

Практичні рекомендації для учнів групи 26

03.09.2020

Професія: Адміністратор

Тема 2. *Самостійне виконання робіт адміністратора.*

П.Т.2.3. Застосування ділового етикету та культури спілкування, обирати тактику поведінки

Мета уроку

Навчальна : познайомити учнів з діловим етикетом, культурою спілкування та тактикою поведінки.

Виховна: виховувати в учнів акуратність, відповідальність, уважність, культуру поведінки.

Розвивальна: розвивати пізнавальну активність та самостійність учнів, увагу та спостережливість, логіку при прийнятті рішень.

Матеріали до теми та пояснення трудових операцій:

Застосування ділового етикету та культури спілкування

У сучасному світі постає проблема підготовки висококваліфікованого робітника



для організації роботи який би був комунікабельний, тактовний, умів презентувати, як себе, так і організацію в цілому. Отже, основною нашою метою на сьогоднішньому уроці – це узагальнити основні практичні навички, які потрібні для роботи з організацією обслуговування відвідувачів Слово у спілкуванні буває животворчим і руйнівним. Воно може об'єднувати і роз'єднувати людей, приносити

задоволення або прикроці.

Все залежить від того, яка інформація передається за допомогою слова і як це роблять її відправники.

Етикет - слово французького походження, що *означає манеру поведінки*. До нього відносяться правила чемності і ввічливості, прийняті в суспільстві.

Сучасний етикет успадковує звичаї практично всіх народів від сивої давнини до наших днів. В основі своєї ці правила поведінки є загальними, оскільки вони дотримуються представниками не тільки якогось даного суспільства, але і представниками всіляких соціально-політичних систем, що існують у сучасному світі. Народи кожної країни вносять в етикет свої виправлення і доповнення, обумовлені суспільним ладом країни, специфікою її історичної будови, національними традиціями і звичаями.

Історія виникнення і розвитку етикету

Етикет - явище історичне. Правила поведінки людей змінювалися із змінами умов життя людей, конкретного соціального середовища. Етикет виник в період зародження абсолютних монархій. Дотримуватися певних правил поведінки,

церемоніалу було необхідно для звеличення царствених персон: імператорів, королів, царів, князів, принців, герцогів і т.п. для закріплення ієрархії усередині самого класового суспільства. Від знання етикету, виконання його правил часто залежала не тільки кар'єра, але і життя людини. Так було в Давньому Єгипті, Китаї, Римі, Золотій Орді. Порухення етикету приводило до ворожнечі між племенами, народами і навіть до воєн.



Етикет завжди виконував і виконує певні функції. Наприклад, розділення по чинах, станах, знатності роду, званнях, майновому положенні. Особливо строго дотримувалися і дотримуються правила етикету в країнах Дальнього і Близького Сходу.

В Росії на початку XVIII в. став посилено упроваджуватися західний етикет: одяг,

манера і зовнішні форми поведінки. За дотриманням цих правил боярами і дворянами (особливо в столичних містах) постійно і настирливо, деколи жорстоко, стежив сам цар Петро I. За їх порушення строго карали. Надалі, в царювання Єлизавети і Катерини II, відбиралися ті правила етикету, які відповідали вимогам і особливостям національної культури Росії. Росія як євразійська країна багато в чому сполучала протилежності Європи і Азії. А цих протилежностей було багато не тільки в XVIII в., але їх багато і зараз. Р. Кіплінг говорив, що Захід є Захід, Схід є Схід, і не зустрінуться їм ніколи. Так, в **Європі траурний колір - чорний, а в Китаї - білий**. Навіть у межах Російської імперії правила поведінки різних народів значно відрізнялися.

Звичайно, суспільний прогрес сприяв взаємопроникненню правил поведінки, збагаченню культур. Світ ставав тіснішим. Процес взаємного збагачення правилами поведінки дозволив виробити взаємоприйнятний, визнається в головних рисах етикет, закріплюваний в звичаях і традиціях.



Англію і Францію називають: "класичними країнами етикету". Однак, батьківщиною етикету назвати їх ніяк не можна. Брутальність удач, неучтво, поклоніння грубій силі і т.п. у XV сторіччі присутні в обох країнах. Про Німеччину й інші країни тодішньої Європи можна взагалі не говорити, одна лише Італія того часу є винятком. Облагороджування вдач італійського суспільства починається вже в XI столітті. Людина переходила від феодальних рис до духу нового

часу і цей перехід почався в Італії раніш ніж в інших країнах. Якщо порівнювати Італію XV століття з іншими народами Європи, то відразу ж упадає в око більш високий ступінь освіченості, багатства, здатності прикрашати своє життя. А в цей же час, Англія, закінчивши одну війну потрапляє в іншу, залишаючись до середини XVI століття країною варварів. У Німеччині лютувала жорстока і непримиренна війна Гуситів, дворянство неосвічене, панує кулачне право, вирішення усіх суперечок силою. Франція

була поневолена і спустошена англійцями, французи не визнавали ніяких заслуг, крім військових, вони не тільки не поважали науки, але навіть гребували ними і вважали усіх вчених найнікчемнішими з людей.

Коротше кажучи, у той час як вся інша Європа потопала у міжусобицях, а феодальні порядки трималися ще в повній силі, Італія була країною нової культури. Ця країна і заслуговує по справедливості бути названою батьківщиною етикету.

