

РОЗДІЛ 1. Підприємливість і підприємництво

Урок 4. Бізнес-етикет: як не зіпсувати враження в три кроки

Активізуємо досвід учнів — що таке етикет, коли це слово чуємо, яке його значення, які правила етикету вже знаємо. **Ознайомлюємо** з бізнес-етикетом та дрес-кодом — складовими професійного іміджу підприємця. **Звертаємо** увагу на те, що репутацію формують маленькі щоденні дії, бізнес-етикет — це про повагу себе, партнерів, клієнта, часу і слова. **Наголошуємо** на тому, що довіра є головним капіталом підприємця.

Лідер надихає команду і бере відповідальність на себе, він має бути із бездоганною репутацією. **Обговорюємо** хто може бути лідером, чи можна бути лідером без "гучного характеру", як реагувати на критику або негативні відгуки, чому іноді важливіше слухати, ніж говорити.

Пояснюємо сутність бізнес-етикету як набору правил поведінки, комунікацій і зовнішнього вигляду, що підтримують довіру клієнтів, партнерів та команди. Успіх підприємця залежить не лише від якості товарів чи послуг, а й від репутації, комунікації та поведінки. А це вибудовується роками, а втратитися може за лічені хвилини.

Показуємо роль дрес-коду в формуванні професійного іміджу, створенні корпоративної культури та комунікації цінностей бренду. Підприємець має уважати культурні й релігійні особливості клієнтів і партнерів, уникати одягу або символіки, що може образити. Дрес-код не повинен підсилювати дискримінацію. Підприємець має уникати рекламних або політичних меседжів у професійному одязі, якщо це не частина його бренду.

Пояснюємо учням, чому перше враження може визначати можливість співпраці, як тон спілкування впливає на рівень довіри, що означає вести себе професійно навіть у складних ситуаціях. Етикет і дрес-код — це не про стандарти краси, а про повагу, доречність і професійність.

Підліткам на перший погляд може здаватися, що у підприємстві головне гарна злагоджена робота, а решта — не має значення. Обговоріть з учнями як у них складається перше враження про незнайому людину. Звісно, багатьох

увага привернута до зовнішності, звичок, мовлення, манер, настрою тощо. Тож для всіх нас важливо гарно виглядати і вести себе відповідно етикету, тоді перше враження уже гарним, з нами буде приємно спілкуватися і про наші досягнення наш співрозмовник вже точно дізнається.

Кожен учинок підприємця чи підприємці — їхнє мовлення, вдячність, уважність, поведінка в конфліктній ситуації — формує етичну культуру всієї команди. Лідери, що вчасно відповідають, дотримуються слова і поважають партнерів, не лише збирають навколо себе сильних, а й самі задають планку.

Підприємець — це лідер, саме він, голова компанії, веде перемовини, спілкується з постачальниками і партнерами, шукає інвестиції. Тож враження від нього проектується на враження від бізнесу, тому підприємцю важливо дотримуватися правил етикету.

А ще для підприємця важлива репутація. Це довіра і ставлення до нього та компанії, це обличчя всього бізнесу. Тому кожен підприємець має берегти та примножати свою репутацію, бо це успіх всієї його справи.

Основні поняття та змістові акценти: бізнес-етикет (діловий етикет), дрес-код, імідж підприємця, культурна чутливість, основні правила поведінки, етичні й культурні нюанси, імідж, репутація.

Форми роботи на уроках можуть бути такими:

- створення "хмари рис справжнього лідера";
- рольові діалоги: ввічлива / груба комунікація — порівняти результат та враження, яке справляється на інших людей;
- обговорення кейсів — конфлікт у команді / негативний відгук клієнта;
- тренінг — як писати короткі та ввічливі повідомлення;
- рольова гра "Ділова зустріч" — учні отримують сценарії (зустріч з інвестором, ярмарок, робочий понеділок), формують відповідний зовнішній вигляд і поведінку, відпрацьовують привітання, представлення компанії, етикет під час зустрічі. **Орієнтовні критерії оцінювання:** доречність вибору дрес-коду до ситуації (0–4 бали), етикет поведінки у рольовій грі (0–4 бали), аргументація вибору гардероба та іміджу (0–4 бали).