

Деловой этикет в эффективных коммуникациях

В основе всех хороших манер лежит одна забота – забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали бы себя хорошо.

Д. С. Лихачёв

Этикет – это установленный порядок, форма, манера поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в том или ином обществе. Эти правила основаны на таких нравственных понятиях и категориях, как вежливость и доброжелательность, тактичность и корректность, порядочность и правдивость, благородство и доброта.

Этикет дает возможность руководителям использовать принятые формы вежливости для общения с различными группами людей и на различных уровнях.

Может показаться, что деловой этикет – понятие устаревшее. Но на самом деле эти правила актуальны и в наше время. И чем выше статус человека и статус лиц, с которыми он общается, тем более строго требуется соблюдать этикет. Общение с отечественными государственными чиновниками довольно высокого уровня, участие в официальных приемах – это обычная практика для руководителя высшего звена. Важность соблюдения протокола и правил этикета на этих мероприятиях нельзя недооценивать.

Кроме того, каждый руководитель постоянно общается с партнерами, клиентами, поставщиками, представителями средств массовой информации, участвует в деловых переговорах и всевозможных заседаниях, собраниях и встречах. Соответственно, ему просто необходимо следовать правилам делового этикета.

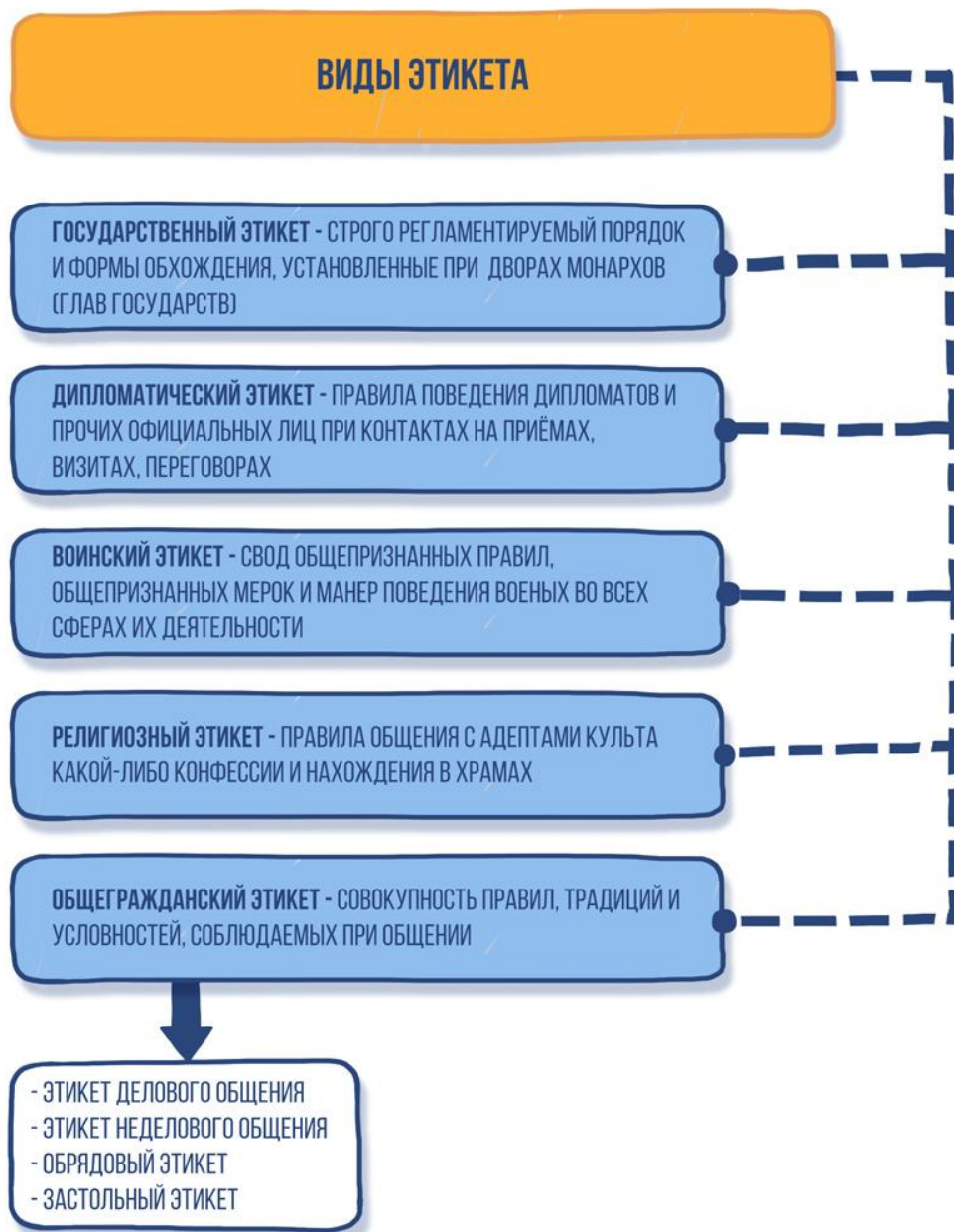
Не последнюю роль играет и внутриорганизационный этикет в общении между руководителями и подчиненными, в общении между коллегами. Грамотно, этично организованное взаимодействие способствует благоприятному психологическому климату в коллективе, работает на мотивацию сотрудников, а значит, и на общую эффективность деятельности компании.

Понятие этикета

Материал для скачивания

Материал для скачивания

Этикет – совокупность норм и правил, отражающих представления о должном поведении и формализующих процесс коммуникации людей в обществе.



Правила этикета в общении между людьми учитывают их статус и должность, пол и возраст в следующей последовательности:



примечание

В случае небольшой разницы в возрасте людей преимуществом пользуются женщины, однако если разница большая и речь идет об общении молодой девушки и пожилого мужчины, то тогда преимущество имеет мужчина.

Деловой этикет — это установленный в обществе порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов.

Основная специфика делового этикета в сравнении с общегражданским - **приоритет субординации** над гендерными различиями сотрудников и их возрастом.

Принципы делового этикета:

- позитивность,
- разумный эгоизм,
- предсказуемость,
- статусные различия,
- уместность.

Позитивность означает создание приятного впечатления, позитивного образа. При этом имеет значение все: жестикуляция, рукопожатие, интонации, одежда и т. д.

Принцип разумного эгоизма. Разумеется, необходимо уважать мнение собеседника, но соглашаться с ним во всем – не выход.

Предсказуемость. В деловом общении уже выработаны определенные модели поведения, что позволяет избежать неловких ситуаций. Отступление от них делает поведение непредсказуемым.

Принцип статусных различий. В бизнесе все занимают разные ступени, и это также предполагает определенные правила общения, в том числе между начальниками и подчиненными.

Уместность. Поведение должно соответствовать правилам общения для различных ситуаций.

В основе этики делового общения должна быть координация, а по возможности и гармонизация интересов.

Деловой протокол – это совокупность строго определенных правил, устоев и традиций, применяемых на переговорах, при организации встреч, деловой переписки и других аспектов делового общения.

В этом смысле деловой протокол представляет собой высший уровень делового этикета. Если этикет подразумевает в том числе некие негласные правила и нормы, то протокол – это жестко закрепленные алгоритмы действий в различных ситуациях делового общения.

Деловой протокол регламентирует порядок:

- встреч и проводов делегаций;
- проведения бесед, переговоров и приемов;
- ведения деловой переписки;
- подписания договоров и соглашений;
- поздравлений;
- траурных церемоний;
- вручения государственных наград и т. д.

ПРИМЕЧАНИЕ

Общие «правила хорошего тона» в бизнесе могут различаться в зависимости от страны, сферы деятельности и других параметров. В дальнейших разделах курса мы рассмотрим отдельные аспекты делового этикета и протокола с точки зрения общепринятых норм и правил, которые относятся к большинству компаний и ситуаций.

ПРАКТИКУМ

Даже не будучи знакомыми с тонкостями делового этикета и протокола, вы наверняка используете некоторые нормы в своей профессиональной деятельности.

Попробуйте вычленить основные нормы и правила, касающиеся следующих моментов делового общения:

- Обращение к непосредственному руководителю.
- Обращению к топ-менеджеру компании.
- Письмо по электронной почте новому клиенту.
- Письмо по электронной почте коллеге из другого отдела.
- Переговоры с потенциальным партнером.

Организация деловых приемов

Прием в деловой сфере – это прежде всего служебные обязанности, причем не только для организации, принимающей гостей, но и самих гостей.

Цель деловых приемов – заключение взаимовыгодных сделок, установление прочных деловых связей.

Кроме этого, неформальная обстановка приемов позволяет присутствующим:

- завязать полезные знакомства;
- обсудить возможные выгодные для партнеров контракты;
- расширить и углубить уже имеющиеся контакты;
- обменяться взглядами и мнениями, позволяющими лучше узнать экономические, финансовые и прочие позиции и амбиции будущих партнеров, их особенности в организации дела;
- наблюдать за поведением, поступками приглашенных на прием, что может послужить для опытных бизнесменов дополнительным источником информации, используемой в качестве базовой составляющей при принятии решений о заключаемой сделке;
- создать непринужденную атмосферу, позволяющую в будущем избежать тупиковых ситуаций при проведении переговоров и заключении контрактов.

Основные виды деловых приемов

Вид	Время	Участники	Форма одежды
Завтрак	11-13 ч.	С одной стороны в бизнес-завтраке могут участвовать 1-3 компании, ставшие его инициатором и выступающие на нем с докладами; с другой стороны – специально приглашенные гости, количество которых составляет от 20 до 50 человек.	Повседневный костюм или платье, если иное специально не указывается в приглашении.
Деловой ланч	13-17 (18) ч.	Коллеги или партнеры. Официальное приглашение посылать не обязательно. Если в качестве места проведения выбрано кафе/ресторан, следует ограничиться лишь телефонным звонком или предварительной договоренностью на предыдущей встрече. Оплачивает тот, кто приглашает. По предварительной договоренности возможна оплата поровну. Если приглашает женщина, она выбирает и заказывает ресторан, оплачивает счета, пробует вино.	Повседневная. Для делового ланча в бистро требования к одежде минимальны. Допускаются джинсы. Если место проведения - ресторан, выбирается костюм с галстуком для мужчины, деловой костюм или платье — для женщины.
Обед и ужин	19-21 ч. для обеда После 21 ч. для ужина	Коллеги, партнеры. Необходимо письменное приглашение.	Форма одежды указывается в приглашении — обычно это темный костюм, смокинг или фрак; для женщин — вечернее платье.

