

Змістовий модуль 1

Тема 1.3. Основи ділового етикету і протоколу

Очікувані результати навчання:

- засвоїти правила етикету під час знайомства, представлення, привітання*
- знати особливості подарункового, квіткового етикету та принципи його дотримання, правил поведження в громадських місцях*
- розуміти значення системи цінностей в корпоративній культурі та їх важливість в професійній комунікації.*

План

1. Знайомство. Представлення. Привітання.
2. Подарунковий етикет.
3. Квітковий етикет.
4. Етикет на неофіційних прийомах (тости, правила поведження курця, на танцювальному вечорі).
5. Етикет в громадських місцях.

Питання, винесені на самостійне опрацювання

Підготувати доповідь (презентацію) на одне із питань:

1. Основні правила знайомства та представлення в професійному етикеті.
2. Форми привітання в професійному етикеті.
3. Невербальні компоненти в професійному етикеті (рукостискання, уклін).
4. Правила подарункового етикету (квіти та подарунки).
5. Правила виголошення тостів під час неофіційних прийомів (наведіть приклади тостів).
6. Етичні правила поведження в музеї.
7. Етична поведінка в бібліотеці.
8. Правила поведження у виставковому залі.
9. Етичне поведження в театрі
10. Правила поведження у ресторані, кафе.
11. Етична поведінка у громадському транспорті.

Література

1. Браман В. П. Професійна етика: Навчальний посібник К.: Центр навчальної літератури. 2014. 319 с.
2. Діловий етикет. URL: <http://ua.textreferat.com/referat-14066-1.html>
3. Тимошенко Н. Л. Корпоративна культура: діловий етикет. URL: <https://westudents.com.ua/knigi/197-korporativna-kultura-dloviy-etiket-timoshenko-nl.html>
4. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник. Х.: ХДУХТ, 2016. 146 с.

Рекомендована література

1. Квіти в подарунок – кому які квіти прийнято дарувати за правилами квіткового етикету? URL: <https://presa.com.ua/psykholohiia/kviti-v-podarunok-komu-yaki-kviti-prijnyato-daruvati-za-pravilami-kvitkovogo-etiketu.html>
2. Лук'янець Н. М. Подарунки у дипломатичному протоколі: роль та значення (на матеріалах документальної колекції "Подарунки Президентам України"): <http://conference.nbu.gov.ua/report/view/id/891>
3. Повна енциклопедія етикету. Правила поведінки в громадських місцях. URL: <https://sites.google.com/site/povnaenciklopediaetiketu/home/informacijnij-etiket>
4. Правила знайомства, вітання і представлення. URL: <https://vseosvita.ua/library/pravila-znajomstvavitanna-i-predstavlenna-441847>.
5. Школа красномовець. URL: <https://krasnomovec.club/pryvitannya-z-dnem-narodzhennya-yak-napysaty-pryvitannya-pryklady/>
6. Юдіна Л. Подарунковий етикет (відео). URL: <https://1plus1.video/gosti-studiyi-tvij-den/1-sezon/1-vipusk-ekspertka-z-etiketu-yuliya-yudina-rozpovila-yak-pravilno-vibirati-podarunki>

Основний зміст

1. Знайомство. Представлення. Привітання.

Матеріал у формі презентації, що розміщена у системі Moodle

2. Подарунковий етикет.

Подарунки колегам на дні народження

За днями народження зазвичай стежить секретар або офіс-менеджер. Якщо у вашому колективі немає такої відповідальної посади, то не слід пускати все на самоплив. Складіть усі разом загальний розклад днів народження на офісному календарі, щоб не метушитися з ідеєю подарунка для колеги та привітанням в останню хвилину.

Готуватися до дня народження треба заздалегідь - за 1 - 1,5 тижня. Якщо компанія бере на себе витрати на подарунок, то це добре, проте колегам буде доречно в такому випадку скинутися невеликою сумою на квіти дамі або хороший алкоголь для чоловіка. Це не стільки подарунок, скільки знак уваги, символ. Замість них можна підібрати приємний і не надто дорогий сувенір, який буде дорогий як пам'ять.

Якщо ви збираєтеся купити подарунок колезі в складчину, то вибирайте подарунок класом і вартістю вище.

Не варто колезі також дарувати речі, які сильно залежать від смаку і почуття стилю конкретної особистості, наприклад, ювелірні прикраси або аксесуари. Навіть з таким універсальним подарунком, як книга, можна не вгадати, хіба що тільки хтось в колективі тісно дружить з іменинником і точно знає, що саме це подарункове видання він жадає.

