

# ПРОТОКОЛ ТА ЕТИКЕТ ДІЛОВИХ ЗУСТРІЧЕЙ– ВАЖЛИВА СКЛАДОВА ЗУСТРІЧІ

ВИКОНАЛА СТУДЕНТКА ГРУПИ 7Т-09

Янкова Тетяна

Ірпінь 2012

# *Етикет*

– це сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків (ставлення до інших, форми звертання, манери, стиль одягу тощо).

Попри універсальний характер етикету є певні особливості його прояву в сім'ї, в громадських місцях, на роботі тощо.

\* Діловий етикет – норми, які регулюють стиль роботи, манеру поведінки і спілкування при вирішенні ділових проблем; це встановлений порядок і норми взаємовідносин на службі, з керівництвом, у відносинах між колегами, партнерами, клієнтами.



# Важливими сферами та формами ділового етикету є:

- \* офіційні та протокольні форми привітання та представлення;
- \* подарунки в ділових відносинах;
- \* етикет національних символів;
- \* візитна картка;
- \* діловий одяг;
- \* ділова субординація;
- \* етикет в рекламі та ін.

# Основою етикетних норм є:

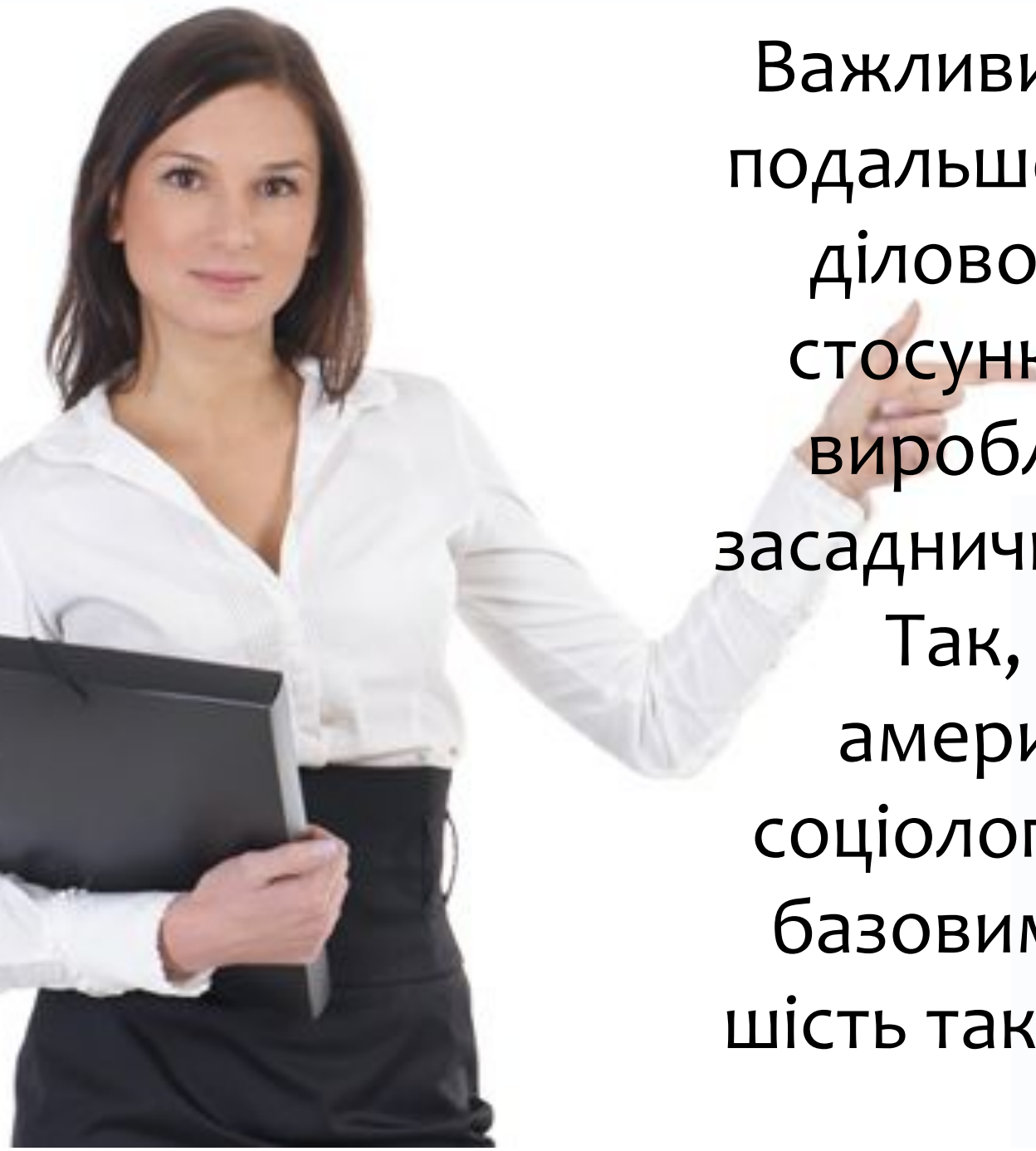
дотримання певної дистанції між працівниками різних рангів, толерантне ставлення до думок інших, уміння визнавати свої помилки, бути самокритичним, уміння використовувати в суперечці аргументи, а не владу чи авторитет та ін.

