

# *Стратегия этикета в учреждении.*



*Лектор: Заричная Т.П.*



# *План Введение*

1. Правила поведения приобщения с руководителем, коллегами, подчиненными.
2. Этикет деловых встреч.
3. Правила председательствва.
4. Повестка дня.
5. Попечительство.
6. Сбор средств для фондов.



# Введение

- Плохие манеры на рабочем месте подобны зуду, который вы не можете остановить: они начинают раздражать, и раздражение усиливается с течением времени. Когда вы проводите целый день с одними и теми же людьми, небольшие нарушения основных принципов хороших манер имеют тенденцию приводить в бешенство, а неуклюжее поведение становится совершенно невыносимым. Добавьте к этому факт, что нас постоянно обсуждают на работе, и важность правильного офисного поведения станет еще более очевидной.

# **1. Правила поведения приобщения с руководителем, коллегами, подчиненными.**

- **Правильное поведение с вышестоящими**

Характер ваших отношений с руководителем должен быть определен руководителем, и он или она установят пределы, за которые вы не можете заходить в этих отношениях.

- **Не переходите границы**

Не пробуйте перейти границы, чтобы расширить установленные пределы только потому, что вы думаете, что так будет для вас удобнее.

- **Ранг и субординация**

Никогда не забывайте, бизнесе отношения основаны на ранге, служебном положении, и ранг всегда нужно признавать и

# **1. Правила поведения приобщения с руководителем, коллегами, подчиненными.**

- **Ваши коллеги**

Всегда помните: человек, равный вам сегодня, может завтра стать вашим руководителем.

- **Ваши коллеги**

Всегда помните: человек, равный вам сегодня, может завтра стать вашим руководителем.

- **Признание других**

Всегда признавайте присутствие подчиненных.

- **Правильно называйте имена**

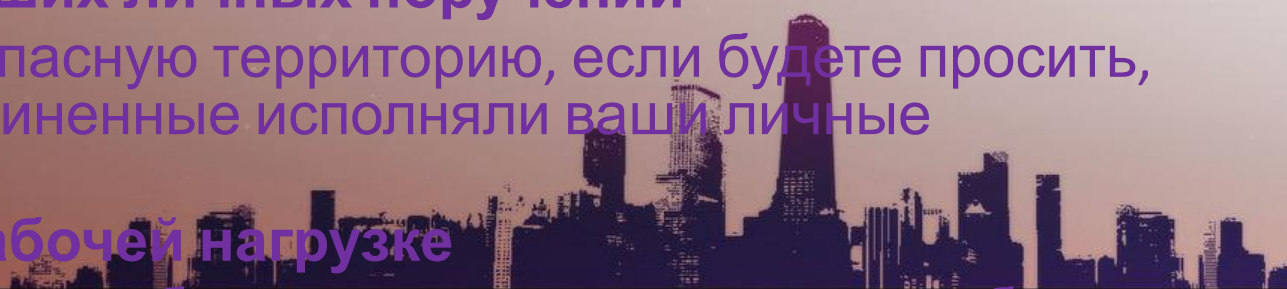
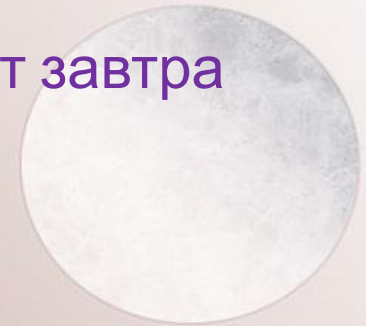
При первой встрече с тем, кто будет работать под вашим руководством, особенно важно сказать ему, как следует к вам обращаться.

- **Выполнение ваших личных поручений**

- Вы вступите на опасную территорию, если будете просить, чтобы ваши подчиненные исполняли ваши личные поручения.

- **Требования к рабочей нагрузке**

- Будьте осторожны, чтобы не превысить разумную рабочую нагрузку у своих подчиненных.



