

ТЕМА 5. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ: ОРГАНІЗАЦІЯ ЗУСТРІЧІ ДЕЛЕГАЦІЇ. ЕТИКЕТ НАЦІОНАЛЬНИХ СИМВОЛІВ

1. Протокольні вимоги до учасників церемоній
2. Правила посадки в автомобілі відповідно до протокольної практики
3. Етикет національних символів

1. Протокольні вимоги до учасників церемоній

При зустрічі делегації, особливо зарубіжної, необхідно дотримуватися певних протокольних правил:

- Ранг та посада зустрічаючого голови делегації повинні відповідати рангу і посаді приїжджаючого голови делегації. Іншими словами, якщо приїжджає голова іноземної фірми, то його має також зустрічати голова приймаючої фірми.
- Для зустрічі, зазвичай, прибуває голова приймаючої делегації в супроводі 2–3х осіб.
- Якщо гість приїжджає разом із дружиною, то голова приймаючої делегації зустрічає його також зі своєю дружиною.
- Першим відрекомендовується голова, який приймає делегацію, і якщо з ним на зустріч приїхала його дружина, то він відрекомендовує її гостям.
- Другим відрекомендовується гість – голова іноземної фірми, який відрекомендовує також і свою дружину.
- Голова приймаючої делегації потім відрекомендовує своїх співробітників – членів делегації, які приїхали зустрічати гостей, за рангами.

Якщо серед зустрічаючих є жінки, то їх відрекомендовують у першу чергу. Якщо жінок небагато, то їх рекомендують за рангами, а потім чоловіків – також за рангами.

- Керівник делегації, що приїхала, після цього у такий же спосіб відрекомендовує членів своєї делегації.

Зустрічаючи делегацію в аеропорту або на вокзалі, голова приймаючої сторони повинен вручити квіти всім жінкам – учасникам делегації чи прибулим разом із членами делегації.

До речі, при зустрічі і проводах в аеропорту чи на вокзалі слід підносити квіти, загорнені в целофан (чоловікам квіти не дарують, за винятком ювілейних дат).

- Очевидно, що тепла зустріч і прощання – важливий елемент у взаєминах між людьми, що сприяє створенню дружньої атмосфери в процесі роботи. Тому зарубіжних гостей, що приїжджають на запрошення вітчизняної фірми для ознайомлення з її діяльністю, повинен зустріти, провести і вітати на урочистому прийомі її голова. Далі гостями можуть займатися інші співробітники фірми.

- В діловій практиці місця розташування учасників різних церемоній строго регламентовані.

- Якщо під час церемонії офіційні особи повинні пройти певну відстань до зазначеного заздалегідь місця, то цей шлях має бути вільним.

За горизонтальної побудови ряду (присутні стоять в ряду по прямій лінії) найбільш почесним місцем вважається або крайнє праве, або центральне.

Якщо кількість осіб в ряду процесії непарна, найбільш почесним є місце в центрі. Порядок в цьому випадку такий: 2–1–3, 4–2–1–3–5.

Якщо гостей двоє, то почесне місце справа: 2–1, якщо четверо, то порядок такий: 4–2–1–3.

- Дотримується і такий порядок: почесна особа очолює процесію, а інші йдуть за нею в півтора-двох кроках.

- Піднімаючись сходами або входячи до кімнати, почесна особа рухається на крок вперед від того, хто перебуває зліва від неї.

- У церемонії, яка відбувається під відкритим небом, запрошені займають визначені їм місця до прибуття почесної особи.

Дружини запрошених, як правило, перебувають поряд зі своїми чоловіками. У деяких країнах, відповідно до місцевих традицій, жінки розміщуються поруч на окремій трибуні.

2. Правила посадки в автомобілі відповідно до протокольної практики

Зустріч делегації неминуче пов'язана із розміщенням в автомашинах. Знання правил посадки відповідно до міжнародної протокольної практики необхідне кожному членові делегації. Їх повинен знати і водій, і перекладач, і керівник делегації, і його дружина.

Найперше, машина має подаватись так, щоб праві дверцята були обернені до тротуару. Першим і сідає, і виходить пасажир, який займає почесне місце. Якщо умови не дозволяють водієві подати машину правим боком до тротуару, то почесний пасажир сідає в машину через ліві двері. Інші також сідають через ліві двері.

Почесний пасажир займає місце на задньому сидінні з правого боку за ходом автомобіля, біля нього – господар чи керівник зустрічаючої делегації. Поруч з водієм може сісти охоронець, репортер і, як виняток, перекладач. Особа, що займає почесне місце, виходить через праві дверцята, а решта, щоб не турбувати того, хто сидить на почесному місці, – через ліві.