# РІЗНОВИДОМ ДІЛОВОГО ЕТИКЕТУ Є

**Службовий етикет – сукупність найдоцільніших правил поведінки там, де відбувається професійна діяльність (на виробництві, в будь-якій організації).**



Дотримання правил і вимог службового етикету є обов'язковим для всіх, адже це сприяє створенню сприятливого морально-психологічного клімату для людей, під впливом якого формується гарний настрій людини. Гарний настрій впливає на здоров'я людини, на продуктивність її праці. Не випадково великі фірми та корпорації створюють власні Кодекси честі, в яких передбачено норми взаємин та правила службового етикету.



Важливим аспектом подальшого розвитку ділового етикету стосунків є пошук, вироблення його засадничих принципів.

Так, відомий американський соціолог Джен Ягер, базовими визначає шість таких принципів



Принципи:

- \* пунктуальність
- \* конфіденційність
- \* ввічливість, привітність і доброзичливість;
- \* уважне ставлення до оточуючих
  - \* зовнішній вигляд
  - \* грамотність

*Успішність ділових  
контактів між  
партнерами,  
особливо  
представниками  
різних країн,  
значною мірою  
залежить від  
дотримання певних  
протокольних  
звичаїв та правил.*



*Слово “протокол” (від грецького protokollon означає: protos – перший, kolla – клеїти).*

*В наш час протокол являє собою сукупність правил поведінки, норм і традицій, які регулюють порядок різних церемоній, офіційних та неофіційних зустрічей, форму одягу та ін.*