Ділова етика

У сучасному світі дуже важливу роль відіграють правила ділового етикету. Неприпустимо їх порушення, оскільки те, що ви дотримуєтеся ці правила, відображає ваш серйозний підхід до справи, отже, і високий професіоналізм. ***Етикет - складова вашого образу.*** Досвідчені ділові партнери обов'язково звертають увагу на цей аспект поведінки.

Світові економічні зв'язки зобов'язують бізнесменів, які мають ділові контакти за кордоном, знати правила хорошого тону, прийняті в інших країнах. Крім того, є правила, які з плином часу втратили свою актуальність. Так, наприклад, раніше вважалося, що чоловік повинен пропустити жінку вперед при виході з ліфта.

Згідно з правилами сучасного ділового етикету, першим з ліфта виходить той, хто знаходиться ближче до дверей, і неважливо, чоловік це чи жінка. Якщо раніше, за правилами хорошого тону, чоловік повинен був обов'язково подавати жінці пальто, то зараз жінки зазвичай одягають верхній одяг самі, і тільки в тому випадку, якщо у жінки трапилися труднощі, чоловік може прийти на допомогу. У ресторані кожен може платити за себе, і це не вважається проявом поганого тону.

Основні правила ділового етикету

Недостатньо бути ввічливим і доброзичливим. Діловий етикет робить загальні принципи хорошого тону специфічними, що проявляється в таких основних правилах:

- Будьте пунктуальні;
- Думайте і про інших людей, а не тільки про себе;
- Говоріть грамотно літературною мовою, пишіть теж грамотно;
- Одягайтеся так, як вимагає ситуація;
- Не кажіть зайвого.

Пунктуальність

Перше і найважливіше правило ділового етикету - пунктуальність. День сучасних ділових людей розписаний буквально по хвилинам, тому неприпустимо спізнюватися на зустріч, змушуючи людей чекати, а значить, втрачати час. Запізнення будь-якого співробітника є свідченням того, що на цю людину не можна сподіватися, крім того, затримка одного співробітника часто тягне за собою затримку в роботі іншого.

Завжди намагайтеся розрахувати час, який необхідно вам для виконання доручення начальства. Корисно для будь-яких завдань виділяти час із запасом, враховуючи те, що можуть виникнути проблеми або несподівана інша термінова робота.

Друге правило бізнесу - думай про інших

Успішне ведення справ без урахування інтересів партнерів неможливо. Часто причиною невдач є егоїзм, зацікленість на власних інтересах, і навіть прагнення нашкочити конкурентам. Багато готові підставляти товаришів по службі, щоб висунути самі. Це неправильно не тільки з точки зору ділового етикету, а й загальноприйнятих норм моралі.

Говоріть і пишіть грамотно

Все, що ви говорите і все, що ви пишете, має бути викладено грамотною мовою. Від уміння спілкуватися часто залежить можливість укладення вигідних контрактів. Грамотна мова чинить серйозний вплив на образ людини в цілому. Хочете досягти успіху в бізнесі? Вивчайте ораторське мистецтво, стежте за своєю дикцією, інтонацією. Ніколи не вживайте жаргонних слів і образливих виразів (неважливо, на чию адресу). Крім того, в діловому спілкуванні дуже важливо вміти слухати інших, показуючи, що вам цікаво.

Правила ділового етикету

У сучасному діловому світі широкі знання у певній сфері діяльності не завжди достатні для досягнення успіху. Надзвичайно важливими є також вміння співпрацювати

з іншими, демонструючи при цьому хороші манери та здатність створювати робочу обстановку, у якій кожен відчуває себе комфортно, а отже, має можливість максимально сконцентруватися на справі. Без такого вміння можна просто втратити свій бізнес. У сучасному житті багато товарів та послуг мало чим різняться між собою, саме тому часто вирішальним моментом для прийняття рішення клієнтом про вибір конкретного продукту, конкретної фірми/компанії може стати (і стає) те, як саме ми ставимося до потенційних і наявних покупців/споживачів. Ввічливі професійні манери є ключовим компонентом якості (яка і привертає увагу до товару/послуги та ін.). **Діловий етикет переносить світські манери у бізнес.** Хороші адекватні ділові манери дають вам можливість відчувати себе впевнено працюючи з людьми та виконувати свою роботу



ввічливо і професійно. Людина може бути прекрасним робітником, але якщо вона при цьому проявляє неповагу до колег та клієнтів або ж неадекватно одягається, її кар'єра може від цього страждати. Ми усі, в принципі, знаємо, як правильно їсти, одягатися, вітатися чи розмовляти по телефону. Чому ж необхідно знову повертатися до питань ділового етикету? Є кілька причин:

- **Для того, щоб представляти себе у найвигіднішому світлі.** Наші манери

впливають на те, яким чином нас сприймають інші, незважаючи на посаду, яку ми обіймаємо. **Невідповідна зовнішність та вбрання можуть бути причиною неприсунання по службовій кар'єрі.** Незнання правил поведінки у дорогих висококласних ресторанах може стримувати співробітника від запрошення клієнтів на ланч. Невміння ефективно вести розмову по телефону може призвести до неможливості вирішити ділові питання з партнерами в іншому місті. Незнання правил вітання та рекомендування може завадити вам встановити нові ділові контакти.