Почесний пасажир займає місце на задньому сидінні з правого боку заходом автомобіля, біля нього – господар чи керівник зустрічаючої делегації. Поруч з водієм може сісти охоронець, репортер і, як виняток, перекладач

Якщо гість прибув з дружиною, то і зустрічаючий також повинен бути з дружиною. При цьому, **в одному випадку** – дружина займає праве місце на задньому сидінні, а почесний гість – зліва, поруч з водієм на передньому сидінні може сісти супроводжуюча особа без господарів, господар зі своєю дружиною сідають в інший автомобіль. **В іншому випадку** – почесний гість і господар сідають в один автомобіль, а дружини з перекладачем їдуть в іншій машині. Посадка в такому ж порядку, як і в машині керівників делегації.

Зустрічаюча особа завжди повинна враховувати, що найкращим варіантом є пересування в автомобілі тільки вдвох. Розсадження членів делегації в автомобілях, як правило, проводиться по двоє, а супроводжуючих осіб – по троє, а то і четверо в одному автомобілі (мікроавтобусі).

Якщо для переїзду використовується таксі, порядок посадки почесних гостей не порушується. **Почесного гостя не можна садити поряд з водієм. Це порушення протоколу.**

Якщо використовується особистий автомобіль і за кермом буде один із членів делегації, яка зустрічає, то почесним місцем для гостя буде місце поряд з водієм.

Запрошуючи почесних гостей сісти в машину, перед ними відчиняють двері. А коли гості сіли, зачиняють. Залежно від ситуації це робить або водій, або перекладач, або хтось із супроводжуючих осіб.

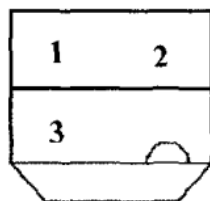
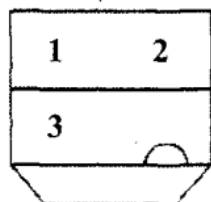
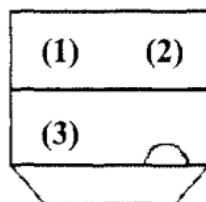


Рис. 1. Порядок розсадження в звичайному автомобілі.

1 — самий почесний пасажир (гість, глава прибулої делегації); 2 — наступний за старшинством пасажир (глава зустрічаючої делегації); 3 — перекладач.



а)



б)

Рис. 2. Порядок розсадження у разі, коли гість прибув з дружиною (главу зустрічаючої делегації також повинна супроводжувати дружина).

а) 1 — глава прибулої делегації; 2 — глава зустрічаючої делегації; 3 — перекладач; б) (1) — дружина глави прибулої делегації; (2) — дружина глави зустрічаючої делегації; (3) — перекладач.

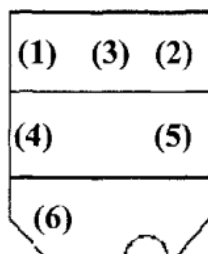
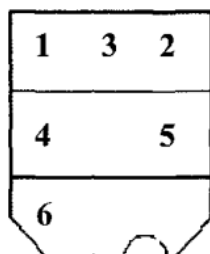


Рис.3. Порядок розсадження в багатомісній автомашині.

У представницьких екіпажах з розташуванням місць один проти одного почесним місцем є також місце на задньому сидінні праворуч за рухом екіпажу. Порядок розміщення в екіпажі такий: після прибуття екіпаж подається таким чином, щоб вихід був з правого боку, причому особа, що займає почесне місце, виходить першою.

До візиту делегації, тим більш іноземної, треба добре підготуватися. Іноземці, начувані про наші труднощі, дуже вдячно сприймають найменші ознаки уваги до себе.

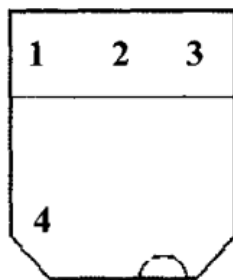


Рис. 4. Порядок розсадження у разі, коли в ав-
томашину повинен сісти ще один пасажир
(йому слід зайняти місце між двома почесними
пасажирами).

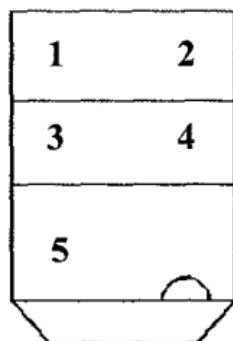


Рис. 5. Порядок розсадження в багатомісній
машині з відкидними сидіннями.

