

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ



**КРАТКОЕ РУКОВОДСТВО
ДЛЯ ПРОФЕССИОНАЛА**



Кароль Бэннет

Деловой этикет и протокол.

Краткое руководство для профессионала

Текст предоставлен правообладателем

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=2451435

*Деловой этикет и протокол: краткое руководство для профессионала :
[пер. с англ.] / Кароль Бэннет.: СمارтБук; Москва; 2008
ISBN 978-5-9791-0106-4*

Аннотация

Современные технологии позволяют нам общаться и работать таким образом и в таком темпе, который раньше мы не могли даже представить. Однако, чем дальше мы продвигаемся по карьерной лестнице, тем больше понимаем, насколько важно и нужно обладать хорошими манерами и насколько легче общаться с людьми, если соблюдаешь общепринятые нормы делового этикета. Сегодняшним профессионалам, которые знают цену взаимопониманию между людьми, эта книга будет чрезвычайно полезна. Предназначена для широкого круга читателей, интересующихся вопросами бизнес-этикета и протокола, принятого в современном деловом мире.

Содержание

| | |
|-----------------------------------|----|
| Предисловие | 4 |
| Обращение к читателю | 5 |
| Описание | 6 |
| Об авторе | 7 |
| Предварительная оценка | 8 |
| Деловой этикет: основы | 10 |
| О главном | 10 |
| Как открыть дверь офиса | 12 |
| Как открыть дверь машины | 14 |
| Как ходить по тротуару | 16 |
| Как уступать место | 17 |
| Корпоративная культура | 18 |
| Хорошие манеры рентабельны | 20 |
| Конец ознакомительного фрагмента. | 22 |

Кароль Бэннет

Деловой этикет и протокол:

краткое руководство

для профессионала

Предисловие

Сегодняшние деловые люди живут в постоянно ускоряющемся мире. Мы должны учиться больше и быстрее, чем когда-либо раньше. Мы принимаем новые вызовы и играем новые роли, которые никогда не возникали перед нашими предшественниками. Технологический прогресс дал нам возможность быстрее устанавливать контакты и быть общественно более активными, чем предыдущие поколения. Однако на этом пути мы, возможно, утратили понятия о хороших манерах – особенно это касается делового и профессионального этикета. Добро пожаловать в мир *«Делового этикета и протокола»*, который открывает перед нами эта книга, рассказывающая о правилах как обычного, так и делового поведения, принятых в Соединенных Штатах.

Обращение к читателю

Книга *«Деловой этикет и протокол»* состоит из девяти ключевых тематических разделов, что облегчает поиск нужной информации. В конце книги в качестве заданий даны несколько наиболее часто встречающихся ситуаций. Закончив читать эту книгу, поставьте ее рядом с другими полезными справочниками. Она не раз выручит вас на протяжении вашей карьеры.

Описание

Каждый тематический раздел начинается с перечисления его основных моментов под заголовком «О главном». В конце каждого тематического раздела приводится список ключевых изученных концепций. Книга начинается с предварительной оценки ваших знаний об этикете, вы можете пользоваться ей в качестве развлечения, не оценивая результат. На протяжении всей книги в разделе «Разбор на месте» автор приводит полученные из первых рук истории, относящиеся к обсуждаемому кругу вопросов.

Об авторе

Кароль Беннетт, Ed.D., обладает обширным опытом в деловой и образовательной сфере. Она много лет провела, путешествуя по стране в качестве профессионального руководителя семинаров. Объездив весь мир, она смогла подметить социальные навыки лидеров делового мира, государственного сектора и научного сообщества на местном, национальном и общемировом уровне.

Ее опыт в сфере образования включает в себя более 20 лет работы в колледже, университете и средней школе. Со всем недавно она читала бизнес-курс в «Санта-Роза Джуниор Колледже» в Северной Калифорнии. Помимо этого у нее было свое дело и она была активным лидером Торговой Палаты Санта-Розы и местного сообщества. Она защитила докторскую диссертацию в сфере образования в университете Сан-Франциско.

