свободные (совещания без председателя и четкой повестки дня).

Подготовка к проведению совещания.

Сначала принимается решение о его проведении, составляется повестка дня (все обсуждаемые вопросы), дата и время начала.

Целесообразно указать продолжительность совещания, состав участников, подготовить помещения для проведения совещания.

На совещание приглашаются те участники, присутствие которых необходимо, и которые вовлечены в решение рассматриваемых вопросов.

Следует также подобрать правильное время для проведения заседания.

Выступающим участникам необходимо заранее подготовить доклад.

Проведение совещания.

Один из участников совещания ведет протокол. Ведущий, как правило, в начале совещания за короткое время оповещает еще раз о его цели, повестке дня, выработке возможных решений и порядке ведения протокола.

Вопросы в повестке дня формируются по степени важности и сложности. Первым лучше обсуждать недискуссионный вопрос, чтобы создать благоприятный психологический климат.

Чтобы деловое совещание было плодотворным, ведущий должен уметь правильно организовать дискуссию. Необходимо проявлять к участникам дискуссии деликатность, выслушивать их мнение.

Спор между участниками должен иметь временные границы и не должен переходить на личность. В процессе спора необходимо убедить, а не уязвить, т. е. обидеть оппонента. Также к спору или дискуссии следует подготовиться, т. е. в свою защиту приводить весомые доказательства (факты, аргументы).

В завершении любого совещания всегда подводят итоги. Ведущий обобщает все положения, называет принятые решения. Завершать заседание рекомендуется в четко назначенное время. Участники совещания должны уйти с чувством удовлетворения выполненной работы (их мнения выслушали, приняли во внимание, выработали коллективное решение).

Все поручения, которые раздаются участникам совещания заносятся в протокол. Протокол совещания включает в себя следующие компоненты:

- наименование учреждения;
- название документа (протокол);
- дата заседания;
- место заседания;
- председатель (лицо, проводящее совещание);
- секретарь (лицо, которое ведет протокол);
- список присутствующих;
- повестка дня (перечень рассматриваемых вопросов);
- текст (слушали-приняли);
- результаты голосования (необходим кворум);
- необходимые подписи.

6 Письменный деловой этикет

Значительная часть деловых контактов во всем мире осуществляется посредством переписки. Поэтому очень важно уметь писать деловые письма, которые дают наиболее выгодное представление об авторе и об организации, которую он представляет.

Все официальные письма составляются по единому международному стандарту. В соответствии с ним письмо пишется не от конкретного лица, а от лица коллективного – юридического. Такая форма изложения определяется тем, что в служебном письме выражаются коллективные интересы и подписывается оно, как правило, официальным лицом – директором предприятия, учреждения, председателем комиссии, секретарем оргкомитета.

Организации, как правило, используют для деловой переписки фирменные бланки, напечатанные типографским способом. Личные деловые письма печатаются на обычной бумаге.

Бумага для письма должна быть чистой, аккуратно обрезанной.

Служебные письма пишутся только по одному вопросу, при этом информация должна быть исчерпывающей, а письмо, по возможности, кратким. В служебных письмах не должно быть сложных предложений, не рекомендуется использовать сложные способы мотивировки.

Объем служебного письма не должен превышать полутора страниц машинописного текста. В тех случаях, когда необходимо изложить более пространные сведения, справки, заключения и т. п., фактически деловым письмом будет письмо, сопровождающее эти документы (они будут приложены к письму). Объем приложений к письму и их количество не ограничены.

Письмо начинается с обращения к адресату. Универсальная форма обращения – «Уважаемый...». В конце обращения российская традиция требует ставить восклицательный знак, зарубежный этикет переписки предполагает постановку запятой. В настоящее время под влиянием активных международных контактов эти два варианта существуют в отечественной практике как равноправные.

Заканчивается письмо словами благодарности за сотрудничество и выражением надежд на его продолжение. И непременно: «Искренне Ваш (Ваша)», «С уважением» и т. п.

Подпись ставится на правой стороне листа, под заключительной формулой вежливости. Фамилия подписывающегося печатается под его рукописной подписью. При этом важно помнить, что при переписке между организациями-партнерами статус подписывающегося лица должен быть равен статусу адресата, т. е. письмо директору подписывает директор организации, письмо начальнику отдела – начальник отдела.

