Самостійна робота № 3

Тема: Етикет ділової людини

Питання для розгляду:

1. Діловий протокол як форма ієрархічного порядку
2.Основні принципи ділового протоколу

1. Протокол як форма ієрархічного порядку

Досвід організації ділових зустрічей і нарад показує, що для успішних ділових контактів між партнерами, особливо між представниками різних країн, дуже важливо дотримуватися певних протокольних звичаїв та правил. Саме слово «протокол» означає першу частину документа, в якому перераховується склад учасників зустрічі. Протокол — це форма ієрархічного порядку, вияв гарних манер у стосунках між партнерами з різних країн і, подібно до ввічливості, одна з основних форм щоденного життя. Протокол є сукупністю правил поведінки,норм і традицій на офіційних та неофіційних зустрічах. Ієрархія, як відомо, існує в усякому організованому суспільстві, тому складність стосунків між різними соціальними групами суспільства зобов'язує дотримуватися певних правил, без яких гармонійне існування людей було б неможливим. Розглянемо більш детально сутність поняття «діловий протокол». Діловий протокол — це регламентований порядок зустрічей і проводів делегацій, проведення бесід, переговорів і прийомів, ведення ділового листування, підписання договорів, угод тощо.

На відміну від дипломатичного - діловий протокол не вимагає суворого його дотримання. У сфері ділових взаємовідносин правила ділового протоколу можуть бути більш гнучкими. Однак найбільш відомі комерційні структури у міжнародному спілкуванні, в основному, суворо дотримуються цих правил. Якщо порівнювати вітчизняний та зарубіжний рівні ділових контактів підприємств, то необхідно визнати, що у цій сфері Україна дещо програє. Після революції 1917 р. ставлення до ділового протоколу і етикету у нашому суспільстві складалося досить непросто, адже діловий протокол як такий просто ігнорувався, визрів навіть певний стереотип «невихованої радянської людини».

Однак з виходом на міжнародний простір досвід у веденні протоколу в нашій державі дещо збагачується. Необхідно зазначити, що більшість західних партнерів з достатньою повагою ставляться до російського та українського народів як носіїв давньоруської культури і традицій Київської Русі, що формувалися протягом століть. Тому тут головне для нашого бізнесмена — «неівпасти обличчям у багнюку» і закрити прогалини у знаннях ділового протоколу.

До речі, деякі досить досвідчені українські підприємці, обмежені суворими рамками ділового протоколу, знають, коли і як, у випадку необхідності, вийти з них. Головне при цьому — виявляти теплі та гуманні почуття, уміти виразити подяку за приємне ділове спілкування й увагу, поважати звичаї та національні традиції чужої країни.

Отже, наша культура завжди була невід'ємною частиною світової культури, а основні принципи міжнародного протоколу — ввічливість, простота, гідність та гарне виховання — притаманні її українському народу.

2. Основні принципи ділового протоколу

Ввічливість. Одним з основних принципів комунікативних процесів є підтримання нормальних ділових стосунків між людьми і прагнення уникнути конфліктних ситуацій. Тому повагу і розуміння можна заслужити у партнера тільки виявляючи ввічливість та стриманість.

Ввічливість — це дотримання загальноприйнятих правил поведінки, вміння поводитися між людьми відповідно до обставин. Ввічлива людина завжди буде дотримуватись «дистанції» при спілкуванні, враховуючи вік, стать, соціальний статус.

Ввічливість — це категорія, яка повинна бути закладена у кожному з нас. Дана категорія тотожна з такими поняттями як інтелігентність, порядність; висока духовність, моральних принципів, тактовності.

Тактовність. Партнери, з якими ви зустрічались, можуть, як часто це і відбувається, зустрітись знову. Добре чи погане враження, залишене від попередніх зустрічей, може позначитись на взаємовідносинах у майбутньому

і вплинути на перебіг переговорів. Тому важливим на переговорах є почуття такту. Чим цивілізованіше суспільство, тим ретельніше дотримуються правил проведення переговорів.

Тактовність — це вміння дотримуватись такту у стосунках з іншими людьми. Такт — почуття міри, що підказує найбільш правильний підхід, найбільш делікатну лінію поведінки. Тактовна людина звертає увагу не тільки на зміст своїх слів, дій чи вчинків, а й на їх форму, враховуючи індивідуальні відмінності партнера, його психологічний стан, настрій.

Відсутність такту — безтактність, проявляється у невмінні людини знайти «золоту середину», контролювати свою поведінку й управляти емоціями. Безтактність може виявитись у фамільярності, коли людина спеціально чи несвідомо порушує визначену дистанцію спілкування, що існує між людьми різного віку, статі, соціального статусу.

Гідність. Утверджує принципову цінність індивіда як людини взагалі, як представника людства, визначаючи моральний стандарт його самооцінки. Проблема гідності - це проблема забезпечення поваги до свого партнера, його людських прагнень і прав як з вашого боку, так і з боку ваших співробітників. Нестача такої поваги досі, на жаль, залишається відчутною моральною вадою нашого суспільства.

Взаємоповага. Спочатку з'ясуємо, що таке повага. Повага - це таке ставлення до людини, що реалізує на практиці визнання людської гідності.

Неможливо й принизливо спілкуватися з тим, хто не поважає нас, не рахується з нашою людською гідністю; можна сказати, що повага - мінімально необхідна моральна передумова спілкування як такого.

Крім того, правила ділового протоколу ґрунтуються ще й на належній повазі до національних свят та місцевих звичаїв партнерів по бізнесу; до них включаються насамперед ті, що одержали загальне схвалення громадськості.

Порядність. Складовою протоколу є порядність. Це поняття допомагає людині утримуватися від негативних вчинків — таких як обман, підступність, шахрайство. Зміст його полягає в умінні триматися незалежно від ситуації, не

принижувати гідність іншої людини; це саме той моральний імператив, «обмежувач», який не дає змогу людині «переступити межу».

І навпаки, непорядна людина може підвести, написати анонімку, недбало ставитися до роботи, використовувати своє службове ставлення в корисливих цілях, вважаючи, що псевдопопулярність дає їй якісь соціальні привілеї чи пільги.

Звідси можна зробити висновок, що володіння правилами протоколу дає можливість не образити ділового партнера, підтримувати порядність і престиж фірми. Разом з тим він сприяє створенню сприятливого психологічного клімату в процесі ділового спілкування, що впливає на успішне вирішення справи.