- Тому, що **інколи ми не знаємо певних норм та правил прийнятої поведінки.** Можливо, ваша школа не мала відповідного курсу. Можливо, вдома на ці питання не зверталось багато уваги і тому, наприклад, ви не вчили, куди класти виделку або ж де "знаходити" хлібну тарілку. І в результаті у певній конкретній ситуації ви дієте менш ефективно, ніж могли б, якби мали відповідні знання. А інколи може виявитися, що ви їсте хліб вашого сусіди по столу.

- Тому, що **навколишній світ змінюється і, як результат, змінюються правила поведінки.** Хороші манери нерідко (або ж як правило) асоціюються з поведінкою у світських ситуаціях, при цьому часто забувається, що вони не завжди працюють у сучасному діловому світі. Наприклад, відомо, що у світських ситуаціях жінці, як правило, надається перевага (вона сидить на кращому місці, першою проходить у двері та ін.), але у діловому світі ця норма практично не працює. **Основну функцію або зміст етикету ділової людини, можна визначити як формування таких правил поведінки в суспільстві, що сприяють взаєморозумінню людей у процесі спілкування.**

Другою за значенням функцією етикету є функція зручності, тобто доцільність і практичність.

В сучасному бізнесі дотримання правил етикету відіграє важливу роль. Їх неприпустимо порушувати, так як і в комерції неприпустимо не звертати уваги на економічні показники і основні положення підприємництва. **Дотримання правил ділового етикету відображає ваш професіоналізм і серйозний підхід до справи, а їхнє недотримання свідчить про те, що з вами краще діла не мати. Етикет є однією із складових вашого ділового образу і досвідчені ділові партнери звертають увагу також і на цей аспект вашої поведінки.**

Розглянемо основні правила ділового етикету:

Перше правило - будьте пунктуальні Дуже важливо в бізнесі правильно організувати та розрахувати час. Планування та пунктуальне виконання всіх запланованих справ є ключем до успіху. Запізнення є некоректним відносно людини яка

вас чекала. І навіть найщиріші вибачення та запевнення про неможливість прийти вчасно не здатні повністю загладити провину, оскільки навіть на рівні підсвідомості залишиться певний неприємний осад, що буде означати дещо негативне ставлення по відношенню до вас.

Друге правило - не говоріть зайвого іншим У кожного мільйонера є певні секрети для досягнення успіху, але ні один не розкаже їх вам. Не варто казати про справи у власному бізнесі, оскільки іноді навіть найменший натяк може вплинути на діяльність конкурента.

Третє правило - не будьте егоїстом Не можна успішно вести справи, не зважаючи на думки й інтереси партнерів, клієнтів, покупців. Часто саме егоїзм стає на заваді до досягнення успіху. Дуже важливо терпимо відноситись до свого опонента чи партнера, навчитися вислухати та пояснити свою точку зору.

Четверте правило - одягайтеся так, як заведено у товаристві Одяг є демонстрацією вашого смаку та статусу в суспільстві. Не варто легковажити цим правилом. Зовнішній вигляд є першою річчю на яку звертає увагу людина і це відразу настроює її на відповідний лад.

П'яте правило - сліdkуйте за чистотою мови Усе, що ви говорите й пишете, повинне бути викладене гарною мовою, правильно. Вміння спілкуватись, грамотно вести дискусію і переконувати опонента є дуже важливим для ведення переговорів. Слідкуйте за своєю вимовою, дикцією та інтонацією. Ніколи не вживайте нецензурної лексики і образливих виразів. Однак не забувайте, що вміння слухати співрозмовника є не менш важливим аспектом спілкування.

Це загальні правила, яким необхідно слідувати завжди. Однак діловий етикет не обмежується зазначеними рекомендаціями. Є безліч правил поведінки у повсякденному діловому житті.

Розглянемо ключові з них та визначимо відмінність ділового етикету від світського. **СТАРШИНСТВО В ЕТИКЕТІ** У Старому завіті сказано: «Перед обличчям сивого встань, і вшануй лице старця ...» (Левит, 19:32). У цій фразі сформульована основна вимога етикету про необхідність віддавати перевагу старшим за віком. Ця данина поваги мудрості і досвіду властива культурам усіх без винятку народів. З розвитком людського суспільства право на увагу також закріплюється за жінками. У світському етикеті країн Європи та Америки старшинство розподілилося наступним чином: - старший за віком; - жінка: заміжня, вдова, розлучена, незаміжня; - чоловік: одружений, неодружений.



У офіційній, діловій сфері діє міжнародний принцип переваги рангів, тобто відношення до персони визначаються насамперед її чином та посадою, яку ця особа займає. Цей принцип і визначає правила спілкування, які склалися в діловому світі між людьми. У бізнесі на вас дивляться як на представника фірми, що займає певну посаду, і зважають на вашими - в першу чергу - діловими

перевагами (здоровий глузд, порядність, успішне ведення справ тощо). Вік, стать - це не козири у діловій грі, тому що вони не замінюють досвід і здібності. Важливо - що ви можете зробити. Достатньо прикладу Біла Гейтса, який був мільйонером вже у 35 років. Оскільки молодий фахівець, успішно зробив кар'єру, у діловому світі він може дорівнювати тому, хто годиться йому в батьки або навіть в діди. **Діловий етикет передбачає, що ви маєте право спілкуватися на рівних, якщо стоїте на одній сходиці менеджменту.**

Наприклад, обмінюватися привітаннями або співчуттями може голова фірми - з головою фірми, заступник директора - із заступником, начальник відділу - з начальником відділу. Так, начальник відділу не може посилати вітання керівнику іншої фірми - буде порушена ієрархія. Важливо ваше місце на ієрархічній драбині, а не величина фірми. Тому президент маленької фірми, що робить сірники, може спілкуватися на рівних з президентом великої автомобільної корпорації. Негідну поведінку щодо себе може пробачити приватна особа, але не може допустити посадова особа, тому що він представляє не тільки і не стільки себе, скільки свою фірму. Відступаючи від загально визнаних вимог ділового етикету або порушуючи їх, ми наносимо шкоди престижу, честі і гідності всієї організації, її керівникам, а не лише окремій посадовій особі, яка представляє цю організацію (фірму).

