**Лекція 2. Діловий протокол**

**Діловий протокол: сутність, характеристика, значення**

Сьогодні ні для кого не секрет, що хороші манери приносять більший прибуток. Бізнес здійснюється не тільки на економічній арені, але і в етичній сфері. Дотримання правил ділового етикету є необхідним елементом професіоналізму. Загальні постулати ділового етикету такі: повага, точність, акуратність, чіткість, стислість і щирість. Вміння вести ділову бесіду, переговори, спілкуватися по телефону передбачає розвиток навичок ораторської майстерності та техніки ділових переговорів. Невід'ємною частиною ділового іміджу є грамотність в письмовій та усній мові. За результатами статистичних досліджень було встановлено, що успішна кар'єра на 85% залежить від особистих якостей людини і тільки на 15% - від професійних навичок.

**Історія виникнення протоколу**

З давніх часів людство акумулювало, обирало і адаптувало ті правила поведінки, умовності і звичаї, які відповідали інтересам підтримки і розвитку спілкування між народами. Таким чином, у міру утворення держав формувались і зв'язку між ними - певні норми спілкування між країнами, поряд з якими почали формуватися і протокольні норми.

Слово "протокол" має давню історію. Корінням воно сягає глибоко в часи античної Греції. У візантійській дипломатії воно означало першу частину складеного в урочистих тонах документа, в якому перераховувався склад учасників переговорів.

У період Середньовіччя цей термін розуміється як правила оформлення різних документів і ведення архівів. Незабаром слово "протокол" стало мати відношення до дипломатії та дипломатичної служби. Розширено було і саме значення його - крім правил оформлення дипломатичних документів, до дипломатичного протоколу почали відносити питання етикету і церемоніалу.

**Характеристика поняття "діловий протокол"**

Норми дипломатичного протоколу - це результат спілкування, що відбувалося між людьми різних країн і народностей па протягом багатьох століть. Тому поняття протоколу є історичною категорією. У процесі свого розвитку ці норми зазнали безліч змін.

Однак звід цих правил також знаходить застосування на рівні контактів представників ділового світу, оскільки сьогодні процес спілкування властивий не тільки окремо взятих держав, але і їх окремих представників, в нашому випадку - діловим людям.

У діловому світі подібні правила регламентують порядок зустрічей і зв'язків, проведення бесід і переговорів, організацію прийомів, оформлення ділового листування.

При проведенні переговорів з іноземними партнерами виникають питання не лише комерційного, та організаційно-протокольного характеру. Вирішити їх допомагає знання саме основ ділового (бізнес-) протоколу, а також чітке планування переговорного процесу.

Досвід доводить, що для налагодження відносин з діловими партнерами аж ніяк не досить тільки знань комерційних питань і правових норм. Важливим є також дотримання певних протокольних правил і звичаїв.

Сьогодні діловий протокол являє собою звід правил, згідно з якими регулюються: процес ведення ділових переговорів, різні церемонії, форма одягу, ділова переписка між партнерами і т. д.

Будь-яке порушення цих правил може призвести до серйозних наслідків для того, хто їх допустив: він завдає непоправної шкоди своєї компанії, дискредитує імідж фірми і втрачає свій авторитет. Тому компанії, яку він представляє, доведеться шукати способи вибачитися перед своїм діловим партнером і усунути подібні промахи.

Протокол допомагає створити дружню і невимушену атмосферу на ділових зустрічах, переговорах, прийомах, а це, в свою чергу, сприяє взаєморозумінню і досягненню бажаних результатів. Де люди і компанії, партнери і переговори - там завжди присутній протокол.

Сучасний бізнес - це величезний світ, в якому діє безліч законів, що регламентують практично весь процес взаємодії партнерів - аж до найдрібніших деталей: як правильно зустріти людину в аеропорту; як влаштувати діловий обід чи сніданок, щоб він пройшов за наміченим планом і привів до бажаного результату; як розсадити учасників зустрічі і що з одягу підібрати саме для цього випадку; якщо зустріч відбувається в офісі - що повинно обов'язково бути присутніми в інтер'єрі кабінету президента компанії, щоб обстановка посилювала ефект першої зустрічі.

Зі сказаного стає зрозуміло, що діловий протокол - складне мистецтво, і для того, щоб досконало оволодіти ним, потрібно чітко уявляти, яким хоче бачити вас партнер по бізнесу.

