

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ  
КУЛЬТУРИ ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО**

**КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ**

**ПАВЛЕНЧИК Н.Ф.**

**МАТЕРІАЛ ДО ЗАНЯТТЯ 18**

**«ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ ТА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ**

***Курсу-тренінгу «Креативний менеджмент»***

**для студентів спеціальності 073 «Менеджмент»**

галузь знань **07 “Менеджмент та адміністрування”**

спеціальності **073 “Менеджмент”**

факультет : **Туризму**

рівень освіти: **Бакалавр**

**Львів – 2020 р.**

## ЗАНЯТТЯ 18. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ ТА ВЕДЕННЯ ПЕРЕГОВОРІВ

**Етикет** – це зовнішній прояв внутрішньої дисципліни людей, прагнення до порядку та порядності. Це прийняті в людському співтоваристві правила поведінки і взаємодії, які формуються під впливом понять про мораль і враховують особливості національного менталітету. Люди спілкуються між собою як на побутовому, так і на діловому, офіційному рівні. Відповідно до цього, в процес взаємодії здійснюється відповідно до правил звичайного, повсякденного або ділового, офіційного етикету.

Розрізняють такі види етикету:

1. **Монарший** – сформовані протягом століть норми, котрі застосовуються при монарших дворах.
2. **Дипломатичний** – протокол, якого дотримуються в міжнародних відносинах.
3. **Військовий** – ототожнюється з дипломатичним.
4. **Етикет кожного дня**, до якого також входить поняття «діловий етикет», або його ще називають «бізнесовим». Але, як відзначає Наталія Адаменко, краще використовувати саме першу назву. На її думку, діло – більш глибоке та значуще поняття, ніж бізнес.

Діловий етикет – встановлені регламенти поведінки і спілкування у сфері ділових контактів і бізнесу. У деяких випадках ці регламенти навіть більш жорсткі, ніж прийняті для взаємодії на побутовому рівні. Людина, яка хоче побудувати хорошу кар'єру, повинна знати правила пристойності, уміти тримати себе в колективі і у будь-якій ситуації, щоб заслужити повагу і нікого не образити. Сучасний діловий етикет допомагає уникнути промахів і згладити конфліктні ситуації за допомогою доступних способів.

Можна виділити дві основні функції ділового етикету, так перші являється формування певних правил поведінки, сприяючих взаємодії людей під час спілкування. До другої функції відносять зручність, тобто

раціональність і практичність у взаємодії, тобто застосовувати етикет не через те, що треба, а правильно з боку шанобливого ставлення.



### *Завдання 1. «Найм на роботу»*

Складовими частинами етикету є:

- ✓ ввічливість (доброзичливість, побажання добра іншій людині);
- ✓ тактовність;
- ✓ скромність;
- ✓ точність (уміння цінувати своє слово, виконувати те що обіцяв);
- ✓ привітність
- ✓ культура мовлення;
- ✓ хороші манери;
- ✓ гостинність;
- ✓ постава й хода;
- ✓ вміння зі смаком одягатися;
- ✓ почуття гумору й дотепність;
- ✓ поведінка за столом;
- ✓ етика телефонної розмови.

Ділове спілкування стає тим ефективнішим, чим краще в ньому пов'язуються всі засоби (і вербальні, і невербальні) із дотриманням ділового етикету. Так, люди, особливо під час першої зустрічі, звертають увагу на зовнішній вигляд одне одного. Тому одяг ділової людини має бути охайним, відповідати конкретній ситуації. Що і як одягати на зустріч залежить від того, відбудеться вона вдень чи ввечері, влітку чи взимку, буде офіційною чи дружньою. Звичайно недоречними на діловій зустрічі будуть відкрита сукня, сильні парфуми, надто яскравий макіяж.

Вітаючись, треба трохи нахилити голову, почекати, що і як співрозмовник відповість на вітання, а потім, посміхнувшись, підійти до нього, не забуваючи про необхідність дотримуватись відповідної дистанції. Господар повинен спочатку запропонувати присісти гостю, а потім сідає сам. Якщо господар хоче,

щоб гостю було зручно, він пропонує йому самому обрати місце, куди сісти. Гість сам обере для себе найзручнішу дистанцію. Бажано, щоб співрозмовник при цьому не сидів спиною до дверей та інших людей, бо це може викликати в нього тривогу.

Завершуючи розмову, бажано встати, спокійно попрощатися. Доречно відзначити позитивні результати, що були досягнуті під час бесіди, виказати надію на продовження зустрічей. Щоб підкреслити особливу пошану до людини, варто зустріти її біля дверей, а після завершення розмови провести до дверей.

### **Етикет ділового спілкування.**

Правила спілкування в ділових колах мають велике значення для ведення переговорів, побудови зв'язків і так далі. У більшості випадку використовується "протокол перших секунд", який включає вітання, представлення, звернення і рукоштовування. Етикет ділової людини не допускає фамільярності, так, звертатися треба або по імені-по батькові або тільки по імені. Є ряд правил ділового спілкування:

Якщо в розмові говориться про третю людину, тоді про нього треба згадувати по імені-по батькові, а не "він/вона".

Важливо виключити які-небудь емоції, тобто тільки холодний розрахунок. Контролюйте гучність своєї мови, оскільки люди повинні все чітко чути.

У діловому етикеті заборонено перебивати співрозмовника, оскільки важливо дати йому повністю виразити свою думку.

### **Етикет ділового листування.**

Представити офісну роботу без листування не можна, тому важливо знати основні правила її ведення. Існує багато прикладів, коли помилки, допущені по час створення листа, стали причиною серйозних наслідків. Етикет ділового листа базується на таких постулатах:

Обов'язково має бути написана чітка і зрозуміла тема. Важливо, щоб одержувач зрозумів, що зміст листа актуальний для нього.