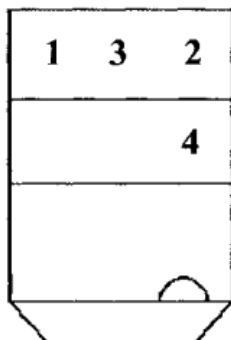


Рис. 6. Порядок розсадження у разі, коли в
машину повинен сісти ще пасажир. (Звично
при пересуванні на які-небудь церемонії в ав-
томашинах займається тільки заднє
сидіння).

У випадку необхідності замовлення місць для розміщення гостей в готелі потрібно заздалегідь поцікавитися, скільки очікується чоловіків, скільки жінок і чи є серед них подружні пари. **Необхідно також завчасно вирішити питання про те, хто буде платити за проживання – сторона, що запрошує, чи самі гості.** Це стосується і придбання квитків у розважальні заклади, якщо в готелі існує цей вид послуг.

Представники приймаючої організації після зустрічі в аеропорту або на вокзалі іноземної чи іногородньої делегації відвозять її членів до готелю або до спеціально відведеного приміщення. Гостей заводять до готелю або спеціального приміщення, сприяють у вирішенні можливих проблем з оформленням документів, влаштуванням у номері.

Не завжди зручним є заходити до кімнат гостей, тому що вихованого гостя це може спонукати запросити супроводжуючого на чашку кави, в той час як він дещо втомився з дороги. Виявом особливої поваги є поцікавитись, наскільки зручна кімната, умови проживання в ній. Лінію поведінки зустрічаючих визначає ситуація. Якщо це зручно, то, можливо, краще залишити гостей у вестибюлі, домовившись з ними про візит ввічливості.

При приїзді гостей до фірми потрібно завчасно потурбуватися про те, щоб гостей привітно зустріли при вході до фірми, провели до приймальні, запропонували зняти верхній одяг, надали можливість членам делегації розташуватися “як удома”, випити чашку чаю чи кави. І може статися так, що саме під час цієї розмови буде вирішена доля подальших ділових відносин.

Делегація, що приймає гостей, повинна з'явитися в повному складі.

Після знайомства будь-яка ділова зустріч починається з неформальної бесіди (Small Talk), розмови про щось абстрактне. Така бесіда дозволяє зняти напругу і зменшити культурний бар'єр, встановити емоційний контакт, особливо на зустрічах з іноземцями.

Темами для неформальної бесіди можуть бути мистецтво, подорожі, нові публікації, книги, хобі, інформація про країну перебування тощо.

До заборонених тем можна віднести фінансовий стан, майно, ставлення до релігії, політичні погляди, особисте життя. До моменту прибуття гостей вся група, що бере участь у переговорах, повинна зібратися. Погане враження справляють господарі, які в присутності гостей метушаться — заходять і виходять, навіть вибачаючись при цьому.

3. Етикет національних символів

Державний прапор як символ країни є втіленням національної єдності, честі та гідності, традицій державотворення, історії та сьогодення. Особливого значення набуває використання державних прапорів при проведенні міжнародних переговорів, оскільки саме з прапором передусім асоціюється та чи інша держава.

Державний прапор України – прямокутне полотнище, яке складається з двої рівних за шириною горизонтальних смуг: з верхньої – синього кольору, нижньої – жовтого кольору із співвідношенням ширини прапора до його довжини 2:3.

Порядок розміщення державного прапора має свої особливості залежно від місця, де він встановлюється.

Зазвичай, прапор вивішують у світлу частину доби – зі сходу до заходу сонця.

У деяких місцях, таких як резиденція глави держави, будинки уряду, парламенту, пам'ятники видатним особам, історичні місця, прапор встановлюється постійно, за умови його освітлення в нічні години.

Для підйому державного прапора встановлюється спеціальний флагшток. При цьому необхідно враховувати відповідність висоти флагштока і розміри прапора.

Оптимальним співвідношенням розміру ширини прапора та висоти флагштока вважається 1:6.

Встановлюється державний прапор перед головним входом до будинку зліва (якщо стояти обличчям до фасаду), інші прапори — праворуч (рис. 2.1).