Діловим протоколом у світі бізнесу прийнято називати вищий рівень ділового етикету. У ньому все прораховано до дрібниць, кожен учасник точно знає свою роль і своє місце в цій загальній розстановці сил. Протокол - це сукупність визначених правил, норм і традицій на переговорах і неофіційних зустрічах.

Діловий протокол передбачає і сценарій відносин в діловому світі. З самого початку протокол розглядає міжнародний принцип переваги рангів. Це означає, що до персони відносяться відповідно до її чину і посади в компанії, а вік і стать особливого значення не мають.

Даний принцип стає основоположним у ділових відносинах. Безсумнівно, його можна назвати умовністю. Але і весь діловий протокол в цілому являє собою звід правил і умовностей, прийнятих в світі бізнесу.

Правила ділового протоколу не є непорушними і священними. Вони постійно змінюються, з урахуванням звичаїв і традицій різних народів і віянь часу. Не змінюється у них лише одне - в основі лежать повага і дружнє ставлення між учасниками протоколу. Діловий протокол не так вже точний і сухий, як може здатися на перший погляд: в ньому є місце і експромту, і живому спілкуванню. Як і в багатьох інших видах взаємодії між людьми, в ділових стосунках головне - прояв щирих, гуманних, теплих почуттів до співрозмовника і вміння грамотно вийти із ситуації. Повагу до звичаїв і народних традицій співрозмовників, уміння висловити подяку за спілкування і увага цінуються набагато вище, ніж холодне дотримання протокольних норм.

**Функціональне призначення протоколу**

Ми охарактеризували поняття "діловий протокол" в цілому, постаралися довести, наскільки важливо його дотримання. Тепер перейдемо до більш конкретних речей.

У бізнесі кожна людина розглядається як носій певних ділових якостей і представник фірми, в якій він займає певну посаду. Наприклад, згідно з протоколом, обмінюватися привітаннями або співчуттями можуть рівних за рангом представники різних фірм: директор - з директором, президент-з президентом. Начальник відділу не може відправити поздоровлення президентові компанії від свого імені: буде порушена ієрархія.

Діловий протокол для бізнесмена складається з безлічі складових: створення певного зовнішнього іміджу, вироблення власного стилю ділового спілкування, оформлення робочого місця, організація прийомів та особливості спілкування з іноземними партнерами. Всі ці навички входять в поняття "діловий етикет" і є частиною ділового протоколу.

Починаючи освоювати ази ділового етикету, не треба "винаходити велосипед": всі перераховані компоненти тією чи іншою мірою стандартизовані, і від норм в основному не відхиляються. У більшості великих компаній (тим більше в держструктурах) є протокольні відділи, які відповідають за переговори, зустріч людей, офіційні подарунки і т. д. Ці правила придумані зовсім не сьогодні, на якісному рівні вони існували і в СРСР.

Дипломатична практика взаємовідносин країн ґрунтується на Віденській конвенції 1961 р., де описана діяльність країн по відношенню один до одного. На цьому документі і будується весь міждержавний протокол.

*Наприклад, під час зустрічей компаній-партнерів головне в розсадження учасників - протокольне старшинство. Глави фірм повинні сидіти один навпроти одного. А далі діє правило "правої руки": перший за значимістю людина (після глави компанії) сідає за праву руку, другий - польову, третій - правіше "першої руки" і т. д. Представники іншої компанії розсаджуються за тим же принципом - правшу "правої руки" свого президента. Але коли мова заходить про партнерів-іноземців, ми все ж повинні рахуватися з традиціями інших держав. Наприклад, в Японії принцип розсадження відрізняється від міжнародного стандарту: з правого краю розташований президент компанії, а далі в порядку ієрархії - його співробітники. Інша сторона переговорів буде сидіти за принципом дзеркального відображення.*

На перший погляд здається, що для дотримання ділового етикету протокольного відділу достатньо лише довести до керівників його правила. Насправді це не так.

Робота протокольних відділів дуже напружена і складається з постійних авралів. Пояснимо нашу думку: компанії, особливо великі, ведуть активний спосіб життя - зустрічаються з клієнтами, партнерами, виїжджають на переговори в інші країни; пристроєм цих заходів в інших містах і державах, а також зустрічей гостей входить в обов'язки протокольного відділу. Уявіть собі: представники компанії сьогодні відвідують Москву, завтра - Санкт-Петербург, потім - Астану - й відділ протоколу повинен встигнути все: продумати логістику, не забути про перекладачів, підготувати квіти і подарунки. І, що важливо, - все це зробити вчасно.