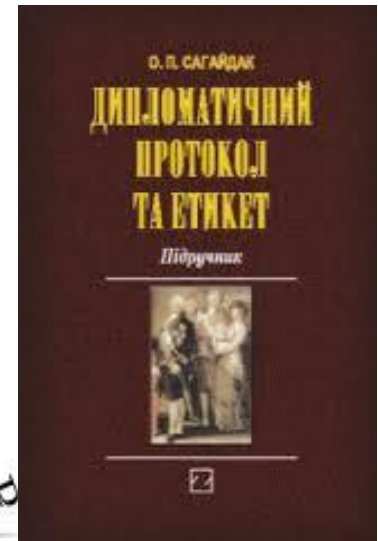


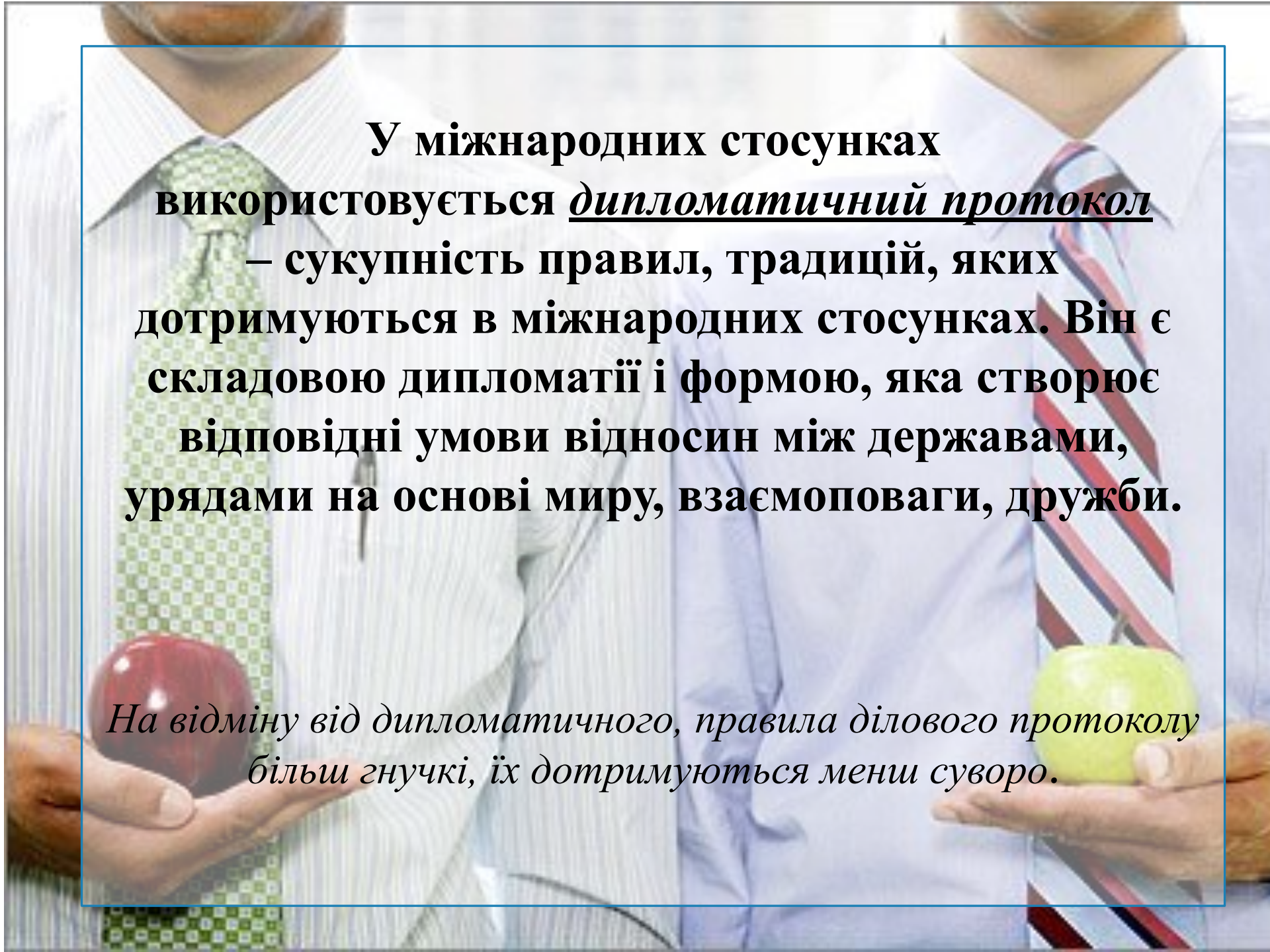
# Французський дипломат Ж. Камбон зазначає:

“Правила протоколу в наш час видаються дещо старомодними, але не дотримуватися їх так само нерозумно, як і не знімати капелюха заходячи в церкву або взуття заходячи в мечеть.”

# \* Діловий протокол

\* – правила, що регламентують порядок зустрічей і проведів делегацій, проведення бесід і переговорів, організацію прийомів, форму одягу, ведення ділового листування, підписання договорів, угод та ін.



