

Змістовий модуль 2. Етика ділового спілкування працівників готельно-ресторанної галузі

Тема 2.2. Етикет опосередкованого ділового спілкування.

Очікувані результати навчання:

- *засвоїти правила етикету телефонного спілкування;*
- *проаналізувати основні правила телефонного етикету;*
- *з'ясувати особливості проведення ділових нарад в телефонному режимі*
- *виділити основні етичні принципи електронного ділового спілкування;*
- *обгрунтувати норми ділової інтернет-комунікації*

Форми організації активізації освітньої діяльності студентів:

- *дискусійне обговорення;*
- *активна бесіда;*
- *обговорення проблемних питань*

План

1. Телефонна розмова як вид усного ділового мовлення.
2. Основні правила телефонного етикету. Ділові наради в телефонному режимі.
3. Етикет складання ділових листів за міжнародними стандартами.
4. Електронне ділове листування. Норми ділової інтернет-комунікації.

Питання, винесені на самостійне опрацювання (6 год.).

1. Підготовка до телефонної розмови.
2. Структура телефонної розмови: взаємні привітання, введення співрозмовника в курс справи, обговорення ситуацій, заключне слово.
3. Темп, тембр, тон, інтонація під час телефонної розмови.
4. Уміння бути уважним співрозмовником.
5. Мобільний телефон і ділові стосунки.
6. Протокольні вимоги до оформлення ділових листів: папір, конверт, позиції адресу.

7. Правила ділового листування. Офіційне, «напівофіційне» і «приватне» листування.

Рекомендована література

1. Девтеров І. В. Комунікативний процес і мовна ситуація в інтернеті. URL: <http://www.info-library.com.ua/books-text-11469.html>
2. Конспект лекцій «Діловий етикет» / укладач Л.С. Прокопович - Мукачєво: МДУ, 2019. – с.23-28
3. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник / Л. П. Малюк, Л. М. Варипаєва. – Х. : ХДУХТ, 2016. – с.95-100.
4. Чугаєнко Ю.О. Дипломатичний і міжнародний діловий протокол та етикет. Навчальний посібник.– К.: Національна академія управління, 2011. – 164 с.

1. Телефонна розмова як вид усного ділового мовлення

У діловій практиці важко обійтися без телефону. Ділові люди витрачають на телефонні переговори від чотирьох до двадцяти п'яти відсотків свого робочого часу. Завдяки телефону підвищується оперативність вирішення величезної кількості питань, відпадає необхідність надсилати листи, телеграми або їхати до іншої установи, на підприємство чи фірму.

Телефонний зв'язок забезпечує двосторонній безперервний обмін інформацією на будь-якій відстані. По телефону проводяться переговори, віддаються розпорядження, висловлюються прохання, надаються консультації, наводяться довідки і часто першим кроком на шляху укладення договору є саме телефонна розмова.

При ефективному використанні телефон стає найважливішим компонентом створення іміджу фірми. Саме від прийому, який буде виказаний потенційному партнеру на іншому кінці дроту, від того, як складеться попередня розмова, багато в чому залежить чи не стане він останнім. Від уміння співробітників фірми вести телефонні переговори кінець кінцем залежить її репутація, а також розмах її ділових операцій.

В той же час постійне використання телефонного зв'язку веде до того, що частішають помилки, які коштують бізнесу досить дорого. Крім того, телефон, будучи одним з ефективних засобів економії часу бізнесмена, є одним з найпоширеніших «поглиначів» його робочого часу. Звідси висновок: знання телефонного етикету і раціональних правил телефонного спілкування необхідне кожній діловій людині.

2. Основні правила телефонного етикету. Ділові наради в телефонному режимі.

Фахівці рекомендують дотримуватися таких правил телефонної розмови.

