



ДЕЛОВОЙ
ПРОТОКОЛ

ПРОТОКОЛ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ: ПРАВИЛА ИГРЫ В ОФИЦИАЛЬНОЙ СРЕДЕ

Екатеринбург - Москва, 2014

Протокол не знает народов-победителей и народов-побежденных. Он даже враждующим нациям предписывает взаимное уважение, независимо от соотношения их сил. Это, конечно, только формальность, которая, по существу, еще ничего не предрешает, но... Эта формальность свидетельствует об уважении к достоинству и независимости слабых наций, что уже не мало.

Ж.Камбон

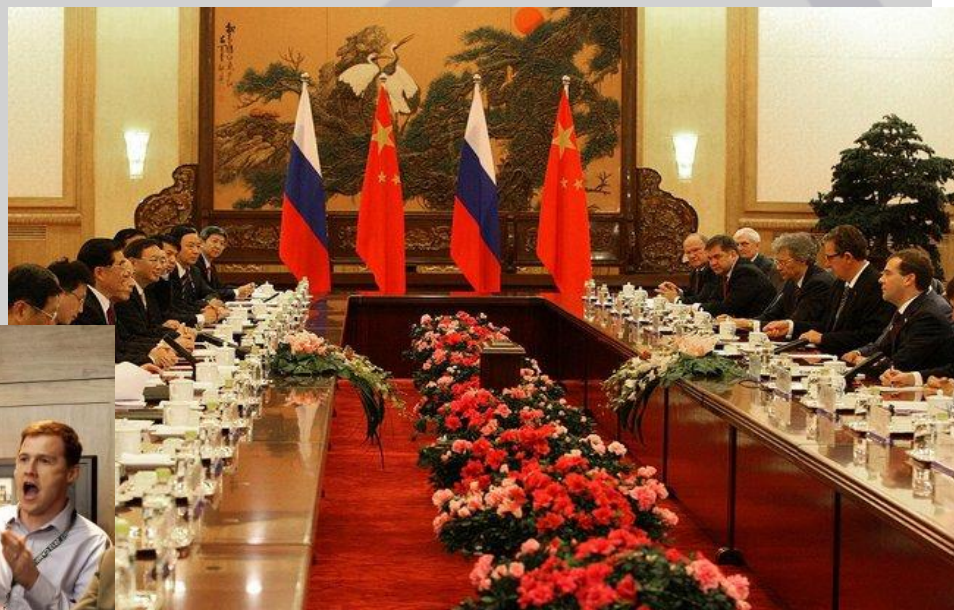
Под протоколом подразумевается совокупность общепринятых правил, традиций и условностей, соблюдаемых в международном общении. Понятие протокола также включает в себя вопросы этикета и церемониала в организации встреч, приемов и визитов.



Современный протокол — использование церемониальных, коммуникативных и психологических инструментов для создания атмосферы, соответствующей смыслу, целям и задачам встреч, приемов и визитов.



- Соответствие формата и целей мероприятия
- Соответствие внешнего вида и проводимого мероприятия
- Соответствие поведенческих норм проводимому мероприятию



- Использование правил делового этикета
- Знание и использование национальных особенностей
- Использование этикета в рамках светских мероприятий (приемы, банкеты, другое)





Основные сферы применения норм и стандартов протокола

Этикет и протокол делового общения

- Деловые контакты
- Протокол деловых переговоров
- Участие в светских мероприятиях
- Протокол деловой переписки
- Телефонный этикет

Подготовка и организационно-протокольное обеспечение деловых визитов руководителей компании (как на территории России, так и за рубежом), а также приема официальных представителей власти и руководства компаний-партнеров

Подготовка, проведение и организационно-протокольное обеспечение представительских мероприятий компании

«Корпоративные» стандарты поведения принимающей стороны



1. Образ сотрудника: от костюма до манер
Деловой костюм
Аксессуары
Прическа
Макияж
2. Речевые стандарты
3. Прием гостей
4. Телефонный этикет: общие правила и частные ситуации
5. Переговоры и совещания: подготовка, организация, обслуживание
Переговорная комната
Подготовка к переговорам
Основные функции во время переговоров
Правила обслуживания
Форс-мажорные обстоятельства
6. Работа с деловыми бумагами
Нормы деловой переписки
Структура и стиль делового письма



