Організація ділових прийомів. Ділова атрибутика. Імідж ділової людини: діловий одяг.

1. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів. Організація ділових прийомів без розміщення.

2. Організація ділових прийомів з розміщенням.

3. Ділова атрибутика: візитівки, сувеніри і подарунки в діловій сфері.

4. Імідж ділової людини як умова ділового успіху.

Викладач: Кусик Наталія Львівна, к.е.н., доцент

Прийоми – інструмент ділових стосунків

- **Прийоми** – зібрання запрошених осіб, де гостям пропонують різні страви і створюють умови для спілкування, знайомства, ритуальних процесів та церемоній, відпочинку.

- **Прийоми ділового характеру** - проводяться з метою поглиблення і розширення ділових контактів, продовження переговорів, здобуття нових партнерів, одержання необхідної інформації, зондування ґрунту для угод, які можуть бути укладені за столом переговорів, для презентації своєї продукції, реклами.

Сторона, що проводить прийом, повинна виконати відповідну підготовчу роботу:

- визначити вид прийому
- скласти список запрошених осіб
- підготувати і завчасно розіслати запрошення
- підготувати приміщення
- скласти, якщо необхідно, план розміщення гостей
- визначити (скласти) меню, продумати сервіровку столу і порядок обслуговування гостей
- підготувати тости і промови (на прийомах з розміщенням)
- скласти схему і порядок проведення прийому, розподілити обов’язки між тими, хто готує прийом

Види прийомів

До прийомів з розміщенням відносяться:

- сніданок
- обід
- вечеря

До прийомів без розміщення відносяться:

- шведський стіл
- фуршет
- коктейль
- келих шампанського чи келих вина та ін.

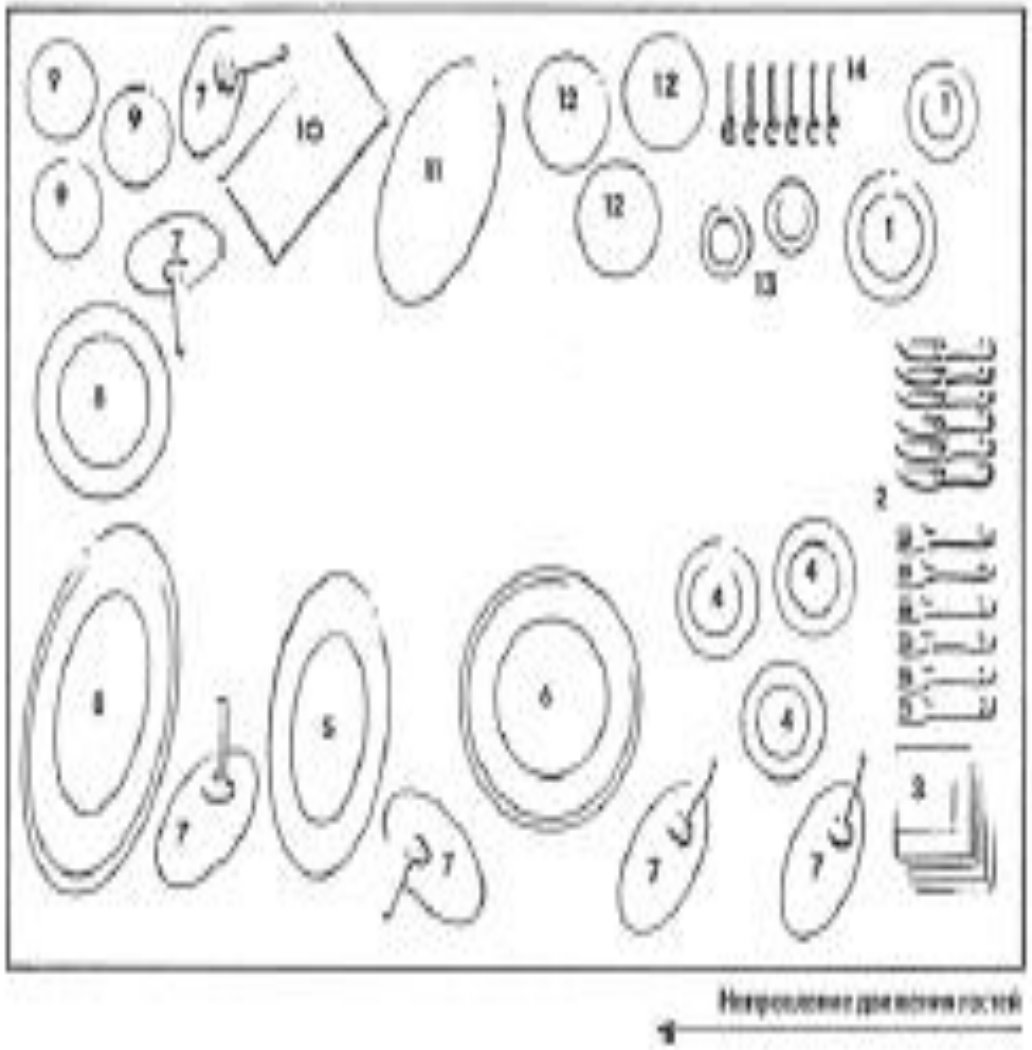
Прийоми без розміщення: Шведський стіл / Обід - буфет

- Різновид обіду, але носить менш офіційний, ніж обід, характер.
- Немає необхідності розміщувати гостей за загальним столом, а також організація його проведення не така важка і ускладнена.
- Сервірується окремий стіл з закусками, напоями.
- Гості підходять до столу, беруть серветку і, поклавши на неї тарілку із загорнутим в серветку ножем і виделкою, вибирають їжу. У праву руку можна взяти бокал з напоєм.
- Передбачає розміщення гостей в залі або в інших кімнатах за невеликими столиками на 4 – 5 чоловік.
- Столики прикрашають квітами, свічками і сервірують столовими приборами.
- Напої розносять офіціанти.