Багато власників власного бізнесу не мають необхідних навичок або досвіду у підготовці протоколу корпоративних зустрічей. Пропонуємо вам декілька простих порад, які можуть бути використані для підготовки протоколів або звітів корпоративних зустрічей будь-якого виду.

Оптимальне дотримання протоколу корпоративної зустрічі є ознакою здорового бізнесу; а оскільки цей бізнес в будь-якому випадку буде ретельно досліджуватися акціонерами, інвесторами і фінансовими установами, то логічно припустити, що час і зусилля, витрачені на підготовку належного протоколу, цілком окупляться. Грамотне проведення протокольних подій і дотримання норм етикету створює більш високий імідж компанії і формує сприятливе середовище для успішних переговорів на високому рівні, оскільки володіння діловим етикетом виконує наступні функції:

- захищає від непередбачених ситуацій та незручного становища на переговорах;

- дає можливості для ввічливого маніпулювання та підвищення ефективності переговорів і зустрічей.

У наші дні все більше значення набуває демократія. Це стосується і протоколів: вони стають більш лояльними. За і неформальної комунікації - наприклад, в рамках компанії - є певний стандарт. Правила у фірмі небажано вводити в наказовому порядку. Іноді недостатньо досвідчені і компетентні керівники так і надходять, віддаючи розпорядження кшталт: "З завтрашнього дня ходимо в краватках!". Після чого співробітники ще два тижні говорять про це розпорядженні виключно в агресивних тонах. Досвідчений керівник спочатку донесе до людей, що діловий стиль в одязі - це приємно, необхідно і правильно, а вже потім буде вводити нові стандарти.

*Деякі компанії йдуть правильним шляхом, влаштовуючи для менеджерів свого роду покази-рекомендації. А ось чого категорично не можна робити - так це вводити якийсь документ - "Правила дрес-коду": людина швидше прислухається до рекомендацій, ніж до наказів. Поступово все більше співробітників буде ходити в костюмах, і що залишилися в джинсах і майках будуть відчувати себе "білими воронами". Рано чи пізно вони самі захочуть одягти краватки.*

*Тим не менш відомі всьому світу особистості подають не самий зразковий приклад дрес-коду. Наприклад, Білл Гейтс ходить у кросівках. Але він власник. Крім того, його не пустили в цій взуття на один з офіційно-урочистих заходів, де був прийнятий black tie.*

99% власників бізнесу все ж дотримуються суворого стилю, надягаючи під чорний костюм і білу сорочку.

Правила одягу для *бізнес-леді* досить суворі. У протоколі існує всього три кольори для костюмів: чорний, темно-синій і сірий. Ні в якому разі не коричневий: це популярний колір, але до нього складно підібрати блузки та аксесуари.

Протокол окремо передбачає запізнення. Спізнюватися завжди соромно. Протокольщик повинен докласти максимум зусиль для того, щоб його "підопічний" керівник був на місці в призначений час, тобто врахувати можливий форс-мажор.

Важливо пам'ятати деякі позиції, які обов'язково передбачаються протоколом. Пункти, які повинні бути включені в протокол зустрічі, складають звіт, в якому повинна бути відображена наступна інформація:

- відвідувачі зустрічі;

- дата та час її проведення;

- ім'я ведучого;

- всі рішення, прийняті на зустрічі.

У разі корпоративних зустрічей також важливо включити у протокол будь-які питання, які висуваються для обговорення.

Інший фактор, який допомагає при підготовці протоколу зустрічей, полягає в необхідності існування погодженої та затвердженої в письмовому вигляді повістки дня. Вона має бути чітко сформульована і поширена між учасниками за деякий час до скликається зустрічі. Порядок денний не тільки сприяє гладкому проведення зустрічі, і полегшує життя того, хто здійснює запис протоколу, допомагає відстежити і зареєструвати прийняті на зборах рішення.

Пет ніякої необхідності записувати у протокол кожен коментар, озвучений під час проведення зустрічі. Зазвичай істотна тільки основна інформація і прийняті рішення. У разі наявності значних заперечень або поправок вони можуть і повинні бути запротокольовані, навіть якщо їх обговорення не приділяється великої уваги. Не обов'язково, але все-таки корисно включити в протокол коротке резюме найважливіших питань, які розглядалися на зустрічі.