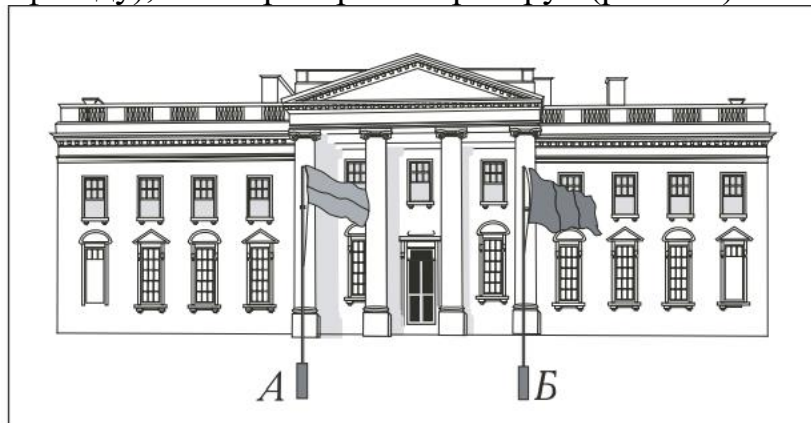


Рис. 2.1. Розміщення державного прапора перед будинком:
А – державний прапор України; Б – інший прапор

На будинку, де є два флагштоки, державний прапор повинен знаходитись на лівому з них; за наявності більше двох флагштоків — у центрі (рис. 2.2).



Рис. 2.2. Розміщення державного прапора на будинку:
1 – державний прапор України; 2, 3 – інші прапори

Прапор не повинен торкатися поверхні підлоги, ґрунту, води або будь-яких предметів. Метою цього припису є попередження можливості забруднення або пошкодження прапора. Порушення розглядається як прояв неповаги до символу держави. Не можна використовувати прапор для покриття монументу, статуї, меморіальної дошки.

Окремо регламентується церемонія підняття і спуску Державного Прапора України.

На щоглі (флагштоці) прапор піднімають швидко (полотнище повинно «злетіти» догори), а спускають повільно.

Якщо піднімаються декілька прапорів, то першим мусить бути піднятим прапор з більш високим статусом (державний).

При спуску даний прапор опускається останнім.

При церемонії підняття (спуску) прапора всі присутні повинні стояти струнко, обличчям до прапора, всі чоловіки знімають головні убори.

При проходженні повз прапор військовослужбовців та військового караулу полотнищу віддається честь.

Якщо Державний Прапор вносять до приміщення (або виносять із зали), то, згідно із звичаєм, всі присутні повинні встати та припинити будь - який рух і розмови.

У робочому кабінеті керівника державний прапор встановлюється на спеціальному флагштоці справа від того, хто сидить за столом (рис. 2.3).