1 — піднос для декорації або особливе блюдо для риби; 2 — на вибір підноси; 3 — для риби; 4 — для м'яса чи два з них; 5 — для гарячого блюда на плиті; 6 — миски для салату; 7 — на вибір блюда для сиру; 8 — солодкі блюда; 9 — можливі різні варіанти страв; 10 — тарілка для масла; 11 — асортимент хліба

Прийоми без розміщення: Фуршет

- Деякою мірою прийом нагадує шведський стіл, але страви скромніші.
- Час прийому гості проводять стоячи, кількість запрошених гостей більша.
- Меню такого банкету включає холодні та гарячі закуски, гарячі другі страви, десерт і напої.
- Закуски подаються порізаними маленькими порціями - під виделку, так щоб можна було їсти без ножа. Гарячі закуски і блюда також подаються маленькими порціями, щоб можна було користуватися тільки виделкою або спеціальною шпилькою.
- Гості самі підходять до столу, набирають закуски і відходять, даючи можливість підійти іншим присутнім.
- З метою підкреслити особливу урочистість прийому перед його закінченням можна подати морозиво, шампанське, каву.
- Проводиться фуршет у менш формальній та більш невимушеній обстановці.



1. *Тарілки різного розміру на вибір.*
2. *Столові прибори.*
3. *Серветки.*
4. *Закусочні тарілки.*
5. *Підніс для риби.*
6. *Декоративні підноси.*
7. *Соусниці.*
8. *Підноси для м'яса.*
9. *Підноси або миски для салату.*
10. *Дошка або підніс для сиру.*
11. *Асортимент хліба.*
12. *Підноси чи тарілки для солодких страв.*
13. *Тарілки або вазочки для десерту.*
14. *Столові прибори для десерту.*

Прийоми без розміщення: Коктейль

- Організовують звичайно для учасників міжнародних симпозіумів, конференцій, нарад та ін.
- В залі ставлять невеликі столи біля стін, колон, в нішах, на яких розкладають попільнички, запальнички, паперові серветки. Банкетні столи не розставляють.
- Під час такого прийому офіціанти розносять закуски на фарфорових блюдах, чарки і келихи з напоями – на підносах.
- Тарілки і прилади при обслуговуванні коктейлів не передбачаються, а замість виделок гості використовують дерев'яні або пластмасові шпажки.
- Закуски подаються у вигляді канапе, волованів або тарталеток з салатом рибним, м'ясним, із птиці, паштетом або ікрою і т.д. Можлива також подача гарячих страв у вигляді невеликих котлеток, міні-сосисок, люля-кебабів, шашличків.
- На десерт подають асорті тістечок, яблука в тісті, заздалегідь очищені від серцевини і розділені на частинки фрукти. Шампанське пропонують при подачі десерту після морозива.
- Форма одягу – повсякденний костюм або сукня.

Прийоми без розміщення

- **Чай** – влаштовується, як правило, тільки для жінок з приводу днів народження, різних урочистих ювілеїв. Для чаю накриваються один або кілька столів, подаються кондитерські і булочні вироби, десертні і сухі вина, соки, мінеральна вода. Закуски (канапе з ікрою, рибою, сиром) подаються за чаєм рідко, а якщо і подаються, то у невеликій кількості.

- **Жур - фікс** – жіночий вид прийому. У перекладі з французького – фіксований день. Запрошення на прийом тільки жінок визначає проблеми і теми розмови – чисто жіночі. Своєрідність жур - фіксу у близькому спілкуванні, отриманні певної інформації та милих жіночих плітках. Для оголошення прийому розсилають один або два рази на рік запрошувальні листівки. В них повідомляють про те, що у відповідний день (наприклад: 2020 рік, кожна п’ятниця, кожного місяця) кожного адресата без попередження, попередніх дзвінків запрошують в гості. Цього дня господиня повинна обов’язково бути вдома, накрити стіл і зустріти гостей. Особливо популярний даний прийом в колі дружин високопоставлених урядовців і дипломатичних працівників.

- **Келих шампанського або Келих вина** – прийом, під час якого зазвичай подають шампанське, вино чи соки, але можлива подача віскі чи горілки. Подача закуски не обов’язкова, але можна подавати тістечка, бутерброди, горішки. Прийом відбувається стоячи. Форма одягу – повсякденний костюм чи сукня.

Прийоми без розміщення

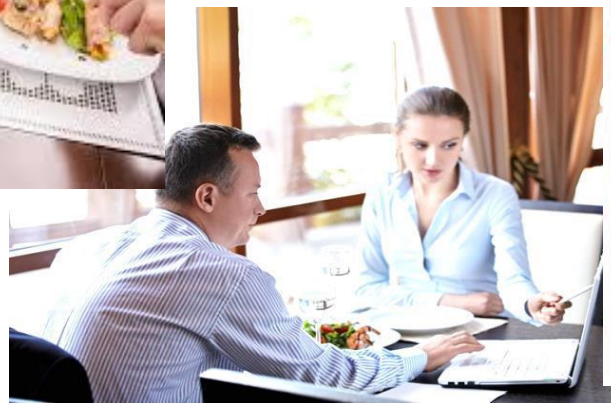
- **Барбекю (Шашлик)** – прийом, який влаштовується на свіжому повітрі – на дачі, за містом. Поки відбувається приготування м’яса, гості спілкуються, відпочивають на свіжому повітрі. В цей час пропонуються напої (пиво, вино, соки). М’ясо сервірується з різними видами кетчупів, до нього додаються відварені чи печені овочі. Свіжі фрукти ідеальні як десерт. Форма одягу – найбільш демократична, навіть шорти, джинси.

