



<https://doi.org/10.70728/b.series.fil.v08.i09.023>

ДЕЛОВОЙ ПРОТОКОЛ КАК ЭЛЕМЕНТ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КУЛЬТУРЫ БУДУЩЕГО СПЕЦИАЛИСТА

Казакбаева Саодат Иномджоновна

кандидат педагогических наук, и. о. профессора
Наманганский государственный институт иностранных
языков имени Исхокхона Ибрата
(Наманган, Республика Узбекистан)
E-mail: skazakbayeva1@gmail.com

АННОТАЦИЯ: В статье рассматривается деловой протокол как важнейший элемент профессиональной культуры современного специалиста. Раскрываются особенности и специфика деловой беседы, анализируются основные речевые и коммуникативные нормы, обеспечивающие эффективность профессионального взаимодействия. Особое внимание уделяется вопросам подготовки и проведения деловых бесед, соблюдению норм речевого и делового этикета, правилам поведения в процессе переговоров, а также особенностям коммуникации с представителями деловых кругов. Обосновывается необходимость формирования у будущих специалистов коммуникативной компетенции, включающей знания норм делового протокола, речевого этикета и культуры профессионального общения. Показано, что владение правилами делового протокола способствует установлению конструктивных отношений, предупреждению конфликтных ситуаций и формированию положительного профессионального имиджа специалиста и организации.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: деловой протокол, деловая беседа, профессиональная коммуникация, деловой этикет, речевой этикет, переговоры, служебный этикет, профессиональная культура, коммуникативная компетенция, имидж.

BUSINESS PROTOCOL AS AN ELEMENT OF THE FUTURE SPECIALIST'S PROFESSIONAL CULTURE

ABSTRACT: The article examines business protocol as a crucial element of the modern professional's culture. It outlines the specific characteristics of business conversations and analyzes the key speech and communication norms that ensure effective professional interaction. Particular attention is paid to the preparation and conduct of business conversations, adherence to standards of speech and business etiquette, rules of conduct during negotiations, and the nuances of communicating with members of the business community. The necessity of developing communicative competence in future specialists—encompassing knowledge of

business protocol norms, speech etiquette, and the culture of professional interaction—is substantiated. It is demonstrated that adherence to business protocol rules facilitates the establishment of constructive relationships, the prevention of conflict situations, and the creation of a positive professional image for both the specialist and the organization.

KEYWORDS: business protocol, business conversation, professional communication, business etiquette, speech etiquette, negotiations, workplace etiquette, professional culture, communicative competence, image.

ISHBILARMONLIK PROTOKOLI BO'LAJAK MUTAXASSIS KASBIY MADANIYATINING BIR ELEMENTI SIFATIDA

ANNOTATSIYA: Maqolada biznes protokoli zamonaviy mutaxassis madaniyatining muhim tarkibiy qismi sifatida ko'rib chiqiladi. Unda ishbilarmonlik suhbatlarining o'ziga xos xususiyatlari yoritilib, samarali kasbiy muloqotni ta'minlovchi asosiy nutq va muloqot me'yorlari tahlil qilinadi. Ishbilarmonlik suhbatlariga tayyorgarlik ko'rish va ularni o'tkazish, nutq va ishbilarmonlik odobi qoidalariga rioya qilish, muzokaralar jarayonidagi xulq-atvor qoidalari hamda ishbilarmon doiralar vakillari bilan muloqot qilishning nozik jihatlariga alohida e'tibor qaratiladi. Bo'lajak mutaxassislarda kommunikativ kompetensiyani — jumladan, ishbilarmonlik protokoli me'yorlari, nutq odobi va kasbiy muloqot madaniyatiga oid bilimlarni — rivojlantirish zarurati asoslab berilgan. Ishbilarmonlik protokoli qoidalariga rioya qilish konstruktiv munosabatlar o'rnatish, nizoli vaziyatlarning oldini olish hamda ham mutaxassis, ham tashkilot uchun ijobiy kasbiy imij yaratishga xizmat qilishi ko'rsatib o'tilgan.

KALIT SO'ZLAR: biznes protokoli, ishbilarmonlik suhbatlari, professional muloqot, ishbilarmonlik odobi, nutq odobi, muzokaralar, ish joyidagi odob-axloq, kasbiy madaniyat, kommunikativ kompetensiya, imidj.

ВВЕДЕНИЕ. В современных условиях развития деловых и международных отношений к профессиональной подготовке специалистов предъявляются повышенные требования. Современному специалисту недостаточно обладать только профессиональными знаниями и соблюдать правовые нормы. Важную роль играет умение устанавливать и поддерживать деловые отношения с представителями различных организаций, предприятий и деловых кругов.