Протокольное старшинство

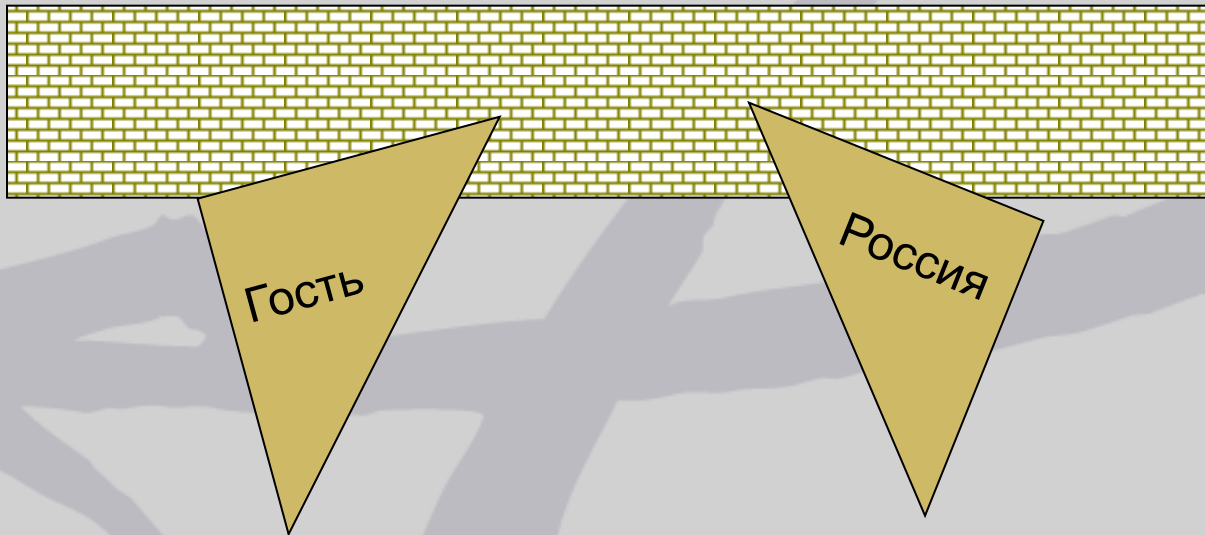
1. Протокольное старшинство представителей государства (Положение о государственном протоколе Российской Федерации)
2. «Должностная» иерархия
3. Половая (гендерная) идентификация
4. Страновые национальные особенности
5. Религиозные нюансы

Критерии старшинства

- Принцип суверенного равенства государств
- Алфавит/ договоренность
- Статус/должность
- Возраст
- Звание, степень отличия (ранги, воинские звания)
- Награды
- Общественное положение
- «Свой дом» - «чужой дом»



Правило правой руки



Невербальные коды восприятия

- В иерархии важно: уважение ранга и позиции (должности), возраста
- Дресс-код: формальный и консервативный
- Подарки: небольшие деловые подарки, соответствующие месту, мероприятию и цели, но корреспондирующие с позицией-рангом персоны
- Поведенческие навыки



Использование пространства

- Интимная дистанция (до 45 см)
- Персональная (личная) дистанция (от 41 см до 120 см)
- Социальная дистанция (от 121 см до 360 см)
- Публичная дистанция (от 360 см)
 - На переговорах – 50 см и более
 - За столом – 90 см



Что нужно знать о протокольной атрибутике

- Порядок использования государственных символов. Национальные и государственные традиции
- Правила использования герба
- Использование флагов: расположение, размеры, правила и нормы
- Гимн. Правила и стандарты исполнения
- Принцип субординации



Порядок использования Государственного герба

- На бланках
- На визитных карточках
- В кабинетах
- На зданиях
- В рамках мероприятий

Порядок представлений и знакомств

- младший по возрасту или служебному положению первым представляется старшим
- при равном ранге – более молодой представляется более старшему
- мужчина представляется женщине первым
- подчиненный – начальнику
- один человек – паре, группе