Коли телефонують вам

- Не ігноруйте телефонні дзвінки – раптом телефонує споживач, якому запропоновані певні послуги закладу.
- У перші хвилини дайте змогу більше висловлюватися споживачеві.
- Знімати слухавку краще всього після другого дзвінка. Якщо у вас відвідувач, вам вистачить часу закінчити фразу і, сказавши співрозмовнику «Вибачте», зняти слухавку.
- Якщо секретар з'єднує з начальником, то начальник ніколи не повинен, знявши слухавку, говорити «Так», «Алло». Це невиховано. Потрібно, знявши слухавку, сказати: «Я Вас слухаю», «Слухаю Вас», «Слухаю».
- В діловому спілкуванні слід відмовитися від нейтральних «Слухаю», «Так», «Алло» оскільки вони не несуть інформації про те, хто саме зняв слухавку і в якій організації або фірмі. Потрібно завжди привітатися, представити фірму і назвати своє прізвище.
- Під час ділової розмови не допустимо що-небудь жувати або пити.
- Під час ділового спілкування по телефону стежте за інтонацією, вимовою, гучністю, точніше підбирайте слова. Багатослівність шкодить не тільки іміджу, а й гаманцю. Будьте лаконічні, ввічливі і доброзичливі.
- В розмові з споживачем вживайте такі фрази: «Чим я можу допомогти Вам?», «Чим я можу бути Вам корисним?» Це створює атмосферу довіри і допомагає краще зрозуміти співрозмовника.

- Якщо телефонують у той момент, коли ви розмовляєте з відвідувачем, то попросіть вибачення перед ним і потім зніміть слухавку. Відповідаючи абоненту, необхідно повідомити, що в даний момент розмовляєте зі споживачем відвідувачем, і домовтеся зв'язатися пізніше. Переривати бесіду з гостем або клієнтом розмовами по телефону неввічливо. А відклавши телефонну розмову, ви продемонструєте відвідувачу, що ставитеся до нього з великою повагою, він відчує себе зобов'язаним вам.
- Якщо телефонний дзвінок лунає в той момент, коли ви говорите по іншому телефону, то зніміть слухавку і попросіть абонента зачекати, пояснивши, що ви ведете бесіду з іншим абонентом, і запитайте у нового співрозмовника, чи почекає він закінчення розмови або його більше влаштує, якщо ви зателефонуєте через якийсь час.
- Якщо ви не хочете переривати важливу телефонну розмову, то можна підкреслити це такою фразою: «Це дзвонить другий телефон, але я не хотів би переривати нашу розмову. Будь ласка, не турбуйтеся, я попрошу зателефонувати мені пізніше».
- Якщо абонент просить запросити до телефону співробітника, який в даний момент не може взяти трубку, запитайте у того, хто телефонував, чи може він почекати.
- Якщо вам зателефонували в той момент, коли у вашому кабінеті знаходяться колеги, ви можете у ввічливій формі пояснити їм, що хотіли б поговорити конфіденційно, запропонувавши повернутися в свої кабінети, випити чашку кави. Після закінчення розмови запросіть колег знову.
- Якщо ви не можете одразу дати точну відповідь людині, яка вам зателефонувала, не бійтеся сказати: «Я зателефоную вам пізніше». Зберіться з думками, підготуйте необхідні матеріали, подумайте, які додаткові питання можуть виникнути у абонента, коли ви повідомите йому цю інформацію.
- Перш ніж зателефонувати, перевірте, чи всі документи, записи з іменами і цифрами, що цікавлять абонента, у вас під рукою.

- Якщо по телефону просять відсутнього на місці колегу, необхідно відповісти: «Його немає, буде тоді-то. Можливо, йому щось передати? ».
- Коли до телефону просять вашого колегу, який сидить за сусіднім столом, ви можете відповісти на прохання: «Зараз» або «Одну хвилину», після чого запросите товариша по службі до апарата, наприклад, «Зараз. Іване Івановичу, Вас! »
- В окремих випадках при телефонному спілкуванні використовуються телефонограми, які, як правило, містять інформацію, котра за об'ємом не перевищує 50 слів.
- Обов'язковими реквізитами телефонограм є найменування установи (фірми) адресанта і адресата, реквізити «від кого» і «кому» з вказанням посади, прізвища, імені і по батькові посадовців, номер, дату і час передачі та прийому телефонограми, прізвища тих, хто передав і прийняв телефонограму, номери телефонів, текст і підпис.
- Телефонограма повинна мати заголовок. Наприклад: «Про прибуття учасників конференції». Використовуйте у розмові фрази: «Чим я можу допомогти? », «Чим я можу бути корисний?».