У листуванні краще використати професійну поштову адресу, в якій має бути прописане ім'я людини, що листується. По діловому етикету ніяких зменшувальних слів, кличок і тому подібного в адресі бути не повинно, оскільки це неспроможливо.

Обзаведіться сигнатурою, вказавши, наприклад, повне ім'я, посаду, назву фірми і контактні дані. Головне, не захоплюйтеся.

### **Етикет ділової телефонної розмови.**

Розмови по телефону займають важливу частину офісної роботи. Уміння вести подібні бесіди можна віднести до деяких талантів, оскільки не усі можуть викликати прихильність до себе людину і вплинути на його рішення, коли він знаходиться на відстані, і немає візуального контакту. Норми ділового етикету включають такі особливості проведення телефонних розмов:

Починати треба з представлення, яке повинне формуватися по такій формі: "вітальні слова, назва компанії, посади і прізвище". Тільки після цього можна переходити до мети дзвінка.

Суть розмови краще заздалегідь чітко розпланувати. Для цієї мети можна скористатися текстовим або схемним планом розмови. По ходу бесіди можна відмічати проговорені теми.

Діловий етикет має на увазі те, що телефонні дзвінки не здійснюватимуться рано вранці, в обідню перерву і увечері.

Не можна затягувати розмову і в середньому він повинна складати не більше трьох хвилин. Якщо не виходить вкластися в цей час, тоді можливо план розмови був складений неправильно.

### **Етикет ділових переговорів.**

При веденні ділових переговорів здійснюється вибір певної стратегії, яка припускає деяку презентацію до певної інформації. Якщо людина веде переговори, то він повинен досконально знати усю тему зустрічі, щоб мати можливість дати відповідь на будь-яке питання. Основи ділового етикету і переговорів часто включають додаткові наради, що реалізуються на стадії ухвалення підсумкового рішення. Правила поведінки засновані на

холоднокровності, зваженому сприйнятті інформації і відсутності яких-небудь емоцій.

### **Подарунки в діловому етикеті.**

Існують певні постулати, що стосуються вибору і вручення подарунків, завдяки яким можна зміцнити ділові стосунки. Презенти можна вручати на ювілейні дати співробітників і начальника, на значимі дати для компанії, на загальноприйняті свята, у разі проведення ділових зустрічей і в якості знаків уваги або заохочення. Особливості ділового етикету включають такі факти:

У багатьох країнах дорогі презенти сприймаються, як хабар, тому не варто купувати дорогі речі.

Вручати презент треба без тривалих "передісторій", але ось від коротких побажань відмовлятися не стоїть.

Якщо ви отримуєте подарунок, тоді його треба розгорнути відразу, а не відкладати в ящик. Важливо не забувати виражати вдячність.

Під час вручення подарунка не можна проявлятися панібратство, оскільки все повинно бути максимальне коректно і щиро.

Різноманіття етичних принципів і норм дозволяє їм впливати на всі сфери професійної діяльності.

Принципи ділового етикету:

- **Пунктуальність.** Спеціаліст робить все вчасно, грамотно розподіляє свій час, не запізнюється і дотримується встановлені терміни.

- **Конфіденційність.** Службові секрети компанії необхідно берегти так само, як свої власні. Професіонал не говорить зайвого, що не бреше і не переказує почуте на роботі.

- **Доброзичливість.** Привітність і ввічливість важливі в спілкуванні з фахівцями будь-якого рівня. Даний принцип дозволяє професіоналу зберігати самовладання і вести себе доброзичливо незалежно від ситуації.

- **Співчуття і увагу до навколишніх.** Хороша репутація забезпечена того, хто приділяє час чужих проблем і поважає чужу думку.

- **Скромність і впевненість в собі** не завжди суперечать один одному.

- **Зовнішній вигляд.** Уміння органічно вписуватися в оточення високо цінується в бізнес-середовищі. Необхідно одягатися зі смаком, але, в той же час, відповідати контингенту свого рівня.

- **Грамотність.** Грамотний літературна мова, як правило, є показником професіоналізму. Внутрішні документи, кореспонденція, складені хорошим грамотною мовою виробляють позитивне враження.



## *Завдання 2. «Зламаний телефон»*

Основні правила ділового етикету:

**Перше правило – будьте пунктуальні.** Дуже важливо в бізнесі правильно організувати та розрахувати час. Планування та пунктуальне виконання всіх запланованих справ є ключем до успіху. Запізнення є некоректним відносно людини яка вас чекала. І навіть найщиріші вибачення та запевнення про неможливість прийти вчасно не здатні повністю заглидити провину, оскільки навіть на рівні підсвідомості залишиться певний неприємний осад, що буде означати дещо негативне ставлення по відношенню до вас.

**Друге правило – не говоріть зайвого іншим.** У кожного мільйонера є певні секрети для досягнення успіху, але ні один не розкаже їх вам. Не варто казати про справи у власному бізнесі, оскільки іноді навіть найменший натяк може вплинути на діяльність конкурента.

**Третє правило – не будьте егоїстом.** Не можна успішно вести справи, не зважаючи на думки й інтереси партнерів, клієнтів, покупців. Часто саме егоїзм стає на заваді до досягнення успіху. Дуже важливо терпимо відноситись до свого опонента чи партнера, навчитися вислухати та пояснити свою точку зору.

**Четверте правило – одягайтеся так, як заведено у товаристві.** Одяг є демонстрацією вашого смаку та статусу в суспільстві. Не варто легковажити цим правилом. Зовнішній вигляд є першою річчю на яку звертає увагу людина і це відразу настроює її на відповідний лад.