- **Пікнік** – прийом, який відрізняється від барбекю тим, що страви готуються заздалегідь та запаковуються у кошики чи коробки. На пікніку використовується справжній або пластиковий посуд. Для зручності можна взяти складані столи та стільці. Меню такого виду прийому може бути різноманітним: закуска, смажена птиця чи інше м’ясо, десерт. Може бути також холодний чи гарячий суп, який привозять в термосі. Пікнік проводиться в теплу пору року, тому одяг – легкий, літній.

Організація ділових прийомів з розміщенням

Сніданок – починається о 12.30.

Звичайно триває 1,0 – 1,5 години, з яких 45 – 60 хвилин гості проводять за столом, а 15 – 30 хвилин – за кавою.
Подають на сніданок одну-дві холодні закуски, одну рибну або одну м’ясну страву, десерт.
Після закінчення сніданку подаються чай, кава.
Пропонуються коньяк і лікер.
Форма одягу – повсякденний костюм або сукня, якщо форма одягу спеціально не вказується у запрошенні.



Організація ділових прийомів з розміщенням

Обід – вважається найпочеснішим видом прийому.

Як правило, він починається о 20 або 20.30, але не пізніше 21 години.

Меню обіду відповідно до місцевих традицій складається з двох-трьох холодних закусок, першої, гарячої рибної та гарячої м'ясної страв, десерту. Напої такі ж, що і на сніданок.

Обід триває дві-три години, а може й довше. За столом гості сидять приблизно одну годину, решту часу перебувають у вітальні, де ведуться бесіди; сюди подають каву, чай.

Часто обід передбачає спеціальну форму одягу: смокінг або фрак – для чоловіків, вечірню сукню – для жінок.

Організація ділових прийомів з розміщенням

Вечеря – починається о 21 годині і пізніше.

Від обіду відрізняється лише часом початку. Форма одягу вказується в запрошенні – чорний костюм, смокінг або фрак, для жінок – вечірня сукня.

Після того, як визначено склад учасників прийому, надіслані запрошення, визначене приміщення для прийому, складається план розміщення гостей.

Для того, щоб кожний гість міг швидко знайти своє місце за столом, а також знати, хто буде його сусідом, при вході на невеликому столику виставляється план розміщення.

У банкетному залі коло прибору кладеться картка з іменем та прізвищем запрошеного. Іноді гостю вручається картка зі схемою столу чи його номером.

Вид прийому	Сніданок	Обід (обід-фуршет)	Вечеря	Бокал шампанського чи Бокал вина	Чай	Коктейль або фуршет
Час проведення прийому (проміжок часу)	з 12.30 до 13.30	з 19.00 до 21.30	після 21.00	з 12.00 до 13.00	з 16.00 до 18.00	з 17.00 до 20.00
Тривалість, год.	~ 1,5	2,0...2,5 (в т. ч. за столом не більше 1 год.)	~ 2,0	~ 1,0	1,0... 1,5	1,5...2,0
Кількість запрошених, чол.	Обмежена	Обмежена	Обмежена	Необмежена	До 20 чоловік. Запрошуються тільки жінки	Необмежена
Меню	- Холодні закуски (одна-дві, але з урахуванням національних смаків запрошених), - гарячі рибні страви, - гарячі м'ясні страви, - десерт. Напої: - горілка (до холодних закусок), - віскі, джин, - сухе вино, - вода мінеральна, - соки, - чай, - кава (з коньяком чи лікером).	- Холодні закуски, - суп, - гаряча рибна страва, - гаряча м'ясна страва, - десерт. Напої: такі ж, як і за сніданком.	Перші страви не подаються. Все інше — як на обіді. На десерт подають різні солодкі блюда: Желе Ягоди з вершками Вареники з солодким сиром або фруктами	Напої (обов'язковий асортимент): - шампанське, - вина, - соки, можливо: - горілка, - віскі. Закуски (не обов'язкові, але можуть бути запропоновані): - бутерброди, - тістечка, - горішки.	- Кондитерські вироби, - сендвічі, - фрукти, - десерт. Напої: - десертні та сухі вина, - соки, - води.	- Холодні закуски, - кондитерські вироби. Напої: - горілка, - вина, - мінеральні води, - чай (між 16.00 та 18.00) Наприкінці прийому: - шампанське, - кава, - морозиво.
Розміщення гостей	За схемою	За схемою	За схемою	Проходить стоячи	Не обов'язково	Проходить стоячи
Форма одягу	Повсякденний костюм або сукня	Темний костюм, смокінг, фрак, вечірня сукня	Темний костюм, смокінг, фрак,	Повсякденний костюм або сукня	Повсякденний костюм або сукня	Повсякденний костюм або сукня

Ділова атрибутика: візитівки

Візитівка – необхідний атрибут дипломатичної практики.

Вона широко використовується бізнесменами, політичними діячами, журналістами.

Нею користуються при встановленні та підтриманні контактів і ділових зв'язків з урядовими, дипломатичними, громадськими організаціями, іншими зацікавленими особами.

Візитівка використовується як при безпосередніх контактах, так і для заочної рекомендації її власника.