Коли телефонуєте ви

- Якщо телефонуєте ви, перш ніж це зробити в інше місто або солідним партнерам, корисно написати на аркуші паперу основні пункти майбутньої розмови, щоб хвилюючись або поспішаючи не упустити окремі важливі моменти.
- Знявши слухавку, потрібно завжди сказати «Доброго ранку», «Добрий день», «Добрий вечір» і представити фірму, а також себе.
- Якщо ви дзвоните другові, а до телефона підходить хтось інший, то слід сказати: «Здрастуйте. Вибачте за турботу. Це Іван. Можна запросити до телефона Марійку?».
- Куди б ви не зателефонували, якщо це не пов'язано з роботою і офіційною установою, ніколи не потрібно питати: «А хто це говорить? », «А хто його

питає?», «Навіщо він вам потрібен?» Людина, яка хоче представитися і сказати, з якого питання вона телефонує, сама все повідомить.

- Якщо ви берете номер телефону вашого знайомого, співробітника, підлеглого, ви обов'язково повинні запитати, в який час їм можна зателефонувати. У всіх людей різний розпорядок дня, різний ліміт часу. Тому одному можна телефонувати до одинадцятої вечора, іншому – тільки до дев'ятої вечора. Одному можна телефонувати з сьомої ранку, іншому – тільки з дев'ятої.
- Якщо під час телефонної розмови на лінії відбувся збій і розмова перервалася, передзвонює той, хто тільки що телефонував.
- Припустимо, ви зателефонували людині, яка попросила вас про це, але у момент дзвінка її не було на місці або не змогла підійти до телефону. В такій ситуації потрібно попросити передати цій людині, що ви телефонували, і повідомити номер телефону, за яким з вами можна зв'язатися, а також – в який час.
- При веденні ділової телефонної розмови необхідно дотримуватися субординації. Тобто старший за положенням ніколи не повинен чекати, а при рівному положенні чекає той, хто телефонує.
- «Повислі дзвінки» – грубе порушення правил ділового етикету. Якщо змінилися обставини і ділова необхідність в дзвінку, про який ви домовлялися, відпала, все одно потрібно зателефонувати, вибачитися і повідомити, що питання вже вирішено.
- Під час розмови записуйте найістотніші моменти. Зробити конспект розмови і зберігати його в теці простіше, ніж тримати в пам'яті. А головне – надійніше.
- Не обговорюйте питання, які вас цікавлять, з некомпетентними людьми або людьми, які не наділені відповідними повноваженнями.
- Якщо під час розмови було досягнуто згоди, потрібно якнайскоріше письмово підтвердити досягнуту домовленість. Крім протокольного аспекту, негайна відправка листа із записом бесіди має і чисто практичне значення: усну угоду легко порушити, а не маючи на руках письмового

підтвердження, важко, згодом, вимагати від партнера виконання взятих ним зобов'язань.

