



Дистанционное обучение впервые избранных председателей,
заместителей председателей и секретарей избирательных комиссий субъектов Российской Федерации
1–18 марта 2022 года

ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА



Деловой этикет – это правила поведения в профессиональной среде, знание которых является ключевым условием успешной работы любой организации

Профессиональное поведение – обеспечивает реализацию профессиональных интересов человека через деловое общение с партнерами, руководителями, подчиненными, коллегами и принятие решений, способствующих деловому успеху и позитивному имиджу (организации или человека)



В деловом этикете действует принцип предпочтения рангов



Первое впечатление

- ✓ Визуальные компоненты (55%) – то, как мы выглядим во время общения (внешний вид, осанка, мимика, взгляд, жесты)
- ✓ Вокальные компоненты (38%) – то, как мы говорим (скорость, интонация, тембр, громкость, частота речи)
- ✓ Вербальные компоненты (7%) – смысл первых 10 слов, в число которых входят слова приветствия, представления и выражения отношения к встрече



Приветствие



Нижестоящий по должности первым приветствует вышестоящего

- ✓ Приветствовать при встрече необходимо не только знакомых, но и незнакомых, а также людей, с которыми часто встречаетесь (личное знакомство необязательно)
- ✓ Стоя приветствуют человека любого возраста, когда он представляется или его представляют
- ✓ Если вы входите в комнату, где находится много людей, не нужно здороваться с каждым отдельно, следует произнести общее приветствие



Независимо от статуса, возраста первым приветствует тот, кто входит в помещение, подходит к группе людей, обгоняет, проходит мимо, опаздывает



Наиболее предпочтительны нейтральные формы приветствия

- ✓ до 12:00 - «Доброе утро»
- ✓ до 18:00 - «Добрый день»
- ✓ после 18:00 - «Добрый вечер»



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



✓ **Обращение на «ты» допустимо только при взаимном согласии**

- ✓ если собеседнику от 15 до 25 лет, обращение следует дополнять формой полного имени, если же более 25 лет – дополнять именем и отчеством

Представление



После того, как посредник произнес ваше имя, повторять его не нужно,

НО: если имя произнесено неправильно, необходимо сразу исправить ошибку

- ✓ Если вас забыли представить, представьтесь сами
- ✓ Если кто-то представляется вам, в ответ вы должны представиться сами



Всегда вставайте для представления



Рукопожатие



Первым подает руку человек, которому представили другого, а также начальник – подчиненному, хозяин – посетителю (гостю)

- ✓ Рукопожатие должно быть достаточно твердым
- ✓ Если правая рука занята, нужно извиниться и протянуть левую
- ✓ **НО:** нельзя 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
- ✓ **НО:** нельзя обмениваться рукопожатиями через стол
- ✓ Нельзя идти с протянутой рукой



Нельзя не ответить на предложение рукопожатия



Визиточный этикет



На вручение визитных карточек распространяется принцип старшинства: подчиненный вручает визитку начальнику, сотрудник – посетителю



В присутствии владельца визитной карточки нельзя делать на ней какие-то записи или пометки, если только обо этом не попросил сам представляемый; во всех остальных случаях надпись можно сделать лишь после того, как коллега покинул место встречи или переговоров



В начале деловой встречи визитные карточки сначала вручают гости, затем хозяева (применительно для организаций-партнеров одной страны)

При поездках за рубеж, по правилам этикета, первыми должны вручать свои визитки хозяева



Организация и проведение совещаний



ВРЕМЯ

- ✓ Совещание следует начинать в назначенное время, не дожидаясь опаздывающих
- ✓ Руководителю не следует прерывать совещание и выяснять причину опоздания сотрудника
- ✓ Если вы опоздали – тихо, не привлекая к себе внимания, войдите в кабинет и присядьте на свободное место
- ✓ Категорически запрещается опаздывать на совещание самого руководителя
- ✓ Совещание должно заканчиваться в точно обозначенное время



ПОРЯДОК ВЫСТУПЛЕНИЯ

- ✓ 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



ТРЕБОВАНИЯ К ВЫСТУПЛЕНИЮ

- ✓ Умейте четко и кратко излагать суть вопроса, не отвлекаясь на мелкие детали или рассуждения
- ✓ Во время выступления четко соблюдайте временной регламент
- ✓ Если не укладываетесь в отведенное время – попросите у руководителя продолжить свое выступление, указав точные временные рамки
- ✓ Не используйте совещание как трибуну для обсуждения своих проблем
- ✓ Соблюдайте субординацию, начинайте говорить только после личного обращения к вам или с разрешения руководителя



Цифровой этикет



Вы общаетесь с живыми людьми, хотя и находитесь в киберпространстве

- ✓ Знакомство в киберпространстве начинается с аватара; лучше если им будет выступать нейтральная фотография владельца аккаунта в одежде делового стиля
- ✓ Не дробите одно сообщение на несколько коротких; одна законченная мысль – одно сообщение
- ✓ Не сокращайте слова вежливости в официальной переписке
- ✓ Использовать эмодзи в деловой переписке необходимо дозированно
- ✓ Для участия в онлайн-совещаниях (в онлайн-кабинете) регистрируются только под настоящим именем



Проверяйте свои сообщения на предмет ошибок, не игнорируйте знаки препинания