Подготовка приема включает следующие элементы:

- определение списка приглашаемых;
- рассылка приглашений (заблаговременно);
- составление плана рассадки участников приема за столом;
- составление (согласование) меню;
- сервировка столов и обслуживание гостей;
- подготовка тостов и речей;
- составление схемы и порядка приема.

Оформление приглашения на деловой прием

Приглашают гостей на прием, как правило, письменно. Бланки приглашений обычно печатаются типографским способом.

В приглашении указывается:

- имя приглашенного (имя и отчество либо фамилия со словом «господин»/«госпожа»);
- цель приема (по какому случаю устраивается прием);
- вид приема (например, деловой обед);
- день, час и место его проведения;
- форма одежды;
- просьба ответить на приглашение.

Текст приглашения составляется в третьем лице единственного или множественного числа («приглашает» или «приглашают»).

Лицу, получившему приглашение и готовящемуся к приему, чтобы уберечься от ошибок, полезно поставить перед собой шесть вопросов и найти на них четкие ответы:

- Кто приглашает?
- По какому поводу?
- Когда?
- Куда (адрес)?
- Какова должна быть форма одежды?
- Нужен ли ответ?

Приглашения на деловой прием принято направлять за одну-две недели до приема. Для рассылки приглашений используются курьеры, реже приглашения высылаются по почте.

На полученное приглашение, в котором написано «Просим ответить» или стоят буквы RSVP и они не зачеркнуты, следует дать ответ. Независимо от характера ответа — положительный или отрицательный — он составляется от имени получивших приглашение также в третьем лице без подписи. Можно дать ответ и по телефону.

Форма одежды на деловом приеме

Торжественность приема может быть подчеркнута в приглашении примечанием об особой форме одежды. Если этого не сделано, то форма одежды — повседневный костюм или платье.

В нижнем правом углу может быть написано: «Black Tie — черный галстук», что подразумевает костюм типа «смокинг», реже — «White Tie — белый галстук», т. е. фрак.

Для женщин парадная форма одежды — вечернее платье.

Приход и уход с приема

На прием первыми являются младшие сотрудники, затем старшие, главный гость как бы замыкает приход своих сотрудников.

Уходят с приема в обратном порядке: вначале старшие, затем младшие.

Уйти с приема можно только после ухода главного гостя!

Рекомендации по поведению на приемах

Предпочтительные темы для беседы — искусство, культура, спорт, заслуги и достоинства общих знакомых.

Нежелательные темы для беседы — политика, религия, болезни. Крайне неприлично говорить об отсутствующих знакомых плохо, обсуждать за спиной их недостатки, высказывать отрицательное мнение о них, даже если оно и справедливо.

Не принято:

- расспрашивать хозяев о том, о чем им не хотелось бы рассказывать, или говорить с ними на темы, неприятные для них;
- предлагать деньги для возмещения случайно нанесенного материального урона (взамен необходимо приобрести такой же или лучше предмет, такую же или более дорогую вещь и по возможности скорее передать хозяевам);
- подшучивать над приглашенными гостями, своими родственниками или друзьями, хвастаться заслугами и положением или заслугами родственников или друзей;
- молчать или слишком много говорить за столом, уходить сразу после принятия пищи.

Знакомство и приветствие

Приветствие

Согласно общим правилам вежливости, первым приветствует:

- мужчина - женщину;
- младший - старшего;
- проходящий - стоящего;
- опаздывающий - ожидающего;
- входящий - находящихся в помещении.

Эти нормы, конечно, сохраняются и в деловом этикете, однако деловая сфера вносит свои поправки: здесь пол и возраст как критерии того, кто кого должен приветствовать первым, отступают на второй план, а на первый план выступает должность.

Лицам равного ранга, возраста, положения можно порекомендовать следовать совету, высказанному графом А.А. Игнатьевым: «Из двух офицеров, имеющих одинаковое звание, первым здоровается тот, кто более вежлив и воспитан».

При приветствии лучше всего пользоваться традиционными фразами:

- «Здравствуйте»;
- «Доброе утро» (принято говорить до 12.00);
- «Добрый день» (до 18.00);
- «Добрый вечер» (после 18.00).

Три последние фразы не рекомендуется использовать для приветствия вышестоящих лиц. Тем не менее, адресовать их нижестоящим вполне позволительно.

Если обстоятельства таковы, что приветствие голосом нецелесообразно (слишком большое расстояние или между здоровающимися есть стоящие или проходящие по коридору другие сотрудники), имеет смысл лишь обменяться кивками головы.

В общении людей большое значение имеют приветствия как внешние знаки уважения. Здороваться при встречах принято не только со знакомыми, но и с незнакомыми людьми, если к ним нужно обратиться с каким-либо вопросом или просьбой. При этом рукопожатиями не обмениваются.

Приветствия на приемах

На официальных приемах в первую очередь приветствуют хозяйку и хозяина, после них дам, сначала более пожилых, затем - молодых; после этого - более пожилых и старших по положению мужчин, а затем остальных гостей.

Большое значение при приветствиях имеет манера держаться. На человека, с которым здороваешься, следует смотреть прямо, с улыбкой. Неблагоприятное впечатление производит человек, который, протягивая правую руку для приветствия, левую руку держит в кармане, смотрит в сторону, вниз или продолжает разговаривать с другим человеком. Такая невежливость не располагает к продолжению знакомства.

Женщине в знак приветствия никогда не целуют руку на улице, делают это только в помещении. В России принято целовать руку лишь замужней женщине. Вне этикета целовать руку девушке. На официальных деловых приемах целовать руку даме не принято.

Знакомство

Знакомство может осуществляться без посредника и при помощи посредника, когда людей знакомит кто-то третий.

Знакомство без посредника

С вручением визитной карточки.

Называется организация, цели, фамилия: «Простите, я бы хотел познакомиться! Фирма "АСВ". Мы хотели бы пригласить Вас на нашу выставку, для того чтобы установить контакты на будущее. Вот моя визитка. Меня зовут Иван Петров. Я директор фирмы».

Без визитной карточки.

Называется организация, цели, фамилия, имя, отчество, контактный телефон: «Фирма «ВСА», оптовая продажа стройматериалов, мне хотелось бы с Вами познакомиться. Мы заинтересованы в создании широкой дилерской сети в вашем регионе. Я менеджер по продажам Петров Максим Викторович. У меня, к сожалению, нет с собой визитки, поэтому я напишу свой телефон и фамилию от руки».

Знакомство при помощи посредника - представление

Преимущества знакомства при помощи посредника: посредник может не только представить, но и дать рекомендации представляемому лицу с учетом целей установления контакта.

Для того чтобы иметь право кого-либо представить кому-либо, представляющий обязан быть знакомым с обеими сторонами.

Согласно деловому этикету, представляя кого-либо, необходимо:

- назвать его имя, фамилию, должность, организацию, в которой он работает;
- назвать того, кому представляется.

Первым представляют «низшего» «высшему». С точки зрения русского этикета, низшим будет младший по возрасту, социальному статусу собеседник. Низшим будет и мужчина по отношению к женщине при равенстве позиций.

Таким образом, лицу, выступающему в качестве посредника при знакомстве, следует представлять:

- мужчину - женщине;
- младшего по возрасту - старшему по возрасту;
- имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус;
- одного сотрудника - группе сотрудников.

Младших по возрасту или служебному положению мужчин и женщин представляют более старшим.

Если кто-то знакомит двух людей, он должен сам назвать представляемых.

Если знакомят людей одного возраста и пола - представить менее знакомого человека более знакомому. Нельзя подвести их друг к другу и сказать: «Познакомьтесь», обязывая их самим назвать себя.

Пример

Примеры знакомств

Если знакомить	Что сказать	Примечания
Женщину с мужчиной	<i>«Нина Ивановна, разрешите представить Вам Филиппа Константиновича»</i> или <i>«Разрешите Вас познакомить: это Филипп Константинович».</i>	В трудно произносимых и сложных именах можно обойтись без этого, употребив международную форму "мадам".
С официальными лицами, имеющими государственный статус или воинское, дипломатическое, религиозное звание	<i>«Господин президент»,</i> <i>«Господин премьер-министр»,</i> <i>«Господин генерал»</i> (не называя полного чина, скажем, генерал-майор, генерал-лейтенант и т.д.) <i>«Товарищ (господин) генерал, разрешите представить Вам полковника Кузнецова».</i>	Обращаясь к официальному лицу, обычно его немного повышают в должности. Так, подполковника именуют «Господин полковник», посланника – «Господин посол», заместителя министра – «Господин министр».
С ученым, доктором	<i>«Доктор Уоррон»,</i> <i>«Профессор Капица».</i>	

После представления человек, которому представляют нового знакомого, называет свою фамилию и добавляет: «Очень приятно», «Рад с Вами познакомиться» или иную подобную форму приветствия. Тот, кого представляют, говорить этого в момент представления не должен. Новые знакомые, как правило, обмениваются несколькими словами, вступают в непродолжительную беседу. Инициатором такой беседы является человек, старший по рангу и положению, или женщина.

Рукопожатие

Одной из принятых форм приветствия является рукопожатие. Этикет описывает несколько рекомендаций при рукопожатии.

- При знакомстве первым руку подает тот, кому представляется новый знакомый.
- Подавать руку следует в последний момент, идти с протянутой рукой или обмениваться рукопожатием через стол не принято.

- Если женщина или старший по положению, возрасту не предлагает руки, следует слегка поклониться.
- Женщина может не протягивать мужчине руку, но если он сделал это первым, она обязана ответить тем же.
- Протягивать вместо руки несколько пальцев или кончики пальцев нетактично. Как правило, следует протягивать для рукопожатия правую руку. Если она по какой-то причине занята или повреждена (в повязке), можно протянуть левую руку, но предварительно извинившись.
- Приветствие может сопровождаться рукопожатием, однако при ежедневном общении пожимать руки друг другу не принято, обычно это делается, если сотрудники не виделись какое-то время (например, после возвращения из отпуска).
- При рукопожатии мужчина снимает перчатку, женщина - нет, поскольку перчатки (шелковые, матерчатые, лайковые) являются частью дамского туалета. Исключением может быть встреча с женщиной много старше себя. Однако варежки и теплую кожаную перчатку рекомендуется снимать и женщине. Мужчины, здороваясь между собой, остаются в перчатках. Но если один из них снял, другой должен последовать его примеру.
- Первым руку протягивает: женщина - мужчине; старший по возрасту - младшему.
- Рукопожатие не должно быть ни слишком сильным, ни слишком слабым. Правильное рукопожатие короткое, свободное и уверенное.
- Нельзя трясти или встряхивать чужую руку, сжимать ее двумя своими руками.