Следует подписывать и отправлять только те письма, которые хорошо отпечатаны, красиво расположены на бумаге, безукоризненно аккуратны и внешне выглядят приятно, т. е. письма, которые сразу же производят благоприятное впечатление.

Конверт должен соответствовать бланку по качеству и плотности бумаги. Широкие поля делают письмо более легким для чтения и более привлекательным.

Допечатывать деловое письмо на обратной стороне листа считается грубым нарушением этикета.

Все деловые письма следует печатать на компьютере, по крайней мере, в двух экземплярах. Копия должна храниться в папке для корреспонденции.

Текст, разделенный на абзацы, легче читать. Поэтому каждую новую мысль или идею лучше начинать с красной строки, а выражать эту мысль как можно проще и лаконичнее.

В письме не должно быть ошибок в правописании, опечаток, неправильно или нескладно построенных фраз. Грамматические ошибки, плохая орфография, отсутствие знаков препинания или неправильное их использование могут свести на нет все усилия.

Если возникает необходимость привлечь внимание адресата к отдельным словам или фразам, их принято выделять полужирным шрифтом или курсивом. Не рекомендуется использовать для этого подчеркивания.

Этикет предъявляет требования не только к внешнему виду и содержанию письма, но и к процессу письменной коммуникации.

На полученные письма следует отвечать незамедлительно, в течение 10 дней. Если подробно ответить в такой срок невозможно, необходимо, по крайней мере, известить о получении письма, объяснить, почему ответ задерживается, и сообщить, когда он будет дан.

Если это не первое письмо к партнеру, его следует начинать с вежливой ссылки на последнее его письмо. Это не столько дань уважения, сколько уведомление о том, что письмо получено и дальнейший диалог строится на его основе.

Если же письмо является началом делового общения, необходимо начать с представления своей фирмы, ее миссии и целей. Еще лучше послать партнеру буклет с подробной информацией о фирме. Однако рекламный материал не должен быть объемным. Текст этого материала должен быть на языке партнера или на английском языке.

Особенно важно письменно благодарить за письменные поздравления и добрые пожелания. И здесь вновь следует обратить внимание на то, что письма-благодарности за подарки, оказанные услуги и за все, что имеет отношение к бизнесу, могут быть напечатаны на бланке фирмы: на обычной бумаге следует писать лишь тогда, когда отправитель выступает как частное лицо.

7 Гостевой этикет

Относительно порядка обращения друг к другу деловой этикет рекомендует действовать следующим образом. Во-первых, можно обратиться к собеседнику официально «Господин Иванов», а можно и менее официально, но уважительно – по имени и отчеству «Иван Иванович». Если же в ответ собеседник не

предлагает называть его по имени, то необходимо впредь придерживаться официальной формы обращения к нему.

Второй вариант – напрямую спросить собеседника: «Как к Вам обращаться?»

Если имя участника делового общения звучит особенно витиевато и его достаточно сложно запомнить, а встречаться с ним ещё придётся не один раз, то в этом случае деловой этикет рекомендует не стесняться попросить у обладателя этого редкого имени его визитную карточку.

В свою очередь, предприниматель, если собеседник не единожды неверно произносит его имя, отчество или фамилию, должен спокойно и тактично, т. е. вежливо, поправить его, подчеркнув правильное звучание своего имени, отчества и фамилии. Деловой этикет отмечает, что это желательно, по возможности, сделать наедине.

Формы приветствия могут быть разными: жесты и позы, приветственные слова. Впрочем, нередко разные формы приветствия употребляются одновременно.

Деловой этикет как система знаков, ритуалов и правил предписывает гостеприимство. Чтобы продемонстрировать гостеприимство и хорошие деловые манеры, руководствуйтесь принципами целесообразности и эстетической привлекательности. Современный офис, сервировка стола в соответствии с деловым этикетом, стильная посуда и вкусные угощения призваны транслировать партнерам и клиентам позитивный имидж компании.

Существуют разные виды застолий: беседы, сопровождающие их, также обладают определенными различиями и регламентируются соответствующими правилами. Есть застолья, в которых непосредственно обсуждаются и решаются деловые вопросы, и тогда здесь действуют следующие правила.

