Правила делового этикета

Вступление

Нормы и правила делового этикета базируются на общепринятых нормах поведения общегражданского этикета, но деловая сфера вносит в них коррективы: на первый план выступает не пол и возраст, а должностной статус общающихся людей. Например, в деловом этикете неважно кто приветствует (мужчина или женщина, старший или младший по возрасту) и неважно кого приветствуют (мужчину или женщину, старшего или младшего по возрасту), важно другое – должность. Субординация в деловом этикете в отличие от общегражданского строится не по половозрастному, а по должностному принципу.

Обращение.

Начинается общение, как правило, с обращения к человеку. Обращения культурно и социально обусловлены. Исторически сложилось так, что в русском языке не было общеупотребительных и нейтральных форм обращения, аналогичных формам обращения в других языках (мадам, мадемуазель, мсье – во французском, миссис, мисс, мистер – в английском и т.п.) В советский период активно использовалось обращение "товарищ", которое называло лицо независимо от пола и могло употребляться как в сочетании с фамилией, профессией, званием (товарищ Петров, товарищ директор, товарищ академик), так и без них ("Дорогие товарищи!").

В настоящее время можно говорить об устоявшейся форме обращения "господин – госпожа" в официальном и деловом обращении, хотя во многих случаях предпочтительнее обращение по имени и отчеству. В деловом обращении важно помнить, что при общении с человеком необходимо время от времени повторять обращение к собеседнику по имени и отчеству: "Да, Людмила Ивановна..., Простите, Виктор Михайлович..., Я вас не совсем понимаю, Лариса Ильинична". Такое обращение подчеркивает направленность речи и означает включение партнера по общению в активный диалог, и наоборот, отсутствие обращения исключает собеседника из коммуникации.

К этикетным правилам делового общения относится и уместное использование ты – вы форм. Выбор обращения на "ты" или на "вы" определяется:

- соотношением социального статуса собеседников;
- степенью их знакомства;
- характером взаимоотношений;
- официальностью – неофициальностью остановки общения.

В деловом общении предпочтительным является обращение на "вы". Даже если в неофициальном общении с коллегами установлено обращение на "ты", в официальной обстановке такое недопустимо. Нередко только в силу своего возраста старший сотрудник считает для себя возможным обращаться к более молодому сотруднику равного с ним статуса на "ты" и по имени, что, конечно же, противоречит правилам делового этикета.

Правила применения этикетных форм обращения на "ты" и на "вы" в обобщенном виде представлены в следующей таблице (табл. 7)

Вы	Ты
К незнакомому, малознакомому человеку	К хорошо знакомому человеку
В официальной обстановке общения	В неофициальной обстановке общения
При подчёркнуто вежливом отношении к собеседнику	При дружеском, интимном отношении к собеседнику
К равному и старшему (по возрасту и положению) собеседнику	К равному и младшему (по возрасту и положению) собеседнику

Выбирая форму обращения, наряду с вышеуказанными, следует учитывать и следующие факторы:

• обращение на "вы" позволяет сохранять дистанцию в деловых отношениях, не переходить ту грань, за которой начинается фамильярность;
• обращение на "ты" позволяет сократить дистанцию, придать теплоту деловым отношениям.

В деловых отношениях форму обращения выбирает лицо, вышестоящее по должности. Этикет межличностных отношений всегда требует особой деликатности в переходе с официального "вы" к простому и дружескому "ты".

Приветствие.

С древних времен люди оказывают друг другу почтение посредством приветствий.

Современные правила этикета предъявляют к культуре приветствия следующие требования по их очередности:

• при встрече мужчина первым приветствует женщину;
• проходящий человек первым здоровается со стоящими людьми;
• молодой человек первым здоровается с женщинами, со старшими по возрасту и положению, но руку при этом первым протягивать не следует – эта инициатива принадлежит женщинам;
• входящий в помещение, где уже находятся другие люди, также здоровается первым. Это касается и женщин;
• в том случае, когда встречаются люди равного статуса, первым здоровается тот, "кто лучше воспитан";
• когда на улице встречаются две знакомые пары, то вначале здороваются женщины, затем мужчины с женщинами и только потом мужчины;
• если мужчина идет по улице в обществе женщины, то оставлять ее, чтобы самому подойти к знакомому, невежливо. В крайнем случае, надо представить этого знакомого женщине;
• если вас поприветствовал незнакомый человек, то ответьте ему тем же (может быть, вы его просто не узнали?);
• при постоянных встречах с одним и тем же человеком (например, с сотрудником другого отдела), с которым вы не знакомы официально, его необходимо приветствовать. Может быть, знакомство состоится позднее;
• при встрече со знакомыми (коллегами) несколько раз в течение дня рекомендуется использовать вежливые формулировки приветствий или, если все исчерпаны, можно просто улыбнуться, вежливо кивнуть головой, но не следует отворачиваться и делать вид,