Візитівки використовуються в таких випадках:

- інформування в момент знайомства про себе і свою організацію (фірму)
- інформування про себе осіб, в контактах з якими ви зацікавлені
- підтримування контактів з партнерами
- вітання зі святом чи іншою подією
- вираження подяки, співчуття
- супроводження подарунка чи квітів

Типи оформлення візитних карток

- На візитній картці вказується прізвище, ім’я та по батькові, посада, найменування і адреса організації, де працює особа, а також її робочий і, якщо необхідно, номер мобільного чи домашнього телефону.
- Це класичний приклад ділової візитки.

- Візитні картки цього типу використовуються для спеціальних і представницьких цілей. Якщо вам вручають таку картку, це означає, що ваш співрозмовник просто представляє себе для полегшення спілкування і не налаштований на продовження знайомства.
- Цей вид картки можна використовувати при реєстрації на конференціях, з’їздах, виставах і при надсиланні подарунка, добре знайомій людині, партнеру, який знає вашу адресу та телефон

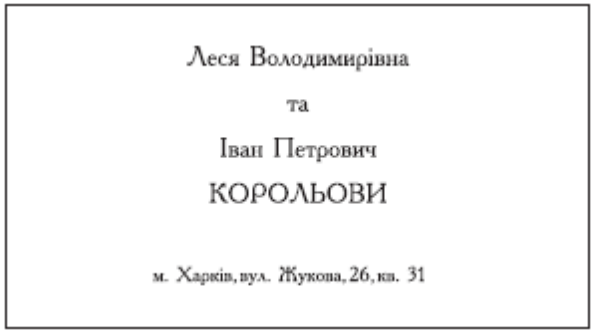
Типи оформлення візитних карток

- Представлений тип візитної картки використовується особами, які займають досить високу посаду (міністрами, керівниками великих підприємств, державними секретарями, представниками президента.
- Застосовується така картка на неофіційних зустрічах, зокрема на прийомах для вручення дамам.

- Ця візитна картка використовується дружиною посадової особи і містить досить обмежену інформацію.
- На картках незаміжніх жінок домашня адреса не проставляється. Кожна з них допише її у разі необхідності.

Типи оформлення візитних карток

- На спільній чи сімейній візитній картці вказуються прізвища, імена та по батькові подружжя, а також їх домашня адреса і телефон.



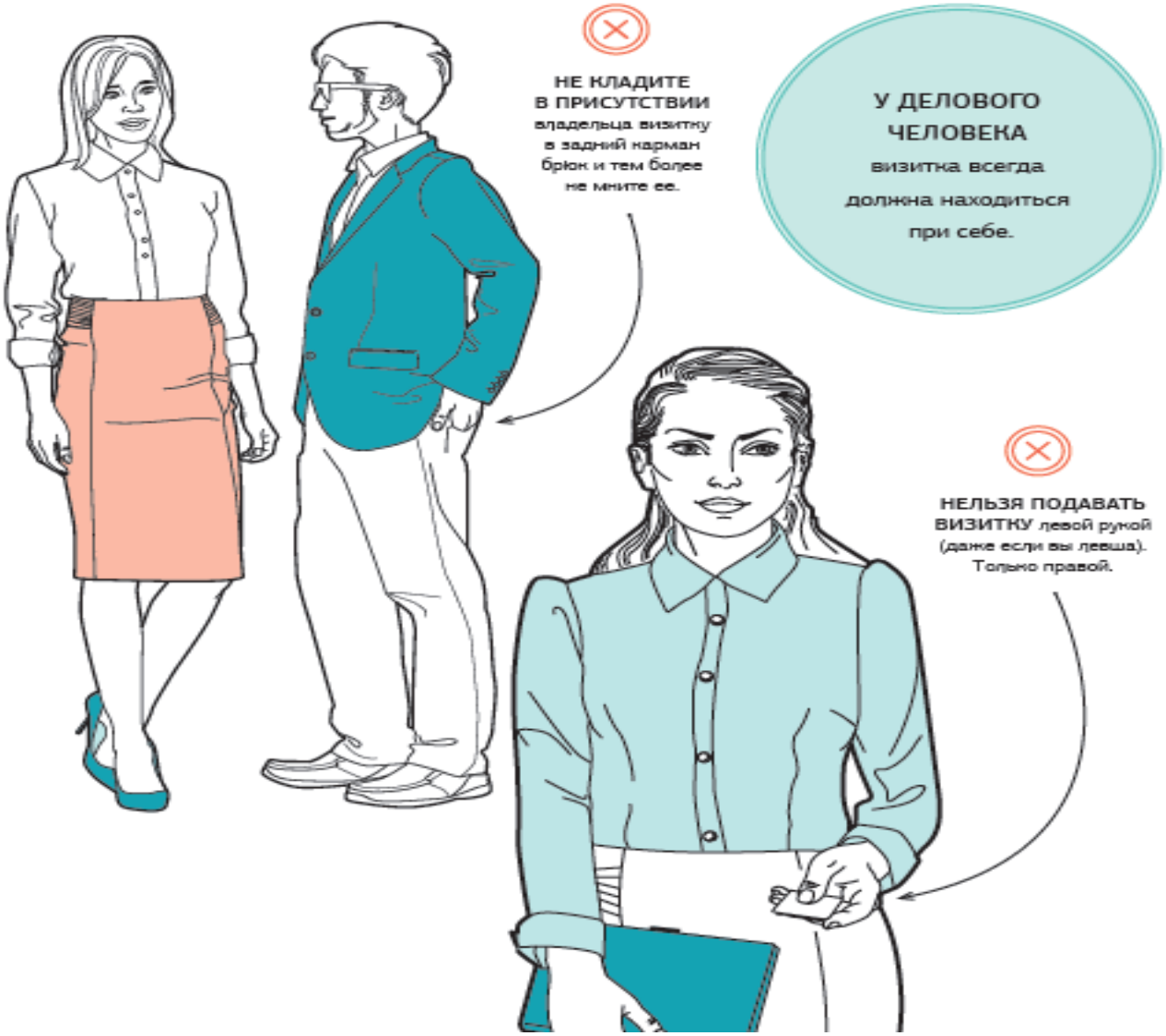
- Візитна картка фірми чи відділу використовується для поздоровлення партнерів від імені фірми, наприклад, в День незалежності, на Різдво Христове, Новий рік тощо.