Кодекс хорошої поведінки, включає такі поняття, як ввічливість, гідність і такт і стосуються усіх однаково. Тому президент фірми в Америці прощається з нічним сторожем, коли виходить ввечері з офісу, хоча вони ніяк не рівні - ні соціально, ні за освітою, ні фінансово. Велика людина виявляє свою велич тим, як вона спілкується з маленькими людьми. Ділові спроможності і успіх у бізнесі не мають статі. Ділова жінка, яка бажає бути бізнес-профі і вигравати в конкуренції нарівні з чоловіками не вимагає до себе особливого ставлення і не приймає ті знаки уваги, на які може розраховувати у світському та особистому житті. Немає «чоловічого» і «жіночого» ділового етикету, а є **дві форми поведінки - ділова і дружня**. У діловому світі жінка рівна з чоловіком. Коли маєте сумніви, як вести себе з жінкою у діловій ситуації, згадайте, як би ви поводитися, якби на її місці був чоловік, а не жінка.

ПРЯМУВАННЯ В ПРОЦЕСІЇ

Виходи з приміщень (з кімнати, з кабінету) в діловому світі перевага надається за чином, у світській компанії - перевага старшому за віком або жінці. У ліфт завжди першим входить чоловік; ліфт - «небезпечна зона». Постарайтеся не стояти спиною один до одного і не розглядайте тих, хто стоїть поруч. Якщо в ліфті присутні сторонні, не ведіть особистих бесід. Виходимо з ліфта за принципом зручності: хто ближче до дверей, але якщо вас дві-три людини і це не створить зайвої суєти, то вийти першими повинні або старші за рангом (в бізнесі) або старші за віком, жінки (світська компанія).

Йдете по коридорі - в офіційному світі це називається «проходження в процесії» - особа, якій ми надаємо перевагу, - праворуч. Це може бути людина, що займає більш високу посаду, а якщо ми не пов'язані службовими відносинами, то - жінка. Прийнято людям у військовій формі йти праворуч - для зручності віддавати честь (за старих часів - діставати шпагу). У світському суспільстві, якщо йдуть дві жінки і один чоловік, то він у центрі, праворуч - старша за віком або заміжня (вдова, розлучена). Якщо одна жінка і два чоловіки, жінка - в центрі, але в цьому випадку їй не потрібно двох чоловіків брати під руку.

Сідають у машину і виходять першими глава ділової делегації або жінка зі світського оточення. В парадні двері входимо згідно старшинства. **Сходами вгору** першим йде глава делегації або чоловік (жінці, що йде на сходинку нижче, навіть зручніше тримати під лікоть чоловіка). **По сходах до низу першим йде** знову-таки глава делегації або жінка.

ВІТАННЯ

Формула вітання в сучасному етикеті така: легкий уклін і усмішка. Порушенням етикету вважаються галасливі, нестримані вітання. Ритуал вітання двох ділових колег, коли вони йдуть назустріч один одному, такий:

- ◆ ви побачили знайомого;
- ◆ ваш погляд спрямований вниз;
- ◆ коли між вами відстань близько трьох метрів, ви обидва піднімаєте очі і вітаєтесь;
- ◆ ви обидва продовжуєте йти далі, опустивши очі.

Часто повторювана ситуація: до кабінету, де сидять кілька людей, заходить відвідувач. Ні на кого не звертаючи уваги, він вітається з господарем кабінету. А інші? «А я їх не знаю!» Ми повинні вітати всіх, які перебувають у суспільстві нашого партнера. А чи варто, входячи у відділ, відволікати своїм привітанням співробітників,

зайнятих справою? Але згадайте формулу привітання: легкий уклін і усмішка. Хто мав можливість це помітити - кивнув вам у відповідь, а хтось не захотів відриватися від роботи - ви не повинні бути в образі. Головне, що ви вчинили правильно.

У кабінеті господар може не вставати вітаючи своїх співробітників.

Той, хто входить вітає присутніх;

Той, хто підходить – групу, що стоїть;

Той, що обганяє - того, хто йшов попереду;

Сходи той, що спускається зі сходів - того, хто піднімається назустріч;

Один чоловік - жінку з чоловіком;

Виходячи з цих правил ми першими вітаємо шофера, сідаючи у таксі.

У ресторані, якщо ми не учасники компанії, краще вітати приятелів здалеку: чоловік - чоловіка, жінка - жінку кивком голови; чоловік - жінку, підлеглий - начальника підводиться киваючи.

Якщо ж ваш друг підійшов до вас, встаньте і привітайтеся, але не знайомте його з тими, хто сидить за столом. Якщо ви хочете, щоб він приєднався до компанії, запропонуйте йому стілець. Ваш гість може без привітань підключитися до загальної бесіди.

