Деловой этикет – это формы поведения, принятые в деловой среде.

В России на протяжении десятков лет не существовало специального обучения этикету в школах и ВУЗах. Некоторым гражданам повезло, в их семьях обращали внимание на правильное поведение, учили «как себя вести», показывали примеры этикетного поведения. Другим повезло меньше и тема «приличного поведения» присутствовала в их жизни лишь поверхностно.

Возможно поэтому, сейчас в обществе в целом и в бизнес-организациях в частности зачастую наблюдается дефицит хороших манер. Именно поэтому необходимо специальное обучение персонала деловому этикету. Мало написать Стандарт делового поведения для сотрудников компании и ввести его приказом Генерального Директора. Чтобы Стандарты поведения реально работали и применялись в повседневной профессиональной деятельности, целесообразно осуществлять систематическое обучение персонала хорошим деловым манерам.

Важно в ходе бизнес-тренингов и интерактивных семинаров показать сотрудникам смысл и роль этикета в деловой жизни, познакомить с правилами этикета, объяснить их значение, указать на последствия нарушений этих правил. Кроме получения теоретических знаний в ходе такого обучения у сотрудников формируются навыки необходимого этикетного поведения и закрепляются полезные привычки.

В долгосрочной перспективе такой подход наиболее эффективен. Поскольку хорошие деловые манеры персонала прибыльны для компании.

**Деловой этикет** - это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов. Разновидность этикета светского, но основанный на воинском. Главное отличие делового этикета от светского — приоритет субординации над гендерными различиями сотрудников и их возрастом. Деловой этикет включает в себя следующие разделы:

1. Технологии невербального общения: жесты хорошего тона, походка, как правильно сидеть, вход и выход из автомобиля, рукопожатие и пр. Кто с кем здоровается. Кто впереди кого.
2. Протокольные вопросы приема делегаций: встреча, обращение, представление, знакомство, рассадка по автомобилям, размещение в отеле. Протокол переговоров. Визитные карточки. Подарки, сувениры и цветы.
3. Манеры руководителя. Манеры подчиненного.
4. Классификация приемов. Приемы формата с рассадкой: правила для хозяев и гостей. Общение в кафе, в ресторане, а также с прислугой. «Чаевые». Приемы формата стоя. Сервировка стола. Кувертные карты. Что чем едят, включая особые блюда и десерты.
5. Деловая одежда (dress-code), обувь и аксессуары хорошего тона: для приемов, для работы (мужские и женские). Семь принципов правильной одежды.
6. Ритуалы и правила употребления алкоголя. Выбор вин и других напитков. Главные типичные ошибки.
7. Национальные особенности этикета (Россия, Латвия, Германия, Италия, Испания, Франция, Япония, Китай, Корея, Венгрия, США, арабские страны и т. д.).
8. Этикет телефонных переговоров.
9. Речевой этикет.
10. Сетевой этикет (Правила поведения, общения в Сети, традиции и культура интернет-сообщества, которых придерживается большинство. Это понятие появилось в середине 80-х годов XX века).

**Особенности речевого этикета при дистанционном общении, общении по средством телефона, интернета.**

Научно-технический прогресс ввёл в этикет новую культуру общения – общение по средствам телефона. В чём специфика телефонного разговора как одного из видов речевой деятельности? Н.А. Акишина в своей книге «Речевой этикет русского телефонного разговора» так раскрывает эту проблему: «Телефонный разговор включается в число видов речевого общения, осуществляемых при помощи технических средств. Своеобразие телефонного разговора в этой системе состоит в следующем:

Телефонный разговор не является средством массовой коммуникации. Это форма общения с обратной связью, что сближает его непосредственной формой устного речевого общения.

Телефонный разговор характеризуется неподготовленностью, спонтанным протеканием в отличие от большинства других видов речевого общения, осуществляемых с помощью технических средств.

**Телефонный разговор** – это форма диалогической речи. Специфика телефонной связи исключает полилог как форму общения (в отличие от селектора)

Этикет телефонного разговора требует краткости протекания во времени, что вызвано следующими причинами: невозможность беседы сразу со многими абонентами, неожиданно и незапланированного нарушается распорядок дня адресата звонка,телефон предназначен для решения срочных вопросов, время телефонного разговор оплачивается.

Как видно из перечисленного выше, телефонный разговор – это форма устного спонтанного диалога, осуществляемого при помощи технических средств.»

В отличие от контактного устного речевого общения телефонный разговор является дистантным и опосредованным. Собеседники не видят друг друга, а поэтому отключены такие важные средства невербального общения, как соматизмы (жесты, поза, мимика, выражение лица), опора на ситуацию, значимость пространственного расположения собеседников, а это приводит к активизации словесного выражения.

Типы телефонного разговора:

В зависимости от целевой установки звонящего можно выделить несколько типов

телефонного разговора.

1.) Наведение

2.) Различные заказы, вызовы

3.) Передача информации

4.) Поздравления

5.) Поддержание контактов

В зависимости от отношений абонентов и ситуации различаются телефонные разговоры:

1.) Официальные (деловые) – между незнакомыми или малознакомыми людьми.

2.) Неофициальные (частые)

3.) Нейтральные – между знакомыми, но равными по положению и возрасту

4.) Дружеские – между близкими людьми

**Правила разговора по телефону:**

1.) Следует разграничивать официальные и неофициальные разговоры. Деловые звонки ведутся на рабочих аппаратах, неофициальные – на домашних

2.) Неприлично звонить до 9 утра и после 22:00.

3.) Нельзя звонить незнакомым людям, если приходится это делать, нужно

обязательно пояснить, кто дал телефон.

4.) Разговор не должен быть долгим – 3-5 минут

5.) Абонент, которому звонят, не обязан себя называть, даже если это служебный

телефон.

6.) Непозволительно звонящему начинать разговор с вопросов: *«Кто говорит?», «Кто у телефона?»*

**Смысловые части телефонного разговора**

1.) Установление контакта (установление личности, проверка слышимости)

2.) Начало разговора (приветствие, вопрос о возможности говорить, вопросы о

жизни, делах, здоровье, сообщение о цели звонка)

3.) Развитие темы (развёртывание темы, обмен информацией, высказывание мнений)

4.) Конец разговора (заключительные фразы, обобщающие тему разговора, этикетные фразы, прощание)

Через примеры из речевого этикета стали видны исторические тенденции и особенности русской культуры и русского языка. Например, отсутствие в дореволюционном русском языке обращений к низшим слоям означала фактическое рабское отношение высших слоёв к низшим, что в свою очередь, скорее всего, было одним из главных побудителей и причин революции 1917 года.

В то же время фактически уникальная система обращений ты/вы говорит о том, что уважение к личности и его социальному статусу культивировалось в России активнее и основательнее, чем в других странах.

Русский речевой этикет является одной из составляющих национальной культуры, которая берёт на себя основную тяжесть сохранения русского этноса и государственности. И возрождение, и законодательное закрепление норм правил русского этикета и речевого этикета, в том числе должно стать приоритетной задачей государства и общества в ближайшее время. Ведь это будет огромным и основательным шагом в возрождении России как одного из столпов мировой культуры и цивилизации, с другой – это будет великим вкладом в дело сохранения и развития русского этноса и государства.