



Тема 7. ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

7.1. Основные понятия

Деловой этикет – важнейшая составляющая профессиональных отношений. Он включает в себя совокупность правил поведения в профессиональной среде, знание которых является ключевым условием для успешной работы в любой организации.

Чтобы обеспечить наивысшую эффективность в выполнении профессиональных функций, необходимо применять наиболее оптимальные формы профессионального взаимодействия и правила поведения.

Профессиональное поведение – система поступков индивида, связанная с реализацией его профессиональных интересов и включающая взаимодействие с партнерами, руководителями, подчиненными, коллегами, регламентируя то, как человек должен понимать и выполнять свой профессиональный долг. Деловое поведение реализуется через деловое общение, установление взаимоотношений и принятие решений, способствующих деловому успеху и позитивному имиджу (организации или человека).

Важно: в официальной среде действует принцип предпочтения рангов, то есть отношение к человеку зависит от занимаемой им должности.

Умение произвести хорошее впечатление при первой встрече – важный деловой навык. **Первое впечатление** – это оценочное восприятие образа человека в первые секунды знакомства. Оно не всегда верное, но всегда устойчивое.

Первое впечатление складывается на основе трех компонентов:

- визуальные компоненты (внешний вид, осанка, мимика, взгляд, жесты) – 55%;
- вербальные компоненты (смысл первых 10 слов – приветствия, представления, выражения отношения к встрече) – 5%;
- вокальные компоненты (скорость, интонация, тембр голоса, частота речи, громкость) – 38%.

7.2. Приветствие

В деловом этикете нижестоящий по должности первым приветствует вышестоящего. При этом важно помнить, что независимо от статуса, возраста первым приветствует тот, кто:

- *входит, подходит, обгоняет, проходит мимо, опаздывает;*
- приветствовать при встрече необходимо не только знакомых, но и незнакомых;
- всегда нужно приветствовать тех людей, с которыми вы часто встречаетесь. При этом совершенно необязательно быть лично знакомым с ними;
- стоя приветствуют любого человека, когда он представляется вам (или его представляют), посетителя любого возраста, а также почетных гостей в вашем офисе;
- если вы входите в комнату, где находится много людей, не нужно здороваться с каждым в отдельности, а следует произнести общее: «Добрый день».
- Предпочтительнее использовать нейтральные формы приветствия: «Доброе утро» (до 12:00), «Добрый день» (до 18:00), «Добрый вечер» (после 18:00).

7.3. Обращение

Обращаться к человеку нужно так, как вам его представили, или как он представился сам.

- Если вы не расслышали имя и фамилию, переспросите сразу;
- Если вы знаете только фамилию, к ней следует добавить слова «господин» или «госпожа»;
- Вы можете сами спросить человека, как вам обращаться к нему.

Важно: в случае сомнений всегда лучше быть более официальным, чем менее официальным. Обращение на «ты» допустимо только при взаимном согласии, либо может быть обусловлено неформальными отношениями. В других же случаях, независимо от возраста, социального положения и личного отношения к человеку, в деловой среде необходимо обращаться на «вы». Если собеседнику при этом от 15 до 25 лет, обращение следует дополнять формой полного имени, если же более 25 – дополнять именем и отчеством.

7.4. Представление

Первым представляют нижестоящего по должности вышестоящему.

В деловой этикете: подчиненного – начальнику, сотрудника – посетителю.

- Представляя, первым называем того, кому представляем: *«Сергей Иванович, хочу Вас познакомить с Владиславом»*.
- После того, как посредник произнес ваше имя, повторять его не нужно. Достаточно сказать: *«Очень приятно»* и чуть наклонить голову, не теряя зрительного контакта.
- Если при представлении неправильно произнесено ваше имя, нужно сразу исправить ошибку.
- Если посредник забыл ваше имя, помогите ему.
- Если вас забыли представить, представьтесь сами.

- Если кто-то представляется вам, в ответ вы должны представиться сами.
- Всегда вставайте для представления.