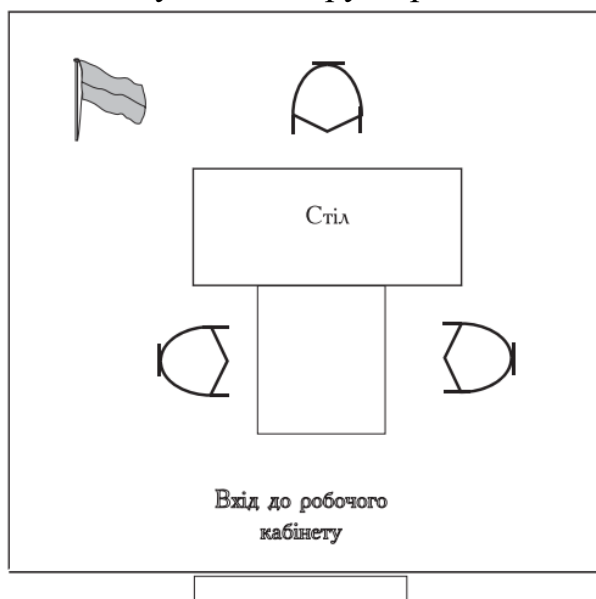


Рис. 2.3. Розміщення державного прапора у робочому кабінеті

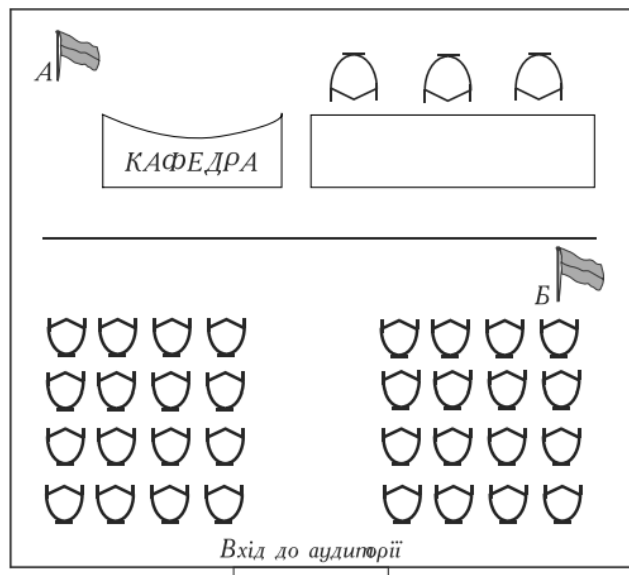


Рис. 2.4. Розміщення державного прапора в залі:
А – на кафедрі; Б – в залі

У приміщенні (конференц-залі, аудиторії) прапор встановлюється на кафедрі та/або в залі згідно з наведеною схемою (рис. 2.4).

Вивішений у приміщенні прапор розгортається зліва направо (якщо дивитись на прапор) і розміщується за доповідачем і над ним. Уважно слід ставитися до випадків, коли поруч з державним прапором однієї країни встановлюються прапори іноземних держав. Кожен прапор при цьому необхідно встановити на окремому флагштоці.

Всі прапори повинні бути однакові за розміром та знаходитись на флагштоках однієї висоти.

Відповідно до міжнародної практики забороняється в мирний час встановлювати прапор однієї суверенної держави вище за прапор іншої держави.

У більшості країн почесне місце займає власний державний прапор.

У деяких країнах почесне місце віддається прапору гостя, якщо державні прапори піднімаються з приводу візиту глави іноземної держави. При цьому почесним є місце справа від усіх інших прапорів, тобто зліва, якщо стояти обличчям до них.

У разі необхідності встановити державні прапори декількох країн, вони розміщуються, як правило, в лінію в алфавітному порядку відповідно до назви країни на узгодженій мові (наприклад, робочій мові зустрічі).

Прапори декількох держав можуть розташовуватись також у формі півкола, при цьому почесне місце знаходиться в центрі.

Якщо два прапори встановлюються хрестнавхрест, то древко прапора, що займає більш почесне місце, має бути розміщено перед древком іншого прапора.

Прапор (штандарт) Президента України (квадратне полотнище з гербом держави) піднімається на прапорній щоглі біля резиденції Президента в м. Києві, встановлюється у ложі Президента України під час його перебування в залі засідань Верховної Ради, на транспортних засобах Президента України на території України.

За згодою Президента та з урахуванням норм протоколу він може встановлюватися над іншими резиденціями під час перебування в них Президента, у місці проведення офіційних заходів та урочистостей за його участю, під час закордонних візитів Президента на транспортних засобах тощо.

Право мати власний прапор (штандарт) надано міністерствам та іншим центральним органам виконавчої влади України, а також ряду посадових осіб – керівникам цих органів.

Приспускання державного прапора (до половини флагштока протягом визначеного часу), або прикріплення до прапора чорної крепової стрічки є загальновідомим знаком жалоби.

Приспускаються лише ті прапори, що знаходяться на флагштоках з підйомними пристроями, причому в особливому порядку: спочатку прапор швидко піднімається до верху флагштока, і одразу ж повільно опускається до його середини. Персональні прапори та штандарти не приспускаються.

Особливий порядок поведження склався в міжнародній практиці під час церемонії підняття та спуску державного прапора.

Всі присутні повинні стояти струнко обличчям до прапора (у ряді країн – поклавши праву руку на серце).

Військовослужбовці при цьому віддають честь; цивільні знімають головні убори.

Таким ж повинен бути порядок поведження під час виконання державного гімну.

При цьому всі присутні повинні стояти обличчям у бік звучання гімну.

Державний гімн іноземної держави з приводу візиту її представника виконується за традицією перед гімном держави-господаря.

При внесенні і винесенні прапора всі присутні мусять встати і припинити будь-який рух та розмови.

Особлива увага повинна приділятися належному стану прапора, він в жодном уразі не може бути старим, вицвілим, заплямленим чи зім'ятим. Гідність прапора захищається як в самій країні, так і за її межами, зневага до прапора розглядається як посягання на честь нації та держави. Саме тому закон передбачає санкції за порушення встановленого порядку поведження з прапором. Так, згідно з ст.187–2 Кримінального Кодексу України публічний глум над Державним прапором України, а також над офіційно встановленим прапором іноземної держави є злочином, що карається позбавленням волі до двох років, виправними роботами або відповідним штрафом.