У всіх цих випадках буде куди доречніше подарувати колезі сертифікат у ювелірний, книжковий або косметичний магазин. В ідеалі подарунок повинен бути пов'язаний з інтересами або хобі вашого колеги, тільки переконайтеся, що ви набуваєте не просто щось тематичне, а потрібну і корисну річ. У цьому можуть допомогти розмова з самим майбутнім іменинником про його інтереси і продавець-консультант у потрібному відділі магазину.

Речі, які потрібні для самого робочого процесу і посади колеги, дарувати не варто, навіть якщо вони якісні і дорогі.

А ось предмети, які можуть прикрасити робоче місце, але безпосередньо з роботою не пов'язані, цілком можуть підійти.

Дарувати гроші колезі в конверті можна в двох випадках: якщо значну суму виділяє сама компанія, або якщо іменинник заздалегідь висловив готовність і бажання отримати такий подарунок. Насправді, такі випадки не рідкість. Подбайте, щоб купюри в конверті були «свіженькі» - з банкомату або банківської каси, тим більше, що зібрану загальними зусиллями суму все одно треба буде поміняти на великі купюри.

Етикет не забороняє вам вручити від себе окремий подарунок колезі, з яким ви тісно спілкуєтеся і можете назвати його своїм другом. Однак майте на увазі, що це не звільняє вас від оплати подарунка «в загальну скарбничку». Зате від себе особисто ви можете подарувати все, що завгодно, - від жартівливого дару у вигляді смішної іграшки до набору старовинних колекційних монет. Повідомте іншим колегам заздалегідь, що ви будете дарувати ще й подарунок від себе, але вручите його строго тет-а-тет. Якщо іменинник захоче показати його іншим, то зробить це самостійно. Правила пристойності, втім, дозволяють йому цього не робити - тільки облікувати відмову в м'яку форму або віджартуватися, щоб не образити інших.

З вітальною листівкою колезі в цьому випадку теж все просто - ви можете підписати її спільно або підготувати по маленькому паперовому привітанням кожен. Тут потрібно домовитися всім разом. Знову ж таки, можна відзначитися і на загальній листівці, а потім подарувати ще й власну.

Подарунки колегам на загальні свята

У багатьох колективах не прийнято дарувати подарунки співробітникам на загальні свята - Новий рік, День захисника Вітчизни, 8 березня або професійні. Колеги просто скидаються на прикраси і святкове частування, якщо це не забезпечує сама компанія. На 23 лютого і 8 березня, втім, одна половина колективу (чоловіча або жіноча) часто купує подарунки для іншої, але це виходить не завжди, тому що часом кількість «хлопчиків» і «дівчаток» занадто вже нерівна.

Хорошим рішенням, яке вітається в робочому середовищі, є так званий *secret Santa*, який насправді може бути зовсім і не «Сантою», а застосовуватися в будь-які свята, не тільки до Нового року. Принцип цієї системи організації подарунків такий: в мішок або капелюх складаються фанти з іменами всіх співробітників, і кожен з них по черзі витягує один фант. По черзі - щоб мати можливість відразу ж подивитися ім'я і замінити його, якщо витягнув себе самого. На 23 лютого або 8 березня особи однієї статі можуть витягнути так для привітання колег іншої статі, якщо загальна кількість чоловіків і жінок приблизно дорівнює.

Потім потрібно визначити «бюджет», тобто суму, мінімальну і максимальну для подарунка. Ну а далі в справу вступає фантазія! Людина, яка є «таємним Сантою» - або таємним вісником іншого свята - зосереджується на тому, щоб зробити подарунок вражаючим і незабутнім, тим більше, що його старання побачить весь колектив. Верхня межа «бюджету» не дозволяє при цьому впадати в крайнощі і дарувати занадто дорогі і недоречні подарунки колезі. При цьому ніхто не знає, хто саме готує для нього подарунок, тому він точно буде несподіваний і приємний.

Бізнес-подарунок керівнику

При виборі ділового подарунка для керівника відділу або іншого начальника, підлеглі найчастіше впадають у роздуми: «Що подарувати людині, у якої все, здавалося б, і так є?» Тут важливо пам'ятати, що це, знову ж таки, подарунок-символ, а не дійсно корисна річ, яку він буде використовувати кожен день. Потрапити впросак з «корисними» подарунками тут набагато простіше, тому що з начальством рідко бувають на короткій нозі і дійсно знають нюанси його хобі, а фінансові відмінності можуть призвести до того, що подарунок буде здаватися розкішним співробітникам, але буденним - керівнику.

Виняток становлять креативні молоді колективи, де керівник існує в майже рівних умовах з іншими співробітниками.