Рассадка в автомобиле

2	В
1	3

3	В
2	4
1	

2	4	В
1	3	5



Протокольные нюансы проведения переговоров

- Особенности рассадки за столом переговоров
- Необходимые аксессуары переговоров
- Не забывайте о рангах (протокольное старшинство)
- Когда и с чем подавать чай или кофе
- Полезно обеспечить гостей повесткой дня
- Если членов делегации более трех человек, то на столах рекомендуется расставлять карточки. Карточки должны быть двухсторонними: на стороне представителей Вашей организации – на русском языке, на противоположной – на языке гостя
- Кто ведет протокол переговоров

Протокольные церемонии

- Подписание совместных документов
- Церемония вручения наград
- Торжественное открытие (перерезание ленты)
- Прочие церемонии
 - Возложение венков
 - Посещение театра
 - Другие протокольные мероприятия

Протокольные церемонии

- Как хозяин
- Как гость
- Как приглашенное лицо в рамках международных мероприятий

Протокольные церемонии

- Вхождение в должность
- Вручение наград, премий, верительных грамот
- Ежегодные отчеты
- Церемония встреч/проводов/открытия/закрытия/приветствия
- Юбилеи государственного значения
- Траурные церемонии
- Приемы

Цель церемоний

- Демонстрация отношения к теме проводимой церемонии
- Демонстрация статуса/престижа/власти/силы/мощи/духа/богатства страны/компании
- Программное заявление
- Объявление вектора политического и/или экономического движения
- Демонстрация исторической преемственности
- Формирование идеологической составляющей
- Демонстрация отношений с той или иной категорией персон

Перерезание ленты

- Лента не падает на землю
- Рекомендуемое число «режущих» - 2 чел.

Камеры: ТВ, фотографы

хостес

лента

хостес

Х₁

Г₁

хостес с
ножницами

ВИП

Пресса и другие приглашенные



Подписание документов

С папкой

Г5-Г4-Г3-Г2

С папкой

X2-X3-X4-модератор

Г1

X1



Представители прессы, гости, партнеры, другие



Вручение наград

Президиум

НР.

вручающий

нагр.

награждаемые

ВИП



ДЕЛОВОЙ
ПРОТОКОЛ



НЕСКОЛЬКО СЛОВ
О ПРОТОКОЛЬНОЙ РАССАДКЕ



Рассадка

- Двухсторонний порядок

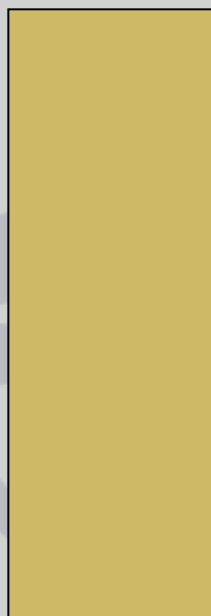
Г5

Г3

Г1

Г2

Г4



Х4

Х2

Х1

переводчик

Х3



Рассадка

- По порядковому номеру

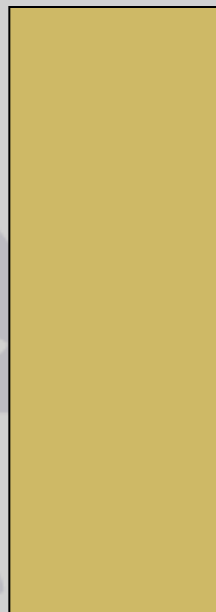
Г1

Г2

Г3

Г4

Г5



Х1

переводчик

Х2

Х3

Х4



Рассадка на приемах

Расстановка столов:

