**Tema 1. Elemente introductive privind antreprenoriatul**

1. Antreprenoriat: concept, forme şi tipologii.
2. Formele organizatorico-juridice de antreprenoriat.
3. IMM – componenta de bază a antreprenoriatului.
4. Susţinerea de către stat a IMM-urilor.
5. Ce se cere pentru a deveni un antreprenor de success.
6. Etica şi eticheta antreprenorului contemporan.

|  |  |
| --- | --- |
| **Scopul temei:** | Formarea unei viziuni clare privind activitatea de antreprenoriat prin prisma aspectelor organizatorico-juridice, evidențiind rolul întreprinderilor mici și mijlocii în contextul dat. |
| **Obiectivele temei:** | Definirea activității de antreprenoriat. |
|  | Nominalizarea formelor organizatorico-juridice de antreprenoriat. |
|  | Argumentarea rolului ramurii ÎMM-urilor în dezvoltarea economiei naționale (în special în domeniul IT) |
|  | Stabilirea tendințelor de dezvoltare a ramurii (tehnologiilor informaționale) |
|  | Examinarea pârghiilor de susținere a activității antreprenoriale |
|  | Stabilirea cerințelor pentru a deveni un antreprenor de succes.  Familiarizarea în domeniul eticii antreprenorului contemporan. |

1. **Antreprenoriat: concept, forme şi tipologii**

Concetul de antreprenoriat în evoluția sa a suportat multiple schimbări.

În Evul Mediu noţiunea de „antreprenor”avea mai multe sensuri, indicând:

* persoanele care se ocupau cu comerţul exterior;
* organizatorii de parade, spectacole;
* responsabilii de obiecte industriale, şantiere.

Aceştia nu îşi asumau niciun risc, ci doar conduceau toate activităţile, utilizând resursele financiare, materiale şi comerciale care li se alocau.

Noţiunea „***antreprenoriat de risc***” cunoaşte o dezvoltare aparte în sec. al XVIIlea, atunci când antreprenor era numită persoana care a încheiat cu statul un contract de îndeplinire a anumitor lucrări sau de desfacere a anumitor produse. Deoarece valoarea contractului era prestabilită, mărimea profitului sau a pierderilor era determinată în exclusivitate de norocul antreprenorilor.

În literatura economică noţiunea de „antreprenor” a apărut pentru prima dată în Dicţionarul Universal de Comerţ, editat la Paris în anul 1723, desemnând „persoana care îşi asumă obligaţii în vederea gestionării construcţiei unui obiect”.

Ca termen ştiinţific, ca subiect de discuţie şi analiză, noţiunea de „antreprenor”datează încă din sec. al XVIII-lea, când economistul francez Richard Cantillon a asociat asumarea de riscuri în economie cu antreprenoriatul, formulând primele teorii cu privire la antreprenoriat. În Anglia, în aceeaşi perioadă, Revoluţia Industrială era în plină desfăşurare, iar antreprenorii jucau un rol important în transformarea resurselor.

***Activitatea de antreprenoriat*** este o activitate independentă, desfăşurată pe propriul risc şi orientată spre obţinerea profitului ca urmare a utilizării bunurilor, vinderii mărfurilor, executării lucrărilor sau prestării serviciilor de către persoanele înregistrate în această calitate, în modul stabilit de lege. Activitate de antreprenoriat pot desfăşura atât persoanele juridice, cât şi cetăţenii (persoanele fizice).

Potrivit legislaţiei Republicii Moldova, „***antreprenoriatul*** este activitatea de fabricare a producţiei, executare a lucrărilor şi prestare a serviciilor, desfăşurată de cetăţeni şi de asociaţiile acestora în mod independent, din proprie iniţiativă, în numele lor, pe riscul propriu şi sub răspunderea lor patrimonială în scopul de a-şi asigura o sursă permanentă de venituri.

Conform legislației Republicii Moldova antreprenor poate fi:

* orice cetăţean al Republicii Moldova care nu este îngrădit  în drepturi, în modul stabilit de prezenta Lege şi de alte acte legislative;
* orice cetăţean străin sau apatrid, în conformitate cu legislaţia în vigoare;
* un grup de cetăţeni sau de apatrizi (un grup de parteneri) din care se constituie antreprenorul colectiv;
* orice persoană juridică sau fizică în conformitate cu scopurile sale principale şi cu legislaţia.