Особое значение в профессиональной коммуникации приобретают нормы делового протокола и этикета, регулирующие поведение участников официальных встреч, переговоров, приемов и деловой переписки. Их соблюдение способствует формированию благоприятного психологического климата, предупреждению конфликтных ситуаций и укреплению доверия между партнерами [1; 3; 4].

При подготовке будущих специалистов, в том числе специалистов технического профиля, в процессе преподавания русского языка необходимо уделять особое внимание формированию навыков общения в профессиональной и деловой сфере. Владение нормами речевого этикета является одной из составляющих коммуникативной компетенции специалиста [6; 7; 8].

АНАЛИЗ ЛИТЕРАТУРЫ ПО ДАННОЙ ТЕМЕ. Термин «протокол» имеет историческое происхождение. В современном понимании деловой протокол представляет собой совокупность установленных норм и правил, определяющих порядок проведения официальных мероприятий, деловых встреч, переговоров, приемов, рассадки участников, требований к внешнему виду, ведения официальной переписки и других аспектов профессионального взаимодействия.

Деловой протокол выполняет не только организационную, но и коммуникативную функцию. Соблюдение протокольных требований демонстрирует уважение к партнеру, его статусу, времени и культурным особенностям. Нарушение установленных норм, напротив, может привести к возникновению напряженности, снижению уровня доверия и ухудшению деловых отношений [1; 4; 7].

Особое значение протокол приобретает при проведении переговоров, заключении договоров и соглашений. Соблюдение соответствующих процедур подчеркивает значимость обсуждаемых вопросов и способствует созданию атмосферы взаимного уважения. Вместе с тем деловой протокол не следует рассматривать исключительно как совокупность формальных ограничений. Его практическая функция заключается в создании предсказуемой и комфортной среды общения, в которой участники могут сосредоточиться на содержательной стороне взаимодействия [9].

Одним из базовых принципов делового протокола является уважительное отношение к участникам профессиональной коммуникации. В деловой среде данный принцип приобретает особую значимость, поскольку результаты взаимодействия непосредственно связаны с эффективностью совместной деятельности, репутацией организации и перспективами дальнейшего сотрудничества.

К основным элементам официального делового протокола можно отнести следующие направления:

- культуру профессионального общения;
- формирование имиджа делового человека и соблюдение требований к внешнему виду;
- нормы делового этикета;
- правила знакомства и представления участников;
- особенности деловых телефонных переговоров и переписки;
- нормы взаимодействия между руководителями и подчиненными;
- правила встречи и сопровождения делегаций;
- порядок рассадки участников за столом переговоров и в служебном автомобиле;
- организацию официальных и неофициальных приемов;
- правила делового обмена подарками и сувенирами [1; 3; 4].

Таким образом, деловой протокол представляет собой комплекс организационных, коммуникативных и этикетных норм, регулирующих профессиональное взаимодействие.

Одной из важнейших форм профессионального взаимодействия является деловая беседа. Ее эффективность определяется не только содержанием обсуждаемых вопросов, но и соблюдением определенных коммуникативных норм.

Г. Никольсон отмечает, что деловые переговоры и беседы не должны превращаться в спор; они должны строиться на принципах дискуссии и диалога. Такой подход позволяет участникам сохранять конструктивный характер общения и направлять разговор на поиск взаимоприемлемого решения.

Вопросы ведения беседы, спора и полемики рассматривались учеными и ораторами еще в Древней Греции и Древнем Риме. Значительное внимание культуре речи и искусству убеждения уделялось в трудах философов и ораторов. Б. Паскаль, рассматривая особенности общения, обращал внимание на искусство нравиться и искусство доказывать, связывая эффективность речевого воздействия в том числе с ораторским мастерством.

Деловая беседа требует предварительной подготовки. Ее эффективность во многом зависит от того, насколько хорошо участник владеет информацией по обсуждаемому вопросу, понимает позицию другой стороны и способен аргументированно изложить собственную точку зрения [2; 9].

Подготовка к деловой беседе включает:

- тщательное изучение предмета беседы;
- анализ материалов предыдущих встреч и переговоров по данной теме;
- определение круга вопросов, подлежащих обсуждению;
- прогнозирование возможных вопросов собеседника;
- подготовку аргументов и контраргументов;
- разработку структуры беседы;
- определение возможных вариантов развития разговора.