Эти общепринятые правила этикета уступают в сфере деловых отношений первенство другим, где главный критерий – должностной статус, т. е. руку первым протягивает старший по должности. Отступления есть и здесь: президент компании (мужчина) на деловом совещании должен первым протянуть руку рядовому сотруднику рекламного отдела (женщине), однако он, будучи светским человеком, может не воспользоваться своим правом старшего по должности и помедлить с протягиванием своей руки, давая возможность женщине первой сделать это, и лишь тогда пожать ей руку.

Обращение

Обращение по имени

Как правило, человеку приятно слышать свое имя, поэтому следует чаще употреблять его, обращаясь к собеседнику. Но не каждого человека можно называть просто по имени.

Не обращаются по имени:

- к человеку, который старше вас по возрасту;
- к высокопоставленному чиновнику;
- к своему начальнику, если это не служебная традиция.

Использование титулов

Титулы практически не используются в личном общении и применяются в основном во время мероприятий протокольного характера.

«Вы» и «ты»

На «Вы» следует обращаться к старшим, а также малознакомым людям. Есть несколько особых правил:

- руководящие работники в присутствии сотрудников должны обращаться друг к другу на «Вы». Обращаться на «ты» к подчиненному тоже не следует, а уж если он к тому же старше своего начальника, - просто недопустимо.
- подчеркнутое употребление обращения «Вы» в неофициальной обстановке, когда окружающие стремятся завязать теплые, дружеские отношения, выглядит невежливо.

ИНТЕРЕСНО

Каждое знакомство или встреча неизбежно завершаются прощанием.

Вот как рекомендует покидать помещение Эмилия Поуст, основательница Института этикета Эмилии Поуст в США.

Если вы собираетесь уходить, нужно дождаться паузы в разговоре и, встав, сказать собеседникам:

«До свидания. Надеюсь, мы еще встретимся».

«Рад был увидеться с Вами».

Любезные собеседники отвечают, что они также были рады встрече:

«Я также надеюсь» или просто «Благодарю».

Этикет прощания гласит:

- покидая людей незнакомых, даже если вы были им представлены, достаточно просто кивнуть, улыбнуться и уйти;
- не нужно стараться, чтобы каждый из присутствующих заметил, что кто-то прощается;
- уходя с приема раньше времени, сделать это следует незаметно, не привлекая внимания остальных гостей. Прощаться необходимо только с хозяйкой. Дело в том, что уход может подтолкнуть и других гостей уйти раньше времени.

Деловой этикет в практике переговоров

Успешное ведение деловых бесед и переговоров во многом зависит от соблюдения партнерами этических норм и принципов.

Точность

Срок договоренности необходимо соблюдать с точностью до минуты. Любое опоздание свидетельствует о вашей ненадежности в делах. В России, преимущественно в мегаполисах, часто не являются критичными опоздания на 5-10 минут.

Честность

Включает не только верность принятым обязательствам, но и открытость в общении с партнером, прямые деловые ответы на его вопросы.

Корректность и такт

Не исключает настойчивости и энергичности в ведении переговоров. Следует избегать факторов, мешающих ходу беседы: раздражения, взаимных выпадов, некорректных высказываний и т. д.

Умение выслушать

Слушать необходимо внимательно и сосредоточенно, не перебивая говорящего. Очень важно не отвлекаться и на посторонние дела, телефонные звонки и т. п.

Конкретность

Беседа должна быть конкретной, а не отвлеченной, и включать факты, цифровые данные и необходимые подробности. Понятия и категории должны быть согласованы и понятны партнерам. Речь должна подкрепляться схемами и документами.

Десять правил подготовки к переговорам

1. Тщательно готовьтесь. Вы должны понять не только сущность сделки, но и активно изучить страну, культуру, идеологию, компанию партнеров, составить представление об участниках переговоров.
2. Знайте вашу пороговую черту.
3. Не предъявляйте ультиматумов вашему партнеру в отношении длительности переговоров.
4. Необходимо владеть ситуацией и контролировать ее.
5. Проявляйте уважение к культуре, идеологии, традициям, вере, стране вашего партнера.
6. Будьте гибкими.
7. Формируйте неформальные отношения с партнерами.
8. Исследуйте ваших партнеров.
9. Акцентируйте внимание партнеров на положительных моментах переговоров.
10. Сохраняйте хладнокровие в ходе переговоров.

Правила дарения и приема подарков

В деловой практике часто приходится дарить и принимать сувениры и подарки. Это улучшает деловые связи, демонстрирует благожелательное отношение, свидетельствует о хороших взаимоотношениях коллег по работе.

Как дарить подарок

- Не делать анонимных подарков, так как они заставляют получателя долго теряться в догадках.
- Предпочтительно вручать подарок лично.
- При вручении подарка произносятся соответствующие фразы поздравительного содержания. В знак уважения и особого внимания подарок обычно вручается двумя

руками, с легким поклоном (исключение составляют мелкие предметы, например, коробка с авторучкой).

- Обычно подарки и сувениры преподносятся при расставании, в конце встречи, после завершения переговоров. Считается, что первыми подарки вручают хозяева, а затем гости.

Как принимать подарки

- Посмотреть подарок в присутствии дарившего, развернуть и снять упаковку (в Европе принято развернуть врученный подарок и посмотреть его, в Азии это делать не принято).
- Выразить благодарность дарившему так, чтобы не обидеть остальных гостей, явившихся с более скромными подарками.
- Снова положить подарок в коробку и убрать ее.
- Если подарили конфеты или торт, то следует угостить присутствующих.

Отказаться от подарка можно в следующих случаях:

- когда то, что дарят, неприлично;
- когда подарок настолько ценен, что появляется чувство неловкости.

Отказываться надо решительно, но тактично, сохраняя полное спокойствие.

Деловая переписка

Деловая переписка – важная часть во взаимодействии с коллегами, партнерами и клиентами.

Здесь также необходимо придерживаться определенных норм.

- Каждое деловое письмо должно быть строго индивидуально – у адресата не должно возникать ощущения, что он стал участником массовой рассылки. Для этого необходимо использовать обращение по имени, индивидуальные детали в содержании письма, в конце письма обязательно ставить подпись отправителя.
- Язык письма должен быть четким, понятным и грамотным, а само письмо – не длинным.
- Впечатление, производимое письмом на адресата, зависит не только от содержания, но и от таких деталей, как конверт, бланк фирмы, наличие логотипа и личной подписи отправителя.

ПРИМЕЧАНИЕ

В настоящее время все чаще переписка на бумажных носителях уступает место переписке по электронной почте. Правила, касаемые этого вида взаимодействия, рассмотрим в отдельном разделе.

Виды деловых писем

Информационные, деловые предложения

Благодарности

Поздравления

Извинения

Соболезнования

Запросы и требования

РЕШЕНИЕ

Типичное построение информационного письма (делового предложения)

Письмо должно строиться по схеме: внимание — интерес — просьба — действие.

Пример:

Внимание: *«Уважаемый (ая)! Я хочу сообщить Вам нечто интересное (важное)»*

Интерес: *«Мы (я) предлагаем Вам то, что может помочь Вам / сделать для Вас...»*

Просьба: *«Нам требуется участие людей, готовых вложить ресурсы в дело...»*

Действие: *«Мы призываем Вас присоединиться к...»*

ПРАКТИКУМ

Вспомните пример из вашей профессиональной жизни, когда несоблюдение тех или иных правил и норм этикета привело к проблемам во взаимодействии между коллегами, с партнерами, клиентами и т. д.

Деловой этикет и электронные коммуникации

Современные технологии облегчили деловые коммуникации, сделав их простыми и быстрыми. Однако в этом есть и отрицательные стороны: отсутствие некоторых составляющих коммуникационного процесса – таких как невербальная (мимика и жесты) и визуальная составляющие – создает предпосылки для недопонимания. Свести к минимуму эти недостатки позволяет соблюдение правил электронной и телефонной коммуникации.

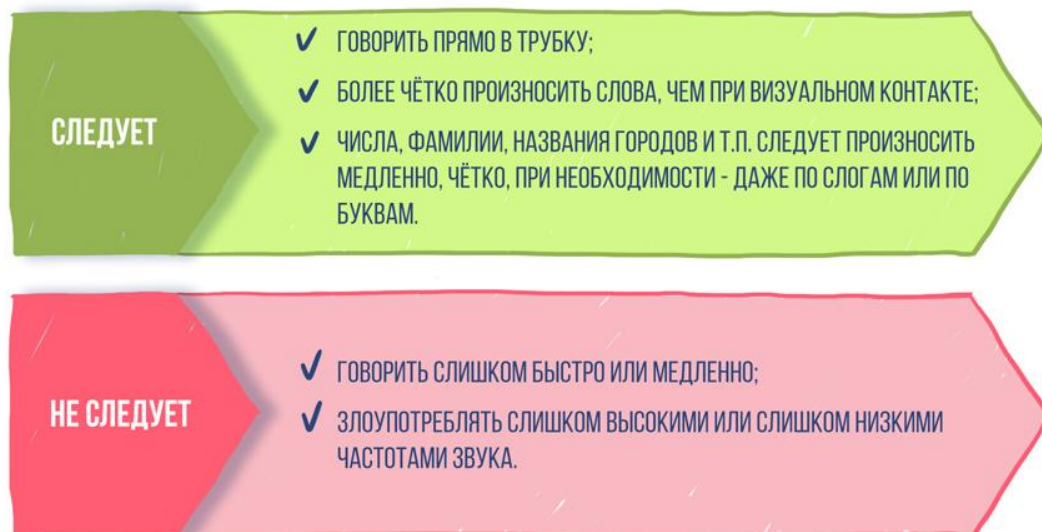
Телефонный этикет

Особенности телефонной коммуникации

При телефонном разговоре нет визуального контакта с собеседником, улавливать нюансы можно только по тону, тембру голоса, темпу речи, интонации.

От длительного телефонного разговора его участник устает больше, чем от беседы такой же продолжительности при личном визуальном общении.

Настроение отражается на тоне разговора. Поэтому не стоит вести беседу, находясь в плохом настроении. Это может привести к взаимному непониманию, неприязни и, может быть, к конфликтам в деловой сфере.



Правила телефонного этикета

Перед разговором

- Звонок по телефону должен также подчиняться требованиям краткости.
- К разговору надо предварительно подготовиться, чтобы телефонный звонок был результативным.
- Не следует устанавливать на звонок мобильного телефона слишком громкую, раздражающую окружающих или неприличную мелодию.
- На собрании, деловой встрече имеет смысл выключить телефон или, по крайней мере, отключить звонок.