1 Не следует начинать разговор с обсуждения рабочих вопросов. Этому должна предшествовать небольшая беседа на отвлеченные темы (погода, спорт, культурные события и т. п.).

2 Темы, которые не рекомендуются к обсуждению – политика, религия, состояние здоровья. Этот список может быть дополнен с учетом культурных традиций разных стран.

3 По этикету не рекомендуется начинать беседу при подаче и употреблении горячих блюд, чтобы они не остывали и не теряли при этом своих вкусовых качеств. Как правило, гости беседуют во время подачи и употребления холодных блюд и закусок, а также десерта, чая или кофе.

4 Деловое застолье не предполагает серьезных споров, дискуссий, обсуждения сложных и спорных вопросов.

5 Во время деловой беседы за столом не принято раскладывать бумаги.

Есть застолья, на которых встречаются деловые партнеры, сотрудники, но сама встреча не нацелена на решение деловых вопросов, а является скорее завершающим этапом какого-либо дела. В этом случае следует придерживаться следующих правил.

1 Застольная беседа может быть общей, когда в ней принимают участие все присутствующие, или частной, т. е. между соседями или несколькими участниками. Лучше, конечно, не затрагивать в беседах за столом серьезных тем, требующих глубокого и вдумчивого размышления, чтобы не утомлять гостей и не отрывать их надолго от кушаний.

2 Рекомендуется избегать тем, которые могут испортить аппетит и настроение всем или даже одному из сидящих за столом.

3 Не стоит говорить за столом и о служебных проблемах.

4 Не нужно спорить за столом, а уж если споров избежать не удалось, то хозяину или хозяйке застолья следует тактично перевести разговор на другую тему.

5 Неэтично шептаться за общим столом.

6 Разговаривая с соседом по столу, недопустимо поворачиваться к нему всем корпусом, т. к. к другому соседу Вы повернетесь спиной, а это неприлично.

7 Каждый из собеседников должен помнить, что беседа – это не монолог, а поэтому следует дать возможность высказаться и другим.

8 Следует также всегда избегать излишней болтливости и очень громких разговоров за столом. В торжественных случаях во время застолья принято произносить тосты. По существующим правилам первым произносит тост хозяин застолья. Во время произнесения тостов все присутствующие, демонстрируя свое уважение к произносящему тост и к тому, к кому он обращен, прекращают еду и разговоры между собой, бесшумно кладут столовые приборы и внимательно слушают говорящего.

9 Для провозглашения тоста стараются выбрать наиболее подходящее время. На больших официальных торжественных обедах или завтраках это обыкновенно делают лишь после подачи десерта, когда налито шампанское. На неофициальных обедах, а также на других приемах тосты произносят чаще, но, как правило, не ранее чем через 10–15 мин. после начала приема.

10 Недопустимо стучать по бокалу столовыми приборами, чтобы привлечь к себе внимание.

11 На торжественных приемах мужчины выслушивают тосты, как правило, стоя. Женщинам вставать необязательно.

12 Категорически запрещается произносить вместо тоста язвительную, сатирическую речь.

13 Если произносящий тост уже с самого начала своего выступления приподнял свой бокал с вином до уровня груди, то и все мужчины встают также с поднятыми бокалами. Если же тостующий начал свой тост, не поднимая бокала, то остальные мужчины выслушивают тост также без бокалов в руках, поднимая их лишь после того, когда тостующий поднимет свой бокал (обычно в конце тоста). После тоста иногда принято чокаться.

14 Если после тоста чокаются, то при этом глядят в глаза друг друга. Бокал держат за ножку или нижнюю часть; к бокалу того, с кем чокаются, прикасаются верхним краем. Стучать нижним краем своего бокала о бокал другого считается совершенно недопустимым. Мужчина при этом должен держать свой бокал ниже бокала женщины.

15 При провозглашении тоста необязательно чокаются со всеми присутствующими. Чокаться, как правило, следует с тем, кто сидит рядом, близко. Остальным слегка кланяются, подняв в их направлении руку с бокалом. Если же непременно хочется чокнуться с человеком, сидящим в отдалении, надо извиниться перед соседями по столу и подойти к нему, держа в руке бокал.

16 Если тост за младшего по возрасту предлагает старший, то первый обязан сам подойти к оратору, чтобы чокнуться. Также поступает более молодой гость, провозглашающий тост за старшего.