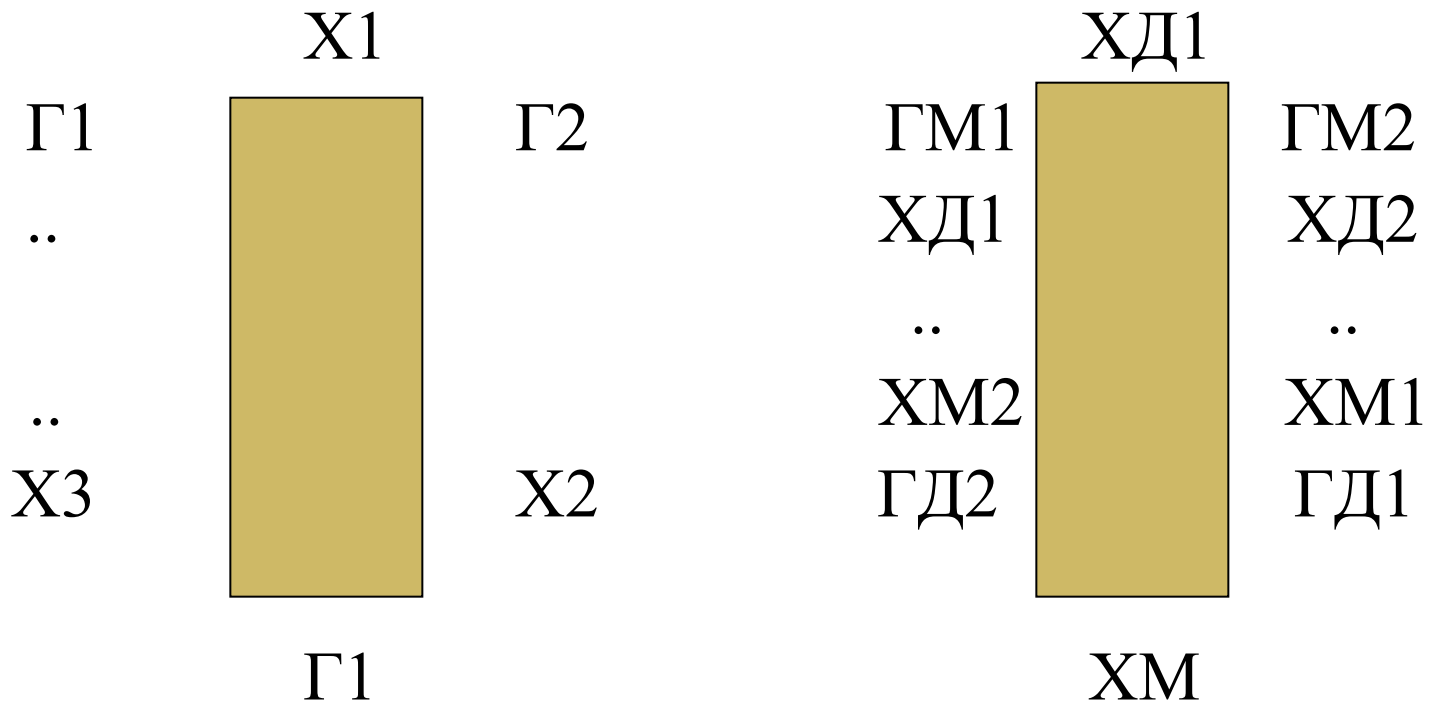
- Классическая
- «Елочкой»
- Буквой «П»
- Буквой «Т»

Рассадка за столом:

- Классическая
- Английская

Английская рассадка

- Только в Великобритании и ее колониях, а также в домах аристократов





Нюансы при рассадке гостей на приемах

- По правую руку хозяина – почетный гость, по левую руку – второе по важности лицо
- Далее – по протокольному старшинству
- Места чередуются (мужчина-женщина)
- Старшинство среди женщин находится в прямой зависимости от старшинства их мужей
- Супругов рядом не сажают
- Места в торце женщинам не предлагаются



Виды приемов

Дневные приемы:

- Завтрак
- Бокал шампанского
- Бокал вина

Вечерние приемы:

- Чай
- Коктейль
- Фуршет
- Обед-буфет
- Обед
- Ужин



Нюансы при составлении меню

- Необходимо учитывать пристрастия гостей (вегетарианство, религиозная принадлежность, посты, кошерность и т.д.)
- Знак особого уважения – включение в меню блюда, традиционного для страны гостя



Подготовка к приему

- Тематика приема (в чью честь, кто устраивает, др.)
- Место и время проведения
- Составление списка приглашенных
- Рассылка приглашений (супругам отдельных приглашений не посылают)
- Рекомендуется указывать форму одежды
- Сценарий приема, количество переводчиков, количество обслуживающего персонала
- На приглашения принято отвечать в течение трех – пяти дней после получения. Ответ на приглашения отправляют хозяйке (службе протокола или др. организаторам)