**П'яте правило – слідкуйте за чистотою мови.** Усе, що ви говорите й пишете, повинне бути викладене гарною мовою, правильно. Вміння спілкуватись, грамотно вести дискусію і переконувати опонента є дуже важливим для ведення переговорів. Слідкуйте за своєю вимовою, дикцією та інтонацією. Ніколи не вживайте нецензурної лексики і образливих виразів. Однак не забувайте, що вміння слухати співрозмовника є не менш важливим аспектом спілкування.

Повсякденні правила етикету.

1. Ніколи не приходьте в гості без дзвінка. Якщо вас відвідали без попередження, можете дозволити собі бути в халаті і бігудях. Одна британська леді говорила, що при появі непроханих гостей вона завжди одягає туфлі, капелюшок і бере парасольку. Якщо людина їй приємна, вона вигукне: «Ах, як вдало, я тільки що прийшла!». Якщо неприємна: «Ах, як жаль, я повинна йти».

2. Правила оплати замовлення в ресторані: якщо ви вимовляєте фразу «Я вас запрошуюю» – це значить, ви платите. Якщо жінка запрошує ділового партнера в ресторан, платить вона. Інша формулювання: «А давайте сходимо в ресторан», – в цьому випадку кожен оплачує сам за себе, і тільки якщо чоловік сам пропонує заплатити за жінку, вона може погодитися.

3. Парасолька ніколи не сушиться в розкритому стані – ні в офісі, ні в гостях. Її потрібно скласти і поставити в спеціальну підставку або повісити.

4. Сумкуне можна ставити на коліна або на свій стілець. Маленьку ошатну сумочку-клатч можна покласти на стіл, об'ємну сумку повісити на спинку стільця або поставити на підлогу, якщо немає спеціального стільчика (такі часто подають в ресторанах). Портфель ставлять на підлогу.

5. Золоте правило при використанні парфумів – помірність. Якщо до вечора ви відчуваєте запах власних парфумів, знайте, що всі інші вже задихнулися.

6. Якщо ви йдете з ким-небудь, і ваш супутник привітався з незнайомою вам людиною, слід привітатися і вам.



7. З того моменту, як дитина поселяється в окремій кімнаті, привчіться стукати, заходячи до неї. Тоді і вона буде чинити так само, перш ніж увійти до вашої спальні.

8. Жінка може не знімати у приміщенні капелюх і рукавички, але не шапку і рукавиці.

9. Загальна кількість прикрас з міжнародного протоколу не повинно перевищувати 13 предметів, причому сюди включаються ювелірні гудзики. Поверх рукавичок не вдягають кільце, але браслет можна. Чим темніше на вулиці, тим дорожче прикраси. Діаманти раніше вважалися прикрасою для вечора і заміжніх дам, проте останнім часом стало дозволено носити діаманти і вдень. На молодій дівчині сережки-гвоздики з діамантом близько 0,25 карат цілком доречні.

10. Чоловік завжди першим входить в ліфт, але виходить першим той, хто ближче до дверей.

11. В автомобілі найбільш престижним вважається місце позаду водія, його займає жінка, чоловік сідає поруч з нею, і коли він виходить з машини, то притримує дверцята і подає дамі руку. Якщо чоловік сидить за кермом, жінці теж краще зайняти місце за його спиною. Однак, де б жінка ні сиділа, чоловік повинен відкрити перед нею дверцята і допомогти вийти. У діловому етикеті останнім часом чоловіки все частіше порушують цю норму, користуючись девізом феміністок: «У бізнесі немає жінок і чоловіків».

12. Теми-табу для світської бесіди: політика, релігія, здоров'я, гроші. Недоречне запитання: «Боже, яке плаття! Скільки ви заплатили?». Як реагувати? Мило посміхніться: «Це подарунок!» Переведіть розмову на іншу тему. Якщо співрозмовник наполягає, м'яко скажіть: «Я не хотіла б про це говорити».

13. Дев'ять речей слід тримати в таємниці: вік, багатство, щілину в будинку, молитву, склад ліків, любовний зв'язок, подарунок, шану і безчестя.

14. До кожної людини, яка досягла 12 років, покладається звертатися на «ви». Огідно чути, люди кажуть «ти» офіціантам або шоферам. Навіть до тих людей, з ким ви добре знайомі, в офісі краще звертатися на «ви», на «ти» –

тільки наодинці. Виняток – якщо ви однолітки або близькі друзі. Як реагувати, якщо співрозмовник наполегливо «тикає» вам? Спочатку перепитайте: «Перепрошую, ви до мене звертаєтесь?». Інакше – нейтральне: «Перепрошую, але ми не перейшли на «ти»».

15. Людину зовсім не прикрашає надто гучний сміх, голосні розмови в громадських місцях, пильне розглядання інших людей.

16. За правилами етикету деякі продукти за загальним столом можна їсти руками. До них відносяться: хліб, бутерброди, сендвічі, канапе, пиріжки, печиво, тверді тістечка, пагони спаржі, листя артишоку, фрукти, ягоди з черешками. М'ясо птиці їдять руками в тому випадку, коли його вже не можна їсти виделкою і ножем.

17. Прийшовши в кіно, театр, на концерт йти до своїх місць слід тільки лицем до тих, хто вже сидить. Першим проходить чоловік.

18. Ким би ви не були – директор, академік, жінка похилого віку або школяр – входячи в приміщення, вітайтеся першим.

19. Рукостискання: з жінками не прийнято вітатися за руку, але якщо вона простягає руку чоловікові перша, слід потиснути її, але не так міцно, як чоловічу.