Предварительная оценка

Указание: Для каждого из пунктов, перечисленных ниже, ОБВЕДИТЕ КРУЖОЧКОМ ЦИФРУ, которая наиболее точно описывает ваши действия и отношения к этому вопросу. Для каждого пункта возможно выбрать один из приведенных ниже вариантов:

| Никогда | Почти никогда | Редко | Иногда | Обычно | Почти всегда | Всегда |
|---------|------------------|-------|--------|--------|-----------------|--------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |

ЗДЕСЬ НЕТ ПРАВИЛЬНЫХ ИЛИ НЕПРАВИЛЬНЫХ ОТВЕТОВ. Ограничений по времени нет, но вам следует отвечать как можно скорее. Пожалуйста, ответьте на все пункты списка.

| Пункты: | Никогда | Всегда |
|--|---------|-------------|
| 1. Я знаю большую часть правил этикета, и я знаю, когда и для чего я нарочно нарушаю правило. | 1 | 2 3 4 5 6 7 |
| 2. Я чувствую себя комфортно, идя по тротуару с коллегами – как с мужчинами, так и с женщинами. | 1 | 2 3 4 5 6 7 |
| 3. Я считаю свою одежду «профессиональной одеждой для бизнеса», соответствующей именно моей рабочей среде. | 1 | 2 3 4 5 6 7 |
| 4. Мне хорошо удастся светский разговор на деловом приеме. | 1 | 2 3 4 5 6 7 |

- | | |
|---|---------------|
| 5. Я спокойно чувствую себя, знакомя людей, особенно по работе. | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 6. Мне приятно пожать руку любому представляемому мне человеку – мужчинам и женщинам, молодым и старым. | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 7. Я знаю, каким правилам этикета следовать на рабочем месте. | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 8. Я знаю, как организовать и провести встречу так, чтобы оказать должное уважение всем присутствующим. | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 9. Я совершенно спокойно ем в присутствии более высокопоставленных коллег по работе. | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 10. Я уверенно себя чувствую, когда приходит время решать, кто заплатит по чеку в ресторане. | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 11. Я знаю о неправильных представлениях, которые могут иметься у зарубежных гостей в отношении американцев, и это помогает мне скорректировать свое поведение. | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 12. Я спокойно разговариваю с зарубежными гостями. | 1 2 3 4 5 6 7 |
| 13. Я знаю, как выставлять флаг США. | 1 2 3 4 5 6 7 |

Деловой этикет: основы

О главном

Этот раздел рассказывает

- О НЕОБХОДИМОСТИ ИЗУЧЕНИЯ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА
- О ПРАВИЛАХ ВЕЖЛИВОСТИ ПРИ ОТКРЫВАНИИ ДВЕРЕЙ ДЛЯ ДРУГИХ ЛЮДЕЙ
- О ПРАВИЛАХ ВЕЖЛИВОСТИ ПРИ ОТКРЫВАНИИ ДВЕРЕЙ ДРУГИХ МАШИНЫ
- О ПРАВИЛАХ ВЕЖЛИВОСТИ, КОГДА ВЫ ИДЕТЕ ПО ТРОТУАРУ С ДРУГИМИ ЛЮДЬМИ
- КОГДА СЛЕДУЕТ УСТУПИТЬ МЕСТО В ОБЩЕСТВЕННОМ МЕСТЕ
- ПОЧЕМУ НЕПРАВИЛЬНОЕ ПОВЕДЕНИЕ МОЖЕТ ДОРОГО ОБОЙТИСЬ БИЗНЕСУ
- О ТОМ, ЧТО ХОРОШИЕ МАНЕРЫ – ЭТО ПРИОБРЕТЕННЫЙ НАВЫК

Первое правило этикета гласит, что другому человеку должно быть комфортно в вашем обществе. Это относится к любому месту и к любой общественной ситуации. Знакомый с основами делового этикета и умеющий применять их на

практике в любой корпоративной среде чувствует себя уверенно и спокойно. Когда мы знаем правила этикета, мы свободно ими пользуемся, и в каждой конкретной ситуации у нас есть выбор – применить правило или нарушить его. Из этого уровня уверенности проистекает способность свободно и с достоинством держаться в любом обществе. Эта уверенность повышает нашу личностную самооценку, а также нашу ценность как работодателей и наемных работников. Мы начнем обсуждение с общепринятых правил вежливости за пределами офиса.

Как открыть дверь офиса

Прежде всего рассмотрим вопрос открытия дверей. Если вы женщина, а мужчина хочет открыть для вас дверь, позвольте ему сделать это. Считайте это жестом вежливости по отношению к вам как к другому человеку. Не считайте это действием, выражающим снисхождение. Однако, напротив, если вы мужчина, а женщина хочет открыть для вас дверь, позвольте ей сделать это. Считайте это жестом ее уверенности в себе как в деловом человеке, а не гендерной самоуверенности. Традиционно мужчина открывает дверь перед женщиной, человеком старше себя или человеком, занимающим более высокое положение. Женщина, согласно традиции, открывает дверь либо перед старшим по возрасту, либо перед старшим по положению.