Существует две схемы представления: европейская и восточная. Для европейской характерно, что имя и фамилия ставится на первое место, а после этого называется должность и название организации; при восточной – наоборот. В России применяются обе схемы представления.

7.5. Рукопожатие

В средние века рукопожатие считалось знаком почитания и преданности. Первым подает руку человек, которому представили другого, в деловом этикете: начальник – подчиненному, хозяин – посетителю.

- Рукопожатие должно быть достаточно твердым.
- Если правая рука занята, нужно извиниться и протянуть левую.
- Не протягивать только пальцы.
- При рукопожатии нужно смотреть в глаза друг другу.
- Продолжительность рукопожатия – 2-3 секунды (1-2 движения). После этого руку следует отпустить, даже если представление продолжается.
- Рукопожатиями обмениваются только стоя.
- Нельзя идти с протянутой рукой.
- Нельзя обмениваться рукопожатиями через стол.
- Нельзя не ответить на предложение рукопожатия.

7.6. Визиточный этикет

Визитная карточка – это не только способ передачи информации о ваших контактах, она так же является элементом фирменного стиля организации. Если она ваша личная, то выражает еще и ваш индивидуальный стиль и вкус. На вручение визитных карточек распространяется принцип

«старшинства», карточка вручается подчиненным – начальнику, сотрудником – посетителю.

Важно: в начале деловой встречи визитные карточки сначала вручают гости, затем хозяева – такое правило применительно для организаций-партнеров одной страны. При поездках за рубеж, по правилам этикета, первыми должны вручать свои визитки хозяева.

Важно: не следует в присутствии владельца визитной карточки самостоятельно делать на ней какие-то записи или пометки. Такое обращение с чужой визитной карточкой – признак дурного тона и проявление неуважения к ее владельцу. Надписи на врученной визитной карточке можно сделать только после того, как коллега покинул место встречи или переговоров.

7.7. Служебная субординация

Служебная субординация – система служебного подчинения руководителей отделов вместе с их структурными подразделениями вышестоящему руководству. Количество промежуточных звеньев может значительно варьироваться и усложняться: от одного руководителя в небольшой организации до нескольких десятков управленческих уровней в крупных.

Каждый руководитель полностью ответственен за те вопросы, которые находятся в его служебной компетенции. Деловой этикет прямо запрещает нарушать служебную субординацию в обоих направлениях:

- не следует отдавать приказы и распоряжения сотрудникам подразделений, минуя их непосредственного начальника. В противном случае вы можете серьезно подорвать авторитет руководителя подразделения и создать противоречия внутри структурного подразделения, вызвав негативную реакцию сотрудников;
- не следует обращаться к высшему руководству через голову непосредственного начальника.

7.8. Проведение совещаний

Для участников деловых совещаний существует ряд правил:

- ✓ Совещание следует начинать точно в назначенное время, не дожидаясь опаздывающих.
- ✓ Руководителю не следует прерывать совещание и выяснять причину опоздания сотрудника.
- ✓ Если вы опоздали – тихо, не привлекая к себе особого внимания, войдите в кабинет, где проходит совещание и присядьте на свободное место.
- ✓ Категорически запрещается опаздывать на совещание самого руководителя.
- ✓ На совещании всегда должен говорить только один человек.
- ✓ Если вы что-то не понимаете – задайте вопрос. Вопрос должен быть кратким, точным и относящимся к теме совещания.
- ✓ Всегда заранее готовьтесь к совещанию. Имейте под рукой все необходимые материалы, относящиеся к теме совещания.
- ✓ Не используйте совещание как трибуну для обсуждения своих проблем.
- ✓ Умейте четко и кратко излагать суть вопроса, не отвлекаясь на мелкие детали или рассуждения.
- ✓ Во время выступления четко соблюдайте временной регламент. Если чувствуете, что не укладываетесь в отведенное время – попросите у руководителя продолжить свое выступление, указав точное время, за рамки, которого вы уже не имеете права выходить.
- ✓ Соблюдайте субординацию. Начинайте говорить только после личного обращения к вам или с разрешения руководителя.
- ✓ Совещание должно заканчиваться в точно обозначенное время.