20. При знайомстві представляє: чоловік – жінку, молодші віком і положенням – старшому, хто прийшов пізніше – вже присутнім. При цьому людина, якій ви представляєте незнайомця, згадується першою, а той, кого ви представляєте – другим. «Анна, познайомся – це Костянтин», «Сергію Івановичу, це Маріна».

21. Знайомлячи людей, доречно давати короткі «довідки» про них: «Це мій друг Микита, він хірург», «Це моя інститутська приятелька Наталія». Так ви дасте зрозуміти, в яких стосунках перебуваєте з кожним із співрозмовників, і задасть тему для бесіди в вашій відсутності: «... Так, значить, ви лікар?».

22. Перші вітають: чоловіки – жінок, молодший за віком і становищем – старших.

23. Коли зустрічаються дві подружні пари, спочатку вітаються один з одним жінки, після цього чоловіки вітають жінок, потім вітаються між собою чоловіки.

24. Під час рукостискання не курять. Якщо немає можливості викинути сигарету, перепросіть за це.

25. Якщо руки чимось зайняті, рукостискання недоречно.

26. У туалетній кімнаті руки не потискають.

27. На ділових зустрічах і офіційних заходах цілувати руки жінок не прийнято.

28. Цілуючи руку жінці, нахилийтеся, а не тягніть руку до себе вгору.

29. Якщо ви йдете з ким-небудь і ваш супутник привітався з незнайомою вам людиною, привітатися слід і вам.

30. По вулиці чоловік повинен йти зліва від жінки. Справа можуть йти лише військовослужбовці, які повинні бути готові виконати військове вітання.

31. Спускаючись сходами, чоловік йде на одну-дві сходинки попереду жінки, а піднімаючись – на одну-дві сходинки позаду.

32. Хто б ви не був, завжди притримуйте двері для тих, хто йде слідом за вами.

33. Ніколи не обертайтеся на оклик «Ей, ти!».

34. Ніколи не показуйте пальцем на людину.

35. Голосно сміятися, шумно спілкуватися, пильно розглядати і обговорювати людей в публічному місці – образливо.

36. Завжди включайте беззвучний режим або зовсім відключайте телефон в театрі, бібліотека, кіно, на лекції і так далі.

37. У кулуарах користуватися телефоном дозволено. Але якщо вам потрібно зробити або прийняти дзвінок, відійдіть на два-три метри в бік, щоб не заважати розмові ваших друзів.

38. Палити в присутності некурящих слід тільки з їх дозволу.

39. У дзеркала в гардеробі можна оглянути зовнішній вигляд і злегка поправити зачіску. Але розчісувати, фарбувати губи, підтягувати штани або панчохи дозволено тільки в туалеті.

40. Залиште поцілунки, обійми та інші ніжності на потім. Не змушуйте сидять поруч людей споглядати відразу дві вистави – на сцені і в залі.

41. Намагайтеся в транспорті не розмовляти по мобільному телефону. Навряд чи вашим попутникам цікаві подробиці вашого особистого життя. Можливо, вони хочуть подрімати або читають цікаву книгу. Якщо комусь потрібно щось терміново повідомити, напишіть SMS.

42. Чоловік виходить з громадського транспорту першого, щоб допомогти своїй супутниці вийти і винести багаж.

43. Відповідати на запрошення в гості питанням «А хто ще буде?» неввічливо.

44. Приймаючи гостей, не виправдовуйтеся: «У мене тут невеликий безлад, діти завжди все розкидають», «У нас ремонт, тому всюди коробки». Впускаючи людина до своєї оселі, ви виказуєте йому свою довіру. Ваш гість повинен поважати це і приймати ваше житло таким, яке є.

45. З приходом гостей слід вимкнути телевізор і відійти від комп'ютера.

46. Не слід дарувати юним дівчатам квіти темних відтінків. Ідеальний варіант в цьому випадку – білосніжний букет з розкритими бутонами. Жінкам у віці краще не дарувати швидко в'януть квіти. Навіщо нагадувати, що молодість минула?

47. Якщо на фуршеті подають шампанське або інші холодні напої, то на початку заходу, коли все вітають один одного, слід тримати келих в лівій руці. Від келиха долоня може стати холодною і вологою, що небажано при рукостисканні.

48. Фуршети або коктейльні вечірки проводять в першу чергу для спілкування. Некрасиво все час стоять біля столу з закусками і є.

49. Не можна просити рахунок, коли партнерка або партнер ще їдять.

50. За столом слід спиратися на його край тільки зап'ястя. Жінкам дозволено ненадовго поставити на стіл лікті.

51. Щоб вийти з-за столу, серветку кладуть на стіл зліва. Але в Європі, наприклад, її залишають на спинці стільця. Після закінчення обіду серветку кладуть праворуч від тарілки.

52. Якщо серветка впала на підлогу, не слід піднімати її самостійно. Це зробить офіціант, він же принесе вам нову.

53. Щоб випадково не зазіхнути на хліб або вино сусіда, тарілка для хліба розташовується зліва, напої – справа. Це легко запам'ятати: складіть руки в два жести ОК при цьому зліва вийде буква Б (bread – хліб) праворуч – d (drink – напій).

54. Положення приладів на тарілці може служити сигналом для офіціанта: «Закінчив трапезу, можна прибирати», «Ще їм», «Чекаю наступне блюдо» і так далі.

55. Ножем слід лише різати їжу, а не класти її в рот.

56. Неввічливо вибирати з порцій, що лежать на блюді, кращу. Беріть шматок, який ближче до вас.

57. Негарно доливати з пляшки або графина тільки собі. Взявши посудину в руках, спочатку запропонуйте напій сусід по столу.