17 Дама, за здоровье которой пьют, не обязана поднимать свой бокал: достаточно, если она ответит улыбкой.

18 После тоста необязательно выпивать все вино, налитое в бокал.

19 На официальных, дипломатических и деловых приемах чокаются не принято.

В целом же, при всей национальной специфике культура застолья есть необходимое условие, фон «мирного сосуществования» и общения людей, а также важнейший показатель общей культуры человека, его воспитанности, цивилизованности.

8 Международный этикет

Существенной особенностью многих визитов дипломатического и делового характера является то, что отдельные люди представляют здесь не только самих себя, но и организацию, фирму, страну. Поэтому само оформление событий (ситуаций), уровень почестей и порядок встреч, переговоров, приемов и т. д. должны соответствовать содержанию визита, его целям и характеру.

Все это определяется протоколом, который вводит в практику общения правила церемониала (наиболее строгой, регламентированной формы этикета) и следит за их исполнением.

Этимологически слово «протокол» означало в византийской дипломатии первую часть составленного в торжественных выражениях документа, в котором перечислялся состав участников.

В настоящее время под протоколом понимается совокупность общепринятых правил, традиций, условностей, регулирующих порядок различных церемоний и соблюдаемых правительствами, ведомствами, представительствами, официальными лицами и деловыми партнерами в официальном международном (политическом, деловом и т. п.) общении.

Нормы протокола в своей основе исходят из принципов вежливости и взаимоуважения. И хотя вежливость не имеет обязательной юридической силы, дипломаты и бизнесмены все же стараются соблюдать эти нормы.

Критерием для определения характера и уровня церемониальных мероприятий служат цель приезда делегации (цель визита, встречи) и ранг главы делегации. В зависимости от этого разрабатываются сценарии церемонии встречи (персональный состав встречающих, участие представителей прессы,

преподнесение цветов и пр.), приветствия и представления, проведения переговоров и приемов и т. д.

В международной протокольной практике принято выделять несколько основных видов визитов:

- визиты официальные, осуществляемые на высоком уровне («саммит» – в переводе с англ. summit – «вершина»);
- деловые (рабочие) визиты;
- неофициальные визиты;
- визиты проездом.

Каждый из них имеет свои этикетные, церемониальные особенности, отступления от которых могут повлечь за собой серьезные политические и деловые осложнения.

Подготовка к переговорам.

Существуют свои этикетные особенности и в ведении переговоров с деловыми партнерами. Переговоры начинаются с того момента, когда одна из сторон выступит с предложением обговорить детали и условия заключения контракта. Когда вторая сторона принимает предложение, наступает один из важнейших этапов – подготовка к переговорам.

Именно на этом этапе во многом закладывается успех переговоров. От того, насколько тщательно будут подготовлены переговоры, зависит не только их конечный результат, но и сам процесс: будут ли переговоры длительными, затяжными, конфликтными или они пройдут быстро, без срывов.

Подготовка к переговорам включает два основных вопроса:

- 1) решение организационных проблем;
- 2) проработку самого процесса переговоров.

К организационным проблемам относятся: составление программы приема, формирование делегации участников переговоров, определение места и времени переговоров и т. д. Наибольшее внимания, затрат сил и времени требует подготовка программы приема иностранных партнеров.

Основными элементами этой программы являются:

- порядок встречи;
- персональный состав встречающих;
- приветствия и представления;
- приветственные речи;
- рассадка по автомашинам;
- деловая часть программы (встречи, беседы, переговоры);
- приемы, завтраки, обеды;
- экскурсионная программа и культурные мероприятия;
- проводы.

Порядок встречи делегации.

Здесь следует соблюдать следующие протокольные правила.

1 Ранг и должность главы встречающей делегации должны соответствовать рангу и должности главы приезжающей делегации, т. е. если приезжает глава иностранной фирмы, то его должен встретить глава фирмы принимающей.

2 Для встречи обычно прибывает глава принимающей делегации в сопровождении двух-трех человек. Если гость приезжает вместе с супругой (супругом), то его встречает глава делегации также с супругой (супругом).

3 Встреча у трапа самолета считается самым почетным видом встречи, свидетельствующим об особом внимании и уважении к прибывшим гостям.

Приветствие и представления.