Необходимо заранее продумать план беседы: вступление, последовательность обсуждения вопросов, логические переходы между отдельными темами и заключительную часть.

Сотрудник должен быть готов и к спонтанной беседе. Для этого ему необходимо владеть актуальной информацией о событиях в своей стране, а при осуществлении международного взаимодействия — учитывать особенности политической, экономической и культурной ситуации страны пребывания.

Особое значение имеет соблюдение норм дипломатического и межкультурного общения. Не принято критиковать внутреннюю или внешнюю политику страны пребывания, ее нравы и обычаи, а также неодобрительно отзываться об отдельных лицах. Подобные высказывания могут быть восприняты как проявление неуважения и негативно повлиять на дальнейшие отношения.

В процессе беседы каждая сторона стремится получить необходимую информацию. Поэтому не следует полностью отдавать инициативу собеседнику и допускать ситуацию, при которой один участник постоянно задает вопросы, а другой только отвечает. Вместе с тем необходимо избегать распространения недостоверной информации. Если участник беседы не располагает необходимыми сведениями, целесообразнее прямо сообщить об этом либо сослаться на отсутствие соответствующей информации.

Особое внимание следует уделять цифровым и фактическим данным, сообщаемым в ходе беседы. Использовать необходимо только достоверные сведения, полученные из надежных и официальных источников. Сомнительная или недостоверная информация может негативно отразиться не только на результатах переговоров, но и на профессиональной репутации сотрудника и организации.

Важным требованием является сохранение конфиденциальности. Если в ходе беседы информация была предоставлена в доверительном порядке, она не должна разглашаться третьим лицам. Нарушение конфиденциальности способно привести к утрате доверия партнера и негативно повлиять на дальнейшее сотрудничество.

Деловая беседа должна проходить в спокойной и доброжелательной атмосфере. Даже при возникновении разногласий участникам необходимо сохранять выдержку и уважительное отношение друг к другу. Сотрудник должен хорошо знать позицию своей организации по обсуждаемому вопросу.

В процессе беседы рекомендуется не перебивать собеседника, внимательно выслушивать его позицию и демонстрировать заинтересованность. Не следует постоянно смотреть на часы или телефон, поскольку подобное поведение может быть воспринято как отсутствие интереса к разговору. Завершать беседу желательно на конструктивной и позитивной ноте.

Искусство ведения деловой беседы непосредственно связано с культурой речи сотрудника. Каждое слово должно соответствовать ситуации общения. Логично построенное, последовательное и аргументированное высказывание оказывает значительно большее воздействие на собеседника.

Особую значимость речевая культура приобретает в конфликтных ситуациях. Необдуманное или эмоционально окрашенное высказывание может привести к осложнению отношений между организациями и даже государствами. Поэтому профессиональная речь должна характеризоваться точностью, логичностью, ясностью, уместностью и соблюдением норм речевого этикета [2; 6; 8].

В деловой беседе рекомендуется использовать простой и понятный язык. Следует избегать чрезмерной эмоциональности, неоправданно сложных конструкций, избыточных метафор и категоричных высказываний.

Важным компонентом эффективной коммуникации является умение слушать. Во время деловой встречи необходимо дать собеседнику возможность полностью высказать свою позицию. Внимательное слушание демонстрирует уважение и заинтересованность в продолжении сотрудничества.

При ответе следует предварительно оценить содержание вопроса и только после этого формулировать ответ. Если позиция собеседника противоречит вашей точке зрения, необходимо избегать раздражения и негативных замечаний. Не рекомендуется также давать обещания, выполнение которых не гарантировано.

На качество деловой беседы могут отрицательно влиять телефонные звонки и другие отвлекающие факторы. Поэтому во время встречи желательно свести их к минимуму.

Особую трудность представляет ситуация, когда необходимо отказать собеседнику в его просьбе. В подобных случаях целесообразно не ограничиваться категорическим отказом, а в корректной форме объяснить его причину. Например: «К сожалению, мы не можем принять данное решение, поскольку оно противоречит политике нашей организации».

В некоторых ситуациях возникает необходимость избежать обсуждения определенной темы. В этом случае можно корректно сослаться на отсутствие полномочий или на конфиденциальность информации: «К сожалению, я не имею права сейчас обсуждать данный вопрос. Надеюсь, вы меня правильно понимаете».

Если участник беседы не знает ответа на заданный вопрос, наиболее корректной является честная позиция. При этом желательно предложить альтернативный вариант: обратиться к компетентному специалисту или пообещать предоставить необходимую информацию позднее.