Statul şi autorităţile administraţiei publice locale sînt antreprenori speciali. Atribuţiile de antreprenor la întreprinderile de stat (municipale) le execută managerul-şef de întreprindere pe baza contractului încheiat cu acesta.

1. **Formele organizatorico-juridice de antreprenoriat**

Întreprinderile care își desfășoară activitatea în Republica Moldova pot fi clasificate în funcție de diverse criterii.

1. *În funcție de forma de proprietate* întreprinderile se divizează în:

* întreprinderi private;
* întreprinderi de stat;
* întreprinderi cu proprietate mixtă.

1. *În funcție de natura activității* întreprinderile se divizează în:

* întreprinderi industriale;
* întreprinderi agricole;
* întreprinderi de servicii;
* întreprinderi de distribuție.

1. *În funcție de destinația economică* întreprinderile se divizează în:

* producătoare de mijloace de producție;
* producătoare de bunuri de consum.

1. *În funcție de obiectul muncii* întreprinderile se divizează în:

* extractive;
* prelucrătoare.

1. *În funcție de mărime* întreprinderile se divizează în*:*

* microîntreprinderi;
* întreprinderi mici;
* întreprinderi mijlocii;
* întreprinderi mari.

***Tabelul 1. Clasificarea întreprinderilor în Republica Moldova în funcție de mărime***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Criterii de atribuire | Numărul mediu anual de salariaţi, persoane | Suma anuală a veniturilor din vânzări, mln. lei | Valoarea anuală totală de bilanţ a activelor, mln. lei |
| Microîntreprinderi | Cel mult 9 | Cel mult 3 | Cel mult 3 |
| Întreprinderi mici | 10-49 | Cel mult 25 | Cel mult 25 |
| Întreprinderi mijlocii | 50-249 | Cel mult 50 | Cel mult 50 |
| Întreprinderi mari | Mai mult 250 | Mai mult 50 | Mai mult 50 |

1. *În funcţie de forma organizatorico-juridică* întreprinderile se divizează în*:*

* întreprindere individuală;
* societate în nume colectiv;
* societate în comandită;
* societate pe acţiuni;
* societate cu răspundere limitată;
* cooperativă de producţie;
* cooperativă de întreprinzător;
* întreprindere de arendă;
* întreprindere de stat şi întreprindere municipală.

***Întreprinderea individuală*** este întreprinderea care aparţine cetăţeanului, cu drept de proprietate privată, sau membrilor familiei acestuia, cu drept de proprietate comună.

* Patrimoniul întreprinderilor individuale se formează pe baza bunurile cetăţeanului (familiei).
* Întreprinderea individuală se prezintă în cadrul raporturilor de drept ca persoană fizică.
* Antreprenorul-posesor al întreprinderii individuale poartă răspundere nelimitată pentru obligaţiile acesteia cu întreg patrimoniul său.
* În agricultură întreprinderea individuală-gospodăria ţărănească (de fermieri).

***Societatea în nume colectiv*** este o întreprindere fondată din două sau mai multe persoane fizice şi/sau juridice care şi-au asociat bunurile în scopul desfăşurării în comun a unei afaceri, în baza contractului de constituire încheiat între acestea.

* Numărul asociaţilor societăţii în nume colectiv nu poate fi mai mic de 2 şi nici mai mare de 20 persoane fizice sau juridice.
* Se prezintă în cadrul raporturilor de drept ca persoană fizică.
* Partenerii asociaţiei poartă răspundere nelimitată pentru obligaţiile acesteia cu întreg patrimoniul său.

***Societatea în comandită*** este o întreprindere fondată din două sau mai multe persoane fizice şi/sau juridice care şi-au asociat bunurile în scopul desfăşurării în comun a unei activităţi de antreprenoriat în baza contractului de constituire încheiat între acestea.

* Se prezintă în cadrul raporturilor de drept ca persoană fizică.
* Are în componenţa sa cel puţin un comanditar şi un comanditat.
* Comanditaţii sunt fondatorii care conduc societatea şi răspund cu tot patrimoniul său unanim faţă de obligaţiile societăţii.
* Comanditarii sunt fondatorii care exercită servicii în activitatea societăţii, dar nu au dreptul la conducere şi răspund pentru datoriile societăţii numai în limitele cotei de participare.