У практиці ділових стосунків існує велика кількість відмінних від наведених основних типів візитних карток,

що застосовуються за межами бізнес - сфери.

Це можуть бути візитки діячів мистецтва, науки, церкви.

НЕБРЕЖНОСТЬ В ОБРАЩЕНИИ С ВИЗИТКОЙ РАСЦЕНИВАЕТСЯ КАК НЕУВАЖЕНИЕ!



Ділова атрибутика: подарунки

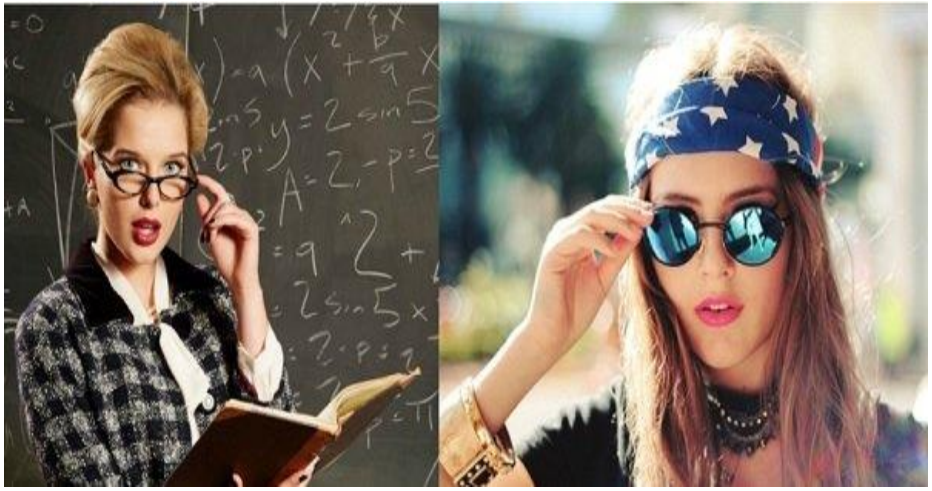
- **Подарунок** – і з певного приводу, і несподіваний (сюрприз) – завжди має не лише свою пряму вартість, а й певну конотацію (від лат. connotatio – додаткове значення) – оцінно-емоційне «спів-значення», а тому по різному сприймається адресатами.

Сьогодні подарунки в ділових відносинах ділять на дві категорії:

- *сувенірні* – блокноти, ручки, запальнички, недорогі книги
- *цінні* – дорогі подарункові видання, дорогі ручки, вази, сервізи, картини

Імідж ділової людини - умова ділового успіху

Термін - імідж (англ. image – образ, престиж, репутація) – враження, яке особистість (бізнесмен, менеджер, політик) або організація (фірма, навчальний заклад) справляють на людей і яке фіксується в їх свідомості у формі певних емоційно забарвлених стереотипних уявлень.



У психології під іміджем розуміють характер стереотипу, що склався в масовій свідомості та має емоційно забарвлений образ кого-небудь або чого-небудь.

- Імідж відображає соціальні очікування певної групи.
- Формування іміджу відбувається стихійно, але частіше воно є результатом роботи фахівців.

Імідж організації (корпоративний імідж)

Імідж організації (корпоративний імідж)

є віддзеркаленням цінностей організації і тим, як ці цінності сприймаються людьми.

Фактори формування іміджу різноманітні.

Логіка його формування складна і ще далеко не вивчена (особливо психологія іміджу).

При формуванні іміджу потрібно зважати на такі його складові:

- моральні цінності
- рекламна сфера
- пакувальний матеріал
- місцезнаходження та обстановка офісу
- стиль одягу персоналу
- назва фірми
- бланки фірми
- візитівки, пакети та ін.

Питанням розробки і формування іміджу організації займаються спеціальні відділи. Але основна інвестиція в загальний імідж організації – люди.

Імідж людини

Імідж людини - візуальна привабливість особи, само-презентація, конструювання людиною свого образу для інших.

Професійний імідж

Основні компоненти іміджу ділової людини:

- самооцінка особистості
- моральні цінності особистості
- етика ділового спілкування
- діловий етикет і протокол
- тактика спілкування (уміла орієнтація в конкретній ситуації, володіння механізмами психологічної дії та ін.)
- зовнішній вигляд (одяг, аксесуари до одягу, постава і хода)

Виділяють зовнішні та внутрішні чинники формування іміджу

Зовнішні чинники іміджу:

- зовнішній вигляд: одяг, аксесуари одягу, зачіска, макіяж
- гарні манери: належні жести, пози, постава, хода
- виразність міміки та вміння нею керувати
- вміння використовувати простір для спілкування

Внутрішні (психологічні) чинники іміджу:

- мистецтво подобатися людям
- вміння правильно спілкуватися
- наявність необхідних для позитивного іміджу якостей особистості
- вміння розуміти людей та впливати на них

Внутрішні (етичні) чинники іміджу:

- чесність
- порядність
- повага до підлеглих, партнерів
- вірність даному слову
- здатність ефективно взаємодіяти згідно з діючим законодавством, встановленими правилами і традиціями

Дрес - код

Дрес - код - це звід правил і рекомендацій про те, як співробітникам представницьких професій слід виглядати в конкретних ситуаціях ділового спілкування.