У світському житті молодші за віком вітають старших; якщо спілкуються ровесники, то чоловік вітає жінку. У діловому світі зв'язок між людьми перш за все визначається через їхнє ставлення до справи.

І ділове спілкування будується в першу чергу не на вікових та статевих відмінностях, а залежно від того, на якій сходинці кар'єри ви знаходитесь. Тому першим вітає молодший за чином - старшого за посадою. І лише ті, хто стоять на одній сходинці менеджменту беруть до уваги вік, а потім і різницю статі.

Національні привітання

Фахівці у сфері етнографічного етикету говорять, що в Тибеті вітання здійснюється так: правою рукою знімають головний убір, лівою - беруть себе за вухо і висовують язик. Жителі Нової Зеландії, вітаючись, злегка труться носами, рухаючи головою вгору і вниз або з боку в бік. В одному з африканських племен при вітанні присідають на корточки. У басейні ріки Конго існує звичай подавати один одному обидві руки і, нахилившись, дути на них.

У племен, що живуть на берегах озера Танганьїка, привітання починається з того, що зустрічаючись ляскають один одного по животу, потім б'ють у долоні і обмінюються рукостисканням. Сподіваюся, що такі "анатомічні" церемонії відбуваються тільки серед аборигенів і ваші носи, вуха і животи залишаться без ушкоджень.

У делікатних японців дотики небажані; у них привітання виражаються поклонами. При вітанні офіційної особи або при першій зустрічі це уклін близько тридцяти градусів, що триває три секунди. При цьому у чоловіків руки розташовані уздовж тіла і долоні спрямовані до колін, жінки складають руки перед собою (але не човником, як у індусів). Якщо це вітання адресоване старшому по чину або віку, іноземцю, клієнтові або замовнику, то до вже описаного додається ще один додатковий неглибокий уклін. Очі при цьому, звичайно, опущені вниз. У повсякденному спілкуванні серед товаришів по службі японці схиляються приблизно на п'ятнадцять градусів і залишаються в такому поклоні на дві секунди; руки лежать "по швах". Коли японець сходить з трапа літака, дружина вітає його глибоким поклоном. Ніякі обійми і поцілунки на людях немислимі. Чоловік відповідає дружині кивком, гладить по голові сина чи дочку і шанобливо схиляється перед батьками, якщо ті зволили його зустрічати.

РУКОСТИСКАННЯ

Жест рукостискання в різні історичні епохи мав різне значення. Так, в середні віки він вважався знаком шани й відданості. Рукостискання, супроводжуване легким струшуванням руки, у 16 столітті стало означати єднання та скріплення договору. Як загально прийнята форма вітання і прощання рукостискання з'явилося порівняно нещодавно, лише на початку 19 століття. До цього формами ввічливого вітання були поклони, реверанс, помах рукою. Першим руку може подати: господар – гостю, старший (за чином, за віком), - молодшому (за чином, за віком), жінка – чоловікові, одружений (заміжня) - холостому (незаміжній) У сучасному етикеті рукостискання зберегло всі

перелічені значення і відбиває або вже сформовані партнерські зв'язки, або вказує на потенційні можливості співпраці.

Оскільки далеко не з усіма знайомими в нас саме такі відносини, то **рукостискання вважається не обов'язковим жестом**. Тому за кордоном рукостисканням обмінюються набагато рідше, ніж у нас, обмежуючись при вітанні легким поклоном і посмішкою. Зазвичай цей жест використовують при знайомстві, при першій зустрічі, на початку переговорів або ділового візиту, при прощанні. Необхідно враховувати це, спілкуючись з іноземцями. Якщо ми звикли рукостисканням обмінюватися кожен раз при вітанні, то не потрібно викоринювати цю традицію.

Формальне рукостискання - коротке, коли ми струшуємо руку партнера один-два рази. Головне, щоб це струшування відбувалося не від плеча, а від ліктя, було досить енергійним, проте не призводило до больових відчуттів. Подавати м'яку руку не



потрібно, - це прийнято в субкультурах повій і гомосексуалістів. Формальне (коротке) рукостискання ми використовуємо у 90% випадків: знайомства, повсякденні привітання, прощання. Його використовують також при офіційних привітаннях, вручення нагород, вираженні подяки. Подовжене рукостискання триває до п'яти секунд. Використовується воно рідше, тільки лише в тому випадку, якщо хочемо

висловити партнерові особливі симпатії. Цей вид рукостискання символізує єдність позицій та цілей, завершує підписання договорів, укладання контрактів, використовується при зустрічі та прощанні з партнерами, з якими склалися не тільки офіційні, а й дружні, неформальні контакти. **Перчаточне** рукостискання теж подовжене, але руку партнера ми беремо у дві свої, як в рукавичку. Коли ж у діловому світі політики, дипломати і бізнесмени, використовують **перчаточне** рукостискання, то цим вони **бажають створити сприятливий імідж свого альянсу, продемонструвати дружність, а також показати, що їхні стосунки не обмежуються суворо офіційними рамками**. Ініціатором такого жесту може бути швидше господар, глава приймаючої сторони. Але і йому потрібно бути впевненим, що цей жест знайде порозуміння з боку його партнерів.

