

Профессиональная этика и этикет

100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм»,

100110.65 «Домоведение»

Институт Сервиса, моды и дизайна; кафедра Сервиса и моды

Слесарчук Ирина Анатольевна

Тема 10. Этикет делового человека

Лекция 16.3

План лекции

1. Визитные карточки
2. Требования этикета к рабочему месту и служебному помещению
3. Деловые приемы

1 вопрос

ВИЗИТНЫЕ КАРТОЧКИ

Цели использования визитных карточек

- информирование о своем существовании. Мягкая ненавязчивая форма проявления интереса к адресату;
- сообщение дополнительной информации о себе и своей фирме в момент знакомства;
- поддержание контактов:
 - поздравления с праздниками и событиями;
 - выражение признательности, благодарности;
 - сопровождение подарка, сувенира, цветов;
 - выражение соболезнования.

Корпоративная визитная карточка

- Для предоставления информации о предприятии без ссылки на конкретное контактное лицо
- Вкладываются в промо-материалы, раздаются на выставках, раскладываются в магазинах возле кассы, на столиках в кафе и ресторанах, также их можно выложить в приемной



- указывается информация о предприятии:
- название,
- логотип и, возможно, слоган,
- адрес, контактные телефоны, электронная почта и интернет-сайт,
- также на ней могут быть вкратце представлены сведения о профиле деятельности фирмы.

Личная визитная карточка

- Личная визитная карточка принадлежит конкретному человеку
- Личную визитную карточку должен иметь любой человек, независимо от его должности и положения в обществе

На такой визитке указываются:

- имя и фамилия владельца (по желанию — отчество),
- должность,
- название компании, которую представляет данный человек, информация об этом предприятии (логотип, слоган, почтовый и интернет-адрес, возможно, краткие сведения о роде деятельности),
- контактные телефоны и электронный адрес владельца карточки.



Сокращения на визитных карточках

- p.f. (pour feliciter) - поздравляет;
- p.f.N.a. (pour feliciter nouvel an) – поздравляет по случаю Нового Года;
- p.r.f.N.a. - благодарит и поздравляет с Новым Годом (поздравление получено раньше, поэтому надо поблагодарить и поздравить, если праздник еще не прошел);
- p.c. (pour condoleances) - выражают соболезнование;
- p.r.p. (pour prendre part) – с выражением соболезнования и готовностью помочь;
- p.r.c. (pour prendre conge) – прощается при отъезде из страны.

2 вопрос

ТРЕБОВАНИЯ ЭТИКЕТА К РАБОЧЕМУ МЕСТУ И СЛУЖЕБНОМУ ПОМЕЩЕНИЮ

Цветовое оформление интерьера офиса



- помещение со светлыми стенами кажется просторнее, с темными — как бы сокращается в размерах
- Не следует красить стены служебных помещений в яркие цвета (синий, пурпурный или бирюзовый).
- Чисто белым цветом тоже не рекомендуется красить стены, куда приятнее находиться в бежевых, светло-серых и других мягких тонах.

Цветы в офисе



- Предпочтительны крупнолиственные цветы, хорошо выглядят также небольшие вечнозеленые деревья в кадках (деревянных или керамических), стоящих на полу.

Украшения в служебных помещениях



Неуместно украшать служебное помещение или отдельное рабочее место

- различными картинками или открытками, присланными "любимой подругой" (другом) и наклеенными на стену
- предметами личного характера - фотографиями членов семьи (хотя бы и в рамках), всякими умильными фигурками и тому подобными мелкими вещами
- Следует помнить, что украшения в служебном помещении не должны быть в избытке, наоборот, их небольшое количество призвано оттенять строгость и официальность обстановки. Отдельные кабинеты также нельзя превращать в будуар, зашивая стены сплошь картинами, устанавливая повсюду аквариумы и даже мини-фонтаны.