- Щоб про вашу фірму не склалося неправильне враження, Б. Можжевельніков радить уникати при телефонних розмовах таких виразів «Я не знаю». Ніяка інша відповідь не може підірвати довір'я до вашої фірми так швидко і ґрунтовно. Перш за все, ваша робота полягає в тому, щоб усе знати. Саме тому ви займаєте своє місце. Якщо ж ви не в змозі дати відповідь вашому співрозмовнику, краще сказати: «Хороше питання... Дозвольте, я уточню це для вас», «Ми не зможемо цього зробити». Якщо це дійсно так, ваш потенційний споживач звернеться до іншого, і, напевне, що його нова розмова складеться більш вдало. Замість відмови «з порогу» запропонуйте, наприклад, зачекати, перш ніж ви зрозумієте, чим зможете виявитися корисним, і спробуйте знайти альтернативне рішення. Рекомендується завжди в першу чергу зосереджуватися на тому, що ви можете зробити, а не на зворотному.
- «Ви повинні ... ». Серйозна помилка. Ваш клієнт нічого не повинен. Формулювання повинно бути набагато м'якшим: «Для вас має сенс ... » або «Краще всього було б ... ».
- «Зачекайте секунду, я скоро повернуся». Задумайтеся, ви хоч раз в житті встигали справитися зі своїми справами за «секунду»? Навряд чи. Скажіть вашому співрозмовнику щось більш схоже на правду: «Для того, щоб знайти потрібну інформацію, потрібно дві-три хвилини. Можете зачекати?».
- «Ні», вимовлене на початку речення, мимоволі призводить до того, що шлях до позитивного вирішення проблеми ускладнюється. Універсальних рецептів, щоб позбутися «негативного ухилу», немає. Кожну фразу, що містить незгоду зі співрозмовником, слід ретельно обдумувати. Наприклад, для відмови споживачеві, який вимагає грошового відшкодування за неякісну послугу, підходить пояснення типу: «Ми не в змозі виплатити вам компенсацію, але з готовністю замінимо вашу покупку».

Закінчення розмови

- Першим кладе трубку той, хто телефонував. Чоловік, який телефонує жінці, чекає, коли жінка покладе трубку.
- Якщо начальник зателефонував своєму підлеглому, підлеглий чекає, коли покладе трубку начальник.
- Якщо співрозмовник занадто балакучий, потрібно сказати делікатно: «Я б хотів з вами поговорити довше, але, на жаль, у мене зараз термінова справа».
- Завершити телефонну розмову можна такими фразами: Вибачте, я зараз зайнятий, чи можу я вам передзвонити? Не хочу переривати вас, але мені зараз треба йти, інакше я спізнюся на нараду. Дуже радий вас чути, але мені зараз необхідно піти. Пробачте, підійшов час чергової зустрічі, мені час йти. Дуже приємно з вами розмовляти, але мені треба зателефонувати ще в одне місце. Дозвольте, я зателефоную вам пізніше? Я перервав переговори, коли ви зателефонували. Пробачте, мені треба їх продовжити. Давайте обговоримо все через декілька днів. Давайте ще раз поговоримо і оцінимо результат нашої розмови. Я вам зателефоную в наступну середу. Зателефонуйте, будь ласка, коли з'ясуєте ці питання.

Головними вимогами до телефонного спілкування є стислість і змістовність розмови.

3. Етикет складання ділових листів за міжнародними стандартами.

Стиль офіційного листування може змінюватися залежно від мови і традицій різних країн, проте, він підпорядковується деяким загальним правилам, обумовленими міжнародною практикою. Розкрити зміст цих правил.

Розвиток дипломатії як засоба здійснення зовнішньої політики держави породила велику різноманітність форм дипломатичних документів.

До них відносяться і такі документи, що мають давню історію, як договори й угоди, що укладаються між державами, і пізніші форми документів, які увійшли до широкого вживання: зовнішньополітичні заяви, послання, комюніке, ноти, меморандуми, пам'ятні записки, листи тощо.

Що стосується практики зносин дипломатичних представництв з владою країни перебування і один з одним, то тут до вжитку міцно увійшли наступні форми документів: ноти (вербальні і особисті), меморандуми, пам'ятні записки і особисті листи.

Вербальна нота. Ця форма документу є сьогодні найбільш поширеною. Вона може торкатися дуже важливих, принципових питань, так само як і питань другорядних, повсякденних, рутинного характеру.

Відомі вербальні ноти, які зачіпали великі міжнародні проблеми, викладаючи позиції сторін, що мають до них відношення. Такі ноти (наприклад, війни, ноти, що публікувалися потім, з німецького питання) займали іноді цілую газетну смугу. В той же час вербальні ноти досить часто використовуються для різного роду інформації, зокрема, про зміни у складі дипломатичного персоналу представництва, про прибуття нових співробітників і від'їзд тих з них, термін служби яких закінчився. Вербальна нота може містити те чи інше прохання представництва: видачі віз, сприяння у вирішенні якогось господарського питання, наприклад в будівництві приміщення представництва. Вона може виражати протест і тому подібне. Словом, коло питань, який може бути викладений у вербальній ноті, дуже широкий.