Цими правилами визначається, у чому співробітники можуть або не повинні з'являтися в офісі, на переговорах, на прийомах, на рекламних акціях, у відрядженні, на корпоративних вечірках.

Дрес - код - це не уніформа, він не виключає індивідуальності в одязі та не перешкоджає творчому відношенню до своєї зовнішності.

Це всього лише «закони жанру», які існують в будь-якому вигляді творчої діяльності.

Дрес - код - це закони, які диктують умови й мету роботи людей представницьких професій та які не має сенсу відносити до працівників інших ділових сфер.

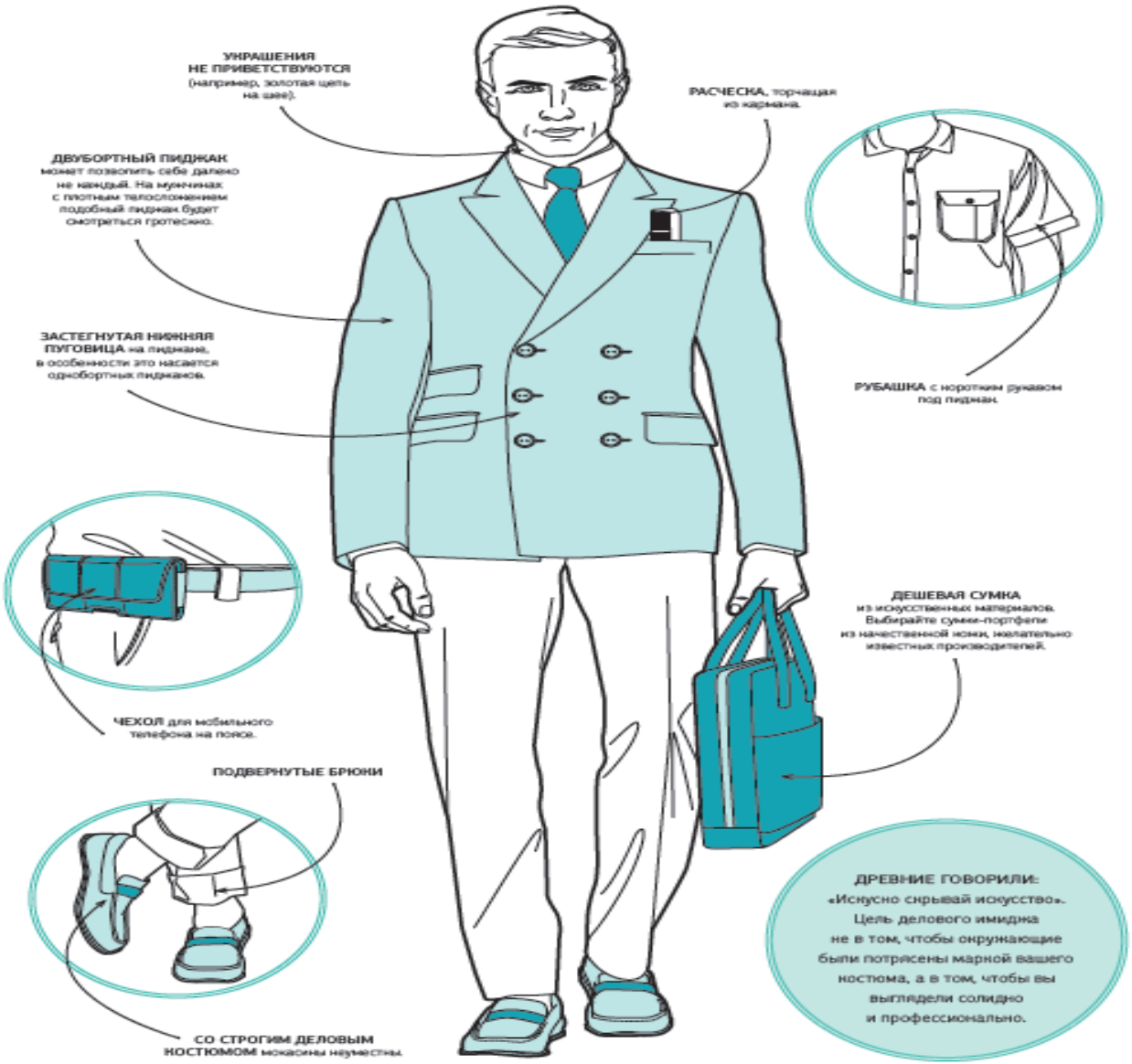
Вимоги до одягу для ділового чоловіка

При підборі ділового одягу фахівці рекомендують:

- купіть костюм - він найголовніший серед усіх елементів одягу
- прикріпіть зразок тканини вашого костюма хоча б до листка записника і вибирайте сорочку відповідно до рекомендацій та вашого смаку
- якщо ви не хочете вникати в усі тонкощі комбінування одягу, то дотримуйтесь системи синьо-сірих відтінків, де сорочка підійде до будь-якого кольору, а краватка буде в гармонії з піджаком
- погано поєднуються в різних елементах одягу однакові рисунки
- краватка повинна поєднуватись з сорочкою або трохи контрастувати з нею, але не дисгармонувати з костюмом
- варто враховувати також клімат - далі на південь мають кращий вигляд світлі відтінки та легкі тканини для одягу
- вузол вашої краватки завжди має бути ідеальним

ОШИБКИ В МУЖСКОМ ГАРДЕРОБЕ

НЕПРАВИЛЬНЫЙ РАЗМЕР ОДЕЖДЫ, НЕУДАЧНЫЕ СОЧЕТАНИЯ ТКАНЕЙ И ЦВЕТОВ, РАВНО КАК И ИЗЛИШНЯЯ ВЫЧУРНОСТЬ — ТИПИЧНЫЕ ОШИБКИ В ДЕЛОВОМ ГАРДЕРОБЕ МУЖЧИН.