***Societatea cu răspundere limitată*** este societatea comercială al cărui capital social este divizat în părţi sociale conform actului de constituire şi ale cărei obligaţii sunt garantate cu patrimoniul societăţii.

* Se prezintă în cadrul raporturilor de drept ca persoană juridică.
* Răspunderea asociaţilor este limitată.
* Este fondată de una sau mai multe persoane. Numărul maximal de asociaţi este de 50 persoane.
* Activitatea este reglementată de Legea nr. 135-XVI din 14.06.2007 privind societăţile cu răspundere limitată.

***Societatea pe acţiuni*** este societatea comercială al cărui capital este divizat în acţiuni şi ale cărei obligaţii sunt garantate cu patrimoniul societăţii.

Societatea pe acţiuni poate fi:

* *de tip deschis* – în care acţionarii au dreptul să-şi vândă acţiunile sale unui cerc nelimitat de persoane. Numărul acţionarilor este nelimitat.
* *de tip închis* – în care acţionarii au dreptul să-şi vândă acţiunile sale numai în cadrul societăţii. Numărul acţionarilor este limitat – 50 de persoane.
* Se prezintă în cadrul raporturilor de drept ca persoană juridică.
* Răspunderea asociaţilor este limitată
* Capitalul social minimal pentru înregistrare -20000 lei.

***Cooperativa de producţie*** este o întreprindere înfiinţată de către cinci sau mai multe persoane fizice, în scopul desfăşurării în comun a activităţii de producţie şi a altei activităţi economice, bazate preponderent pe munca personală a membrilor ei şi pe cooperarea cotelor de participare la capitalul acesteia.

***Cooperativa de întreprinzător*** este o întreprindere înfiinţată de către cinci sau mai multe persoane fizice şi/sau juridice, care practică activităţi de întreprinzător, ce are scopul de a contribui la obţinerea de către membrii săi a profitului.

* Se prezintă în cadrul raporturilor de drept ca persoană juridică.
* Cooperatorii poartă răspundere pentru obligaţiunile cooperativei în limitele cotelor ce le aparţin, în cazul că valoarea cotei este insuficientă, atunci poartă răspundere suplimentară cu averea personală.

***Întreprinderea de stat*** și întreprinderea municipală este o întreprindere în care statul (sau organele administraţiei locale) este unicul fondator şi întreg patrimoniu îi aparţine lui.

* În activitatea economică sunt subordonate organelor de stat şi organelor administraţiei locale.
* Fondatorul îşi exercită dreptul de gestiune al întreprinderii prin consiliul de administraţie şi administratorul întreprinderii.
* Se prezintă în cadrul raporturilor de drept ca persoană juridică şi poartă răspundere pentru obligaţiile asumate cu întreg patrimoniul lor.
* Organele administraţiei de stat (organele administraţiei locale) nu portă răspundere pentru obligaţiile întreprinderii de stat (municipale).
* Activitatea este reglementată de Legea nr. 146-XiiI din 16.06.1994 cu privire la întreprinderile de stat.

1. **IMM – componenta de bază a antreprenoriatului**

Nu există o definiţie unanim acceptată a IMM-urilor. În Republica Moldova se aplică următoarele riterii: numărul angajaţilor, suma anuală a veniturilor din vânzări, valoarea anuală de bilanţ a activelor. În conformitate cu Legea privind susţinerea sectorului întreprinderilor mici şi mijlocii, se poate vorbi despre microîntreprinderi, întreprinderi mici, întreprinderi mijlocii.

În structura întreprinderilor mici și mijlocii cea mai mare pondere le revine întreprinderilor din sfera micului business.

1. **Susținerea de către stat a IMM-urilor.**

Ținând cont de rolul și importanța ÎMM-urilor pentru dezvoltarea economică a țării, dezvoltarea acestei categorii de întreprinderi este protejată și susținută de către stat în multe țări ale lumii.

Pentru etapa actuală de dezvoltare a sectorului antreprenorial din Moldova, experienţa mondială de susţinere de către stat a afacerilor mici prezintă un interes deosebit.

Astfel, în **SUA** există un mecanism de stimulare financiar-creditară a întreprinderilor mici, ce include subvenţii, facilităţi fiscale şi amortizare accelerată. Facilităţile fiscale acordate întreprinderilor mici au început să fie aplicate în SUA la începutul anilor ’70 ai secolului trecut, fiind aprobate cote reduse ale impozitelor pe proprietate pentru întreprinderile mici cu un venit anual care nu depăşeşte 100 mii dolari.