Вираження «вербальна» походить від латинського слова «*verbalis*», що означає «словесна». На думку деяких авторів, вона як би прирівнюється до усного повідомлення. Можливо, таке трактування можна віднести до первинного значення цієї форми документу. Зараз же про таке тлумачення майже ніхто не згадує і про вербальну ноту говорять як про важливий дипломатичний документ, який має свій порядковий номер, а в деяких випадках навіть індекс і скріплений гербовою печаткою. Друкується вербальна нота на спеціальному нотному бланку.

Усі ноти спрямовуються адресатові від імені МЗС або посольства. Текст вербальної ноти виконується від третьої особи і складається з трьох головних частин: звернення – вступного компліменту, змісту, тобто істоти питання, що викладається в ноті, і завершального компліменту. При цьому в

зверненні прийнято обов'язково давати повне найменування відправника і адресата. І, навпаки, в другій частині ноти і в завершальному компліменті повного (розгорнутого) найменування відправника і адресата не вимагається. Так, у вербальній ноті українського посольства в другій і третій частинах будуть спожиті тільки слова: «посольство», «міністерство». Розгорнуті найменування відправника і адресата зрозумілі з першої частини ноти – звернення.

Під завершальним компліментом підрядковий або нижче справа проставляються місто і дата. Внизу ноти ставиться мастична гербова печатка. У лівому нижньому кутку вказується адресат. Текст ноти розміщується на нотному бланку із залишенням ліворуч досить широких полів.

Зрозуміло, бувають випадки, коли в другій і третій частинах (у змісті ноти і в завершальному компліменті) неможливо обійтися без згадки країни. У цих випадках допускається прийняте скорочене або інше вживання найменування країни: Україна, українська сторона тощо.

Слід пам'ятати, що якщо нота вимагає декількох сторінок тексту, то тільки перша сторінка друкується на нотному бланку. Інші – на нотному папері, тобто тій, з якої виготовлений нотний бланк. При чому адреса друкується на першій сторінці, а печатка ставиться на останній. Вище зазначалося, що вербальна нота не підписується.

Особиста нота пишеться на такому ж нотному бланку, що і вербальна. Проте, на відміну від вербальної, особиста нота підписується і виконується від першої особи. Печатка на ній не ставиться. Не проставляються на ній номер і індекс. Місто і дата проставляються у верхньому правому кутку. Адреса вказується так само, як і у вербальній ноті, –в нижньому лівому кутку на першій сторінці. Оскільки нота адресується не установі, а особі, то у ряді країн прийнято вказувати не лише його посаду, але і почесні титули.

Як і вербальна нота, особиста нота також складається з трьох головних частин: звернення, змісту, завершального компліменту. У зверненні вживаються слова: «Шанований пан міністр.. шанований пан посол.» Або

для обох випадків- «Ваше Поважність». Після звернення слідує текст, і завершується особиста нота компліментом: «Прийміть, Ваше Поважність (чи: пан посол), мої запевнення у високій (чи дуже високій) до Вас повазі». У інших випадках: «З повагою». Під текстом ставиться особистий підпис відправника.

Меморандум. Інша, не так часто вживана форма дипломатичного документу, є меморандум. Зазвичай у меморандумі міститься фактична або юридична сторона якоїсь великої проблеми. Він може бути присвячений ґрунтовному викладенню історії виникнення цієї проблеми і її розвитку, позицій сторін, аргументації цих позицій, містити полеміку і пропозиції. Студентам, які цікавляться питаннями зовнішньої політики, напевно, відомі меморандуми з деяких аспектів роззброєння, які спрямовувалися країнами на адресу ООН.

Документ може мати заголовок, наприклад, «Меморандум уряду України (далі слідує найменування порушеного питання)».