что вы его не заметили. Сервантес справедливо и остроумно заметил: "По части учтивости лучше пересолить, чем недосолить";
• задавая вопрос незнакомому человеку, если вы хотите о чем-то спросить, не забудьте вначале поздороваться с тем, к кому обращаетесь.
При приветствиях в деловом этикете сохраняется принцип субординации. Например, стоящие возле дверей аудитории студенты первыми приветствуют проходящего мимо профессора, а секретарь (женщина) первой приветствует своего руководителя (мужчину). Конечно, это не означает, что старший по должности непременно должен ждать приветствия младшего. Он может поздороваться не только словом, но и жестом, мимикой, улыбкой, что, ни в коей мере не уронит его авторитета.

Светский этикет предписывает мужчине вставать при приветствии женщины или старшего по возрасту. Согласно деловому этикету в деловой обстановке женщина также приветствует входящего сотрудника (сотрудницу) вставая, если входящий значительно выше по должности.

При приветствии лучше всего пользоваться традиционным "Здравствуйте", добавляя к словам приветствия обращения по имени и отчеству: "Здравствуйте, Виктор Петрович!"

"Доброе утро" принято говорить до 12.00 ч, "Добрый день" – до 18.00 ч, "Добрый вечер" – после 18.00. Три последних приветствия не рекомендуется обращать к вышестоящим лицам, хотя последние могут таким образом обращаться к нижестоящим.

Нарушением этикета будет обращение к вышестоящим лицам, после приветствия со словами: "Как дела?", "Как поживаете?" и т.д.

Рукопожатие

Приветствие может сопровождаться рукопожатием:

- При равном служебном статусе мужчины обмениваются рукопожатием обязательно, женщины – по желанию.
- Если женщина первой не протянула руку, мужчине не следует проявлять инициативу.
- При рукопожатии мужчина снимает перчатку, женщина – нет. Этикет не позволяет обмениваться рукопожатием через стол, порог или какие-либо препятствия.
- Согласно светскому этикету первым руку протягивает женщина – мужчине, старший по возрасту – младшему.
- В деловом этикете, где главный критерий – должностной статус, первым руку протягивает старший по должности вне зависимости от пола и возраста, хотя и здесь могут быть отступления.

Характер рукопожатия также регламентируется этикетом, требующим чувства меры и такта:
• слишком продолжительное рукопожатие может вызвать в другом человеке чувство неловкости;
• слишком сильное рукопожатие неуместно, поскольку оно не является состязанием в том, кто сильнее;
• слишком слабое рукопожатие свидетельствует об отсутствии интереса;

Представление

Немаловажной в деловых отношениях является и процедура представления, посредством которого можно установить нужные и полезные связи.

Согласно деловому этикету представить кого-либо – значит назвать его имя, фамилию, должность, организацию, в которой он работает.

Для того чтобы иметь право представлять людей друг другу, нужно быть знакомым с обеими сторонами, для которых представляющий выступает гарантом достоверности данных, порядочности представляемых.

Согласно этикету представляют:

• сотрудника, низшего по должностной иерархии – высшему;
• мужчину – женщине;
• младшего по возрасту – старшему по возрасту;
• одного сотрудника – группе сотрудников.

Сначала обращаются к тому, кому представляют, а затем называют имя представляемого лица: "Иван Николаевич, разрешите вам представить..."

При обращении к официальным лицам, имеющим государственный статус или воинское, дипломатическое, религиозное звание, как правило, обходятся без упоминания имен: "Господин президент", "Ваше высокопреосвященство", "Товарищ генерал", "Господин посол"

Представляющий, знакомя лиц, близких по возрасту и служебному положению, может просто назвать их имена: "Елизавета Федоровна, познакомьтесь с Сергеем Ивановичем", или"Марина Петровна, Николай Тихонов". Любое представление сопровождается легким поклоном. Следует избегать глубоких поклонов и резких движений.