58. Якщо ви п'єте напій через соломинку, то не висмоктуйте все до останньої краплі. Пронизливе булькання на дні чарки – не найприємніший звук для оточуючих.

59. Люди важливіші за технології! Не кладіть смартфон на столі в громадських місцях. Поступаючи так, ви показуєте, наскільки важливу роль відіграє у вашому житті телефон і наскільки нецікаво вам те, що відбувається навколо. В крайньому випадку, якщо чекаєте важливого дзвінка, дістаньте телефон і покладіть на стіл екраном вниз.

60. На дзвінок краще відповідати після другого-третього дзвінка, щоб той, хто телефонує встиг зосередитися. Якщо вам не відповіли після п'ятого гудка, покладіть слухавку.

61. Якщо під час дзвінка перервався зв'язок, передзвонити повинен ініціатор розмови.

62. Називайте своє повне ім'я, якщо телефонуєте з незнайомого номера.

63. Повідомляти про важливі події за SMS непристойно.
64. Попереджуйте про відео дзвінок текстовим повідомленням. Не ставте ні співрозмовника, ні себе в незручне положення.
65. Під час відеодзвінка спілкуйтеся з людиною, а не милуйтеся власним зображенням в кутку екрану. Камера – це не дзеркало у ванні.
66. Не нехуйте «темою» при відправленні електронної пошти. Вона повинна відображати суть листа і тим самим економити час співрозмовника.
67. Підтверджуйте отримання важливих листів, якщо відповідь на них вимагає часу.
68. Використовувати важкі вкладення в листах – все одно що подорожувати з громіздкими валізами. Незручно всім: і адресату, і вам самим.
69. Завжди зберігайте таємницю переписки. Не читайте чужі листи, не заглядайте в монітор, коли хтось спілкується в чаті, відвертайтеся, коли людина набирає пароль.
70. Спілкування в месенджері може бути синхронним і асинхронним. Частіше всього обмін повідомленнями відбувається миттєво. Але не варто ображатися, якщо повідомлення приходять «з перебоями». Можливо людина просто зайнята.
71. Використання CapsLock прирівнюється до крику.
72. Не зловживайте кнопкою «Відправити». Дроблячи довгу відповідь на шматки, ви ускладнюєте взаєморозуміння. Людина може вирішити, що думка закінчена і почати відповідати. Причому, якщо вона буде це робити так само, як ви, постійно натискаючи на Enter ви заплутаєтеся.
73. Якщо «стукаєте» до когось в друзі в соціальній мережі, напишіть, хто ви і чому хочете додатися.
74. Не постите на стіну друга занадто особисті повідомлення та фотографії. Соціальні мережі – не місце для прояву інтимних почуттів і з'ясування відносин. Краще робити це особисто.
75. Запитуйте дозвіл на публікацію фотографії іншої людини в соціальній мережі. Навіть якщо це ваш найкращий приятель.

76. Не зловживайте #хештегами.

77. Візьміть під контроль запрошення і повідомлення, що розсилаються від вашого імені в соціальних мережах. Не засипайте друзів спамом.

78. Поводьтеся з людьми так, як бажаєте, щоб поводитися з вами.

**Діловий стиль одягу** Діловий одяг державного службовця повинен створювати враження впевненості, смаку та стильності. Його костюм не повинен бути надто яскравим чи зухвалим. Діловий стиль одягу повинен бути дещо консервативним з хорошою лінією (“лінія” в моді – це характер моделі; лінії бувають прямими, кривими, ломаними; їх часто оцінюють емоційно: ніжні, грубі, енергійні, сухі; в одязі лінія формує зорове враження – ілюзію видовження чи розширення костюма). Він повинен мати одну акцентуючу деталь. Складовою стилю є співобразність, тобто поєднання, гармонійна єдність декількох образів (джинси, як елемент спортивного стилю, не можуть бути поєднаними з жакетом класичного крою чи лакованими туфлями на високих підборах; відповідно до стилю мають бути підібрані зачіска, аксесуари – шарфик, пояс, сумка). Стиль одягу повинен враховувати особливості фігури людини (зріст, повноту, колір шкіри, очей, волосся) та її вік. Зорове прийняття спочатку концентрує увагу на краях предмета, а потім – на деталях, тому важливе значення має силует костюма. Якщо силует невдалий, то деталі вже не спасуть модель. Одяг повинен візуально покращити пропорції ділової людини, змінити в кращий бік об’єми, приховати недоліки та підкреслити переваги тіла. Тому важливо не носити обов’язково модний силует, а знайти “свою” форму, яку потім можна варіювати у відповідності до змін моди, добираючи деталі, колір, доповнення, біжутерію.

Діловий етикет дає чіткі приписи щодо “гардеробної інженерії”. Елегантність вбрання досягається поєднанням кольорової гами (стилісти радять поєднувати не більше двох кольорів). Діловому вбранню притаманні 140 приглушені тони, які можна назвати класичними: темно-синій, сірий, колір верблюжої шерсті (кемел), темно-коричневий, оливковий, колір слонової кістки. Перевага віддається синьому і сірому кольорам, їх відтінкам у холодну

пору року, у теплу – світлим, пастельним. Така кольорова гама найбільше сприяє продуктивним діловим стосункам. Чорний колір вбрання доречний на урочистостях та жалобних заходах. Варто уникати авангарду і “писку моди”. Головна вимога до одягу – акуратність і охайність. Костюм повинен бути завжди добре випрасуваний, сорочка, блуза – свіжою, взуття – начищене і без збитих каблуків. Одяг повинен відповідати місцю, часу, характеру події. Краще вдягатися просто, ніж з претензією.