Іноді політики, дипломати і бізнесмени подовжене рукостискання, що здійснюються правою рукою, доповнюють рухом лівої руки, яка торкається плеча партнера. А, бажаючи надати привітання ще більш емоційний характер, компаньйон кладе ліву руку співрозмовникові на спину, одночасно обіймаючи і потискаючи кисть руки. Іншими словами, це змішаний жест обійми і рукостискання. Це демонстративне рукостискання, тому що вони здебільшого не відображають щирих відносин ділових партнерів і мають на меті лише справити враження на публіку, а часто і ввести її в оману. До речі, задайтеся питанням: а чи жіночий це жест - рукостискання? Він чоловічий чи діловий.

Залежно від того ділового іміджу, який створює жінка, вона використовує його чи ні. Маргарет Тетчер завжди перша енергійно подавала руку - імідж «залізної леді»; Мадлен Олбрайт, наймогутніша жінка в історії США, впевнено почуває себе в традиційно чоловічій сфері зовнішньої політики і дипломатії, теж використовує цей рішучий жест. Якщо ж у жінки інший імідж, більш м'який вона цей жест не використовує. Але якщо жінка вдається до цього жесту, то тільки подає руку, але не потискає її - інакше це може бути розцінено як сексуальний поклик. Не можна обмінюватися рукостисканням як вітання через стіл.

Національні особливості.

Традиційно вихований японець сприймає рукостискання як знак агресії. Самураї, чий етичний кодекс лежить в основі японського виховання, обмінювалися рукостисканням перед смертельною сутичкою, віщуючи цим жестом один одному неминучу загибель. Будь-які дотики (поплескування по плечу, дотики до ліктя) украй небажані в спілкуванні з японцями. Звичайно, японці, приїжджаючи на Захід, як данину етикету господарів вживають цей жест, але внутрішньо він їм неприємний так само, як якщо б нам довелося змиритися з звичками аборигенів якого-небудь племені при вітанні кусати за вухо або ляскати по животу. Тому краще не простягайте першим японцеві руки, а зробіть два поклони.

А ось починати зустріч з бізнесменами з країн Перської Затоки (Кувейт, Бахрейн, ОАЕ, Катар, Оман, Саудівська Аравія) потрібно з рукостискання. При цьому не прийнято міцно стискати долоню, довго і пильно дивитися в очі партнерові. Можливо, що під час другої або третьої зустрічі мусульманський підприємець, демонструючи свою прихильність, наблизиться до вас і, полуобнімаючи, доторкнеться спочатку до однієї щоки, а потім до іншої. Не потрібно бентежитися. Але й не слід у відповідь стискувати його в міцних чоловічих обіймах. Якщо у складі делегації присутні жінки, вони ні в якому разі не простягають мусульманину руку для привітання, а вітаються з ним легким поклоном. У більшості ісламських країн чоловіки взагалі не мають права торкатися до жінок, якщо вони не перебувають з ними у тісному родинному зв'язку. В іншому випадку це розцінюється як груба образа і безсоромність. Це треба мати на увазі перебуваючи і в суспільстві євреїв- ортодоксів.

Етикети діляться на

Дипломатичний етикет - правила поведінки дипломатів і інших офіційних осіб на різних дипломатичних прийомах, візитах, переговорах.

Військовий етикет - звід загальноприйнятих правил, норм і манер поведінки військовослужбовців.

Загальногромадянський етикет - правила поведінки, дотримувані громадянами в усіх сферах їх діяльності: вдома, на вулиці, в будні і під час свят, при прийомі гостей, при розмовах по телефону та ін.

Бізнес-етикет - норми поведінки і спілкування у сфері ділових контактів.

Службовий етикет Дослідження специфіки моральних відносин усередині корпорації, між корпорацією як моральним суб'єктом й її працівниками, а також власниками акцій має назву мікроетика

Службовий етикет — це сукупність правил поведінки людей у трудових колективах. Ці правила зумовлені найважливішими принципами загальнолюдської моралі й моральності. Не секрет, що на роботі кожна людина є об'єктом уваги колег, відвідувачів, які звертають увагу на її привітання, уміння запитувати, слухати, виявляти пошану до інших тощо. "У будь-якому дрібному, навіть незначному, непримітному вчинку вже виявляється наш характер: дурень і входить, і виходить, і сідає, і встає з місця, і мовчить, і посувається інакше, ніж розумна людина", — писав Ж. де Лабрюйєр. Дотримання правил і вимог службового етикету є обов'язковим для всіх: і керівників, і підлеглих. Так, на службі люди зазвичай звертаються один до одного на "Ви", поведуться чемно, намагаються бути чемними і коректними. На світських раундах, за правилами етикету, розмовляють про приємні і цікаві речі, не обговорюють особисте життя, зовнішність присутніх, ділові проблеми, намагаються усміхатися.

Етикетні ситуації

Це ситуації спілкування, що припускають особливі поведінкові стереотипи.

Етикетні ситуації залежать також від місця і часу спілкування. Наприклад, похід в театр передбачає більш ритуалізовану поведінку, ніж прогулянка по вулиці. Приклади етикетних ситуацій: вітання, прощання, ходіння в гості, в театр, на побачення, прийом іноземної делегації, переговори, проводи, презентації та ін.

Ступінь етикетності ситуації залежить від ступеня наявних відмінностей між партнерами по спілкуванню. Чим більше відмінностей (соціальних, статусних, національних, культурних, сексуальних, вікових і т.д.), тим більше етикетною є ситуація.