Что нужно знать о приглашениях

- **RSVP** - просьба ответить на приглашение
- **Regrets only** - (только извинения), необходимо сообщить в случае, если Вы не принимаете приглашение
- **r.m.** - (для памяти), после предварительного устного подтверждения
- Правила хорошего тона говорят о необходимости отвечать на приглашение
- Не принято передавать свое приглашение другому лицу

Содержание приглашения

- Что должно быть в приглашении:
 - Указание приглашающей стороны
 - Тема события
 - Программа
 - Место проведения
 - Внешний вид
 - RSVP (телефон, почта, факс)
 - Присутствие главы государства или другого высокопоставленного лица (просьба других гостей приехать на 15 минут раньше)
 - Контакты



Основные протокольные нюансы при организации приемов

- Форма одежды
- Почетный гость садится справа от хозяйки
- СМИ – на время произнесения речей
- Грубым нарушением этикета считается прибытие позже своего руководителя и уход раньше него
- Переводчики – за креслами приглашенных или слева за столом
- На официальных приемах не принято чокаяться
- На столах – меню приема, тексты речей и тостов
- Подарки
- Цвет платья супруги хозяина приема и супруги гостя
- Ювелирные изделия надевают после 18.00



Схема проведения приема на высоком уровне

- Аперитив
- В начале обеда – встреча гостей хозяином и хозяйкой приема (если прием в честь гостя, то и гость с супругой)
- Все гости представляются и проходят в зал. По приглашению – за свои места за столом
- Последними, под звуки фанфар входят хозяин с гостем
- В начале обеда – обмен официальными речами и тостами, переводы которых готовятся заранее и раскладываются на столах. Первым берет слово хозяин, а затем – гость
- После завершения обеда – выходят хозяин с гостем, а затем - все остальные

Программа пребывания

- Название отеля с адресом
- Координаты ответственных лиц
- Координаты медицинской службы
- Координаты служб безопасности
- Согласованная программа визита (базовая)
- Культурная и экскурсионная программа
- Если с почетным гостем (главой делегации) приехала супруга
- Флаги на официальных машинах
- Мероприятия, которые устраивают другие делегации

Шеф протокола

- Шеф протокола - автор сценария и режиссер церемонии
- Шеф протокола - Менеджер и Дирижер в одном лице



Практика протокольного обеспечения руководителей

- Подготовка (состав делегации, списки с именами, фамилиями и должностями по протокольному старшинству, язык общения, переводчики, специальные просьбы по питанию, организация движения делегации, движение гостя в инвалидном кресле)
- Встречи и проводы: движение по коридору, по лестнице, встреча у двери, движение в лифте
- Организация остановок по ходу движения (при необходимости)
- Рассадка и угощение
- Передача подарков
- Как входить в зал проведения мероприятия
- Организация обеда, ужина, приема, буфет-обеда, завтрака
- Работа со средствами массовой информации



Использование визитной карточки

Использование визитных карточек очень широко. С помощью визитки можно:

- выразить отношение к другому,
- поздравить,
- передать благодарность,
- установить знакомство и произвести ряд других полезных действий.

Информация пишется простым карандашом латинскими буквами в левом нижнем углу визитной карточки

Визитки рекомендуется печатать на одной стороне



Общение посредством ВИЗИТНЫХ карточек

- p.f – pour feliciter - поздравление
- p.r. - pour remercier – выражение благодарности
- p.c. –pour condoleances - выражение соболезнования
- a.c. - avec compliment - с уважением
- p.p. - pour presentation - представление
- p.f.c. – pour faire connaissance - удовлетворение знакомством
- p.f.N.A. –pour féliciter la nouvelle année - поздравление с Новым Годом
- p.r.f.N.A. – благодарность за поздравление с Новым Годом и поздравление со своей стороны
- В менее официальных случаях можно писать по-русски, но в третьем лице
- Визитки не подписываются и дата на них не ставится



ДЕЛОВОЙ
ПРОТОКОЛ

www.protocol21vek.ru

www.protocolonline.ru

Контактный телефон:

(495) 979 15 43