Якщо меморандум вручається як самостійний, окремий документ, то зазвичай, його прийнято друкувати також на нотному бланку, наприклад, на нотному бланку Міністерства закордонних справ або посольства. У разі ж направлення його з супровідним листом або з нотою він друкується або на нотному папері, або на звичайному щільному папері. На відміну від нот, меморандум не має ні звернення, ні завершального компліменту. Під його текстом ліворуч зазвичай проставляється місце (місто) і дата вручення або відправлення.

Пам'ятна записка. Про призначення цього документу говорить сама назва: записка для пам'яті. Друкується пам'ятна записка на звичайному папері і, як правило, в безособовій формі, наприклад: «Висловлюється побажання і т. д». Але бувають і відступи, коли вона друкується від третьої особи. Заголовок цього документу друкується на машинці: «Пам'ятна записка». Зазвичай пам'ятна записка вручається при бесіді, з тим щоб звернути увагу співрозмовника на сказане, на важливість порушеного питання, а в деяких випадках і підкреслити зацікавленість у тих або інших

заходах з боку адресата. Так само, як і ноти, пам'ятна записка може торкатися самих різних питань, у тому числі і проблемних. Але останнє буває досить рідко. Найчастіше ж вона складається з питань повсякденних, рутинних. Пам'ятна записка не підписується. Справа в нижньому кутку (іноді в лівому) проставляються місто і дата. Іноді пам'ятна записка може бути спрямована кур'єром з супровідноюнотою або навіть (рідко) з візитною карткою відправника.

Особистий лист. Деякі автори іноді характеризують цей документ інакше: «приватний лист напівофіційного характеру». З цим навряд чи можна погодитися, оскільки у багатьох випадках воно носить цілком офіційний характер, наприклад, супровідний лист міністра закордонних справ з додатком меморандуму з того або іншого питання на адресу, скажімо, Генерального секретаря ООН. У інших випадках такий лист може носити не лише напівофіційний, але і взагалі неофіційний характер. Усе залежить від його змісту. У ньому можуть виражатися вітання з якогось приводу, вдячність, співчуття тощо. Цю форму використовують і в стосунках з представниками ділових кіл, діячами культури, громадськості. Якщо лист носить неофіційний, особистий характер, наприклад, вираження вдячності або привітання, рекомендується писати його від руки. Але, останнім часом допускається і друкарський текст, щоб не утрудняти адресата в читанні не завжди ясного почерку. У цих випадках можна від руки написати тільки звернення і завершальний комплімент з підписом. Із зазначеного видно неточність назви : «приватний лист напівофіційного характеру». Якщо воно приватне, то не напівофіційне. Якщо ж напівофіційне, то вже не приватне. Місто і дата проставляються, як в особистій ноті – вгорі, праворуч. Адреса пишеться на конверті.

4. Електронне ділове листування. Норми ділової інтернет-комунікації.

Серед основних особливостей інтернет-комунікації, які зумовлюють особливий характер мовного етикету в цьому середовищі, можна виділити наступні. Анонімність. Внаслідок анонімності та безкарності в мережевому

спілкуванні часто з'являються пов'язані зі зниженням психологічного і соціального ризику розкутість, ненормативність і певна безвідповідальність співрозмовників. Відсутність класичних типів невербальної інформації (голос, жести, міміка, почерк та ін.). Втім, ця лакуна заповнюється різного роду графічними виразниками тих чи інших емоцій, а також відео- і аудіоматеріалами, які в якості допоміжного компонента активно використовуються в інтернет-комунікації.

Розширення кола людей, які мають вихід в інтернет, а також збільшення функцій і можливостей інтернет-комунікації визначили виникнення спеціальних правил етикету в інтернеті – норм поведінки і спілкування як для користувачів, так і для провайдерів, адміністраторів, модераторів форумів і т.д. Спочатку правила електронного етикету, або нетикета (netiquette, від англ. Net «мережа» + франц. Etiquette «етикет»), склалися стихійно, що зумовило використання в якості фундаменту для нього стандартних правил мовного етикету. На сучасному етапі розвитку інтернету в багатьох організаціях і на більшості інтернет-ресурсів правила поведінки користувача в локальних мережах встановлюються у формі інструкцій або офіційних правил.