Діловий етикет чітко вказує, що два дні підряд в одному й тому ж вбранні на роботу ходити не прийнято (щоб урізноманітнити свій гардероб, речі можна комбінувати, зважаючи на колір, лінію крою, фактуру матеріалу).

**Чоловіче ділове вбрання.** Стандартний набір включає в себе: класичний костюм (з вовняної чи напіввовняної тканини), твидовий піджак, темні, у тон піджаку брюки, набір сорочок, 2-3 краватки, білизну, темні довгі шкарпетки чи гольфи, тонкий трикотажний пуловер з У-подібним вирізом (чи жилет без застібки), класичні напівчеревики. Як правило, чоловікові потрібно не менше 3-х костюмів: вихідний, робочий, літній. Костюм-трійка вважається найпрестижнішим і найконсервативнішим. Піджак костюма може бути однобортним чи двобортним. До двобортного піджака, на відміну від однобортного, завжди потрібна краватка, тому він вважається більш формальним. Двобортний піджак завжди носять застібненим. Якщо на однобортному піджаку два гудзики – нижній не застібають. Якщо гудзиків три, то застібають лише середній. В офіційній обстановці піджак повинен бути застібненим. У застібненому піджаку входять в кабінет на нараду, сидять у президії чи виступають перед людьми. Із застібненим піджаком входять у ресторан, на прийом, у залу театру. Нижній гудзик піджака не застібають ніколи. Розстібнути гудзики можна за столом під час сніданку, обіду, вечері чи сидячи в кріслі. Колір костюма чи піджака і брюк повинен бути дещо приглушеним, малюнки стриманими, ледь помітними. Коректно виглядає класична смужка “голочкою” та тоненька смужка завширшки в міліметр на темній тканині (відстань між смужками – 1 см). При правильній довжині піджака (руки вільно опущені, долоні звернуті до тіла) кінчики пальців повинні



торкатись низу піджака. При класичній довжині брюк спереду брючини повинні лежати невеликою складкою на черевиках, а ззаду закривати п'ятку й діставати до каблука. Брюки щільно облягають стегна, але не надто обтягують їх; стрілка на брюках проходить точно по середині ноги і взуття. Правила етикету встановлюють, що за будь-якої погоди чоловік повинен бути в піджаку. Однак він може зняти його, перебуваючи в приміщенні, але виключно за ініціативою свого керівництва, організаторів зустрічі (у світській обстановці – попросивши дозволу в дам).

Сорочка під діловий костюм повинна бути однотонною, з довгими рукавами (у жару допускають короткі рукава), тоною серед дня (тон повинен поєднуватися з кольором костюма чи піджака). Ближче до вечора колір сорочки білішає. Біла сорочка завжди доречна до темного, а особливо чорного костюма. Під сорочку прийнято вдягати майку (вона надає сорочці кращої форми, водночас захищає сорочку від поту та шкіру від подразнення тканиною сорочки). Згідно з правилами етикету манжета сорочки повинна виступати на 2 см з-під рукавів піджака, а комір сорочки повинен бути на 1-1,5 см вищим за комір піджака. Сорочка з гудзиками в куточках комірця виглядає спортивно, справляє менш формальне враження і підходить до костюмів, піджаків спортивного крою. Краватка – типовий атрибут чоловічого вбрання і своєрідна крапка над “і” в діловому образі. Її матеріал, колір і малюнок несуть певне символічне навантаження і не повинні бути надто яскравими. Сучасна краватка може бути з візерунком у смужку, крапинку, клітинку, з дрібним орнаментом. Найбільш 142 елегантно виглядають краватки в смужку. Останнім часом досить популярними стали краватки в діагональну синє-червону смужку. За своєю кольоровою гамою краватка повинна пасувати до костюма та сорочки (її колір повинен бути світлішим за костюм, але темнішим за сорочку). Ширина краватки повинна відповідати ширині лацканів піджака: чим ширші лацкани, тим ширшою повинна бути краватка. Чорна краватка до білої сорочки обов'язкова при висловленні співчуття. Біла краватка-метелик є символом фрачного костюма, а чорна краватка-метелик – смокінга.

Найпопулярнішими є три вузли краватки: а) простий (Four-in-Hand) – невеликого розміру, коли краватка має щільну фактуру; б) універсальний (Half Windsor) – подвійний, напіввіндзорський; підходить для шовкових краваток без підкладки, а також для вузьких краваток, або ж має крупний вузол зі складкою посередині; в) повний віндзорський (Windsor) – найсиметричніший і найбільший; має подвійний пропуск широкого кінця краватки через петлю при вив'язуванні. Слід пам'ятати, що вузол привертає увагу; надто великий чи малий вузол можуть негативно впливати на пропорції шиї та форму обличчя. Згідно з правилами етикету краватка повинна закінчуватись на середині пряжки пояса, а широкий кінець – закривати вузький на 30-33 см. Краватка повинна добре “сидіти” під застібнутим комірцем, а не теліпатися навколо нього, оскільки це розцінюється як неповага до оточуючих. Можна носити спеціальний зажим чи спеціальну шпильку для фіксації кінців краватки. Візерунок декоративної хустинки в нагрудній кишені (яка носить лише після 17-18 год.) не повинен співпадати з візерунком краватки, колір хустинки повинен бути в тон краватки.