## *2. Этикет деловых встреч.*

- Встречи — и ваши манеры на встречах — жизненно важны.*

Четыре очень важных правила проведения встреч:

1. Будьте готовы.
2. Уделите внимание входу и размещению.
3. Не играйте в игры.
4. Говорите правильно.

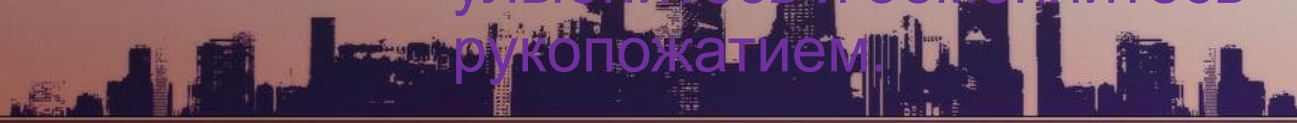
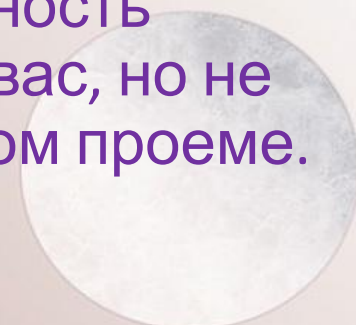


- **Подготовка к встрече**

Приходите на встречу готовым работать — со своей повесткой дня, документами, записной книжкой и ручкой. Держите то, что по вашему мнению вам потребуется, под рукой, чтобы люди не ждали, пока вы выловите документы из своего портфеля. (Ваш портфель и сумка должны быть на полу около вашего стула и ни в коем случае — на столе переговоров.)

- **Как правильно входить**

Входите решительно. Можно сделать краткую паузу, чтобы определить ключевых людей и дать другим возможность посмотреть на вас, но не стойте в дверном проеме. Все еще стоя, обменяйтесь рукопожатиями и назовите людей по именам. Представьте тем, кого вы не знаете. Если вы сели и вас представляют кому-то новому, то встаньте, улыбнитесь и обменяйтесь рукопожатием.



- **Знайτε, где сесть**

Если вы заранее не знаете, куда вам сесть, не стоит просто хватать стул и садиться.

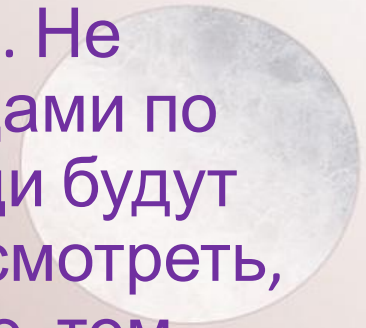
Спросите, удобно ли это «сесть где-нибудь».

Избегайте, если можете, садиться с обоих концов стола. Если вы знаете, где сядет председатель или

высокопоставленный чиновник, не садитесь на соседний стул; он может потребоваться для помощника или секретаря.

- **Не суетитесь**

Не вертите в руках и не разгибайте скрепки для бумаг. Оставьте в покое резинки, не тяните и не щелкайте ими. Не стучите пальцами по блокноту. Люди будут пытаться подсмотреть, что вы рисуете, тем самым привлекая внимание к факту, что вы не обращаете внимания на происходящее.





- **Не жуйте жвачку.**

Не кладите в рот мятные пастилки или леденцы, если только вы не пытаетесь подавить кашель.

- **Управление конфликтом**

Избегайте догм и негибких заявлений. Вместо этого поднимайте «вопросы для рассмотрения» и делайте предложения.