Разбор на месте

Недавно я работала на женщину-главного администратора, чьи действия выявили неожиданную вещь. Женщина-главный администратор ожидала от всех, кто шел с ней, что они будут открывать перед ней дверь, независимо от того, мужчина это или женщина. Помимо этого, если она подходила к двери первой, она открывала ее и первой проходила вперед.

Если вы женщина, замедлите шаг, когда приближаетесь к двери. Если вы идете с мужчиной, который старше, предо-

ставьте ему возможность открыть для вас дверь. Если он этого не делает, откройте дверь сами. Если вы идете с людьми своего возраста или младше вас, открывайте двери друг перед другом по очереди, по мере того, как вы продвигаетесь вглубь здания.

Если вы мужчина, старайтесь открывать двери перед женщиной, старшим по возрасту или по положению. Однако не устраивайте из этого спектакль. Если вы мужчина, думайте на шаг вперед и пытайтесь занять такое положение, чтобы вам легко было открыть дверь. Принимайте во внимание то, какие с вами рядом люди, а также культурную среду. И помните, что вежливыми должны быть и мужчины и женщины.

ПОДСКАЗКА. Старайтесь вести себя спокойно с другими людьми, независимо от того, как себя ведут они, и пытайтесь создать комфортные условия для других в вашем присутствии. Это правило этикета является главным по отношению ко всем другим правилам.

Как открыть дверь машины

Традиционно мужчины открывают двери машин для женщин, а также мужчины ведут машину. Однако эти роли не соблюдаются в сегодняшнем деловом мире. Очень часто женщины садятся за руль, а в качестве пассажиров выступают как мужчины, так и женщины. Перед тем как подойти к машине со своей стороны, водителю (человеку, у которого находятся ключи от машины) следует по меньшей мере открыть пассажирскую дверь. Если водитель – мужчина, ему следует сначала открыть дверь для пассажиров. Если водитель – женщина, она также может открыть пассажирскую дверь перед тем, как идти на водительскую сторону.

Автомобили последних моделей с дистанционными приборами разблокировки дверей сделали этот вопрос спорным. Иногда пассажиры не знают, что замки разблокированы и терпеливо ждут, когда можно будет сесть в машину. Было бы вежливо сообщить пассажирам, что двери не заперты.

Если идет дождь, водителю (независимо от того, мужчина это или женщина) следует вызваться дойти до машины и подъехать на ней туда, где будут в укрытии ждать пассажиры. В этом случае водителю следует разблокировать все двери заранее, перед тем как он подъедет к пассажирам. Если два равных человека вместе едут в машине, пассажир не должен считать грубостью, что ему придется подождать, пока води-

тель сначала откроет свою дверь, а затем – пассажирскую изнутри.

Как ходить по тротуару

Традиционные правила этикета гласят, что идя по тротуару с женщиной, мужчина всегда идет с внешней стороны тротуара, которая ближе к дороге. Многие мужчины старшего поколения предпочитают идти с внешней стороны. Это правило выработалось в те времена, когда улицы были грязными и транспортные средства, проезжающие мимо пешеходов, могли окатить их грязью. Предполагалось, что галантному мужчине следует принять удар на себя. Современный деловой климат не требует постоянного соблюдения этого правила. Мужчины и женщины ходят по тротуару, не сильно обращая внимание на свое местоположение по отношению друг к другу, главным образом, стараясь никого не толкнуть.

Но в современных полицейских участках и на уроках самообороны нас учат, что в нынешнем обществе стандартные угрозы или опасности подстерегают пешехода в темных подворотнях домов и около них. Следуя этой логике, желающий быть галантным мужчина должен идти по внутренней стороне тротуара (ближе к домам), таким образом защищая женщину от потенциального нападения.

Как уступать место

Когда вы находитесь общественном транспорте или сидите в приемной, где мало стульев, внимательно следите за тем, что происходит вокруг вас. Если вам кажется, что кто-то находится в более худшем положении, нежели вы, тогда окажите любезность и предложите ему или ей свое место. Этот «кто-то более в худшем положении» может быть пожилым человеком или человеком, который запыхался, задыхается или устал; человеком, которому трудно стоять в движущемся автобусе; человеком, несущим тяжелые сумки, или человеком с ограниченными возможностями. Согласно общепринятым правилам вежливости, как мужчине, так и женщине, следует уступить место таким людям.