7.9. Деловой стиль одежды

Стиль одежды – это очень важный компонент оформления внешности. Выбор стиля одежды обычно рассматривается как свидетельство того, что человек из себя представляет, какой у него образ собственного «я».

Базовые цвета (темные и нейтральные цвета – серая и коричневая гамма, темно-синий, темно-зеленый, бордовый, вишневый, темно-фиолетовый и др.) используются в верхней одежде, в деловом гардеробе, в аксессуарах.

Светлые цвета (нюансы белого, пастельные цвета) используют при выборе рубашек, блузок, летних костюмов, белья.

Яркие цвета используют в аксессуарах, они должны составлять не более 10% всего делового гардероба.

Недопустимые вещи в деловом стиле

Для мужчин

- костюм не по размеру; слишком короткие или слишком длинные брюки;
- белый цвет костюма и обуви;
- рубашка с коротким рукавом;
- цветные сорочки и сорочки с принтами;
- джинсовая и спортивная одежда;
- вязаные вещи (исключение – тонкий трикотаж) и эклектика;
- яркий цвет и гангстерская полоска;
- лаковая и замшевая обувь;
- сандалии и обувь на толстой подошве;
- кожаная и замшевая верхняя одежда;
- короткий или длинный галстук, либо креативный галстук;
- отсутствие ремня;
- темные очки;
- рюкзаки, бейсболки, банданы;
- спортивные и мягкие сумки;

- небритость и неухоженная борода и усы;
- неухоженные руки;
- спущенные носки, носки не в тон и оголенные ноги;
- сильный запах парфюма.

Для женщин

- оголенные части тела (спина, пупок, плечи, ноги, глубокое декольте);
- белый или слишком насыщенный цвет костюма;
- прозрачные, ажурные, гипюровые, блестящие ткани, расцветка «зебра», тигровая, леопардовая и яркая цветочная расцветка, крупный рисунок;
- изделия из кожи, замши и лака в верхней одежде и обуви;
- воланы, плиссировка, большое количество рюш и бахрома, крупные аппликации и вышивки;
- юбки мини и макси, юбки и брюки на резинке, юбки-болон, излишний декор, драпировка;
- широкие брюки, брюки на манжете, очень узкие и укороченные брюки, капри, шорты, легинсы, бермуды;
- широкие ремни, крупные пряжки, стразы, броская отделка;
- колготки черного, белого и ярких цветов, с декором, стразами, с рисунком, в сеточку, плотные колготки;
- длинные распущенные волосы, романтические локоны, яркое окрашивание;
- яркий макияж в дневное время, длинные ногти, неухоженные руки, дизайн ногтей;
- сильный запах парфюма.

7.10. Цифровой этикет

Всегда следует помнить, что вы находитесь в киберпространстве, но общаетесь с человеком, поэтому стоит придерживаться тех же правил поведения, что и в реальной жизни и уважать время и возможности других.

Проведение онлайн-совещаний

✓ За 20–30 минут перед началом онлайн-совещания лучше перезагрузить компьютер, чтобы не делать этого в середине встречи и затем снова не проходить авторизацию в онлайн-конференции.

✓ Уменьшите нагрузку на Интернет: закройте все лишние вкладки в браузере и остановите загрузки, иначе ваше интернет-соединение будет перегружено, и вы будете плохо слышать и видеть других участников.

✓ По возможности используйте кабельное соединение с Интернетом.

✓ Отключите уведомления на компьютере или смартфоне, чтобы не отвлекаться во время встречи. То же самое попросите сделать своих коллег.