Чим більш етикетна ситуація, тим більш жорсткі правила і норми поведінки. Наприклад, співпраця з іноземними діловими партнерами передбачає дотримання більш суворих правил, ніж співпраця з російськими партнерами. Відмінність культур, менталітету, мовний бар'єр створюють труднощі взаєморозуміння, і будь-яка помилка може сприйматися як образа.

Правила і вимоги службового етикету мають сприяти створенню здорового морально-психічного клімату і піднесенню настрою, підвищенню продуктивності праці.

Учені радять: **керівникові:**

- намагатися робити зауваження підлеглим віч-на-віч;
- навчитися заохочувати підлеглих;
- визнавати свої помилки;
- уміти карати;
- не сперечатися через дрібниці;
- бути доброзичливим, делікатним;

усім співробітникам:

- володіти загальною культурою;
- порядно ставитися до інших;
- поважати людську гідність колег;
- не лицемірити, не брехати;
- бути ввічливими;
- свої негаразди, прикрощі залишати за межами установи;
- бути доброзичливими, сумлінними, шанобливими, тактовними, делікатними;
- уміти висловлювати співчуття.

Спілкування - складний багатоплановий процес встановлення і розвитку контактів між людьми, породжуваний потребами спільної діяльності і включаючи обмін інформацією, вироблення єдиної стратегії взаємодії, сприйняття і розуміння іншої людини.

По характеру і змісту спілкування буває формальне (ділове) і неформальне (буденне, побутове).

Ділове спілкування - це процес взаємозв'язку і взаємодії, в якій відбувається обмін діяльністю, інформацією і досвідом, що припускає досягнення певного результату, рішення конкретної проблеми або реалізацію певної мети.

В цілому **ділове спілкування відрізняється від буденного (неформального) тим, що в його процесі ставляться цілі і конкретні задачі, які вимагають свого рішення.** В діловому спілкуванні ми не можемо припинити взаємодію з партнером (принаймні, без втрат для обох сторін). **В звичайному дружньому спілкуванні частіше всього не**

ставляться конкретні задачі, не переслідується певна мета. Таке спілкування можна припинити (за бажанням учасників) у будь-який момент.

Ділове спілкування можна умовно розділити на пряме (безпосередній контакт) і непряме (коли між партнерами існує просторово-часова дистанція).

Пряме ділове спілкування володіє більшою результативністю, силою



емоційної дії і навіювання, чим непряме, в ньому безпосередньо діють соціально-психологічні механізми.

Етика ділового спілкування "знизу-вверх" (відношення підлеглого до свого начальника) Загальне етичне правило поведінки можна сформулювати наступним чином: "Відносьтеся до свого керівника так, як ви хотіли б, щоб до вас відносились ваші

підлегли". Знати як слід відноситись до свого керівника не менш важливо, ніж те, які етичні вимоги слід висувати до свого підлеглого. Без цього важко знайти "загальну мову" і з начальником, і з підлеглим. Використовуючи ті чи інші етичні норми, можна залучити керівника на свій бік, зробити своїм союзником, але можна і налаштувати його проти себе, зробити своїм ворогом. Ось декілька необхідних етичних норм та принципів, які можна використати в діловому спілкуванні з керівником.

- Намагайтесь допомагати керівникові у створенні в колективі доброзичливої моральної атмосфери, зміцненні справедливих стосунків. Пам'ятайте, що ваш керівник потребує цього в першу чергу.

- Не намагайтесь нав'язувати керівнику свою точку зору або керувати ним. Висловлюйте свої пропозиції або побажання тактовно та ввічливо. Ви не можете йому наказувати, але можете сказати: "Як ви віднесетесь до того, якщо б...?" і т.д.

- Якщо в колективі насувається, або вже сталась якась радісна, або, навпаки, неприємна подія, то про це необхідно сповістити керівника. У випадку неприємностей намагайтесь допомогти полегшити вихід із цієї ситуації, запропонувати своє рішення.

- Не розмовляйте з начальником категоричним тоном, не говоріть завжди тільки "так" або тільки "ні" (людина, яка завжди говорить "так", набридає і справляє враження підлесника; людина, яка завжди говорить "ні", викликає роздратування).

- Будьте віддані та надійні, але не будьте підлабузником. Майте свій характер та принципи (на людину, яка не має стійкого характеру та твердих принципів, не можна покластися, її вчинки не можна передбачити).

- Якщо вас наділили відповідальністю, делікатно підніміть питання про ваші права.

Адже, відповідальність не може бути реалізована без відповідного ступеню свободи. З погляду окремої людини, фірма повинна забезпечити умови для отримання адекватного щодо її кваліфікації, затрат праці, особистісних очікувань матеріального доходу, професійної самореалізації, соціального престижу. На рівні суспільних інтересів обов'язком фірми є забезпечення громадян необхідними товарами і послугами за обґрунтованими цінами. Це означає, що фірма реалізує у своїй діяльності, крім власної, і суспільну мету, суспільне призначення. Важливо, щоб у своєму функціонуванні вона забезпечувала єдність, баланс суспільних та індивідуальних інтересів.

Таким чином, і від підприємців і від співробітників, що дотримують принципи ділової етики, залежать стабільність компанії, її ріст і перспективи, а гроші й майно корисні лише остільки, оскільки вони сприяють життєвій волі.