Однак регламентація правил етикету триває, в тому числі і за допомогою розробки комунікативно-толерантних способів спілкування для конкретних інтернет-проектів, форумів тощо. Набори етикетних формул в даному виді комунікації також перебувають у стадії формування: поряд з елементами традиційного етикету з'являються і специфічні для інтернет-комунікації форми, наприклад так звані смайлики. Слід зазначити, що певна частина формул етикету являє собою запозичення з англійської мови (наприклад, «імхо», «лол»), їх русифіковані аналоги («розфрендити») або кальки англійських слів і виразів («З найкращими побажаннями», «Ім'ярек хоче з вами дружити»).

Правила спілкування в електронному просторі

Особливу увагу потрібно приділити етикету мобільного зв'язку. Загальні правила етикету мобільного зв'язку ще не вироблені і, тим більше, не

впроваджені. Але деякі великі оператори в Європі вже розпочали пропагандистські компанії із впровадження базових правил телефонного етикету.

Потребує обмеження використання мобільних телефонів в магазинах, ресторанах, в транспорті. Недопустимим є його використання в кінотеатрі, театрі, на концерті, під час навчального процесу. Особливу небезпеку складає розмова по телефону за кермом. Так, в Японії в 2000 р. близько половини аварій (557 випадків з 1351) відбулося через те, що водії намагалися відповісти на дзвінок, набирали номер (197 випадків) або розмовляли по телефону (187 випадків).

В Україні введені нові правила дорожнього руху, згідно з якими забороняється користування мобільним телефоном за кермом, тримаючи його безо-середньо у руці. Водії повинні використовувати пристрої hands-free. Хоча навіть з вільними руками телефон може відволікти водія від правильної оцінки ситуації на дорозі.

Ще більш небезпечним є включений телефон в літаку. Відомі випадки вимушеної посадки літаків після зльоту, коли пасажери забували виключати телефон. З причини невиключеного мобільного телефона розбився під Цюрихом літак з 10 пасажирами на борту.

Правила поведінки в офісі, де люди звичні до частоті зміни обстановки і до того, що їх часто переривають, відрізняються від правил, прийнятих в спокійній, стриманій атмосфері вдома або в громадських місцях. Для дотримання етикету стаціонарного зв'язку обов'язково слід враховувати навколишнє оточення і керуватися здоровим глуздом.

Якщо використання мобільного телефону дратує оточуючих, необхідно знайти інше приміщення, щоб зробити дзвінок. Навряд чи у кого-небудь виникне бажання слухати ваші розмови за обідом, читанням книг або під час перегляду фільму, спектаклю тощо.

Особливе роздратування у оточуючих вас людей викликають вхідні дзвінки. В цьому випадку можна поради́ти приглушити дзвінок або включити вібро дзвінок (під час надходження вхідного виклику телефон не

дзвонитиме, а тільки вібруватиме). Доцільною буде переадресація виклику на інший номер телефону або повне відключення мобільного телефону.

Комп'ютер суттєво збільшує можливість оперативного зв'язку та може працювати в системі електронної пошти. Електронна пошта (E-mail) – зручний спосіб швидкого та ефективного спілкування.

В Україні існують численні інтернет-мережі комунікаційного зв'язку, які працюють за різними міжнародними протоколами. Мережі можуть взаємодіяти між собою. Вони дозволяють передавати та отримувати різні повідомлення інформаційного або особистісного характеру, а також мати доступ до «Дошки оголошень» чи «Телеконференцій», мережі новин про комерційні пропозиції, баз даних тощо.

Ділова людина, яка перебуває в дорозі, може приєднати свій персональний комп'ютер до мережі і вибрати необхідну їй інформацію із стаціонарного комп'ютера у власному офісі або отримати біржові котирування з «Дошки оголошень».