- **Представьте ваши предложения**

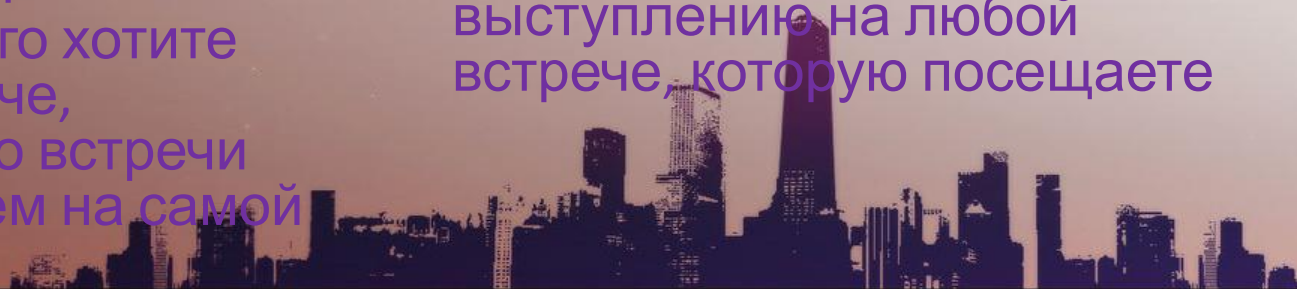
Если у вас есть особое мнение или предложение, которое вы хотите представить и/или одобрение которого хотите получить на встрече, представьте его до встречи намного лучше, чем на самой встрече.

- **Следите за языком своего тела**

Во время встречи вы можете устать, почувствовать себя разбитым, она вам может надоест, или вы почувствуете все перечисленное сразу. Все это вполне естественно, но ваша поза начнет выдавать эти отрицательные сообщения вашего тела.

- **Говорите**

Даже если вы — новичок и считаете себя незначительным игроком, вы должны быть готовы к выступлению на любой встрече, которую посещаете



# 3. Правила председательствва.

- **Готовьтесь заранее**

Когда вы председательствуете, чрезвычайно важно быть хорошо подготовленным.

- **Распределение мест**

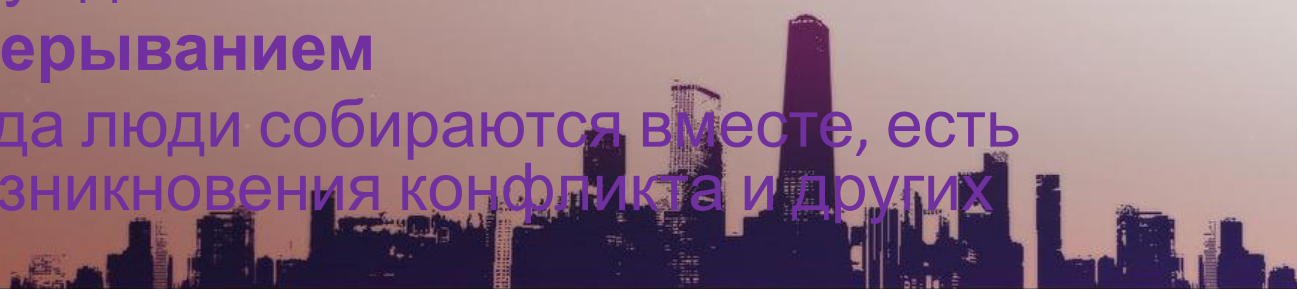
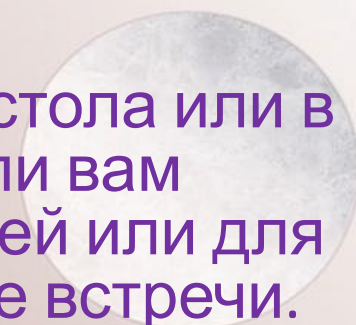
Продумайте, где вы будете сидеть: во главе стола или в середине, а также решите, зарезервировать ли вам стулья с обеих сторон от вас для важных гостей или для тех, кто будет тесно работать с вами в течение встречи.

- **Дебаты, дискуссии или спор?**

Лучшие и наиболее продуктивные встречи характеризуются атмосферой откровенного, открытого и творческого обсуждения.