Взуття – важливий елемент іміджу чоловіка. Воно повинно бути елегантним, темного кольору, хорошої якості і відповідати вибраній тоновій гамі костюма (м'яку матову шкіру можна носити практично завжди). Чорне взуття пасує до костюма будь-якого кольору. Взуття повинно відповідати сезону та стилю одягу. Мікропориста підошва взуття не додає представництва зовнішньому вигляду. Взуття спортивного типу, замшеве краще підходить до неформальних випадків, воно не поєднується з офіційним костюмом. Лаковане взуття – виключна приналежність смокінга чи фрачного костюма. Слід уникати комбінованого взуття, з великими блискучими деталями (пряжки, емблеми тощо). Черевики повинні бути темнішими за брюки (під коричневі брюки можна взути чорні черевики, але недопустимо під сірі – коричневі). У літній час до нетемного костюма можна взувати світле взуття.

Шкарпетки вибирають під колір брюк, обов'язково темні, довгі, без візерунка, з хорошою резинкою (щоб при сидінні нога залишалась закритою). В

ідеалі колір чоловічих шкарпеток повинен бути темнішим, ніж колір костюма, але дещо світлішим за колір взуття.

Правила ділового етикету поширюються і на чоловічі кишені:

- У них не повинно бути нічого зайвого.
- У брючних кишенях можуть лежати носова хустинка, ключі, запальничка, невелика сума грошей, але так, щоб кишені не віддувались.
- У брючні кишені не кладуть ручки, окуляри та інші крихкі, тендітні предмети.
- У нагрудній кишені сорочки може лежати лише добре випрасуваний носовичок.
- Особисті документи, гаманець, ручка, невеликий блокнот, гребінець, футляр для візиток чи кредитних карток, сигарети можуть знаходитись у кишенях піджака чи куртки. При цьому ручки й окуляри не кладуть у зовнішню нагрудну кишеню піджака (там може бути лише декоративна хустинка чи якийсь особистий документ-пропуск, посвідчення, візитка тощо).
- У зовнішніх кишенях верхнього одягу (пальто, плаща, куртки) можуть лежати рукавички, носова хустинка, за необхідності туди можна перекласти ключі, запальничку та сигарети.

**Жіноче ділове вбрання.** На робочому місці ділова жінка повинна виглядати не сексуально, а жіночно, стильно, елегантно, зі своїм індивідуальним шармом, не дивлячись на деякі обмеження ділового етикету.

Існує 10 табу для жіночого вбрання ділового стилю:

1. Не носити одяг, що повністю відкриває руки (навіть за сильної спеки відкриті плечі повинні бути прикриті легким жакетом (довжина рукавів до ліктя)).
2. Не рекомендується глибоке декольте на блузах чи сукнях.
3. Не вдягати надто вузькі і короткі спідниці (класична довжина – до середини коліна), спідниці з запахом, глибокими розрізами позаду чи збоку (їх доводиться весь час поправляти).
4. Не вдягати прозорі сукні чи блузи, через які просвічує нижня білизна.

5. Трикотажні жакети, костюми, светри (для офіційного ділового костюма вони неприйнятні, у неофіційній обстановці – можливі, але речі повинні бути досить високої якості).

6. Сукні, що щільно обтягують фігуру.

7. Одяг із синтетичних тканин, які електризуються; з еластичних тканин з додатком лайкри; прозорих тканин, мережива, блискучого шовку, джинсу.

8. Одяг із тканин у квіточки, інші малюнки, з використанням живописних полотен, печатних текстів, портретів людей чи тварин.

9. Зловживати брючними костюмами і брюками.

10. Використовувати крупні та яскраві прикраси, а також рюші, волани, бахрому, пір'я, банти; варто уникати в оформленні ділового костюма численних накладних деталей (кишені, клапани, комірці складного крою).

Жіноча мода менш стабільна, ніж чоловіча, і вона пропонує ширший вибір фасону одягу, кольору тканини, але деякі традиції і правила існують і для неї. Найголовніше – кольорова гама туалету; сукня, взуття та аксесуари повинні природно доповнювати одне одного, а фасон одягу повинен відповідати особливостям фігури. Не рекомендується носити багато прикрас. Стандартний гардероб ділового жіночого вбрання включає в себе: костюм класичного крою, пошитий з якісної вовняної, напіввовняної тканини; для спекотної пори – з шовкової, льняної чи віскозної, що складається з жакета та спідниці; 1-2 прямі спідниці, що поєднуються за кольором з жакетом від костюма (довжина до середини коліна чи дещо над ним - при струнких ногах); розрізи збоку і спереду для ділового костюма недоречні; брюки прямі чи брючний костюм (брюки прямі, жакет напівприталений); декілька однотонних блуз, туфлі-“човники” з каблуком висотою 4-5см, білизну хорошої якості з бавовни; колготи чи панчохи тілесного кольору (колір повинен бути наближеним до кольору шкіри жінки і не повинен бути темнішим за колір туфель; чим щільніші і товщі колготи, тим нижчою повинна бути висота підбору взуття). Колір вбрання – переважно темно-синій, сірий, сірокоричневий, темно-маслиновий, кольору червоного дерева. Для весни і спекотної літньої пори – сірувато-бежевий, кольору слонової кістки, какао. У літню пору року туфлі можна замінити на літні

закриті босоніжки з відкритою п'ятою та фіксуєчим ремінцем, але діловий етикет не рекомендує взувати сандалії, відкриті босоніжки, сплетені з ремінців (вони абсолютно не поєднуються з колготами).

У спекотні літні дні треба вдягатись так, щоб виглядати по-діловому і не знемагати від спеки. Відкриті плечі та глибоке декольте неприйнятні в діловій обстановці, оскільки при цьому порушуються норми ділового етикету. Найкраще підходить для цієї пори комплект із блузи на бретельках (але не топа) і легкого жакета вільного крою з короткими рукавами. Може бути і сукня прямого крою в комплекті з болеро або коротким жакетом. Для ділового одягу не використовують деякі види тканин: оксамит, тафту, шифон, мереживо, атлас, парчу, і не прикрашають його блискучими вишивками, бісером, штучними перлами. Діловий одяг повинен бути зручним і функціональним. Комфортний одяг дозволяє не думати про нього, а відповідно й почувати себе впевнено.