Таким образом, речевая организация деловой беседы непосредственно связана с профессиональной компетентностью специалиста и его способностью управлять процессом коммуникации.

Особую специфику имеют беседы с бизнесменами, финансистами и предпринимателями. При обсуждении экономических и финансовых вопросов участники должны ориентироваться в основных экономических и технических аспектах обсуждаемой проблемы, понимать особенности организации производства и торговли, а также учитывать таможенные и тарифные условия соответствующего государства.

При общении с представителями бизнеса особенно важны доверие, честность, точность и конкретность. Разговор должен строиться в профессиональной, но одновременно доброжелательной и конструктивной атмосфере.

На встречу с представителями бизнеса в некоторых случаях целесообразно пригласить специалистов или советников, обладающих необходимыми знаниями в сфере торговли, экономики или финансов. Их компетентность может способствовать более эффективному обсуждению специальных вопросов.

Если участники переговоров знакомы с экономикой, промышленностью и сельским хозяйством страны пребывания, уместно продемонстрировать знание конкретных предприятий и объектов. Это свидетельствует о заинтересованности в сотрудничестве и профессиональной подготовленности участника переговоров.

При общении с деловыми партнерами необходимо учитывать и элементарные нормы речевого этикета. В частности, рекомендуется:

- обращаться к собеседнику по имени и имени-отчеству либо по другой принятой в данной культуре форме обращения;
- не задавать вопросы, затрагивающие личные и чувствительные темы;
- избегать двусмысленных и непристойных шуток;
- в рабочее время придерживаться предмета разговора;
- начинать беседу с темы, представляющей взаимный интерес;
- задавать вопросы, позволяющие собеседнику подробно изложить свою позицию;

- внимательно слушать ответы;
- при завершении разговора переходить к конкретным вопросам, позволяющим определить дальнейшие действия [1; 4; 6].

Правила делового протокола, установленные в организации, основываются на современных нормах делового этикета. Этикет представляет собой совокупность принятых в определенном обществе правил поведения и взаимодействия.

Знание норм этикета и протокола является необходимой составляющей профессиональной деятельности сотрудников и руководителей [1; 3; 4].

Традиционно выделяют несколько видов этикета:

- придворный этикет — строго регламентированный порядок поведения и формы обращения при дворах монархов;
- дипломатический этикет — правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах, визитах, переговорах и дипломатических приемах;
- воинский этикет — совокупность общепринятых правил и норм поведения военнослужащих;
- общегражданский этикет — совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами в процессе общения.

Большинство правил дипломатического, воинского и общегражданского этикета в той или иной степени совпадает. Вместе с тем дипломатическому этикету придается особое значение, поскольку нарушение соответствующих норм может негативно повлиять на престиж государства или его официальных представителей.

ОБСУЖДЕНИЕ. Требования этикета не являются абсолютно одинаковыми во всех ситуациях. Их соблюдение зависит от места, времени, характера отношений и конкретных обстоятельств общения. В отличие от моральных норм, нормы этикета в значительной степени носят условный характер и отражают общепринятые представления о допустимом поведении.

Культурный человек должен не только знать основные нормы этикета, но и понимать их социальное значение. Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе облегчает установление контактов, способствует взаимопониманию и созданию устойчивых отношений [4; 8].

Служебный этикет представляет собой установленный порядок поведения в организации и в сфере делового взаимодействия. Каждый сотрудник является представителем своей организации, поэтому его поведение непосредственно влияет на формирование ее имиджа.

Современный служебный этикет предполагает знание норм профессионального поведения, умение взаимодействовать с коллегами и партнерами, проявлять уважение к окружающим и одновременно отстаивать профессиональные интересы организации.

Деловая этика является одним из важных инструментов формирования положительного имиджа организации. В современном бизнесе репутации компании отводится значительная роль. Организации, в которых нормы служебного этикета

становятся частью корпоративной культуры, создают более благоприятные условия для взаимодействия сотрудников и партнеров [3; 4].

В деловой среде действует простой принцип: профессионализм должен сочетаться с культурой поведения. Хорошие манеры создают благоприятное впечатление и способствуют установлению долгосрочных деловых отношений.

Современный этикет делового общения вобрал в себя традиции различных народов. В основе многих правил лежат универсальные принципы уважения, вежливости и взаимного внимания. Вместе с тем каждая национальная культура вносит в деловой этикет собственные особенности, обусловленные историческими традициями, общественным устройством и культурными нормами.