Приветствия и представления членов делегации осуществляются в следующем порядке.

1 Первым представляется глава принимающей делегации.

2 Вторым представляется гость – глава иностранной фирмы.

3 Затем глава принимающей делегации представляет своих сотрудников – членов делегации, которые приехали встречать гостей, по рангам (по нисходящей). Если среди встречающих есть женщины, то их представляют в первую очередь. Если женщин несколько, то их представляют по рангам, а затем мужчин – также по рангам.

4 После этого глава приехавшей делегации таким же образом представляет и членов своей делегации.

Встречая делегацию в аэропорту или на вокзале, глава принимающей стороны вручает цветы всем дамам, входящим в состав делегации или прибывшим вместе с членами делегации.

Теплая встреча способствует созданию дружеской атмосферы в процессе работы. Поэтому зарубежных гостей, приезжающих на фирму по приглашению или для ознакомления с ее деятельностью, глава фирмы должен встретить и приветствовать на торжественном приеме. Остальное время гостями могут заниматься другие сотрудники фирмы. Провожает гостей тоже глава фирмы.

В аэропорту или на вокзале визитными карточками не обмениваются. Это следует сделать позже – в офисе во время визита вежливости.

После окончания церемонии встречи членов прибывшей делегации следует сопроводить в гостиницу.

После взаимных представлений и приветствий хозяева и гости рассаживаются по автомобилям. В международной протокольной практике места в автомобилях делятся на почетные и менее почетные. Первым почетным местом является место на заднем сиденье справа по ходу движения автомобиля. Второе по значимости – место на заднем сиденье слева, третье – в середине, четвертое – рядом с водителем.

Первым садится и выходит пассажир, занимающий наиболее почетное место. В том случае, когда в качестве транспорта используется такси, нарушением протокола считается предложение почетному гостю сесть на переднее место рядом с водителем. Перед тем как гости сядут в автомобиль или захотят выйти из него, необходимо открыть им дверцу, а затем закрыть ее за ними. Эта обязанность лежит на членах встречающей делегации и в зависимости от рассадки по автомобилям может исполняться или водителем, или переводчиком, или одним из сопровождающих лиц.

Сопровождая членов делегации в отель, ни в коем случае не следует бросать их у входа. Это невежливо: у них могут возникнуть вопросы при оформлении документов. Провожать гостей до их номеров также неудобно, поскольку это вынуждает их пригласить сопровождающих в номер на чашку чая или кофе. Лучше всего попрощаться с гостями в холле отеля, договорившись с ними о визите вежливости (протокольном визите).

Визит вежливости.

В соответствии с общепринятой практикой, прежде чем начать деловую часть своего визита, почетный гость (глава прибывшей делегации) наносит визит вежливости принимающей стороне. Этот визит является как бы ответом на встречу гостя при его приезде. Необходимость в протокольном визите объясняется и тем, что главы делегаций должны еще раз уточнить программу пребывания, внести какие-либо изменения в нее, если это необходимо.

Визит вежливости – это фактически начальный этап переговоров, во время которого требуется последовательное выполнение ряда процедур:

- взаимное приветствие;
- официальное представление и обмен визитными карточками;
- обмен мнениями;
- знакомство с программой переговоров;
- уточнение и согласование программы переговоров.

Право выбора конкретного времени и места встречи остается за гостями. Обычно такие встречи происходят в помещении принимающей организации. Назначать такие встречи рекомендуется с 10.00 до 12.30 и с 15.00 до 18.00. Встречи, проводимые после 12.30 и после 18.00, могут быть восприняты как приглашение на обед или ужин.

В назначенное время гостя в вестибюле встречает секретарь или помощник, который проводит его к руководству учреждения. Руководство принимающей организации только в исключительных случаях, когда приезжают особо почетные гости, может само их встречать.

В кабинете руководителя желательно иметь место, специально отведенное для приема гостей. Если в кабинете есть диван и два мягких кресла, то почетным местом для гостя является диван. Принимающий садится в кресло, стоящее с левой стороны от дивана, так, чтобы гость оказался по его правую руку. Если же гость и принимающее его лицо садятся вместе на диван, то таким образом, чтобы гость оказался по правую руку от хозяина. Гость садится только после того, как сел хозяин кабинета. Переводчик сидит произвольно. Не следует принимать гостей, сидя за письменным столом или во главе стола, а также усаживать гостей напротив окон, которые выходят на солнечную сторону улицы. Это создает атмосферу определенного неравенства сторон и может быть расценено как проявление неуважения.