Етика ділового спілкування "по горизонталі" (партнер-партнер, співробітник-співробітник) Основним правилом на цьому рівні є наступне: "В діловому спілкуванні відносьтесь до свого партнера, колеги так, як ви хотіли б, щоб він відносився до вас". Якщо ви сумніваєтесь, як поводити себе в тій чи іншій ситуації, поставте себе на місце партнера, колеги. Особливо непросто знайти вірний тон і сприйнятливі норми ділового спілкування з рівними за статусом співробітниками з інших підструктур, особливо в середині одного підприємства. Вони, з одного боку, нерідко є суперниками у боротьбі за успіх та просування по службі, з іншого - як і ви, належать до команди загального управляючого. В цьому випадку учасники ділового спілкування повинні відчувати себе рівними по відношенню один до одного.

Ось декілька принципів етики ділового спілкування між колегами.

- Не вимагайте до себе якогось особливого відношення або особливих привілеїв з боку іншого.

- Спробуйте досягти чіткого розподілу прав та відповідальності у виконанні спільної роботи.

- Якщо коло ваших обов'язків пересікається з вашими колегами, це досить небезпечна ситуація. Якщо управляючий не розмежував ваші обов'язки і відповідальність від інших, спробуйте зробити це самі.

- У відношеннях між колегами з інших відділів вам слід відповідати самому за свій відділ, а не звалювати вину на своїх підлеглих

- Якщо вас просять тимчасово перевести в інший відділ вашого підлеглого, не посилайте туди недобросовісного та некваліфікованого

- адже
 - 1) по ньому там будуть 10 судити про вас та про ваш відділ в цілому;
 - 2) може статися, що з вами вчинять таким же неморальним чином.
 - Не відносьтесь упереджено до своїх колег. Наскільки можливо відкидайте забобони та плітки у спілкуванні з ними.
 - Називайте своїх співрозмовників по імені і намагайтеся робити це частіше.
 - Посміхайтесь, будьте товариськими та використовуйте все різноманіття прийомів та засобів, щоб довести добре відношення до співрозмовника. Пам'ятайте, що посієш, те і пожнеш.
 - Надсилайте імпульси ваших симпатій (словом, поглядом, жестом), дайте учаснику спілкування зрозуміти, що він вас цікавить. Посміхайтесь, дивіться йому в очі.
 - Не давайте обіцянок, які ви не зможете виконати. Не перебільшуйте свою значимість і ділові можливості. Якщо вони не виправдаються, вам буде незручно, навіть якщо на це були об'єктивні причини.
 - Не лізьте людині в душу. На роботі не прийнято питати про особисті справи, а тим більше про проблеми.
 - Намагайтеся слухати не себе, а іншого.
 - Не намагайтеся здаватися краще, розумніше, цікавіше, ніж ви є насправді. Рано чи пізно це все впливе і стане на свої місця.
 - Розглядайте вашого колегу як особистість, яку слід поважати саму по собі, а не як засіб для досягнення своїх цілей.
- Службовий етикет передбачає і правила поведінки з клієнтами та партнерами по бізнесу.

Етикет службових взаємин зобов'язує:

- бути ввічливим до всіх клієнтів (думка кожного клієнта впливає на імідж фірми, установи);
- зустрічі починати вчасно;
- на всі дзвінки і листи клієнтів вчасно давати відповіді;
- прийняті рішення виконувати у зазначені терміни;
- працівників бути в гарному і охайному одязі.

Усе це сприятиме надійним і довготривалим взаєминам із клієнтами, зростанню прибутків фірми. Службовий етикет передбачає стосунки з іноземцями. Для ділового спілкування з ними потрібно добре знати звичаї, традиції країни, представником якої є ваш партнер, а також прийняті там правила етикету. Але слід пам'ятати, що одним із найважливіших принципів закордонного ділового етикету є підтримка чесних і шанобливих відносин із партнером.

Домашнє завдання:

Повторення теоретичного матеріалу

ІНСТРУКЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНА КАРТКА

ОСНОВНІ ПРАВИЛА З БЕЗПЕКИ ПРАЦІ: користуватися справним обладнанням, засобами захисту.

№ з/п	Зміст завдання та послідовність виконання	Технічні умови і вказівки щодо виконання завдання
1	Складіть ієрархічність побудови своєї організації. Можете намалювати схематично, або просто описати	Ви пишете назву організації, скільки людей працює і описуєте ієрархічну побудову організації, починаючи з найнижчої ланки і закінчуючи директором
2	Кожен учень є керівником підприємства і планує провести	Пишете назву підприємства, назву заходу, де і як буде проходити, хто буде запрошений і стиль

	якісь заходи приурочені до певної події. Складіть план проведення цього заходу, де буде проходити захід і як повинні бути одягнуті співробітники	одягу
3	Напишіть 15 правил етикету, якими ви користуєтеся	Прочитайте уважно лекцію і опишіть правила етикету, наприклад: ніколи не приходжу в гості без попередження, завжди вітаюсь першим і т.д.

ПЕРЕВІРИМО СЕБЕ:

Картка завдання

1. Складіть ієрархічність побудови своєї організації. Можете намалювати схематично, або просто описати
2. Кожен учень є керівником підприємства і планує провести якісь заходи приурочені до певної події. Складіть план проведення цього заходу, де буде проходити захід і як повинні бути одягнуті співробітники
3. Напишіть 15 правил етикету, якими ви користуєтеся

Чекаю ваші відповіді на свою електронну адресу: gpomogaeva18@ukr.net