Начало разговора

- Телефонную трубку рекомендуется снимать после 1—3 звонков.
- Первым всегда представляется тот, кто звонит. Сделать это необходимо четко.
- Следует поинтересоваться, удобно ли собеседнику говорить, есть ли время для разговора.
- Нельзя в ответ на звонок говорить «Пожалуйста, перезвоните» без объяснения причин такой просьбы.

Во время разговора

- Если сигнал сотового телефона застал вас во время беседы, обеда с деловым партнером или переговоров, надо обязательно извиниться, а сам разговор свести к минимуму. То же относится и к ситуации, когда вам надо сделать срочный звонок. По возможности лучше при этом отойти в сторону.
- Каждый партнер по разговору должен «держат» тот темп речи, который удобен или допустим для собеседника. Для этого целесообразно в тактичной форме

осведомиться, правильно ли понимает и успевает ли воспринимать речь участник телефонного диалога.

- Если звонок пропущен, но известно, кто именно звонил, хорошим жестом будет перезвонить и поинтересоваться, с какой целью звонил абонент. Сделать это желательно, как только появится возможность.
- Когда разговор по каким-либо причинам прерван, звонивший должен первым возобновить оборванный разговор.
- В случае если сотруднику, разговаривающему по телефону, необходимо взять трубку другого звонящего телефона, он должен принести извинения тому, с кем разговаривает в настоящий момент, взять трубку второго телефона и, извинившись, спросить, может ли звонящий подождать окончания разговора по первому телефону. Получив согласие на ожидание, надо вернуться к первому телефону, завершить разговор, а затем снова перейти ко второму телефону, чтобы продолжить разговор.
- В случае если второй человек на ожидание не согласен, а другому сотруднику перепоручить разговор нет возможности, надо попросить его позвонить позже, причем обязательно указать удобное время.
- Следует чаще употреблять сослагательное наклонение глагола (в отрицательной форме), так как это смягчает общий тон разговора: «Не могу ли я быть чем-либо Вам полезен?»; «Не могли бы мы остановиться на этом варианте решения?»; «Не могли бы Вы перезвонить завтра, лучше в первой половине дня?» и т. п.
- В случае плохой слышимости можно пользоваться фразами: «Хорошо ли Вы меня слышите?»; «Извините, но я Вас плохо слышу»; «Не могли бы Вы повторить? Плохо слышно» и т. п.

Завершение разговора

Завершать разговор по телефону принято тому, кто звонил.

Если разговор затягивается, имеет смысл спросить (и, может быть, не один раз): «Есть ли у Вас время продолжать разговор?».

Если у сотрудника нет времени продолжать слишком затянувшийся разговор, а намек на это не имел результат, следует сказать: «Извините, я не имею, к сожалению, возможности продолжить разговор, поскольку он оказался слишком длительным. Не могли бы мы с Вами договориться, когда мы сможем еще раз вернуться к этому вопросу?».

Надо уметь правильно завершить телефонный разговор, а это несколько более затруднительно, чем при визуальном общении. Можно воспользоваться фразами:

«Мы как будто с Вами обсудили все вопросы?»;
«Полагаю, что у нас был успешный (интересный, результативный и т.п.) разговор, не так ли?»;
«Итак, думаю, что можно подвести итоги?».

Электронная почта (e-mail) и иные способы связи через интернет

Основные правила ведения переписки

- Соблюдать единый для компании стиль оформления переписки.

- Проявлять уважение к респонденту.
- Быть кратким, излагать мысли по сути.
- Соблюдать субординацию.
- Направлять запросы специалистам, компетентным в решении подобных вопросов.
- Рассчитывать время, необходимое для решения вопроса, с уважением относиться к времени коллег и партнеров.

Как правило, в каждой компании есть свой образец оформления делового письма (если его нет, _____ стоит _____ его _____ разработать).

Структура делового электронного письма, как правило, имеет такой же вид, как и обычное письмо, только в конце добавляется логотип компании.

Основные правила деловой электронной переписки

- Поле «Тема» должно быть заполнено обязательно таким образом, чтобы получателю было ясно, о чем пойдет речь в письме.
- В самом письме необходимо писать лишь основную информацию, большие объемы информации отправляются приложенными файлами (при этом в конце письма обязательно расшифровывается, какие файлы приложены).
- В электронном письме, так же, как и в обычном, следует соблюдать строгий стиль изложения, в нем не должны присутствовать смайлы, сленговые выражения. Письмо должно быть оформлено в соответствии с нормами русского (иного) языка.
- Подпись электронного письма должна содержать фамилию, имя отправителя, его контактные данные (телефон, электронная почта, сайт компании, другие контакты).
- Пересылая по электронной почте вложения большого объема, важно предупреждать об этом адресата.
- При длительной переписке следует сохранять в письме историю предыдущих сообщений, чтобы каждый из адресатов мог быстро сориентироваться в логике беседы.
- Сетевой этикет не рекомендует отправлять письма с принудительным запросом о доставке – это считается знаком недоверия к собеседнику. При сомнениях в получении адресатом письма этичнее уточнить это по телефону. Довольно часто для подтверждения используется следующая формулировка: после текста основного письма перед вашей электронной подписью пишется фраза: «Получение письма просим подтвердить ответным письмом или по указанным ниже телефонам».
- Электронные письма, требующие ответа, должны быть обработаны в течение двух рабочих дней. Если это невозможно, необходимо отправить краткое сообщение о том, что письмо получено, и ответ готовится.

Интересно

Netiquette – (англ. Net - сеть + Etiquette - этикет) - нравственные правила поведения в компьютерных сетях, правила поведения в Сети, рассчитанные на то, чтобы не осложнять жизнь другим.

Этот термин впервые был введен Чаком Мартином, Президентом американской консалтинговой компании The Digital Estate Group, автором статьи «50 практических правил бизнес-сетикета (сетевого этикета)».

На русский язык этот термин переводят как «сетевой этикет» или «сетикет».

Глава 2. Деловой этикет

Основные составляющие делового стиля

Дресс-код и деловые аксессуары

Дресс-код – это свод правил и рекомендаций о том, как следует выглядеть в конкретных ситуациях делового общения.

Выделяют несколько основных видов дресс-кода:

- Business Formal («формальный деловой»);
- Business General («обычный деловой»);
- Business Casual («свободная пятница»);
- Smart Casual («щеголеватый повседневный»);
- Dressy Casual («нарядное, простое, повседневное»);
- Sporty Casual («спортивный повседневный»);
- Cocktail;
- Semi-formal («полуделовой»);
- Black Tie («черный галстук»);
- Creative Black Tie («черный галстук, креативный»);
- White Tie («белый галстук»).

Каждый из видов дресс-кода наиболее адекватен определенной ситуации делового общения, а также статусу и должности сотрудника.

Business Formal («формальный деловой»)



Строгий деловой костюм приглушенного цвета. Верхняя и нижняя часть костюма сшиты из одной ткани: одинакового цвета, фактуры и рисунка.

Мужчины: ботинки, портфель из гладкой кожи.

Женщины: закрытые туфли на каблуке 5-7 см, сумка-портфель.

Цвет обуви: черный, темно-синий, коричневый, красно-коричневый, бордовый.

Летом – обувь светлая, слабонасыщенных цветов, но не белая.

Ранг – управленцы высшего звена.



Business General («обычный деловой»)

Женщины: юбка, брюки, строгое платье с пиджаком, тонкий шелковистый трикотаж.

Обувь: туфли на каблуке 5-7 см, закрытый мысок; пятка может быть открыта.

Сумка-портфель (может быть более разнообразная фактура кожи).

Мужчины: костюм стиля City: пиджак + брюки + трикотаж, пиджак + брюки + рубашка + галстук.

Обувь: лоуферы, монки, мокасины.

Ранг – управленцы высшего звена, менеджеры среднего звена.



Business Casual («свободная пятница»)



Твидовый пиджак, брюки-саксы, трикотаж (у женщин – трикотажные «двойки»).

Блузы рубашечного типа.

Брюки прямого покроя без пиджака с трикотажем.

Юбки из шерсти с минимальным декором.

Обувь: туфли могут быть без каблука (типа мокасин) или на низком устойчивом каблуке.

Ранг – высшее и среднее звено.



Smart Casual («щеголеватый повседневный»)

Смысл: изощренность, просто, но с изюминкой. В настоящее время очень популярен для разного рода мероприятий (закрытые вечеринки, дни рождения).

Коварный стиль, т.к. правила не установлены, запретов нет, но и предписаний тоже.

Пример: хорошие джинсы, можно брендовые, трикотаж необычного кроя.

Ставка на оригинальные аксессуары.

Исключаются элементы одежды спортивного стиля.



Dressy	Casual
(«нарядное,	простое,
повседневное»)	



Назначение: премьера, открытие выставки, полуофициальный ужин, светские свадьбы.

Исключены любые джинсы.

Для женщин – платье с изящной отделкой.

Здесь может быть бельевой стиль с кружевом.

Туфли – некожаные, с декором.

Sporty Casual («спортивный повседневный»)



Назначение: благотворительные матчи, соревнования с партнерами или конкурентами, выезд на конкурс, выездные тренировки в домах отдыха, на природе.

Рубашка-поло.

Широкие хлопковые брюки.

Трикотажная юбка.

Мокасины.

Акцент на подвижный образ жизни.



Cocktail



Недлинное платье-футляр, элегантное, но не вызывающее. Может быть из разных по фактуре тканей.

Сумка-конверт или в стиле «мадам Помпадур».

Обувь: некожаные туфли с необычной выделкой.

Мужчины на коктейльные мероприятия могут надеть темно-синий блейзер, светлую рубашку, шейный платок.

Возможна шелковистая рубашка с обыкновенными, хорошо сидящими по фигуре брюками либо темный костюм.



Semi-formal («полуделовой»)

Самый каверзный дресс-код. Он как будто допускает свободу, однако строго в соответствии с мероприятием.

Возможные мероприятия: званый ужин в пафосном ресторане, корпоративный банкет, семейное торжество с большим количеством гостей и т.п.

Мужчины: для мероприятий после 18.00 предпочтение темному костюму. В дневное время допустим обычный костюм с галстуком.

Женщины: после 18.00 лучше надеть платье для коктейлей (длинное не приветствуется). До этого времени допустим



нарядный костюм или дневное, но нарядное маленькое платье-футляр любого цвета.



Black Tie («черный галстук»)

Возможные мероприятия: официальный вечерний прием (например, рождественский), свадьба, премьера в театре и другие подобные мероприятия, где присутствует светская публика, журналисты.

Мужчины: смокинг, специальная рубашка, специальный пояс, лаковые туфли, бабочка.