Більшість правил етикету користувачів електронною поштою подібні до загальноприйнятих у діловому світі при звичайному листуванні. Але є ряд відмінностей або доповнень, які зумовлені, в основному, застосуванням нових технологій та способів передачі інформації. Враховуючи ці особливості, розроблено ряд правил використання електронної пошти в ділових ситуаціях:

- адреса вашої електронної пошти (e-mail) повинна відображати ва-шу посаду та коло занять;
- якщо до комп'ютера мають доступ декілька осіб, треба налагодити систему паролів та ідентифікації користувача;
- оскільки рівень таємничості електронної пошти досить низький, у своїй кореспонденції ніколи не вміщуйте конфіденційну інформацію – ви можете зашкодити собі та колегам;
- використовуйте зручний для читання формат та шрифт (друкуйте в інтервалі «один»; між абзацами робіть інтервал «два»; користуйтеся

лише звичайним шрифтом, оскільки курсив або інші виділення можуть викликати проблеми на деяких типах моніторів);

- використовуйте адекватне, відповідне звертання до особи, якій направляєте лист;
- пишіть коротко, чітко і зрозуміло;
- у посланнях недоречно зловживати великими літерами, оскільки прийнято вважати, що у листуванні слова, написані у верхньому реєстрі з великої літери, є надзвичайно важливими;
- уникайте жартів, які, у відсутності під час електронного спілкування жестів, тону голосу, можуть бути розцінені адресатом як образа;
- уникайте у електронному спілкуванні скорочень та «смайликів» (smileys);
- у випадку використання різного роду цитат необхідно правильно їх оформляти, виділяти та вказувати автора;
- не надсилайте довгих додатків до ваших листів;
- у разі надсилань повідомлень за кордон можуть виникати складності з іншими мовами, тому рекомендується писати послання латинськими літерами (Dobrogo ranku, vitayu);
- завжди підписуйте свої електронні листи;
- відсилаючи діловий електронний лист за необхідності вкажіть, коли ви очікуєте відповідь;
- перш ніж відправити повідомлення, необхідно кілька разів його уважно прочитати;
- правильно вказуйте адресу;
- відповідь на електронний лист прийнято давати відразу після ознайомлення з ним, якщо ж певні умови перешкоджають цьому, необхідно відповідь надіслати протягом доби;
- щоденно перевіряйте вашу ділову електронну пошту;
- не читайте електронної пошти інших без відповідного дозволу;
- не давайте чужої електронної адреси іншим особам без відповідного дозволу – це порушення службової етики;

- якщо ви отримали неприємне повідомлення, яке вас обурило чи роздратувало, дайте відповідь на нього не зразу, а згодом, після ретельного обміркування;
- виявом поганих манер та непрофесіоналізму є надсилання колегам та діловим партнерам спаму («spam»);
- не використовуйте електронну пошту для розсилання на випадкові адреси рекламних повідомлень;
- не використовуйте жодних безплатних локальних мереж (як правило, службових) для приватного листування;
- системний адміністратор повинен мати повний доступ до електронної пошти, тому користувачам необхідно це враховувати при листуванні;
- системний адміністратор має право надсилати термінові повідомлення всім користувачам електронної пошти даного сервера (розсилання по всіх поштових скриньках), а звичайний користувач має право це робити лише з дозволу адміністратора.

Проведене компанією «Сідко ком'юнікейшнз» соціологічне опитування дало можливість визначити десять порушень правил етикету спілкування по електронній пошті, які користувачі інтернету вважають найбільш неприємними.

Відповіді розмістились у такому порядку :

1. Переадресування дурного та вульгарного жарту.
2. Детальна розповідь про особисту помилку.
3. Написання всього тексту повідомлення великими буквами.
4. Поширення пліток і чуток.
5. Обговорення питань інтимного або особистого характеру.
6. Висловлення критичних зауважень на адресу іншої особи.
7. Скарги на роботу або власного начальника.
8. Використання електронної пошти з метою уникнення важкої розмови один на один.
9. Детальне обговорення власної або чужої хвороби чи проблем зі здоров'ям.

10. Суперечки з друзями або родичами.

Таким чином, електронна пошта як новий вид зв'язку вимагає нових методів спілкування, способу мислення та дії.