Діловий протокол прийнятий у всьому світі як спосіб спілкування різних народів для досягнення взаєморозуміння та налагодження міжнародних контактів. Сьогодні еталоном протоколу прим'ято вважати Японію, а серед європейських країн зразково-показовою можна назвати Угорщину. Бізнесмену, який відправляється з діловим візитом за кордон, необхідно ознайомитися зі звичаями країни, у яку він направляється, з правилами прийому гостей і т. п. Наприклад, у Фінляндії відмова від походу в сауну-вірний спосіб образити партнера. Англійці можуть скасувати зустріч, якщо партнери запізняться хоч на п'ять хвилин, тоді як іспанці не звернуть на це ніякої уваги. Японці будуть довго вибачатися на протокольному вечері, що нічим пригостити, хоча стіл буде щедро заставлений їжею. І в кожній державі існує маса своїх особливостей. Допомогти бізнесмену цієї непростої задачі покликані спеціально навчені люди: вони можуть підготувати "шпаргалку" з особливостей ділового етикету тієї країни, в яку відправляється їх керівник.

На сьогоднішній день є кілька шкіл, де готують протоколыциков. Одна з них - Дипломатична академія Міністерства закордонних справ РФ, в якій є курси за діловим протоколом. Це хороша академічна школа, але вона розрахована швидше на міждержавний протокол, а не на бізнес-етикет.

Володіння правилами ділового етикету в сучасному бізнес-співтоваристві - не пережиток минулого, а обов'язкова вимога. Від того, наскільки ви вмієте бути "своїм" у будь-якій, навіть самої нестандартної ситуації, залежить якість і кількість ваших ділових контактів, а отже, і результат вашої бізнес-діяльності. При цьому бізнес-середовище постійно ускладнюється, набуваючи специфічними для кожного виду діяльності ритуалами і нормами, тому важливо вміти адекватно застосовувати власні знання.

**Бізнес-мова**

В будь-якій діловій сфері є свій професійний мова, так званий бізнес-мову. **Бізнес-мова - це специфічні терміни, що вживаються бізнесменами тільки в діловому спілкуванні.**Як правило, до бізнес-мови у повсякденному мовленні не вдаються, подібні терміни в ній не зустрічаються. Вибудовуючи відносини і налагоджуючи ділові контакти в тій чи іншій сфері, ділові люди, природно, використовують бізнес-мову. Але дуже важливо бути прийнятими і понятими не тільки в рамках своєї країни, але і за кордоном. Для цього будь-яка ділова людина повинна знати хоча б одну іноземну мову, який дозволить більш ефективно встановлювати ділові контакти. Найчастіше як мови міжнародного спілкування є англійська.

Отримавши необхідну теоретичну базу англійської мови, ви повинні будете вміти застосовувати її на практиці на професійному рівні. Якщо ви плануєте не просто відкрити свою власну справу, але також розширювати його, укладати договори та співпрацювати з іноземними компаніями, то вам не вистачить просто буденного іноземної мови. Без знання спеціальних термінів та вміння їх застосовувати на практиці ви не зможете вивести свій бізнес на міжнародний рівень. Тому цілком очевидно, що вам необхідно вивчати бізнес-мову. Якими ж початковими знаннями вам необхідно володіти для вивчення мови професійного бізнесу? Насамперед бажано знати англійську мову на рівні середньої школи, знати лексикологію і граматику. Природно, ви повинні розуміти і володіти спеціальними термінами па своїй рідній мові. Адже не знаючи професійної термінології українською мовою, вам важко буде зрозуміти і вивчити мову бізнесу іноземною мовою, в нашому прикладі - на англійській. Під час навчання іноземної мови ви навчитеся володіти іноземною публічною промовою (що допоможе вам у просуванні своєї справи, на різних церемоніях, переговорах і т. д.), зможете вільно обговорювати професійні теми (з умінням задавати певні питання і відповідати на них), навчитеся навичкам ділового листа (це допоможе не тільки вести ділове листування з іноземними партнерами, але і готувати необхідні документи іноземною мовою).

Ви зможете легко зробити презентацію своєї компанії, використовуючи основні терміни, для вас не складе труднощів провести різноманітні економічні та фінансові аналізи на міжнародному рівні, простежити тенденції розвитку вашої галузі в міжнародному плані, ви будете вільно почувати себе в ділових поїздках за кордон і на іноземних переговорах - одним словом, зможете скласти гідну конкуренцію на світовому ринку.