

Лекція

Тема уроку 2.3 Поняття ділового протоколу

Для успішних ділових контактів між партнерами, особливо представниками різних країн, дуже важливо дотримуватися певних протокольних звичаїв та правил.

Слово “протокол” (від грецького protokollon означає: protos – перший, kolla – клеїти). У візантійській дипломатії слово трактувалось як правила оформлення документів й означало першу частину документа, в якому перераховується склад учасників зустрічі. В наш час **протокол** являє собою сукупність правил поведінки, норм і традицій, які регулюють порядок різних церемоній, офіційних та неофіційних зустрічей, форму одягу та ін.

Французький дипломат Ж. Камбон зазначає: “Правила протоколу в наш час видаються децю старомодними, але не дотримуватися їх так само нерозумно, як і не знімати шапку заходячи в церкву або взуття заходячи в мечеть... По суті, не все ж так безглуздо в цих урочистих дрібницях”

Діловий протокол – правила, що регламентують порядок зустрічей і проведень делегацій, проведення бесід і переговорів, організацію прийомів, форму одягу, ведення ділового листування, підписання договорів, угод та ін.

Протокол допомагає створити дружню і невимушену обстановку під час зустрічей, переговорів, прийомів, що сприяє взаєморозумінню і досягненню бажаних результатів, допомагає вирішенню ділових питань.

У міжнародних стосунках використовується **дипломатичний протокол** – сукупність правил, традицій, яких дотримуються в міжнародних стосунках. Він є складовою дипломатії і формою, яка створює відповідні умови відносин між державами, урядами на основі миру, взаємоповаги, дружби.

Основними *етичними принципами* ділового протоколу є **ввічливість, тактовність, взаємоповага, гідність, порядність.**

Американськими вченими К. Томасом і Р. Кілменом розроблена методика, яка дає змогу менеджеру обирати *стратегію поведінки і спілкування* в організації.

- **Протистояння (суперництва)** – керівник намагається залишити за собою командну роль як щодо підлеглих, так і щодо партнерів, виходячи зі своєї мотивації досягнення успіху і бажання впливати на інших.
- **Партнерства** – керівник прагне отримати позитивний результат, враховуючи не тільки власні інтереси, а й інтереси інших. Така стратегія є ефективною, бо вона вибудовується на основі поваги до людей.

- **Компромісу** – керівник прагне досягти успіху, займаючи середню позицію між протистоянням та партнерством. Однак для виконання поставлених завдань ця стратегія не завжди є результативною.
- **Уникнення** – керівник прагне уникнути відповідальності за постановку та реалізацію завдань. Це буває при його недостатній професійній компетентності.
- **Прилаштування** – керівник не виявляє ні активності, ні зацікавленості, ні волі, щоб організувати роботу інших людей найкращим чином й отримати позитивні результати.

Однією з найважливіших умов успішності керівника є його *комунікативна компетентність*, яка визначається тим, як він вміє приваблювати до себе інших людей, викликати у них симпатію; зацікавлювати їх своєчасною і корисною інформацією; аргументовано переконувати у важливості тих чи інших дій; впливати на інших з метою спрямування їхніх зусиль на виконання поставленої мети, завойовувати та підтримувати своїми діями довіру.

Дослідження показують, що найкраще сприймають люди конструктивну критику, в якій є підтекст про повагу до людини та віра в її здібності, знання та досвід.

Питання для самопідготовки

1. Особливості ділового етикету.
2. Діловий етикет як економічна категорія.
3. Поняття ділового протоколу.
4. Етика та етикет у взаєминах керівника та підлеглими.
5. Етика та етикет у взаєминах з клієнтами та партнерами по бізнесу.
6. Національні особливості ділового етикету в різних країнах світу.