После представления, для подтверждения знакомства, обычно принято обмениваться несколькими любезными фразами, при этом инициатива должна исходить от старшего по должности, возрасту.

При представлении друг другу сразу нескольких людей, сначала представляют того, кто пришел последним, а затем остальных в том порядке, в котором они сидят или стоят.

Нового работника коллективу представляет руководство. Обычно пользуются простой и наиболее распространенной формулой типа: "Разрешите представить вам Нелли Сергеевну Соловьеву. Она назначена заместителем главного бухгалтера". Можно представиться и самому, четко назвав свое имя, отчество, фамилию и должность.

В деловом общении часто возникают ситуации, когда представляющее лицо не требуется. Например, при представлении сотруднику из другого отдела в одной организации, коллеге на научной конференции, должностному лицу при посещении учреждения и т.д.

Визитные карточки.

Деловое знакомство начинается с вручения визитки, которая стала обязательным атрибутом процедуры установления деловых контактов.

История визитных карточек ведет свое начало с XVI в., когда германские студенты в университете Падуи, перед отъездом на родину на каникулы, посещали с визитом своих

профессоров и в знак уважения оставляли им цветную миниатюру, изображавшую фамильный герб, под которым визитер писал свое имя и дату. Затем появились гравированные карточки, далее литографические, а в начале XX в. – изготовленные типографским способом.

Современные деловые визитные карточки выполняют следующие функции:

• представление деловых партнеров;
• подтверждение заинтересованности в последующих деловых контактах;
• информирование об организации, направлениях ее деятельности;
• осуществление деловых контактов между партнерами (например, при сопровождении подарка и т.п.).
В стандартной визитной карточке указываются фамилия, имя, отчество, должность и звание (при его наличии), служебный телефон, телефакс, адрес электронной почты, название организации и ее адрес (рис. 12):

На визитной карточке представителя государственного учреждения может быть изображен герб страны, а на карточке работника фирмы – фирменная эмблема

На визитных карточках для неофициального общения указывают фамилию, имя, отчество, профессию, почетные и ученые звания, но не представляют реквизиты, подчеркивающие официальный статус.

Сравнительно недавно появились визитные карточки фирм, в которых указываются полное официальное название фирмы, ее логотип, почтовый адрес и адрес в Интернете, телефон секретариата, направление и деятельность фирмы, при наличии филиалов – их адреса и телефоны.

Визитные карточки фирм используются во время презентаций, на выставках-ярмарках, при отправлении фирменных подарков клиентам и деловым партнерам.

В современной деловой практике действуют правила оформления визитных карточек, принятые в светском этикете:
• бумага карточки должна быть белого или очень светлого цвета, плотная и высокого качества;
• текст печатается простым, не вычурным шрифтом черного цвета;
• наиболее распространенный размер карточек – 90´50 мм.

Обмен визитными карточками регламентирован этикетными нормами. Первым свою визитную карточку вручает младший по должности старшему, при равенстве социальных статусов – младший по возрасту старшему. При посещении фирмы первым свою карточку протягивает гот, кто пришел в офис.

Если деловая встреча проходит за рубежом, то первыми вручают свои визитки представители принимающей стороны. Обмен визитными карточками ведется строго по рангу, начиная с самых высокопоставленных членов делегации. А. А. Игнатьев, русский дипломат, приехав в 1906 г. в качестве военного атташе в Париж, заметил, что "не по одежке" здесь встречали, а по визитной карточке, и не "по уму" провожали, а также по карточке, провожая гостя, в зависимости от его положения, или до конца письменного стола, или до дверей кабинета, а подчас и до передней".

Вручают визитные карточки обеими руками или правой рукой, при этом вручающий и принимающий обмениваются легкими поклонами. При вручении визитной карточки произносят вслух свою фамилию, при получении – фамилию вручающего, дабы избежать неправильного произношения.

Визитная карточка в деловой сфере является подтверждением солидности и хорошей репутации ее владельца.

Подарки и сувениры.

В деловом общении, как и в других областях жизни, подарок является материализацией отношений, поэтому за ним не должны стоять корыстные цели, он не должен ставить в обязывающее положение того, кому предназначается.

Цель дарения – улучшить деловые связи, продемонстрировать благожелательность. Именно для того, чтобы подарки выступали знаком уважения и благодарности, были выработаны этикетные правила, регламентирующие процесс дарения в деловой сфере: по какому поводу делается подарок, кто и кому дарит, что дарится.