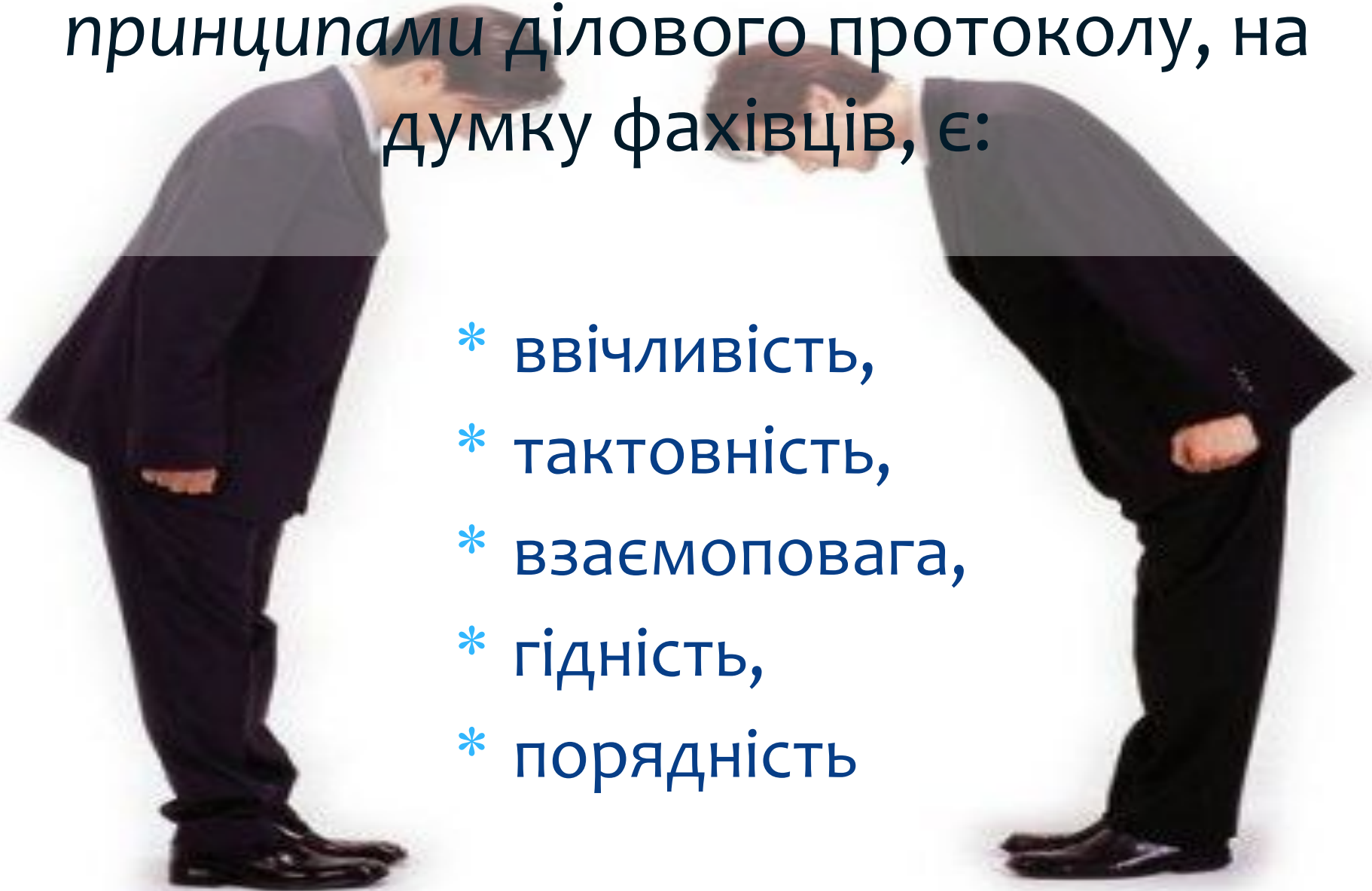
The background of the slide shows two men from the chest up, wearing light-colored shirts and ties. The man on the left is wearing a green patterned tie and holding a red apple in his right hand. The man on the right is wearing a red and blue striped tie and holding a green apple in his right hand. The text is overlaid on this image.

**У міжнародних стосунках використовується дипломатичний протокол – сукупність правил, традицій, яких дотримуються в міжнародних стосунках. Він є складовою дипломатії і формою, яка створює відповідні умови відносин між державами, урядами на основі миру, взаємоповаги, дружби.**

*На відміну від дипломатичного, правила ділового протоколу більш гнучкі, їх дотримуються менш суворо.*

# Основними етичними принципами ділового протоколу, на думку фахівців, є:

- \* ввічливість,
- \* тактовність,
- \* взаємоповага,
- \* гідність,
- \* порядність



# Ввічливість

Це дотримання загальноприйнятих правил поведінки, вміння поводитися між людьми відповідно до обставин.