Женщины: длинное декольтированное вечернее платье без перчаток.

Туфли и сумочка с четким вечерним назначением.

Украшения с натуральными блестящими камнями. Колье и серьги. Допустима бижутерия.

Прическа с легкой небрежностью.

Отсутствие мехов.

Creative Black Tie («черный галстук, творческий подход»)



Возможные мероприятия: званый ужин в пафосном ресторане, корпоративный банкет, семейное торжество с большим количеством гостей и т.п.

Мужчины: этот дресс-код предполагает более широкое поле для интерпретации формального костюма, допустимы модные новинки. Смокинг с нетрадиционными аксессуарами или нетрадиционных цветов. Можно надеть классический смокинг с пестрым, но не «клоунским» жилетом, или неформальный смокинг с темной сорочкой без галстука. Бабочка может быть не черной, но должна гармонировать с поясом.

Женщины: длинное или короткое платье или вечерний комплект, например, кружевная или расшитая блестками юбка в сочетании с тонким кашемировым джемпером или топом с одним открытым плечом либо необычной завязкой бантом.



White Tie («белый галстук»)

Самый формальный мужской костюм для парадного случая.

Возможные мероприятия: вечерний прием у президента, бракосочетание посла, бал, вручение премии, празднование дня независимости страны и др.

Мужчины: фрак с белым галстуком-бабочкой, лаковые туфли и карманные часы. Фрак черный, в жарких странах и в летнее время года может быть белым. Жилет обязательно должен быть белым, а не черным (черные жилеты носят официанты). Специальный пояс черного, темно-синего или темно-бордового цвета. Приветствуются белые перчатки.

Женщины: длинное вечернее платье «в пол», возможно, со шлейфом. Низкое декольте, в т.ч. заднее, перчатки, балетные туфли на каблуках и крошечная вечерняя сумочка. Нельзя: распущенные волосы «а-ля натюрель», бижутерия, голые руки.

Материал для скачивания

Деловой стиль — это всегда:

- скромность,
- сдержанность,
- строгость,
- изящество,
- тщательно и гармонично подобранные стильные аксессуары.



В переводе с французского слово «аксессуар» означает «дополнительный, второстепенный». Однако являясь второстепенными деталями, аксессуары могут играть значительную роль в жизни человека, помогая создать его целостный образ. Это относится и к имиджу делового человека, который складывается даже из мелочей.

Аксессуары делового мужчины

Ювелирные изделия. Здесь правило простое: много не значит хорошо. Приветствуется скромность и гармоничность (второстепенный — значит не привлекающий внимание). Здесь не приветствуется излишняя вычурность (булавки для галстука, значки на лацкане пиджака).

Запонки должны быть простыми, маленькими, неброскими.

Бижутерия недопустима, только драгоценные металлы и камни. В украшениях — только простые формы, без замысловатых узоров.

Часы — обязательно плоские, из простого металла или золота на браслете или кожаном ремешке.

Очки. В определенном смысле они являются «продолжением» лица человека и, соответственно, могут влиять на его вид: подчеркивать достоинства или недостатки в зависимости от того, насколько правильно подобрана оправа.

Ручка является обязательным атрибутом каждого делового человека. Дорогая ручка придает солидности ее обладателю. Дешевые ручки недопустимы.

Бумажник должен выглядеть скромно, аккуратно. Лучший материал — кожа темно-коричневого цвета. Не стоит набивать бумажник, он должен свободно закрываться.

Портфели. Наиболее приемлемы мягкие кожаные модели с большой крышкой на скрытых магнитных застежках. «Потертая кожа» портфеля придает большую солидность его владельцу. Металлическая фурнитура (крупные замки, уголки, ножки) — не лучший вариант проявления знаний модных тенденций. Черный и серый цвета не приветствуются.

Кожаная папка – универсальный аксессуар для любого ответственного случая (деловое совещание или научная конференция).

Перчатки. Оптимальный цвет для перчаток делового человека — коричневый. Допустим также серый цвет. Перчатки должны быть на тонкой подкладке.

Ремень может быть любым, но без броской пряжки.

Зонт. Вид делового мужчины лучше подчеркнет нескладной зонт черного цвета с простой ручкой.

Носовые платки – предпочтительнее хлопчатобумажные, конечно же, подрубленные, белого цвета. Не стоит пытаться искать гармоничность в сочетании цвета носового платка и галстука.

Аксессуары для деловой женщины

Аксессуар	Требования	Недопустимо
Сумка	Четкость линий и форм, что достигается наличием жестких стенок и корпуса сумочки. Оптимальный вариант — сумка среднего размера (25×25 см).	Яркие, тканевые сумки.
Часы	Механические или кварцевые часы со стрелками и на кожаном ремешке.	Электронные часы.

Мобильный телефон	Звонки должны быть нейтральными (недопустимы даже классические мелодии). Расцветка должна быть классической (креативные росписи не приветствуются). Чехол, при наличии такового, должен быть из натуральной кожи.	Телефон, подвешенный на шнурке и украшающий шею.
Ручка	Дорогая ручка солидной марки является отражением респектабельности ее владелицы.	
Визитница	Кожаная визитница, особенно если она сочетается по стилю и цвету с органайзером.	
Органайзер	Выполненный в духе корпоративного стиля, имеющий логотип фирмы. Предпочтительнее органайзеры, изготовленные из качественной кожи.	

Визитная карточка

С обмена визитными карточками начинаются представление и знакомство, их используют для выражения благодарности, соболезнования, при поздравлениях, вручении подарков, заочном знакомстве и прощании, в других случаях.

Назначение корпоративных визитных карточек



Советы по оформлению корпоративной визитной карточки

Содержание визитной карточки:

- **Фамилия**, имя владельца визитной карточки.
- Краткое название организации.
- **Должность** и род занятий.
- **Контактная информация**. Телефон рабочий и мобильный, e-mail.
- **Адрес**. Если организация имеет несколько филиалов, то на деловых визитных карточках ее представителей могут быть указаны несколько адресов.

Чтобы быть представленным лицу, с которым владелец предполагает установить деловые отношения, необходимо визитную карточку послать с визитной карточкой другого лица (посредника), знакомого с тем, кому владелец хочет быть представлен. На визитной карточке владельца делается соответствующая надпись или проставляются условные буквы, на карточке посредника никаких надписей не делается. Ответ дается визитной карточкой без каких-либо надписей в адрес представляемого лица.

Советы по обращению с визитными карточками

- Вручая визитную карточку, необходимо произнести вслух свою фамилию. Это избавит партнеров от неловкости, если вдруг они произнесут фамилию неправильно. Также, если партнер, вручив свою визитную карточку, не произнес свою фамилию, необходимо прочесть ее вслух. Если фамилия произнесена неправильно, партнер сразу поправит.

- Невежливо сразу же прятать в визитницу только что полученную карточку, если партнер с вручившим ее человеком собирается беседовать дальше. Лучше положить ее перед собой.
- Не стоит делать пометки на карточке в присутствии лица, вручившего ее. И, естественно, некультурно вертеть визитку в руках и мять ее, что, кроме всего прочего, может выдать неуверенность.
- Зачеркивать и вписывать новое наименование должности считается дурным тоном. Следует позаботиться о том, чтобы как можно скорее заказать новые визитные карточки.

ВАЖНО

Деловая личная визитка должна быть стандартного размера. Если ваша визитка большего размера или нестандартной формы, у обладателя могут возникнуть неудобства с ее хранением. В ряде случаев она попросту отправится в урну или дальний ящик.

Также необходимо отметить разницу между корпоративной визитной карточкой (как носителя информации о человеке) и визитной карточкой компании, где информация, размещенная на ней, может быть обезличена.

Материал для скачивания

Столовый этикет ➤ Уметь правильно использовать столовые приборы и вести себя за столом. ➤ Знать основные правила хорошего тона за столом во время делового общения, в ресторане. ➤ Чувствовать себя уверенно в ресторанах и на визитах во время бизнес встреч и других мероприятий. Куверт (от фр. *couvert* — «покрытый») — термин, обозначающий полный набор предметов для одной персоны на накрытом столе. Подстановочная тарелка — это тарелка большого диаметра, на которой размещают остальные тарелки, например, суповую или закусочную. Салфетка слева от тарелки (справа тоже допустимо) Тканевая салфетка лежит на коленях. Промакиваем губы о салфетку каждый раз перед тем, как сделать глоток воды или вина. Салфетку используем только для губ и для кончиков пальцев. Салфетка за воротник - недопустимо. Салфетку на стул - не допустимо. В Великобритании держим нож в правой и вилку в левой на постоянной основе. Во Французском этикете можем переложить вилку, отложив нож на тарелку, чтобы зачерпнуть гарнир. Заранее на кусочки не режем. Едим маленькими кусочками. Кожу рыбы не едим - это отходы. Вилка слева и нож справа - классика, но если предполагается только вилка, можно сервировать вилку под правую руку. В английской сервировке бокалы располагают над ножами. Французская сервировка предполагает расположение бокалов прямо над тарелкой, то есть по центру. К сервировке нужно относиться как к декору. Нельзя сказать, что “только так и никак иначе”! К десертам часто подают вилку и ложку, а также все 3 десертных прибора и располагают над тарелкой. В Англии не используют нож для десертов. Десерт можно съесть с шампанским, так как за основной трапезой не подается чай/кофе (отдельный стол). Подносим пищу ко рту, не наклоняем голову к тарелке. Прибор не должен оказаться во рту. Ложку также нельзя отправлять в рот целиком. Суп никогда не доедаем до конца, не дуем, едим бесшумно. Бульон и суп-пюре едим с ребра ложки, насыщенный ингредиентами суп с конца ложки. Подаем соль и перец совместно, если они вместе хранятся. Ставим на стол, а не передаем в руку. Если что-то передают через вас, то это не должно задерживаться у вас, вы должны немедленно передать предмет человеку,