- **Управление прерыванием**

Всякий раз, когда люди собираются вместе, есть возможность возникновения конфликта и других проблем.



## 4. Повестка дня.

Повестка дня является серьезным инструментом поддержания встречи в намеченном русле. Заранее раздайте участникам вашу повестку дня вместе с любыми другими документами, чтобы у них было время ознакомиться с темами встречи.

Повестка дня должна начинаться со времени и места проведения встречи и содержать имя председателя. Наиболее важные проблемы следует обсуждать первыми на тот случай, если встреча выйдет за предполагаемые временные рамки.

## 5. Попечительство

- Войдите в неписаную повестку дня. Не спешите, будьте сердечным, но несколько отстраненным. Сначала говорите мало, а слушайте много, пока не поймете общую динамику активно работающих групп.
- Предложите главе организации помочь установить нужные контакты и предоставить необходимую информацию, если почувствуете, что в этом есть необходимость.
- Не будьте нерешительным добровольцем. Расскажите о своей подшефной организации в офисе. С гордостью рассказывайте о той замечательной работе, которую она выполняет; если можно, обеспечьте поддержку этой организации от своей компании.

# 6. Сбор средств для фондов

Следующие принципы:

>Отметьте дату в календаре объединения, чтобы избежать пересечения с другим важным благотворительным мероприятием.

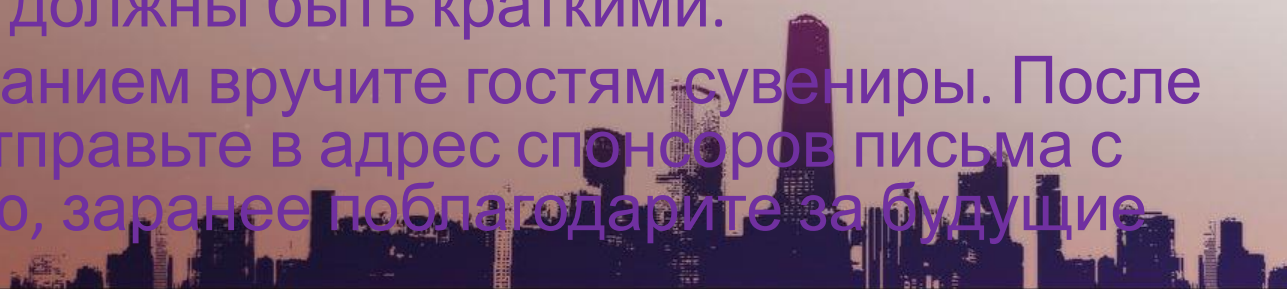
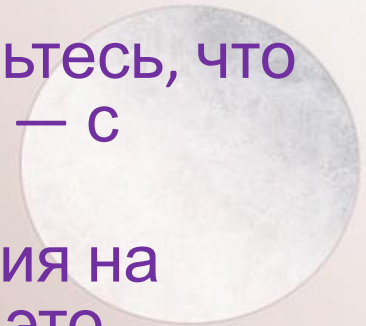
>Будьте осторожны с бюджетом и удостоверьтесь, что ваши расходы не превысят — не сравняются — с суммой, которую вы планируете собрать.

>Попытайтесь подготовить ваши приглашения на высоком профессиональном уровне (и, если это возможно, бесплатно).

>Отправляйте приглашения по почте за четыре недели до мероприятия.

>Выступления должны быть краткими.

> Перед окончанием вручите гостям сувениры. После мероприятия отправьте в адрес спонсоров письма с благодарностью, заранее поблагодарите за будущие вклады.



## Вы должны знать, что:

>Фирменный стиль вашего офиса - и любого рабочего места - устанавливают люди из высшего руководства, так что придерживайтесь их установок.

>Оставляйте пространство для благодарности и отступления в ваших отношениях; для перемены ролей и правил, потому что равный вам по положению сегодня может стать вашим боссом завтра.





***Благодарю за  
внимание!!!***