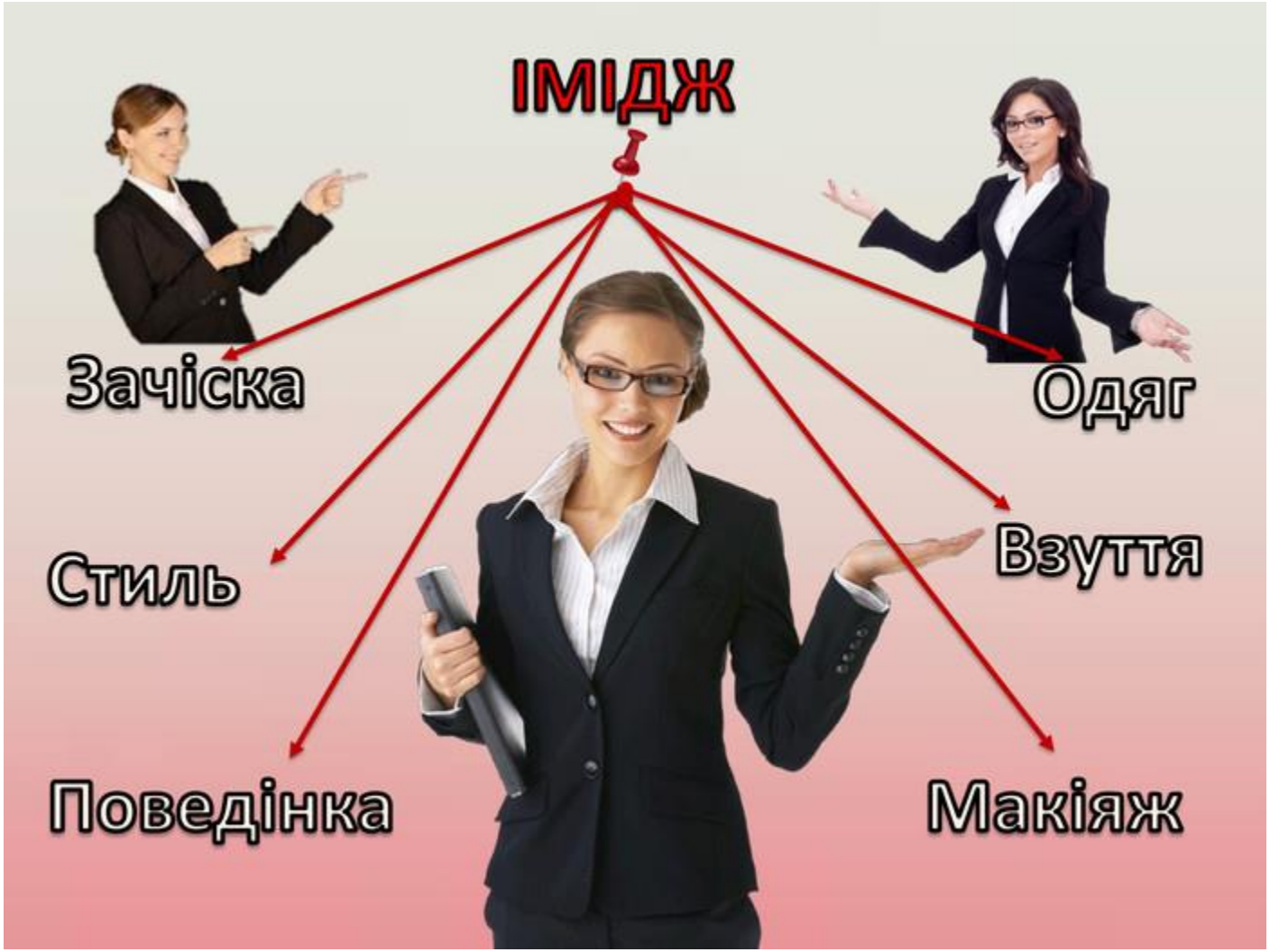
Вимоги до одягу для ділової жінки

Головне при підборі одягу ділової жінки – індивідуальність, уміння використовувати одяг за його призначенням: приховувати недоліки і підкреслювати достоїнства.

Одягатися слід відповідно до місця і часу, віку та специфіки роботи.