который попросил и ждёт. Не можем солить или перчить пока не попробовали. Если бокал в сервировке 1 значит будет только вода. Чаше всего этот бокал левее всех. Креманки используются для десертов или для вин. Сидим на середине стула, чтобы держать осанку. Спустя 10–15 минут возможно сесть более удобно. Колени у дам всегда должны быть сомкнуты. Телефонам не место на столе, на столе только сервировка - не должно ничего мешать. Сумки, ключи, очки и прочее располагают вне стола. Сервировка стола: французский вариант “черпалом” вниз. Французский этикет гласит: чем меньше мы пользуемся ножом, тем тоньше наши манеры! Салаты едят в основном вилкой. Рубленное мясо, пельмени и прочее едим только вилкой. Голубцы, который завернуты в капусту - вилка и нож. Хлебная тарелка всегда слева сверху. На ней может лежать нож для масла (ручка смотрит вправо). Хлеб берут рукой, отламывают и едят небольшими порциями. Ободок тарелки должен быть чистым. Соль и перец, соусы кладут справа сверху на тарелке - принято не “макать”, а зачерпывать ножом и класть, а отходы оставляем слева сверху. Съесть по этикету можно то, что было подано по этикету. Как съесть брускетту? Если мягкая гренка - откусываем. Спаржу берут левой рукой и откусывают. Если не знаете, как правильно есть новое для Вас блюдо, то вполне уместно уточнить у официанта или у хозяйки. Если Вас приглашают на завтрак, обед, ужин - это не значит по времени, что это тот временной интервал, к которому мы привыкли с приемом пищи. Приемы проводят совершенно в другое время. Например, завтрак 12–15 часов. Продолжительность приема с рассадкой - 2,5 часа. Из них 30 минут аперитив, после основная часть обеда, десертная часть с чаем, дижестив. Если чокаться нельзя возвращать на стол бокал - миф. Не отказываемся. Если я не пью, то я просто ставлю бокал на место. Никто не может спрашивать почему не пьешь. Когда мы делаем паузу, приборы всегда остаются в тарелке. КОНЕЦ ТРАПЕЗЫ ПАУЗА Чай с лимоном - лимон вынимаем. Палец не просовываем, мизинец не оттопыриваем. Больше 2х чашек чая пить невежливо в гостях (если это не близкая подруга). Вынимаем чайную ложку из чашки, кладем на блюдце. Не стучим приборами по посуде. По правилам английского этикета размещают сахар не по кругу, а по прямой линии. Если представить циферблат часов, 12 и 6 часов, то ложку нужно вести от цифры 6 к цифре 12, далее действие повторить. Если мы пьем чай за обеденным высоким столом, то блюдце должно находиться на столе. Если мы пьем чай стоя или за низким столом, то блюдце мы держим на уровне груди или пояса. Расстояние между блюдцем и чашкой не должно превышать 30 см. Никогда не держим бокал за чашу всей ладонью. Держим либо за расширяющуюся часть либо за ножку. Держа бокал за чашу, вы меняете оптимальную температуру напитка. → Если нас пригласили, и мы что-то не едим - обязаны предупредить. Без объяснения причин. Звоним, благодарим, озвучиваем особенности. → Берем тот кусочек еды, который ближе к нам. → Локти на столе не допустимы. Локти всегда вдоль тела. → Когда кто-то произносит тост - считается дурным тоном есть, пить, разговаривать - все внимание на выступающего. Не оставляем следов помады на бокале. → Выдерживаем общий темп в еде. → Всё стараемся накалывать. Вытирать приборы нельзя, на каждое блюдо происходит смена посуды. → На формальных мероприятиях будьте готовы сидеть отдельно от супруга. Людей рассаживают для того, чтобы можно было познакомиться с кем-то, пообщаться. Мужчина всегда ухаживает за дамой справа. → Если свободная рассадка, то лучше сесть лицом к двери. Это психологически менее уязвимое положение. → На частных обедах не говорят о делах, на деловых обедах о делах говорят после десерта. → Выходить из-за стола без особых причин - табу. Неуважение по

отношению к тем, кто за столом. Курить за столом можно только тогда, когда все до одного не против.

Служебный (внутриорганизационный) этикет – это совокупность целесообразных правил поведения людей в трудовых коллективах. Эти правила обусловлены важнейшими принципами общечеловеческой морали и нравственности.

Правила и требования служебного этикета должны способствовать созданию здорового психологического климата в коллективе, повышению производительности труда.

Соблюдение правил и требований служебного этикета является обязательным для всех – и для руководителей, и для подчиненных.

Все сотрудники должны придерживаться следующих **правил служебного этикета**:

- обладать общей культурой;
- порядочно относиться к другим;
- уважать человеческое достоинство коллег;
- не лицемерить, не лгать;
- быть вежливыми;
- свои проблемы, неприятности оставлять за пределами учреждения;
- быть доброжелательными, добросовестными, почтительными, тактичными, деликатными, уметь выражать соболезнования.

Субординация и общение между коллегами

В деловом общении имеется ряд таких положений, следуя которым можно в значительной степени его облегчить, повысить эффективность и избежать промахов в процессе взаимодействия с другими в бизнесе.

Эти правила применимы к отдельным видам делового общения: «сверху вниз» (руководитель — подчиненный), «снизу вверх» (подчиненный — руководитель).

Деловое общение «сверху вниз»

Эти нормы касаются в первую очередь того:

- как и на основе чего отдаются распоряжения в процессе управления;
- в чем выражается служебная дисциплина, определяющая деловое общение.

Существуют следующие **общепринятые правила этикета для общения руководителя с подчиненными**:

- критиковать необходимо действия и поступки, а не личность человека;
- соблюдать принцип распределительной справедливости: чем больше заслуги, тем больше должно быть вознаграждение;
- поощрять свой коллектив даже в том случае, если успех достигнут главным образом благодаря успехам самого руководителя;

- если сотрудник не выполнил распоряжение, руководитель должен дать ему понять, что информирован об этом, более того, если руководитель не сделал подчиненному соответствующего замечания, то он просто не выполняет своих обязанностей;
- не следует советовать подчиненному, как поступать в личных делах;
- укреплять у подчиненного чувство собственного достоинства - хорошо выполненная работа заслуживает не только материального, но и морального поощрения;
- защищать своих подчиненных в ситуации внешнего противостояния (например, при нападениях СМИ).

Основные формы распоряжения:



Выбирая правильную форму распоряжения, следует учитывать два основных фактора:

1. ситуацию, наличие времени для нюансов;
2. личность подчиненного.

Приказ следует использовать в чрезвычайной ситуации, а также в отношении недобросовестных сотрудников.

Просьба используется в том случае, если ситуация рядовая, а отношения между руководителем и подчиненным основаны на доверии и доброжелательности.

Вопрос лучше применять в тех случаях, когда руководитель хочет вызвать обсуждение, как лучше сделать работу, или подтолкнуть сотрудника к тому, чтобы он взял инициативу на себя: «Есть ли смысл заняться этим?», «Как мы должны это сделать?». При этом сотрудники должны быть инициативными и достаточно квалифицированными. В противном случае некоторые могут воспринять этот вопрос как проявление слабости и некомпетентности.

ВАЖНО

То, как воспримет распоряжение подчиненный, зависит не только от словесной формы выражения, но и от интонации и других невербальных проявлений. Например, распоряжение, звучащее как просьба, может быть воспринято как приказ при определенной подаче.

Резолюция — это административное воздействие в виде надписи на управленческом документе, определяющее ход выполнения работ и организующее деятельность исполнителей. Резолюция, как правило, устанавливает приоритеты в работе. Важно, чтобы она вписывалась в существующую систему управления и не вносила в нее дезорганизующие элементы.

- В резолюции должно быть указано, кому направляется для исполнения документ. Безадресная резолюция считается неверно оформленной.

- Документ следует направить одному исполнителю. Если письмо адресуется нескольким исполнителям, следует ставить персональные задачи каждому исполнителю.
- Форма обращения к исполнителю в резолюции должна быть корректной и соответствовать служебной этике.
- Способ решения задачи выбирается в зависимости от должностного положения и квалификации исполнителя. Если исполнителю можно доверить самостоятельный выбор способа решения, то в резолюции можно его не указывать. Если самостоятельный выбор способа решения задачи самим исполнителем нежелателен, следует конкретизировать, что и как он должен делать.
- Сроки исполнения задания не обязательно указывать в резолюции, если в самом документе они указаны. Если в самом документе сроки не указаны, то резолюция без указания срока исполнения считается неверно оформленной.
- Контроль за исполнением решения может быть указан менеджером либо предусмотрен действующей системой исполнения решений. Следует указывать методы, формы контроля за исполнением решения, возлагать персональную ответственность за контроль.
- Резолюция должна исключать возможность разночтений, а следовательно, нечеткого исполнения решения.
- Резолюция должна иметь реквизиты — дату и подпись.

Деловое общение «снизу вверх»

Знать, как следует обращаться и относиться к своему руководителю, не менее важно, чем то, какие требования следует предъявлять к своим подчиненным.

Несколько необходимых этических норм и принципов, которые можно использовать в деловом общении с руководителем:

- Помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы, способствовать упрочению справедливых отношений. Помните, что руководитель нуждается в этом в первую очередь.
- Не пытаться навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Следует высказывать предложения или замечания тактично и вежливо: «Как вы отнесетесь к тому, если бы...?» и т. д.
- Не стоит разговаривать с начальником категорическим тоном, не говорить всегда только «Да» или только «Нет». Вечно поддакивающий сотрудник надоедает и производит впечатление льстеца. Человек, который всегда говорит «Нет», служит постоянным раздражителем.
- Быть преданным и надежным, но не быть подхалимом.
- Не стоит обращаться за помощью, советом, предложением и т. д. «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя, за исключением экстренных случаев. В противном случае такое поведение может быть расценено как неуважение, пренебрежение мнением начальника или как сомнение в его компетентности. Непосредственный руководитель в этом случае теряет авторитет и достоинство.

- Если руководитель наделил ответственностью, следует деликатно поднять вопрос и о правах. Необходимо помнить, что ответственность не может быть реализована без соответствующей степени свободы действий.

Деловое общение «по горизонтали»

Общий этический принцип общения «по горизонтали», т. е. между коллегами (руководителями или рядовыми членами группы), можно сформулировать следующим образом: «В деловом общении относитесь к своему коллеге так, как вы хотели бы, чтобы он относился к вам».

Основные этические принципы общения с коллегами:

- Относитесь уважительно и доброжелательно ко всем вашим коллегам, независимо от личных симпатий и антипатий.
- Не ставьте себя выше в глазах коллег, не выделяйте себя и свое подразделение на фоне других как «наиболее ценное».
- Сохраняйте межличностную дистанцию, не переходите границу между деловым и дружеским общением, если у вас нет полной уверенности во взаимности этого желания, не допускайте фамильярности в деловых отношениях.
- Если вас просят временно перевести в другой отдел вашего сотрудника, не посылайте туда недобросовестных и неквалифицированных — ведь по нему там будут судить о вас и о вашем отделе в целом.

ИНТЕРЕСНО

На Западе организации обычно доводят этические нормативы до своих работников в виде печатных материалов.