В условиях глобализации экономических связей знание национально-культурных особенностей делового общения приобретает особую значимость. Нарушение норм, принятых в другой культуре, может привести к недопониманию, конфликту и даже прекращению деловых отношений.

Таким образом, соблюдение делового этикета следует рассматривать как один из элементов профессиональной стратегии специалиста.

Современному специалисту недостаточно быть профессионально компетентным. Он должен обладать развитой коммуникативной компетенцией, позволяющей эффективно взаимодействовать с коллегами, руководителями, клиентами и представителями других организаций.

В этой связи обучение нормам делового протокола и речевого этикета должно занимать важное место в профессиональной подготовке студентов. Особенно актуальным это является при обучении русскому языку студентов, для которых русский язык является неродным.

Формирование навыков профессионального общения предполагает не только усвоение языковых норм, но и овладение правилами поведения в различных коммуникативных ситуациях. Будущий специалист должен уметь вести телефонные переговоры, участвовать в деловой встрече, представлять себя и организацию, вести переписку, аргументировать свою позицию, выражать согласие или несогласие, корректно отказывать и разрешать конфликтные ситуации [6; 7; 8].

При этом важную роль играет национально-культурная составляющая коммуникации. Умение учитывать особенности речевого и делового поведения представителей другой культуры способствует предотвращению коммуникативных ошибок и повышает эффективность международного сотрудничества.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ. Таким образом, деловой протокол представляет собой комплекс организационных, коммуникативных и этикетных норм, обеспечивающих упорядоченность профессионального взаимодействия. Его соблюдение способствует повышению эффективности деловой коммуникации, укреплению доверия между партнерами, предупреждению конфликтных ситуаций и формированию положительного профессионального имиджа специалиста и организации.

Деловая беседа является одной из важнейших форм профессиональной коммуникации и требует предварительной подготовки, четкой организации, соблюдения речевых норм и правил делового этикета. Особую значимость приобретают умение слушать собеседника, аргументированно выражать собственную позицию, соблюдать конфиденциальность, использовать достоверную информацию и учитывать национально-культурные особенности партнера.

В условиях расширения международных и межкультурных деловых контактов владение нормами делового протокола и речевого этикета становится важной составляющей профессиональной культуры будущего специалиста. Поэтому формирование соответствующих компетенций должно быть неотъемлемой частью профессиональной подготовки студентов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Браим И. Н. Этика делового общения. — Минск: Жизнь, 2000.
2. Введенская Л. А., Павлова Л. Г. Деловая риторика. — Ростов н/Д.: МарТ, 2004.
3. Кузин Ф. А. Культура делового общения: практическое пособие. — М.: Ось-89, 2004.
4. Лавриненко В. Н. Психология и этика делового общения. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003.
5. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. — СПб.: Знание, 2001.
6. Казакбаева С. И. Сопоставительный анализ речевого этикета в русском и узбекском языках // Филология ва тил таълими масалалари. Сборник научных статей. № 7. — Наманган, 2006. — С. 123–134.
7. Казакбаева С. И. Социолингвистические знания и социолингвистическая компетенция // Филология — межкультурные коммуникации — образовательные технологии: материалы научно-практической региональной конференции. — Наманган, 2014. — С. 48–55.
8. Казакбаева С. И. Формирование национально-культурного уровня коммуникативной компетенции учащихся по русскому языку на материале речевого этикета: монография. — Наманган: Usmon Nosir Media, 2021. — 157 с.
9. Казакбаева С. И. Русский речевой этикет делового общения: монография. — Наманган: Усмон Носир медиа, 2024. — 142 с.
10. Казакбаева С.И. Деловое общение в русском языке. Учебник. (для студентов направления образования 60410800-Менеджмент и других специальностей технического вуза).- Наманган. 2025. — 214 с.
11. Колшанский Г. В. Лингвокоммуникативные аспекты речевого общения // Иностранные языки в школе. — 1985. — № 1. — С. 10–14.
12. Пиз А. Язык телодвижений. Как читать мысли других людей по их жестам. — М.: Эксмо, 2006.
13. Спиллейн М. Современный деловой этикет. — М.: АСТ, 2000.

14. Шепель В. М. Имиджелогия. Секреты личного обаяния. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 1997.
15. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения. — М.: Наука, 1992.
16. Гришина Н. В. Психология конфликта. — СПб.: Питер, 2008.
17. Государственный образовательный стандарт обучения иностранным языкам в системе непрерывного образования Республики Узбекистан: постановление Кабинета Министров Республики Узбекистан № 124.