Під світлий, пісочний костюм не прийнято вдягати чорні колготи, а з вбранням глибокого темного кольору з матової тканини не варто вдягати надто тонкі світлі колготи (ноги будуть видаватись оголеними). Низ брюк повинен спереду лежати на туфлях, а ззаду діставати до верху підбору, не торкатись підлоги і не закривати підбори взуття. На стегнах брюки повинні облягати, а не обтягувати фігуру (для цього вони повинні мати припуск шириною 2,5-4 см), трусики не повинні бути помітними; пояс повинен бути таким, щоб під нього можна було закласти два пальці; блискавки чи інші застібки повинні лежати гладко; кишені не повинні відтягуватись чи відкриватись. Застібнутий на гудзики жакет, коли під ним вдягнута блуза, не повинен тягнути на плечах і стегнах; на талії має бути додатковий припуск біля 4 см на вільне облягання; довжина рукава повинна бути такою, щоб було видно 0,5-1 см рукава блузки. Спідниця не повинна задиратись при сидінні, на стегнах вона має "сидіти" вільно, а для цього потрібен припуск 2,5 см. Складки в шліці не повинні відкриватись і тягнути на початку кроку. Для ділового костюма не припустимі різкі контрасти (наприклад, чорний жакет з білою спідницею; до того ж він візуально укорочує фігуру невисокої жінки).

Макіяж не повинен бути надто яскравим (моветон – робити його вранці за робочим столом чи підправляти щось у присутності інших); вибір губної помади і тіней для повік повинен відповідати природному колориту жінки. Денний макіяж має бути помірним, особливо в спекотні дні – шар тіней для повік, тонального крему і пудри повинен бути гранично тонким, а туш – вологостійкою. Вечірній макіяж може бути яскравішим і фантазійним (зважаючи на вік жінки й те, де вона і з ким має намір провести вечір). Підбираючи парфуми, слід орієнтуватись не тільки на власні смаки, а й на смаки оточуючих людей (ви самі перестанете відчувати аромат вже через декілька секунд, а оточуючі вас люди будуть його відчувати протягом декількох годин; тому навіть найкращий аромат не повинен бути надто інтенсивним). Треба стежити за тим, щоб запахи парфумерних та косметичних засобів, якими ми користуємось щоденно, не змішувались, оскільки аромати при змішуванні можуть дати не зовсім приємний результат.

Аромати з амбровими і прямими нотами прийнято використовувати тільки в другій половині дня. Слід також враховувати, що нюх у жінок розвинутий краще, ніж у чоловіків, тому вони можуть дратуватись, якщо відчувають неприємний для себе запах на відстані понад 0,5 метра. В офісі, де одночасно працюють декілька осіб, неприємний для когось запах може спровокувати конфлікт. Тому в діловій обстановці краще використовувати не концентровані парфуми, а туалетну воду зі свіжим, легким ароматом. Аромат парфумів повинен відчуватись на відстані трохи витягнутої руки (дистанція інтимного простору); якщо іншій людині цей запах не сподобається, буде занадто різким, то вона підсвідомо відреагує (зробить декілька кроків назад).

Ювелірні прикраси та біжутерія допомагають жінці підкреслити її індивідуальність. Призначення прикрас – надавати жінці витонченості, створювати таке доповнення до образу, без якого він не буде закінченим. Носіння прикрас - це показник не матеріальних можливостей жінки, а її культури та вишуканого смаку. Спеціалісти по іміджу ділової жінки вважають, що коректною прикрасою є обручка. Золото і срібло разом не носять. Бажано, щоб прикраси були комплектними, але не химерними чи надто масивними

(висячі довгі сережки діаметром понад 2,5 см, браслети, що дзвенять, неприйнятні в діловому костюмі). Прикрас не повинно бути надто багато в доповненні до ділового вбрання і вони мають відповідати обраному стилю та ситуації. Прикраси із срібла органічно доповнюють вбрання холодних тонів, а золото прекрасно гармонує з тканинами теплих відтінків. Слід мати на увазі, що сережки підкреслюють взаємозв'язок з очима; брошки акцентують увагу на обличчі і на верхній частині фігури; а буси та ланцюжки візуально взаємозв'язані з шиєю (короткі – повнять, а досить довгі та контрастні з вбранням - зменшують зріст). Прийнято вважати, що дорогі камені (діаманти, смарагди, сапфіри, рубіни) носять переважно заміжні жінки, дівчатам більше підходять перли, бірюза, гірський кришталь та інші оздоби з напівдорогоцінним камінням. Хрест не можна вважати прикрасою навіть у тому випадку, коли він виконаний ювеліром із коштовних матеріалів. На відміну від католиків, православні носять хрест на тілі під одягом. Тенденція носити хрест поверх одягу - це порушення традицій православного християнства. Завдяки ефекту аксесуарів жінка надає своєму візуальному іміджу особливого шарму. Кольорова хусточка, фігурна закладка, оригінальний поясок, елегантна сумка - ці та інші нехитрі деталі жіночого туалету надають її зовнішньому вигляду своєрідну індивідуальність. Слід завжди пам'ятати, що ви спілкуєтесь не тільки з колегами, співробітниками, а й з громадянами, що звертаються до вас з проханням допомогти у вирішенні тієї чи іншої проблеми, зарадити у чомусь, допомогти в горі.



### ***Завдання 3. Тест «Чи знаю я етикет?»***