У такому випадку до нього застосовні ті правила бізнес-етикету, про які ми говорили раніше.

В інших же випадках краще звернутися до статусних подарунків, які можуть бути пов'язані безпосередньо з робочим процесом. Колекційні книги, предмети інтер'єру спеціально для кабінету начальника, подарункові сувеніри преміум-класу - універсальний вибір для більшості великих начальників. Для більш молодих і прогресивних керівників можна зібрати напівжартівливий подарунок, наприклад, фотоальбом з фотографіями всіх співробітників і привітаннями, проте і його слід доповнити чимось ще. Наприклад, розкішним букетом для начальника-дами або хорошим коньяком для начальника-чоловіка. Не варто вважати, що це «застаріла» форма ділового подарунка, адже як ми багато разів вже повторили, - це багато в чому символ уваги, а не такий подарунок, який ми подарували б своїм близьким.

Начальнику слід обов'язково підписати загальну листівку або зачитати привітання вголос. При цьому не заперечується подарувати ще й листівку від себе особисто, а от дарувати подарунок від самого себе не варто, навіть якщо ви з керівником у дружніх стосунках. Це може бути розцінено як підлабузництво.

3. Квітковий етикет

Процес дарування квітів не такий простий і легкий, яким може здатися на перший погляд. Є певний квітковий етикет, якого варто дотримуватися. Особливо якщо Ви хочете не просто піднести букет в подарунок, а передати за допомогою квітів те, що словами не завжди можна сказати.

Є два основних правила квіткового етикету. Перше - квіти варто підбирати відповідно до віку і статі людини. Друге правило говорить про те, що важливо враховувати привід, завдяки якому Ви збираєтеся подарувати квіти. Крім цього, пам'ятайте, що винуватець свята буде радим і вдячним, якщо Ви подаруєте йому саме його улюблені квіти, тому не варто нехтувати смаками та вподобаннями того, кому даруються квіти.

Маленьким дітям, незалежно від їх статі, дарують невеликі букетики, складені з ніжних і різнобарвних дрібних квітів. Така композиція буде прекрасно гармоніювати з основним подарунком у вигляді іграшки або коробки солодощів. На сьогоднішній день популярними стали букети з цих же м'яких іграшок і солодощів, що ще більше зможе здивувати і порадувати Вашого малюка.

Дорослим людям прийнято дарувати квіти на довгому стеблі. Молодим дівчатам - «благородні квіти» різних кольорів: від насиченого червоного до ніжно рожевого або білого. У таких букетах можуть бути присутніми гербери, троянди, орхідеї, лілії, еустоми та багато інших. Але тут слід враховувати такий факт, що, наприклад, орхідеї підійдуть більш жінці зрілого віку зрілої жінки, в той час як яскраві і сонячні гербери - чарівним і юним.

На сьогоднішній день букети з лілій або хризантем білого кольору можна дарувати в поєднанні з ніжного кольору трояндами.

Вибираючи квіти для людини, яка знаходиться у лікарні, слід дотримуватися так само деяких правил квіткового етикету. Так, слід уникати різких і солодких ароматів. Не купуйте занадто великі букети за розміром або занадто дорогі. Найкраще підібрати такий букет, який буде зібраний з улюблених квітів.

Важливим є зовнішній вигляд самого букета, тобто не тільки свіжість і гарний вид квітів, з яких він зібраний, а ще й правильного вибору упаковки. Зараз популярною стала традиція підносити квіти в щільній обгорткового паперу коричневого кольору або стилізованої під газету. Все частіше намагаються уникати целофанові і строкаті упаковки з закрученими стрічками. Куди симпатичніше буде виглядати букет без упаковки щільно обмотані атласною стрічкою в тон кольорів квітів.

Коли Ви вручаєте букет, його слід тримати квітками вгору і бажано в лівій руці. Так Ви звільняєте праву руку для вітання. Вручення квітів підкріплюють приємними словами та компліментами. Сам букет вручають господині будинку, якщо Ви просто навідалися в гості, або ж - винуватцю свята.

Дарувати квіти завжди приємніше, ніж отримувати їх в подарунок. Адже саме в такий момент Ви можете побачити справжні щирі емоції, радість на обличчі. Отриманий букет ставлять у воду і ставлять на найпомітніше місце, щоб своїм зовнішнім виглядом він тішив усіх оточуючих.

4. Етикет на неофіційних прийомах (тости, правила поведження курця, на танцювальному вечорі).

5. Етикет в громадських місцях.

Матеріал у формі презентації, що розміщена у системі Moodle.