**Franţa** oferă firmelor mici împrumuturi de stat pentru investiţiile capitale, precum şi împrumuturi pe termen lung. Pe parcursul primilor 3 ani de funcţionare a întreprinderilor mici, iar în unele cazuri şi în următorii doi ani sunt prevăzute facilităţi impozitare. Pe parcursul a 5 ani nu se impozitează mijloacele care pot fi pierdute. În această ţară există un program special de pregătire a managerilor din firmele mici, precum şi un serviciu industrial pentru consultare în domeniul managementului.

**Japonia** este cunoscută prin numărul impunător de facilităţi fiscale pe care le oferă întreprinderile mici, cele mai importante fiind:

* + cota redusă a impozitului pe profit şi a impozitului permanent pentru particulari;
  + amortizarea accelerată, care constituie 14% din costul iniţial al utilajului;
  + sistemul de leasing al utilajului, permiţând o dotare tehnico-materială mai bună a firmelor mici.

În **Marea Britanie** funcţionează programe inovaţionale, sisteme de asigurare a împrumuturilor pe care le contractează firmele mici, orientate spre asigurarea creditelor bancare şi garantarea rambursării a 70% din împrumuturile pe termen mediu (2-7 ani).

În **Germania** funcţionează un sistem de asigurări ale creditelor, garantând băncilor comerciale, pentru o perioadă de 15-23 de ani, rambursarea a 80% din împrumuturi. Sistemul fiscal prevede multe facilităţi pentru afacerile mici. Societăţile cu răspundere limitată sunt scutite de impozitul corporativ. Impozitul comercial pe producţia realizată este redus, la fel ca şi cel asupra venitului firmelor care suportă pierderi.

În 2006 Republica Moldova a aprobat Legea privind susţinerea sectorului întreprinderilor mici şi mijlocii, care prevede direcţiile susţinerii de stat a IMM-urilor, subiectele şi obiectele susţinerii, fondurile specializate, strategiile de stat etc.

Susţinerea de către stat a întreprinderilor mici şi mijlocii se efectuează diferenţiat, în funcţie de genul de activitate, de perioada de funcţionare şi de numărul agenţilor economici, cu utilizarea diferitor forme şi metode de susţinere şi surse de finanţare.

Strategiile de stat de susţinere a dezvoltării sectorului întreprinderilor mici şi mijlocii sunt documente de planificare strategică a politicii de stat privind susţinerea acestui sector, care definesc obiectivele şi identifică priorităţile politicii statului în domeniu.

În Republica Moldova a fost creată Organizaţia pentru Dezvoltarea Sectorului Întreprinderilor Mici şi Mijlocii (ODIMM), care are statut de organizaţie necomercială pe lângă Ministerul Economiei, şi are drept scop implementarea politicii de stat privind susţinerea dezvoltării întreprinderilor micro, mici şi mijlocii, în conformitate cu strategiile de susţinere a dezvoltării acestui sector şi cu alte strategii şi programe ale Guvernului.

Programul de atragere a remitențelor în economie „PARE 1+1” este aprobat prin HG Nr. 972 din 18.10.2010. Programul este destinat lucrătorilor migranţi şi/sau rudelor de gradul întâi ai acestora care doresc să investească în lansarea sau/şi dezvoltarea unei afaceri proprii.

***Centrul de Consultanţă şi Asistenţă în Afaceri (CCAA)*** oferă oportunități de perfecționare profesională în domeniul inițierii, dezvoltării și extinderii afacerilor, promovând susţinerea ÎMM-irilor. *Misiunea CCAA* este de a încuraja dezvoltarea companiile private, facilitând accesul IMM-urilor la servicii de consultanță specializată pe diverse aspecte economice, dar şi oferirea de sprijin în accesarea de fonduri.

***Programul - pilot ”Femei în Afaceri”.*** Scopul Programului este oferirea suportului financiar și non-financiar prin acordarea granturilor pentru investiții și servicii relevante pentru dezvoltarea afacerilor de către femei.

***Fondul de garantare a creditelor FGC*** - primul fond de garantare a creditelor din Republica Moldova. Creat și capitalizat din resursele bugetului de stat. Gestionat de Organizația pentru Dezvoltarea Sectorului Întreprinderilor Mici și Mijlocii (ODIMM) Asigurarea accesului la finanțare pentru întreprinderile autohtone prin emiterea garanțiilor financiare.