Некоторые фирмы создают рабочие группы или постоянные комитеты по этике. Другие нанимают специалиста по этике бизнеса, называемого адвокатом по этике. Его роль сводится к выработке суждений по этическим вопросам, в том числе и по этике делового общения.

Функции и этикет секретаря

Секретарь - лицо организации. Профессиональный секретарь должен иметь высокий уровень личной культуры, знания, требуемые для выполнения должностных обязанностей, и уметь использовать их на практике в повседневной деятельности.

ВАЖНО

Поскольку в русском языке нет грамматической конструкции для обозначения женщины-секретаря, не следует замещать отсутствующую грамматическую форму ошибочной формой «секретарша». Независимо от пола лица, занимающего эту должность, следует использовать грамматическую форму «секретарь».

Основные обязанности секретаря и соответствующие требования делового этикета

Обязанность секретаря

Работа с почтой. Секретарь вскрывает почту, приходящую на имя руководителя, сортирует ее.

Телефонные разговоры.

Текущая работа. Ежедневно в начале рабочего дня секретарь должен рассмотреть свои прежние записи о делах, намеченных на данный день, выделить среди них главные и неотложные и приступить к их исполнению.

Деловые встречи. Секретарь напоминает своему шефу о деловых встречах, готовит к ним необходимую документацию, оформляет материалы

Требования делового этикета

1. С разрешения своего руководителя секретарь может сам ответить на некоторые несложные письма. В отдельных случаях секретарь может принять решение о передаче деловых писем другим сотрудникам, если, например, руководитель в отпуске или отсутствует достаточно долго по другим причинам.

2. Менеджер, просматривая деловые письма и прочую деловую корреспонденцию, кратко сообщает секретарю, что и как нужно ответить на то или иное письмо, а секретарь потом самостоятельно пишет ответы, завершая письмо соответствующими «формулами вежливости», печатает письмо (или организует печать) и передает его на подпись.

Соблюдать правила телефонного этикета.

Разговоры должны быть предельно вежливыми, информацию следует передавать кратко, отвечать на вопросы полно, чтобы не вызывать поток новых вопросов.

Документы следует хранить в папках, каждая из которых имеет специальное назначение.

Секретарь должен знать протокол приемов, встреч.

Обязанность секретаря

Требования делового этикета

результатов встречи, контролирует сроки выполнения решений, принятых в ходе деловой встречи.

Представительская функция в организации.

У секретаря должен быть ухоженный вид, одежда требуется элегантная, модная, но в ее умеренном проявлении (например, длина юбки допускается по моде - до колен, но не выше).

Материал для скачивания

Имидж делового человека в социальных сетях

1. Перед звонком можно написать смс с вопросом, удобно ли собеседнику разговаривать.
2. Всегда представляемся, даже если кажется, что наш номер записан.
3. Формулируем список вопросов перед деловым звонком.
4. Длительность звонка 4-5 минут.
5. По личным делам неприлично звонить раньше 12:00 и позже 20:00, а по рабочим в рабочее время.

1. Если коллега вышел, говорим, что он вышел, но не озвучиваем детали (в туалетной комнате, на обеде и т.д.);

2. Выключить микрофон на время ожидания;
3. Нельзя попросить минуту времени и говорить 10 минут;
4. Не принято включать отправлено/доставлено/прочитано;
5. Телефон всегда без звука / стандартная мелодия.

Правила хорошего тона:

1. Дублировать сообщением, когда не получили ответ на звонок;
2. Указываем конкретное время, когда перезвонить, а не просто “позже”;
3. По правилам этикета, если кто-то не взял трубку — не принято звонить снова в этот же день.

Правила хорошего тона:

1. Звонки через мессенджеры недопустимы;
2. Не отправляем текст небольшими сообщениями - делим одно сообщение на абзацы;
3. Отвечать на сообщение желательно в этот же день;
4. С праздниками поздравляем исключительно по имени - никаких пересланных открыток.
5. Голосовые сообщения только по договоренности;
6. Заканчивает переписку тот, кто ее начал;
7. Не используем Caps Lock;
8. Руководитель устанавливает тон: если прислали смайл, можно ответить таким же образом;
9. Некоторые смайлы под запретом.

Правила хорошего тона: Приветствие в e-mail Здравствуйте, имя! Добрый день, имя! Официальное письмо начинается со слов “Уважаемая Альбина”, без приветствия. писем. Проверяем текст на ошибки. Меняем тему письма, если тема уже другая. Пишем коротко и по делу. Никто не любит читать длинных

Оформление e-mail

Ответить всем или ответить — выбрать верно; Тема письма — обязательно, несколько слов; Объем письма; Прикрепили файл — написали сопроводение; Подпись — никаких сокращений (имя и фамилия, должность); Консервативный ник – krasotka@mail не допустимо; Важно убрать все аббревиатуры, в подписи оставить полное имя и фамилию - без инициалов.

Онлайн конференции:

- Время начала и время окончания должно соблюдаться.
- Одежда должна быть подобающей. Можно лишь снизить уровень консервативности.
- Размытие заднего фона, электронные заставки - не приветствуется. Фон - просто однотонный.
- Здравается и прощается тот, кто открывает конференцию - не каждый! Но когда мало людей, допустимо всем поздороваться.

Онлайн конференции:

-

Подготовить всё заранее, в том числе то, что будет транслироваться. Необходимо постоянно что-то доставать, тянуться за чем-то, уходить. ➤ Если видеоконференция: будьте готовы быть с видео. ➤ Отключаем микрофон, когда не говорим. ➤ Можно пить воду. Никакой еды, курить и прочее... ➤ Контролировать себя: не забывать, что вас видно в камере (или в записи).

Деловой этикет за рубежом

Изучите материал главы курса

Основные правила делового этикета являются универсальными. Но в разных странах на деловой этикет влияют национальные традиции, религиозные воззрения, образ жизни, психология, менталитет, культура.

Иностранный гость всегда должен проявлять внимание к хозяевам страны, интерес к национальной культуре и уважение к обычаям.

Общение с представителями других стран требует не только знания иностранных языков, но и умения вести себя тактично, естественно и достойно, а также предварительного изучения особенностей национального характера, специфики их образа жизни и манеры поведения.

Сравнительная характеристика норм, принятых в деловом этикете иностранных государств

Страна	Особенности	Принято	Неприемлемо	Прочее
Англия	С абсолютной точностью соблюдают установленные правила и законы. Полагаются на честность партнера, не терпят коварства и хитрости. Уважают мнение собеседника	Обращаться официально: мистер, мисс. Рукопожатие при первой встрече, в дальнейшем – устное приветствие. Изъясняться намеками и недомолвками, использовать подтекст.	Обращаться по имени. Задавать вопросы о частной жизни собеседника. Целовать дамам руки или публично делать комплименты: «Какое у вас	Англичане не пишут свой обратный адрес на конверте. Следует придерживаться правила «Соблюдай формальности».

Страна	Особенности	Принято	Неприемлемо	Прочее
	а. Сдержанны в беседе, в поведении за столом. Физические контакты при общении сводят к минимуму. Решения принимают медленно. Придерживаются умеренно официального, осторожного, запланированного стиля бизнеса. Степень важности признаков при выборе этикетного знака: 1) социальный статус; 2) пол; 3) возраст.	Разговаривать о делах только в рабочее время.	платье!». Излишняя жестикуляция, болтливость.	
Франция	Ироничны. Патриотичны. Непунктуалы.	Деловые переговоры начинаются в 11.00.	Панибратство после короткого	Вести переговоры на французско

Страна	Особенности	Принято	Неприемлемо	Прочее
	ьны. Бережно относятся к деньгам. Осторожны при ведении дел. Не торгуются. Переговоры ведут весьма жестко. Целят честный труд, вежливость, личную свободу. Степень важности признаков при выборе этикетного знака: Социальный статус = Пол	На ужин надо прибыть на 15 мин. позднее назначенного времени. Важно рукопожатие. Собеседник никогда не будет прямо говорить о проблеме, начнет говорить к концу обеда. Не обсуждают личные проблемы. Говорят о культуре, искусстве. Счет оплачивает приглашающая сторона. Соблюдают дистанцию.	знакомства. Давление в ходе переговоров.	м языке. Материалы, используемые на переговорах, лучше подготовить на французском языке.
Германия	Трудолюбивы, пунктуальны, рациональны, организованны. Продумыва	Представление и знакомство соответствует международным нормам: рукопожатие	Проявляют интерес к личной жизни. Опаздывать.	Предпочитают начинать сотрудничество с пилотного проекта.

Страна	Особенности	Принято	Неприемлемо	Прочее
	ют все до мелочей. Больше доверяют должностным обязанностям, чем взаимоотношениям. Стилль бизнеса – умеренно официальный, осторожный, запланированный. Любят говорить о музыке, цветах, животных.	и обмен визитками. При обращении называть титул каждого. Если нет титула, то обращаются «Herr Doctor» в любом случае. Деловые встречи назначают с 11.00 до 13.00 и с 15.00 до 17.00. Каждый оплачивает свой счет в ресторане.		
Италия	Экспрессивны, сообразительны, вежливы, вспыльчивы и мстительны. Деловые итальянцы отличаются определенной сдержанностью.	При представлении необходимо назвать только фамилию и обменяться рукопожатиями. Деловые встречи должны проходить на равных.		

Страна	Особенности	Принято	Неприемлемо	Прочее
	Могут опаздывать на встречи. Быстро решают организационные вопросы. Придают большое значение неформальным отношениям.			
Испания	Исполнительны. Могут опоздать на встречу на 15 мин.	Знакомство — рукопожатие и обмен визитными карточками.	Наносить визит в послеобеденное время. Говорить о корриде, политике, личной жизни.	
Голландия	Любят сдержанность.	Соблюдать исключительную точность.	Опоздание на встречу. Рукопожатия. Комплименты.	
Америка	Ненавидят чопорность. Стиль	Обращаться по имени. Смотреть «в	Целовать руку женщине.	

Страна	Особенности	Принято	Неприемлемо	Прочее
	бизнеса менее формальный и более экспрессивный.	упор». Смотреть «глаза в глаза». Сразу переходить к теме разговора. Говорить громко.		
Китай	Принимают решение после досконального изучения всех аспектов. Обладают опытными и хорошо подготовленными в коммерческом отношении кадрами.	Налаживать дружественные неформальные отношения. Одеваться просто. Костюм с галстуком обязателен на официальные приемы.		Для повышения эффективности встречи можно направить подробное и конкретное описание предложения за 3-4 недели до переговоров. Могут задавать личные вопросы.
Япония	Привносят в деловые отношения дух гармонии, устанавливают между партнерами «человеческие» отношения	Обмен визитными карточками при знакомстве. Поклон при встрече. Если невозможно прибыть вовремя,	Опаздывать. Рукопожатия. Давление, принуждение к конкретным действиям	

Страна	Особенности	Принято	Неприемлемо	Прочее
	». Вежливы.	следует предупредить, а продолжительность встречи сократить на время опоздания. Необходимо демонстрировать доброжелательность, практичность, искренность, общительность.	м. Разбирать человеческие проблемы холодно и безучастно.	
Швейцария	Сочетаются стили поведения жителей Германии, Франции, Италии.		Надевать черный костюм. Предлагать спиртные напитки. Стремиться удивить слишком дорогими и разнообразными блюдами в ресторане.	