Поскольку протокольный визит длится 20–30 мин, то уже через 5–7 мин может быть подано угощение: чай, кофе, фрукты, конфеты, печенье и т. д. Спиртные напитки не подаются. Инициатива ведения беседы находится у принимающей стороны. Инициатива ухода с приема принадлежит гостям.

Знаком окончания аудиенции может послужить и длинная пауза в беседе. После окончания визита принимающая сторона провожает гостей до коридора, лифта или лестничной площадки. Следующая их встреча состоится уже за столом переговоров.

Рассадка за столом переговоров.

Существует несколько вариантов рассадки за столом переговоров.

Главы делегаций сидят во главе стола (переводчики находятся сбоку), а далее за столом располагаются остальные члены делегации по рангам.

Чаще используется другой вариант: главы делегаций сидят в центре стола, друг напротив друга, рядом с ними переводчики и далее члены делегаций по рангам.

Если в переговорах участвуют три и более сторон, то они рассаживаются по алфавиту по часовой стрелке вокруг круглого или прямоугольного стола. Председательствуют по очереди по алфавиту или на первом заседании председательствует хозяин, а далее по алфавиту.

И еще несколько советов, касающихся этикета переговоров.

1 Во время встреч и переговоров на столах не должно быть ничего лишнего. Допустимым считается лишь наличие блокнотов, бумаги для записей и ручек (карандашей). Но могут быть заранее поставлены бутылки с минеральной водой (газированной и негазированной) и безупречно чистые стаканы (перевернутые считаются признаком неиспользованности) или фужеры (переворачивать не принято).

2 Комната для переговоров должна иметь надлежащий вид. В ней должно быть очень чисто, не душно и не шумно. Стулья и кресла должны быть удобными и не располагаться напротив окон, поскольку участникам переговоров может помешать солнечный свет или их отвлечет неблагоприятный пейзаж. В любом случае гостям необходимо предложить выбрать себе места.

3 Если в переговорной комнате есть телефон, необходимо позаботиться, чтобы он не звонил во время заседания. Вся обстановка должна способствовать спокойной беседе, чтобы партнеры могли говорить без помех и не отвлекались. На входную дверь следует повесить табличку «Не входить, идут переговоры».

4 В комнате для переговоров должны присутствовать наглядные материалы о деятельности принимающей организации: буклеты, образцы продукции.

5 Как бы медленно ни шли дискуссии, как бы ни были въедливы партнеры, следует всегда сохранять выдержку, терпение, не повышать голоса, не делать замечаний, не ходить рассерженно по комнате.

6 Пытаясь изменить в свою пользу ход переговоров, никогда не следует прибегать к уловке, которую иногда позволяют себе некоторые представители на переговорах: они говорят, что кое-кто предлагает им более выгодные условия сделки. В солидных деловых кругах это считается шантажом и бестактностью. Каждый волен выбирать себе самого выгодного компаньона, но должен делать это достойно, не оскорбляя других. По окончании переговоров принято делать коллективные фотографии и обмениваться подарками.

Список литературы

- 1 **Белоусова, Т.** Этикет. Полный свод правил светского и делового общения / Т. Белоусова. – Москва: Астрель, 2012. – 115 с.
- 2 **Вос, Е.** Деловой этикет. Правила поведения, общения, дресс-кода / Е. Вос. – Москва: Эксмо, 2014. – 288 с.
- 3 **Грибова, Н. А.** Искусство делового этикета: учебное пособие / Н. А. Грибова. – Москва: Мир науки, 2015. – 49 с.
- 4 **Егоров, В. П.** Дипломатический протокол и этикет: учебное пособие / В. П. Егоров. – Москва: Юридический институт МИИТа, 2013. – 200 с.
- 5 **Казакова, О. А.** Деловая коммуникация: учебное пособие / О. А. Казакова, А. Н. Серебренникова, Е. М. Филиппова. – Томск: Изд-во Томского политехн. ун-та, 2013. – 132 с.
- 6 **Капкан, М. В.** Деловой этикет: учебное пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева. – Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2017. – 168 с.