Если кто-то предлагает вам свое место, а вы считаете, что в этом нет необходимости, просто скажите: «Спасибо, не нужно. Возможно, кто-то другой захочет присесть».

Разбор на месте

В большом конференц-зале с недостатком стульев женщине, одетой в брюки, следует уступить место другой женщине, одетой в юбку или платье. Очевидно, что женщине в брюках проще расположиться на полу или на ступенях, чем женщине в платье. Общепринятые правила вежливости продиктованы здравым смыслом.

Корпоративная культура

Недавние исследования «Cisco Systems», крупной и быстро растущей высокотехнологической корпорации, выявили некоторые различия среди сотрудников. В кафетерии для работников корпорации находились мужчины и женщины, различные по этническому происхождению и возрасту. Усилению эффекта различия способствовало то, что некоторые сотрудники были одеты несколько консервативно, в то время как большинство предпочитало демократичную рабочую одежду.

Обычно мы с готовностью адаптируемся к обстоятельствам работы. Однако в некоторых случаях сотрудников просят представлять свою компанию в иностранном государстве или в незнакомом обществе. Представление самого себя или своей компании в незнакомой деловой среде может оказаться не совсем легким делом. У чужаков вызывают дискомфорт местные обычаи и привычки, разделяющие аудиторию на «приближенных» и «отвергнутых». В таком случае более удобным будет формальное общение, т. к. его правила достаточно универсальны, а более неформальная обстановка может создать ситуацию, в которой непосвященный в местные обычаи человек будет неловко себя чувствовать.

ПОДСКАЗКА. Существует огромная разница между те-

ми людьми, которые нарушают правила, зная, что они их нарушают, и теми, которые нарушают правила, не зная об этом. Эта разница заключается в осведомленности о правилах поведения, которая дает способность чувствовать себя комфортно почти в любой среде. А чувствовать себя комфортно – значит быть уверенным в себе.

Следовательно, причиной, по которой следует изучить этот курс, является необходимость знать и понимать правила делового этикета. Не важно, предпочтете вы следовать им или нет – это ваше решение. Уверенность приходит вместе со знанием этих правил, она возникает благодаря возможности свободного выбора между исполнением или игнорированием их в каждой конкретной ситуации.

Хорошие манеры рентабельны

Помимо того, что хорошие манеры позволяют вам обрести уверенность в себе, они еще и «рентабельны». Они повышают качество жизни на работе, вносят свой вклад в оптимальное моральное состояние сотрудника, способствуют росту имиджа компании, а значит, играют важную роль в получении прибыли. С другой стороны, недоброжелательное поведение, независимо от того, основано ли оно на эгоизме, беспечности или незнании, может стоить человеку карьеры или даже работы, а компании, где такой человек работает, – доброго имени.

До 90 процентов обиженных клиентов не станут жаловаться руководству на невежливость персонала, но 91 процент людей никогда больше не будет иметь дела с оскорбившей их компанией. Помимо этого, среднестатистический обиженный клиент расскажет о дурном обращении, по меньшей мере, девяти другим людям, а 13 процентов обиженных клиентов оповестят об этом более двадцати своих знакомых. Таковы результаты социологических опросов.

Разбор на месте

За обычным круглым обеденным столом на конференции могут сидеть восемь-десять человек. Доходит до смешного (и, определенно, предсказуемого), если наблюдать за беспокойством на лицах некоторых

людей за столом. Все сели за стол примерно в одно и то же время. Паника начинается, когда люди смотрят на бесчисленное множество столовых приборов, стаканов и тарелок, лежащих перед ними. Дрейфуя в море столового серебра, они не знают, какие приборы для чего предназначены и с чего начинать. Очень интересно и поучительно наблюдать за людьми, сидящими за столом. Некоторые ведут себя уверенно и точно знают, что делать. Другие беспокойно ерзают, держа руки на коленях, и ожидая, что кто-то другой сделает первый ход. На самом деле это разумно, если вы в себе не уверены. Но подумайте, насколько лучше вы могли бы себя чувствовать, если бы вы точно знали, что делать. Люди начинают другими глазами смотреть на своих «социально осведомленных» коллег, которые ведут себя с уверенной легкостью в свете делового мира.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.