В 1912 году, в период экономического расцвета России, система деловых отношений была основана на семи основных правилах.

1. **Уважай власть.** Власть – необходимое условие эффективных деловых отношений и ведения дел. Во всем должен быть порядок. Проявляй уважение к блюстителям порядка и закону.
2. **Будь честен и правдив.** Честность и правдивость – фундамент предпринимательства, предпосылка экономической прибыли и эффективных деловых взаимодействий.
3. **Уважай право частной собственности.** Свободное предпринимательство – основа благополучия государства. Российский предприниматель должен в поте лица трудиться на благо Отечества. Такое рвение человек мог проявить только на основе частного предпринимательства.
4. **Люби и уважай человека.** В деловых отношениях, построенных на взаимном уважении, возникают предпосылки проявления активности деловых партнеров, развития у них разнообразных способностей и стремления к успеху.
5. **Будь верен своему слову.** Надежное слово делового человека – основа делового авторитета, который он имеет среди партнеров. Верность слову способствует возникновению доверия и стремления к сотрудничеству.
6. **Живи по средствам.** Не зарывайся. Выбирай дело по плечу. Всегда реально оценивай свои возможности. Действуй, сообразуясь со своими средствами.
7. **Будь целеустремленным.** Всегда имей перед собой ясную цель. В стремлении достичь поставленной цели не переходи грань дозволенного. Никакая цель не может затмить моральные ценности

Определение стиля делового общения

Оцените каждое утверждение по мере соответствия вашему поведению

Вам предложено 80 утверждений. Каждое необходимо оценить по пятибалльной шкале в зависимости от того, насколько оно соответствует вашему поведению.

1. Я люблю действовать.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

2. Я работаю над решением проблем систематическим образом.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

3. Я считаю, что работа в командах более эффективна, чем на индивидуальной основе.

- 1

2
3
4
5

4. Мне очень нравятся различные нововведения.

1
2
3
4

5

5. Я больше интересуюсь будущим, чем прошлым.

1
2
3
4

5

6. Я очень люблю работать с людьми.

1
2
3
4

5

7. Я люблю принимать участие в хорошо организованных встречах.

1
2
3
4

5

8. Для меня очень важными являются окончательные сроки.

1
2
3
4

5

9. Я против откладываний и проволочек.

1
2
3
4

5

10. Я считаю, что новые идеи должны быть проверены прежде, чем они будут применяться на практике.

1
2
3
4

5

11. Я очень люблю взаимодействовать с другими людьми. Это меня стимулирует и вдохновляет.

1
2
3

4

5

12. Я всегда стараюсь искать новые возможности.

1

2

3

4

5

13. Я сам люблю устанавливать цели, планы и т. д.

1

2

3

4

5

14. Если я что-либо начинаю, то доделываю это до конца.

1

2

3

4

5

15. Обычно я стараюсь понять эмоциональные реакции других.

1

2

3

4

5

16. Я создаю проблемы другим людям.

1

2

3

4

5

17. Я надеюсь получить реакцию других на свое поведение.

1

2

3

4

5

18. Я нахожу, что действия, основанные на принципе "шаг за шагом", являются очень эффективными.

1

2

3

4

5

19. Я думаю, что хорошо могу понимать поведение и мысли других.

1

2

3

4

5

20. Я люблю творческое решение проблем.

1
2
3
4

5

21. Я все время строю планы на будущее.

1
2
3
4

5

22. Я восприимчив к нуждам других.

1
2
3
4

5

23. Хорошее планирование - ключ к успеху.

1
2
3
4

5

24. Меня раздражает слишком подробный анализ.

1
2
3
4

5

25. Я остаюсь невозмутимым, если на меня оказывают давление.

1
2
3
4

5

26. Я очень ценю опыт.

1
2
3
4

5

27. Я прислушиваюсь к мнению других.

1
2
3
4

5

28. Говорят, что я быстро соображаю.

1
2
3
4

5

29. Сотрудничество является для меня ключевым словом.

1

2

3

4

5

30. Я использую логические методы для анализа альтернатив.

1

2

3

4

5

31. Я люблю, когда одновременно у меня идут разные проекты.

1

2

3

4

5

32. Я постоянно задаю себе вопросы.

1

2

3

4

5

33. Делая что-либо, я тем самым учусь.

1

2

3

4

5

34. Я полагаю, что я руководствуюсь рассудком, а не эмоциями.

1

2

3

4

5

35. Я могу предсказать, как другие будут вести себя в той или иной ситуации.

1

2

3

4

5

36. Я не люблю вдаваться в детали.

1

2

3

4

5

37. Анализ всегда должен предшествовать действиям.

1

2

3

4

5

38. Я способен оценить климат в группе.

1

2

3

4

5

39. У меня есть склонность не заканчивать начатые дела.

1

2

3

4

5

40. Я воспринимаю себя как решительного человека.

1

2

3

4

5

41. Я ищу такие дела, которые бросают мне вызов.

1

2

3

4

5

42. Я основываю свои действия на наблюдении и фактах.

1

2

3

4

5

43. Я могу открыто выразить свои чувства.

1

2

3

4

5

44. Я люблю формулировать и определять контуры новых проектов.

1

2

3

4

5

45. Я очень люблю читать.

1

2

3

4

5

46. Я воспринимаю себя как человека, способного интенсифицировать, организовать деятельность других.

1

2

3

4

5

47. Я не люблю заниматься одновременно несколькими, вопросами.

1

2

3

4

5

48. Я люблю достигать поставленных целей.

1

2

3

4

5

49. Мне нравится узнавать что-либо о других людях.

1

2

3

4

5

50. Я люблю разнообразие.

1

2

3

4

5

51. Факты говорят сами за себя.

1

2

3

4

5

52. Я использую свое воображение насколько это возможно.

1

2

3

4

5

53. Меня раздражает длительная, кропотливая работа.

1

2

3

4

5

54. Мой мозг никогда не перестает работать.

1

2

3

4

5

55. Важному решению предшествует подготовительная работа.

1

2

3

4

5

56. Я глубоко уверен в том, что люди нуждаются друг в друге, чтобы завершить работу.

1

2

3

4

5

57. Я обычно принимаю решение, особо не задумываясь.

1

2

3

4

5

58. Эмоции только создают проблемы.

1

2

3

4

5

59. Я люблю быть таким же, как другие.

1

2

3

4

5

60. Я не могу быстро прибавить два к двум.

1

2

3

4

5

61. Я примеряю свои новые идеи к людям.

1

2

3

4

5

62. Я верю в научный подход.

1

2

3

4

5

63. Я люблю, когда дело сделано.

1
2
3
4

5

64. Хорошие отношения необходимы.

1

2

3

4

5

65. Я импульсивен.

1

2

3

4

5

66. Я нормально воспринимаю различия в людях.

1

2

3

4

5

67. Общение с другими людьми значимо само по себе.

1

2

3

4

5

68. Я люблю, когда меня интеллектуально стимулируют.

1

2

3

4

5

69. Я люблю организовывать что-либо.

1

2

3

4

5

70. Я часто перескакиваю с одного дела на другое.

1

2

3

4

5

71. Общение и работа с другими являются творческим процессом.

1

2

3

4

5

72. Самоактуализация является крайне важной для меня.

1

2

3

4

5

73. Мне очень нравится играть идеями.

1

2

3

4

5

74. Я не люблю попусту терять время.

1

2

3

4

5

75. Я люблю делать то, что у меня получается.

1

2

3

4

5

76. Взаимодействуя с другими, я учусь.

1

2

3

4

5

77. Абстракции интересны для меня.

1

2

3

4

5

78. Мне нравятся детали.

1

2

3

4

5

79. Я люблю кратко подвести итоги, прежде чем прийти к какому-либо умозаключению.

1

2

3

4

5

80. Я достаточно уверен в себе.

1

2

Тест

Выполните промежуточный тест для перехода к следующей главе

1. К какому виду этикета относится деловой этикет:

1 **правильный ответ**

a. Религиозный этикет

b. Дипломатический этикет

c. Военский этикет

d. Общегражданский этикет

e. Государственный этикет

2. Что в первую очередь учитывается при общении по нормам этикета?

1 **правильный ответ**

a. Статус и должность

b. Возраст и пол

c. Статус и возраст

3. Перечислите принципы делового этикета:

5 **правильных ответов**

a. Уместность

b. Предсказуемость

c. Принцип статусных различий

d. Гендерный принцип

e. Позитивность

f. Принцип разумного эгоизма

4. Перечислите, какие элементы может содержать приглашение на прием:

5 **правильных ответов**

a. По какому случаю устраивается прием

b. Вид приема

c. День, час и место его проведения

d. Форма одежды

e. Просьба ответить

f. Список приглашенных

g. Стоимость участия в приеме

5. В какой срок принято направлять приглашение:

1 **правильный ответ**

a. За 1-2 недели до приема

b. За 3 дня до приема

c. За месяц до приема

6. Какое приветствие рекомендуется обращать к вышестоящим лицам?

1 **правильный ответ**

a. Здравствуйте

b. Доброе утро

c. Добрый день

d. Добрый вечер

7. В каких случаях можно отказаться от подарка:

2 **правильных ответа**

- a. Подарок неприличный
 - b. Слишком ценный подарок
 - c. Не нравится
 - d. Не соответствует вкусу коллеги/партнера, кому преподносится подарок
8. Какой из перечисленных видов дресс-кода самый строгий и формальный?

1 правильный ответ

- a. Business Formal («формальный деловой»)
 - b. Black Tie («черный галстук»)
 - c. White Tie («белый галстук»)
9. Какие основные формы распоряжения руководителя существуют?

3 правильных ответа

- a. Приказ
 - b. Просьба
 - c. Наказ
 - d. Вопрос
 - e. Предложение
 - f. Выговор
10. В какой стране допустимо задавать вопросы личного характера?

2 правильных ответа

- a. Китай
- b. Англия
- c. Франция
- d. Германия
- e. Испания
- f. Италия