***Programul Gestiunea Eficientă a Afacerii (GEA)*** este un program destinat antreprenorilor de orice vîrstă ce practică activităţi economice sub orice formă de organizare juridică, care doresc să-şi sporească abilităţile în domeniul antreprenorial pentru asigurarea gestionării eficiente a afacerii.

***Proiect „Business Academy for Women” (BAW)*** a fost un proiect finanțat de Uniunea Europeană care s-a finisat pe data de 30 iulie, 2018, , implementat de Organizația pentru Dezvoltarea Sectorului Întreprinderilor Mici și Mijlocii (ODIMM).  Durata proiectului a fost de 18 luni, perioadă în care peste 300 de femei de pe întreg teritoriul Republicii Moldova, inclusiv raioanele din stânga Nistrului și UTA Găgăuzia, au fost instruite cum să-și gestioneze afacerile, 30 de mentori au fost pregătiți să ofere suport femeilor antreprenoare, iar 10 afaceri gestionate de femei au beneficiat de finanțare nerambursabilă în valoare de circa 120 mii lei per proiect investițional.

1. **Caracteristicile antreprenorului de succes**

Antreprenorul este persoana care îşi asumă riscul de antreprenoriat şi caută mijloace pentru organizarea întreprinderii. El trebuie să cunoască modul de efectuare a activităţii de antreprenoriat, mediul de afaceri, problemele cu care se poate ciocni în activitatea sa şi posibilităţile de soluţionare. Pentru a lua decizii corecte, antreprenorul trebuie să estimeze la justa valoare conjunctura pieţei şi poziţia sa efectivă.

***Antreprenor*** este un coordonator, un gestionar de resurse, capabil să îmbine resursele şi să le organizeze pentru a dezvolta şi a pune pe piaţă inovaţia. Adesea organizaţia în cadrul căreia acţionează devine un obstacol în procesul de inovare, de aceea el simte nevoia să se asocieze cu alte persoane. El este şi un “jucător” care agreează şi chiar creează provocările.

* Antreprenor este persoana care identifică oportunitatea unei afaceri,îşi asumă responsabilitatea iniţierii acesteia şi obţine resursele necesare pentru începerea activităţii.
* Antreprenor este persoana care îşi asumă riscurile conducerii unei afaceri.
* Antreprenor este cel care gestionează resursele necesare funcţionării unei afaceri bazate pe inovaţie.