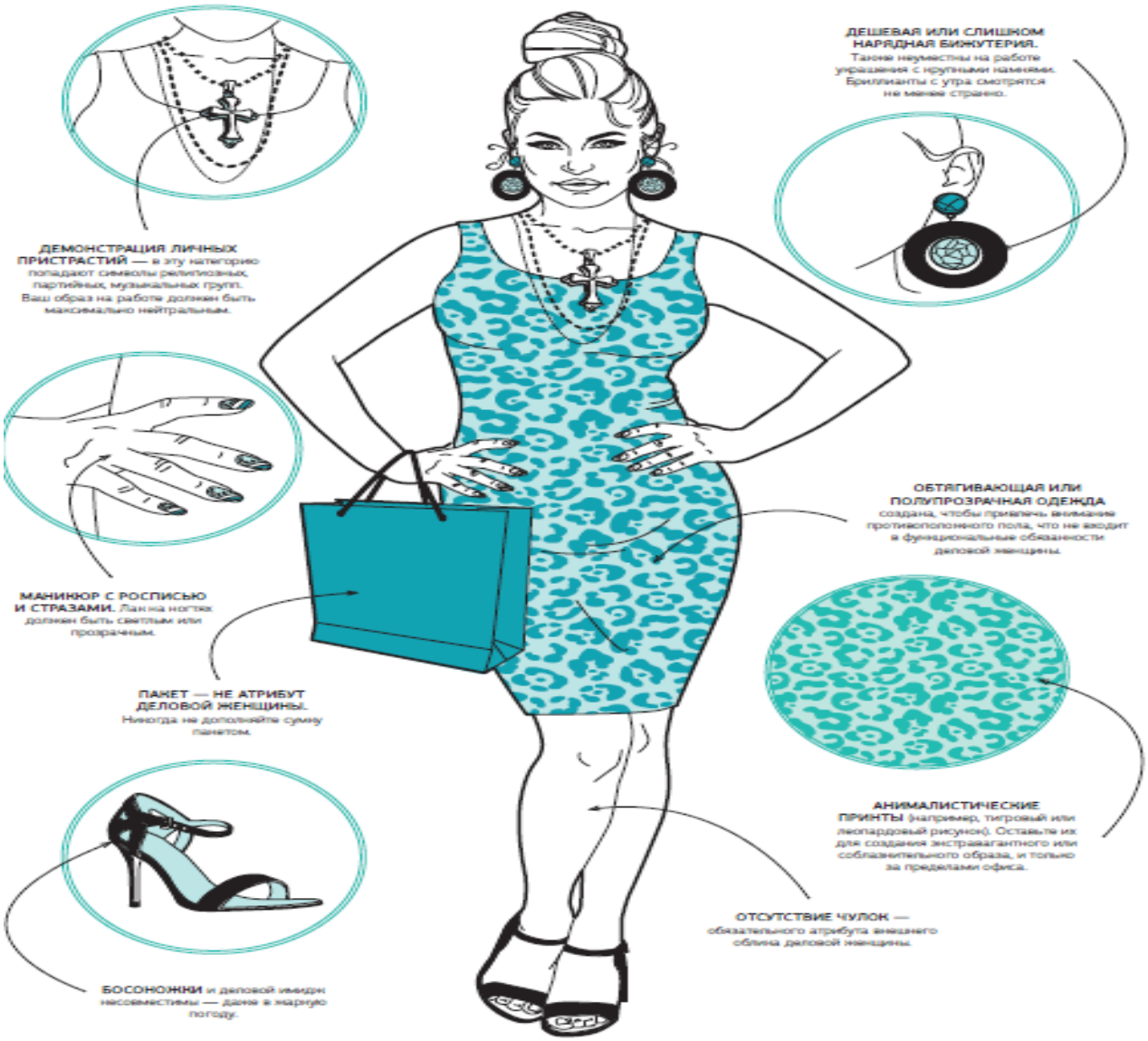
Особливу увагу треба приділяти одягу для офіційних прийомів.

Оскільки досліджується одяг жінок представницьких професій - до нього висуваються певні вимоги та передбачаються деякі обмеження та заборони.


ІМІДЖ
Зачіска
Одяг
Стиль
Взуття
Поведінка
Макіяж

ОШИБКИ В ЖЕНСКОМ ГАРДЕРОБЕ

ПОМНИТЕ, ЧТО НЕПРАВИЛЬНО ПОДОБРАННАЯ ОДЕЖДА ПОДЧЕРКИВАЕТ НЕДОСТАТКИ И НЕ ПОЗВОЛЯЕТ ОКРУЖАЮЩИМ УВИДЕТЬ ВАШИ ДОСТОИНСТВА.



ДЕМОНСТРАЦИЯ ЛИЧНЫХ ПРИСТРАСТИЙ — в эту категорию попадают символы религиозных, партийных, музыкальных групп. Ваш образ на работе должен быть максимально нейтральным.

ДЕШЕВАЯ ИЛИ СЛИШКОМ НАРЯДНАЯ БИЖУТЕРИЯ. Такие неуместны на работе украшения с крупными камнями. Бриллианты с утра смотрятся не менее странно.

МАНИКЮР С РОСПИСЬЮ И СТРАЗАМИ. Лак на ногтях должен быть светлым или прозрачным.

ОБТЯГИВАЮЩАЯ ИЛИ ПОЛУПРОЗРАЧНАЯ ОДЕЖДА создана, чтобы привлечь внимание противоположного пола, что не входит в функциональные обязанности деловой женщины.

ПАКЕТ — НЕ АТРИБУТ ДЕЛОВОЙ ЖЕНЩИНЫ. Никогда не дополняйте сумку пакетом.

АНИМАЛИСТИЧЕСКИЕ ПРИНТЫ (например, тигровый или леопардовый рисунок). Оставьте их для создания экстравагантного или соблазнительного образа, и только за пределами офиса.

ОТСУТСТВИЕ ЧУЛОК — обязательного атрибута внешнего облика деловой женщины.

БОСОНОЖКИ и деловой имидж несовместимы — даже в жаркую погоду.

КЛАССИКА И СТРОГОСТЬ всегда уместны в деловой сфере. Нормы этикета предписывают не привлекать излишне повышенного внимания к своей персоне, это касается и одежды.

ВАЖНО

Некоторые эксперты традиционно не рекомендуют джинсы для ношения в деловой среде. Однако в ряде организаций джинсы сотрудники носят по пятницам, некоторые компании так и называют последний день недели — «джинсовые пятницы».

Дякую за увагу!