Ввічливість тотожна таким поняттям як інтелігентність, порядність, тактовність, толерантність





# Тактовність

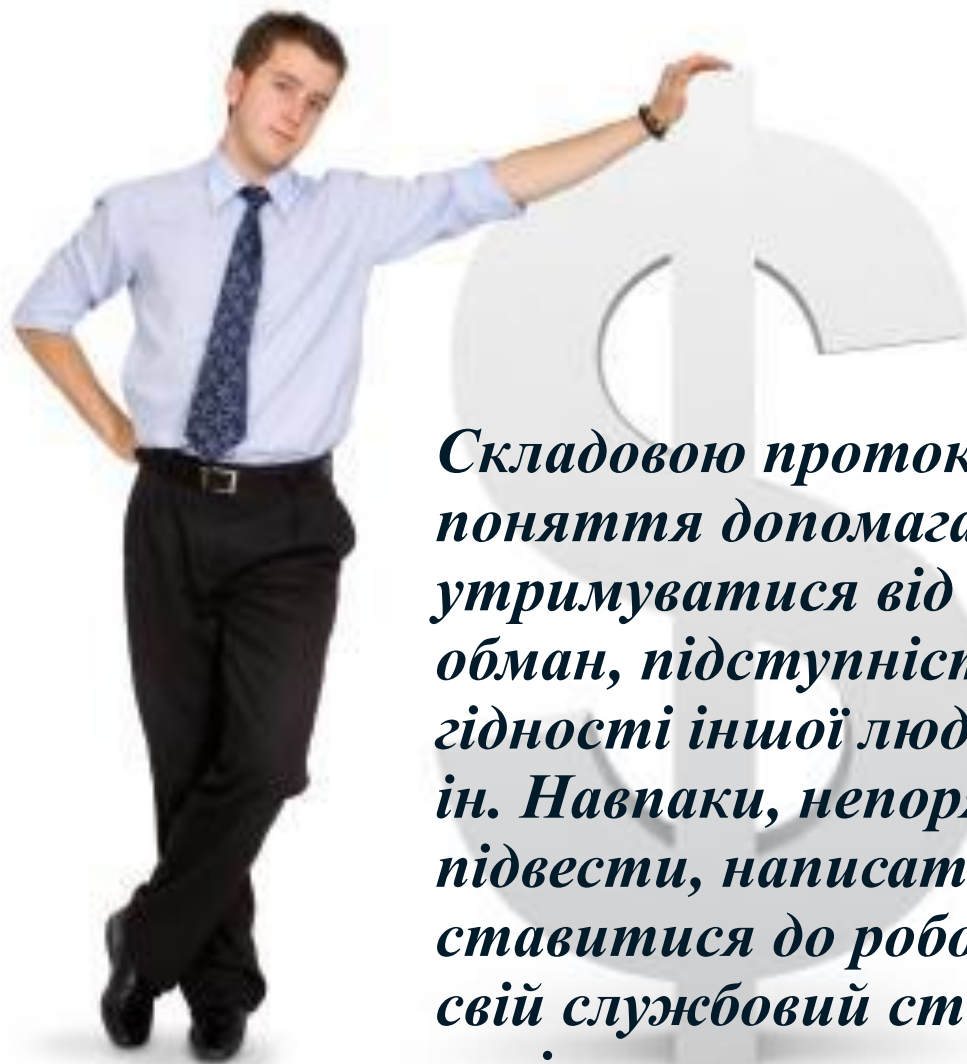
- \* Це вміння дотримуватись такту у стосунках з іншими людьми.
- \* Тактовна людина звертає увагу не тільки на зміст своїх слів, дій чи вчинків, а й на їх форму, враховуючи індивідуальні відмінності партнера, його психологічний стан, настрої.

# ***Взаємоповага.***

- \* Правила протоколу не є священними, але їх дотримання є елементом поваги до країни, національних особливостей, місцевих звичаїв, до партнерів по ділових стосунках.

# Гідність

Уміння виходити зі складних ситуацій в ділових стосунках, уміння з гідністю представляти свій народ, країну, організацію, почуття власної гідності, честі, уміння відстояти власні інтереси, власну точку зору – важливі аспекти поведінки в рамках ділового протоколу, незважаючи на його суворі рамки.



# Порядність

*Складовою протоколу є порядність. Це поняття допомагає людині утримуватися від негативних вчинків: обман, підступність, приниження гідності іншої людини, шахрайство та ін. Навпаки, непорядна людина може підвести, написати анонімку, недбало ставитися до роботи, використовувати свій службовий стан в корисливих цілях та ін*

# ВИСНОВОК

Дотримання правил ділового протоколу дає можливість підтримувати порядність і престиж фірми, сприяє створенню сприятливого психологічного клімату в процесі спілкування, що впливає на успішне вирішення справи та закладення основи для взаємовигідних ділових стосунків в подальшому.