1. *Determinare şi perseverenţǎ*. Mai mult decât oricare alt factor, dedicarea totalǎ pentru succes îl determină pe antreprenor să depăşească toate obstacolele. Determinarea puternicǎ şi perseverenţa îl ajută sǎ facă faţǎ oricăror greutăţi, pe care alte persoane le-ar considera insurmontabile şi pot compensa, uneori, lipsa de experienţǎ şi de îndemânare a personalului angajat.
2. *Dorinţa de a câştiga*. Antreprenorii examinează o situaţie, determinǎ cum îşi pot mǎri şansele de câştig şi acţionează în consecinţă. Ca rezultat, riscurile considerate mari de persoanele obişnuite sunt uşor asumate de antreprenori.
3. *Căutarea feedback-ului.* Antreprenorii eficienţi sunt adesea descrişi ca având capacitatea de a învăţa repede şi dorinţa puternicǎ de a şti cât de bine se descurcǎ şi cum îşi pot îmbunătăţi rezultatele. Feedback-ul este important, deoarece antreprenorul este dispus sǎ înveţe din greşeli şi din experienţele anterioare.
4. *Rezolvarea problemelor persistente*. Antreprenorii nu sunt intimidaţi de situaţiile dificile. Încrederea în sine şi optimismul general îi fac sǎ vadă imposibilul ca pe ceva ce necesitǎ mai mult timp pentru a fi rezolvat, însă nicidecum irealizabil. Problemele simple îi plictisesc, iar simţul realităţii îi ajută să aprecieze corect ceea ce pot şi ceea ce nu pot sǎ facă şi unde au nevoie de ajutor pentru rezolvarea unor probleme dificile, dar de neevitat.
5. *Iniţiativǎ şi responsabilitate*. Antreprenorii au fost întotdeauna consideraţi persoane independente; ei caută şi preiau iniţiativa, nu evită situaţiile în care sunt personal răspunzători pentru succesul sau eşecul întregii operaţiuni. Le place sǎ se implice în probleme în care impactul lor personal poate fi măsurat.
6. *Orientare spre oportunităţi*. Ceea ce-i caracterizează pe antreprenori este concentrarea pe oportunitate mai mult decât pe resurse, structurǎ sau strategie. Odată ce decizia a fost luată, ei acţionează în mod calculat, încearcă sǎ obţină cât mai multe şanse de câştig, dar evitǎ sǎ-şi asume riscuri inutile.
7. *Toleranţǎ pentru eşec*. Antreprenorii consideră eşecul ca fiind o experienţǎ din care pot învăţa. Cei mai eficienţi antreprenori sunt cei care se aşteaptă la dificultăţi şi nu sunt dezamăgiţi, descurajaţi sau deprimaţi de un eşec.
8. *Încredere în sine şi optimism*. Deşi antreprenorii întâmpinǎ adesea obstacole majore, încrederea în abilităţile personale îi determinǎ sǎ le depăşească şi îi face pe ceilalţi sǎ-şi menţină optimismul.
9. *Clarviziune*. Antreprenorii ştiu unde vor sǎ ajungă. Ei au o viziune clară despre ceea ce vor sǎ fie firma lor. Nu toţi antreprenorii au concepte predeterminate pentru firmele lor, unii şi le dezvoltǎ în timp, conştientizând ce este firma şi ce poate ajunge.
10. *Nivel mare de energie*. Munca enormă depusǎ de antreprenori presupune o energie enormă. Mulţi antreprenori îşi dozează cantitatea de energie monitorizând cu grijǎ ce mănâncă, ce beau, fac exerciţii fizice şi ştiu când sǎ se retragă pentru relaxare.
11. *Creativitate şi spirit de inovaţie*. Creativitatea a fost privitǎ timp îndelungat ca ceva genetic, cu care te naşti şi pe care nu o poţi dobândi.
12. *Independenţa*. Frustrarea în faţa sistemelor birocratice, împreunǎ cu dorinţa de a schimba ceva, face din antreprenori nişte persoane independente, care acţionează după concepţiile proprii. Totuşi trebuie să existe limite şi decizii impuse de autorităţile statale, pentru a crea cadrul propice activităţii de antreprenoriat.
13. *Lucru în echipǎ*. Dorinţa de independenţǎ şi autonomie nu îl împiedică pe antreprenor sǎ lucreze în echipǎ. De fapt, în timp ce antreprenorul se ocupă de viitorul firmei, personalul realizează activităţile curente, la fel de necesare.
14. *Abilitǎţi manageriale*. Acestea nu sunt indispensabile, însă un antreprenor de succes are nevoie şi de acest tip de cunoştinţe.
15. **Etica şi eticheta antreprenorului contemporan.**

„Regulile de conduită” sau „regulile de comportare” la care se referă eticheta contribuie la buna desfășurare a relațiilor din societate, în general, și la o desfășurare normală a activității în afaceri în special. Este foarte importantă cunoașterea și aplicarea acestor reguli de către fiecare partener, dat fiind că necunoașterea sau ignorarea lor pot duce, uneori, la interpretări eronate, la complicații relaționale care depășesc sfera relațiilor strict personale ale celor în cauză.

Necunoașterea regulilor de etichetă poate fi considerată, în ultima instanță, o lipsă de competență profesională a unei persoane chemate să reprezinte interesele unei părți pe planul relațiilor specifice.

*1. Ținuta fizică (pe stradă și în societate).* Este foarte important ca partenerii să aibă o ținută corectă, îngrijită. În societate este greșit să te sprijini de spătarul unui scaun sau de perete, să ții mâinile în buzunar sau să te joci nervos cu bricheta, batista sau alt obiect. Pe cât posibil, trebuie evitat să stai cu spatele la altă persoană care este așezată pe scaun, fotoliu sau canapea. Trebuie evitată strângerea genunchilor cu mâinile, sprijinirea capului de spătar, bătutul cu degetele pe brațele scaunului.

*2. Salutul.* Salutul este o manifestare de curtoazie față de o altă persoană sau de un grup de persoane. El comportă, în mimică și în ținută, o serie de nuanțe care pot să-i modifice sau să-i completeze sensul, să constituie o expresie de stimă sau o simplă obligație formală. Câteva reguli de baza în legătură cu salutul:

* bărbații salută primii femeile;
* persoanele mai tinere salută primele pe cele mai în vârstă;
* subalternii salută pe superiorii în grad.