3 вопрос

ДЕЛОВЫЕ ПРИЕМЫ

Виды деловых приемов

- **Рабочий завтрак:** начало в 8.15-9.00. Длительность- от 30 минут до 1 часа.
- **Завтрак:** начало - 12.00-12.30. Продолжительность - 1-1,5 часа.
- **Коктейль, бокал шампанского** - небольшой по длительности прием (1,5-2 часа), как правило, проходит стоя
- **"А ля фуршет"** ("а. la fourchette" - фр. - вилкой: так как "а" - предлог, обозначающий творительный падеж, а "la fourchette" -вилка)
- **Буфет-обед** - прием, начало которого назначается примерно на 18-20 часов
- **Обед** - самая торжественная форма приема

Дневные приемы

- Рабочий завтрак

- Одежда - повседневный деловой костюм. Цель - решение принципиальных вопросов по намечаемым договорам, сделкам и пр. одновременно с завтраком - из соображений экономии времени.
- Целесообразен, если число участвующих невелико - не более пяти человек.
- Алкогольные напитки не подаются, меню ограничено, супруги бизнесменов не приглашаются.

- Завтрак

- Одежда - повседневная деловая
- Меню: холодные закуски, одно-два горячих блюда, десерт, кофе
- Напитки - сухие вина, шампанское
- Супруги бизнесменов не приглашаются (но может быть исключение).

Вечерние приемы

- Коктейль, бокал шампанского
 - как правило, проходит стоя
 - Напитки, как и горячие и холодные закуски, разносятся официантами. Иногда такой вид обслуживания дополняется еще несколькими буфетами-стойками, где желающим предлагаются напитки.
 - Начало приема - приблизительно в 17 часов.
- «А ля фуршет»
 - Время начала приема - также около 17 часов.
 - Этот прием проводится стоя, но есть следующее отличие: на приеме "а ля фуршет" накрываются столы с закусками, горячими блюдами, а также с посудой и приборами. Гости сами накладывают в свои тарелки желаемые блюда. Однако название приема подсказывает, что на столах находятся только те блюда, которые можно есть без использования ножа, стоя, т. е., держа тарелку в левой руке, а вилку - в правой.

Вечерние приемы

- Буфет-обед

- Принципиальное отличие от приемов "коктейль" и "а ля фуршет", кроме времени начала и продолжительности (2,5-3 часа), в том, что хотя кушанья и приборы находятся на большом столе, играющем роль буфета, однако этот прием проходит не стоя, а сидя.
- В зале устанавливаются столы, и приглашенные, самостоятельно выбрав закуски, садятся за столы.
- столы ставятся таким образом, чтобы за каждым могли разместиться 4-6 человек.
- Хотя это и вечерний прием, однако смокинг и вечернее платье не обязательны.

- Обед

- часть самых уважаемых гостей, например первые лица фирмы, могут быть приглашены с супругами (на все прочие перечисленные формы деловых приемов супруги не приглашаются).

Вопросы для самопроверки

- Правила вербального этикета.
- Правила общения по телефону.
- Правила деловой переписки.
- Каковы требования этикета к рабочему месту и служебному помещению?
- Охарактеризуйте поведение в общественных местах в соответствии с требованиями современного этикета.

Рекомендуемая литература

1. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол / Э.Я. Соловьев. – М.: Ось-89, 2007. – 320 с.
2. Кузнецов И.Н. Бизнес-этика / И.Н. Кузнецов. – М.: Дашков и К*, 2009. – 480 с.
3. Смирнов Г.Н. Этика бизнеса, деловых и общественных отношений / Г.Н. Смирнов. – М.: Изд-во УРАО, 2001.- 135 с.
4. Коллинз Д. – Этика и этикет в бизнесе: пер. с англ. / Д. Коллинз. – Ростов н/Д.: Феникс, 2006. – 160 с.

Использование материалов презентации

Использование данной презентации, может осуществляться только при условии соблюдения требований законов РФ об авторском праве и интеллектуальной собственности, а также с учетом требований настоящего Заявления.

Презентация является собственностью авторов. Разрешается распечатывать копию любой части презентации для личного некоммерческого использования, однако не допускается распечатывать какую-либо часть презентации с любой иной целью или по каким-либо причинам вносить изменения в любую часть презентации. Использование любой части презентации в другом произведении, как в печатной, электронной, так и иной форме, а также использование любой части презентации в другой презентации посредством ссылки или иным образом допускается только после получения письменного согласия авторов.