✓ Проверьте оборудование: микрофон и видеокамеру. Лучше использовать внешнюю веб-камеру и гарнитуру – они дают более качественный звук и видео, чем встроенное в ноутбук оборудование. Качество звука намного важнее, чем качество видео.

✓ Установите нейтральный фон – это может быть белый или другой однотонный фон. Лучший вариант заднего фона – баннер с логотипом вашей организации.

✓ Используйте закрытый режим проведения онлайн-совещания – установите пароль на онлайн-комнату.

✓ Во время проведения онлайн-встречи, необходимо устранить все возможные отвлекающие факторы. Даже если вы в данный момент не говорите, а только слушаете или демонстрируете видеоролик, не позволяйте кому-либо заходить в помещение, где вы находитесь.

✓ Во время своего выступления смотрите прямо в камеру. Визуальный контакт важная часть общения, и если вы смотрите по сторонам, то слушатели теряют внимание.

✓ Стоит отрегулировать освещение так, чтобы хорошо было видно ваше лицо.

Важно: Необходимо сформулировать общие правила онлайн-работы и ознакомить с ними коллег (желательно сделать это до первого онлайн-совещания).

Правила могут быть такими:

- все участники во время совещания включают видео, а микрофон активируют только на время, когда хотят что-то сказать или спросить;
- при активации микрофона обязательно представляются;
- если Интернет у кого-то из участников слабый – можно установить личную фотографию, но не рисунок-аватарку;
- в онлайн-кабинете регистрируются только под своими реальными именами.

При проведении онлайн-совещания необходимо назначить технического модератора, который будет подключать участников к онлайн-кабинету и следить за регламентом выступлений. Помните, что технический модератор приходит первым, а выходит последним из онлайн-конференции.

Важно: Если во время встречи планируется вести видеозапись встречи – в начале встречи необходимо об этом напомнить участникам.

Приглашать на онлайн-совещание необходимо только тех, кто хорошо знает тему. Не стоит собирать людей для количества. Эффективность совещания как офлайн, так и онлайн не зависит от количества участников.

Во избежание опозданий и других недоразумений в приглашении необходимо указать, что все участники должны авторизоваться за 10–15 минут до начала совещания.

Важно: по правилам делового этикета первым онлайн-совещание покидает руководитель (председатель совещания), а последним – технический модератор (секретарь совещания).

Общение в мессенджерах

Обязательно обратите внимание на аватар вашего профиля. Хорошим тоном является использовать фотографию в одежде делового стиля. Помните, что аватарка в вашем профиле – это ваша позиционирование и отношение к

жизни, поэтому необходимо крайне внимательно относиться к выбору анимированного или рисованного аватара.

При переписке:

✓ не стоит писать отдельным сообщением «Привет» или другие слова приветствия, необходимо после приветствия предельно точно написать, что и когда вы ждете от собеседника;

✓ не дробите одно сообщение на несколько коротких, одна законченная мысль – одно сообщение;

✓ не сокращайте слова вежливости, обращайтесь к собеседнику на «Вы» (если, конечно, вы не используете в общении с данным собеседником более неформальный вариант);

✓ не игнорируйте знаки препинания.

Важно: Обилие эмодзи недопустимо. Эмодзи не для делового общения, используйте смайлы в умеренном количестве. Выбирайте смайлы и эмодзи одинаково понятные и вам, и собеседнику.

Обязательно обращайтесь внимание на время, в которое вы отправляете сообщение. Ночь – не лучшее время для сообщений. Не стоит отправлять сообщения в выходные и после окончания рабочего дня.

Звонить по мессенджеру стоит только по предварительной договоренности.

Перед отправкой голосового сообщения нужно уточнить, может ли собеседник его прослушать.

Важно: отключите автозамену (словарь) текста, но не забывайте всегда проверять свои сообщения, так как грамотность – синоним вежливости.

Старайтесь не отправлять документы через мессенджеры, так как отправка важных бумаг может привести к их попаданию на сторонние серверы. Помните, что память гаджета ограничена.