Dacă persoana cunoscută este împreună cu mai mulți prieteni, necunoscuți celui care salută, se salută tot grupul. În timpul salutului se folosesc și formulele: „bună dimineața, bună ziua sau bună seara”. La întâlnirile oficiale se pronunță denumirea rangului: „bună ziua domnule director, președinte, ministru etc.”

În toate împrejurările, bărbații se scoală pentru a strânge mâna interlocutorului; femeile, în schimb, nu se ridică în picioare decât când este vorba de o persoană mult mai în vârstă sau pe care dorește s-o onoreze în mod special.

*3. Prezentările.* În probleme de etichetă, de o deosebită importanță în activitatea partenerilor este felul în care se fac prezentările. În această privință trebuie respectate următoarele reguli:

* bărbatul este prezentat femeii;
* persoana mai tânără este prezentată celei mai în vârstă;
* persoana cu gradul inferior este prezentată celei cu grad superior.

Persoana care face prezentările se adresează cu formula: „îmi permiteți să vă prezint pe…”.

*4. Conversația.* În ceea ce privește atitudinea în timpul unei conversații, de obicei se spune că nu este frumos „să pari nici mai inteligent și nici mai instruit decât interlocutorul tău”. În timpul unei conversații, persoana trebuie să aibă o atitudine corectă, însă degajată, să fie plăcut în conversație și să o canalizeze în problemele care îl interesează. Desigur, respectul opiniei personale obligă pe oricine să asculte cu politețe tezele interlocutorului său. Aceasta nu înseamnă că nu se poate interveni, ci este chiar recomandabil să se intervină însă într-o formă politicoasă, dar fermă, în explicarea pozițiilor proprii atunci când ele sunt interpretate în mod eronat.

*5. Convorbirea telefonica.* Telefonul este un mijloc important și extrem de util în rezolvarea sarcinilor profesionale curente, cât și în menținerea legăturilor firești între cunoscuți, prieteni.

*6. Reguli ce urmează a fi respectate cu prilejul unor acțiuni protocolare (mese, recepții).* Ținuta și comportarea persoanei în timpul acțiunilor protocolare menționate prezintă o deosebită importanță.

Ținuta vestimentară va fi cea indicată în invitație. În cazul când o asemenea precizare nu există, se va îmbrăca un costum adecvat ocaziei respective.

Ținuta fizică trebuie să fie degajată, nu forțată. Picioarele se țin normal pentru a nu incomoda vecinii. Coatele nu se țin pe masă. În timpul mesei numai capul poate să fie puțin aplecat deasupra marginii mesei și nicidecum umerii sau întregul bust. În mod normal ducerea mâncării la gură se execută cu antebrațul și mâinile fără a antrena mișcarea brațului și a umerilor.

*7. Fumatul.* În această problemă, o primă regulă de politețe impune ca nefumătorii să nu fie stingheriți de către fumători. Se recomandă ca un bărbat să nu fumeze în apropierea unei femei, un tânăr lângă o persoană mai în vârstă, un funcționar în fața sau lângă superiorul său, dacă știe că toți aceștia nu suportă fumul de țigară. De asemenea, trebuie avute în vedere și alte câteva reguli esențiale:

* nu se salută cu țigara în gură;
* nu se vorbește cu țigara sau pipa în coltul gurii și nu se ține țigara permanent în gură pufăind din ea;
* nu se intră cu țigara sau pipa aprinsă în locuința unde ești invitat sau în biroul superiorilor în grad.

Se recomandă ca femeile să nu fumeze pe stradă sau dacă fumează să nu dea fumul pe nas.

*8. Ținuta vestimentară.* În activitatea de relații cu publicul, ținuta vestimentară are o deosebită importanță. Regula de etichetă vestimentară cere o îmbrăcăminte corectă, în plina armonie cu conformația corpului și împrejurările în care este purtată. În aceasta constă și adevărata eleganță. A fi elegant nu înseamnă preocuparea exclusivă pentru numărul și prețul toaletelor, copierea fidelă a modei lansate de diferite case de specialitate, ci preocuparea pentru alegerea unor materiale de bună calitate și o croială corespunzătoare, capabile să răspundă unor nevoi cât mai variate și fără a se demoda prea repede.