1. Прежде всего, для дарения подарка должен быть повод.
   Таковыми являются:

• личные праздники в жизни сотрудника: день рождения, вступление в брак, рождение ребенка, получение диплома;
• юбилейные даты в жизни сотрудника;
• уход сотрудника на пенсию;
• общемировые праздники (Новый год, Рождество и пр.);
• государственные праздники (День народного единства, День защитника Отечества и пр.);
• деловая встреча с партнерами (в этом случае первыми подарки преподносят представители принимающей стороны);
• юбилейная дата в жизни организации.

2. Подарки могут носить индивидуальный и коллективный характер.
   Их делают:
   • сотрудник – сотруднику;

• коллеги – сотруднику;
• сотрудники – руководителю;
• руководитель – секретарю;
• организация – сотрудникам;
• фирма – фирме.

3. Делая подарок, нужно учитывать характер служебных отношений с тем, кому дарят подарок. Подарок руководителю от сотрудника может быть расценен как скрытая форма взятки. В соответствии с требованиями служебного этикета в США можно делать подарки подчиненным, но не начальству.
Деловой этикет регламентирует стоимость подарков.

В обмене подарками между сослуживцами должна проявляться взаимность, предполагающая равновесие взаимоотношений между людьми. Поэтому подарок не должен быть дорогим, сохраняя символический характер. Понятно, что эти ограничения не касаются коллективных подарков, например, по случаю ухода сотрудника на пенсию.

В ряде стран введены определенные ограничения на стоимость подарка, который имеет право принять или вручить государственный служащий или сотрудник формы. К примеру, правительственным служащим США на расходы для делового подарка выделяют 25 долл., а президенту США запрещено принимать любые подарки стоимостью свыше 100 долл.

Деловой этикет рекомендует избегать слишком дорогих подарков, вежливо, но твердо отклонять их: "Простите, но принять такой подарок я не могу".

4. В деловой сфере принято дарить следующие подарки:

• авторучки;
• записные книжки, ежедневники, блокноты, деловые календари;
• декоративные вазы, кофейные и чайные чашки, бокалы;
• фотоальбомы, рамки для фотографий;
• гравюры, эстампы, небольшие картины;
• книги (подарочные издания), справочники, словари;
• коробки конфет, цветы;
• марочные вина и коньяки.

Выбирая подарок, нужно учитывать индивидуальный вкус и интересы того, кому он предназначен. Вряд ли красивая кофейная чашка обрадует человека, не пьющего кофе, и коробка конфет – воздерживающегося от сладкого.

Большую ценность для получающего подарок будет иметь в том случае, если он украшен монограммой фирмы или выгравированной дарственной надписью.

Подарки фирме не носят утилитарной направленности (это могут быть кубки, макеты, скульптурные композиции и т.п.), должны быть снабжены дарственной надписью в форме гравировки или специальной таблички.

Особое внимание следует уделить подаркам, предназначенным для подношения зарубежным партнерам. Здесь нужно изучить национальные и культурные особенности страны, что принято и что не принято дарить, личные интересы и склонности того, для кого подбирается подарок. Иностранным деловым партнерам можно подарить вещи с национальным колоритом: гжельскую керамику, мстерскую роспись, палехские изделия, жостовский поднос, хохломские подарочные изделия (исключение составляют матрешки).

Не рекомендуется дарить:

• иконы;
• часы, зеркала, ножи: у многих дарение этих предметов считается плохой приметой;
• галстуки, ремни, рубашки, сумочки и т.п. (названные предметы дарят близким людям).

5. К внешнему виду и оформлению подарка этикет предъявляет не меньшие требования, чем к его содержанию. Каждый подарок должен быть упакован безупречно.

6. Зарубежным партнерам подарки нужно готовить и дарить по рангу, соблюдая иерархию.

7. Кроме стоимости подарка этикет регламентирует и различные стороны самого процесса дарения:
• при вручении подарка нужно произнести соответствующие фразы поздравительного содержания;
• в знак уважения и особого внимания подарок обычно вручается двумя руками, с легким поклоном (исключения составляют мелкие предметы);
• принимается подарок также двумя руками;
• принимающему подарок следует тотчас же в присутствии дарящего освободить его от упаковки и развернуть;
• нужно выразить благодарность и похвалить подарок за красоту и практичность, а дарящего – за проявленный при выборе подарка вкус (даже в том случае, если подарок не понравился).

В деловой сфере важны целесообразность подарка и тактичность при его выборе.