

УО «Белорусская государственная
орденов Октябрьской революции
и Трудового Красного Знамени
сельскохозяйственная академия»

УТВЕРЖДЕНО
Ректором В.В. Великановым
07 февраля 2023 г.

ПРОЕКТ

«В МИРЕ ЭТИКЕТА»

Координаторы:

Мыхлык А.И., проректор по воспитательной работе;
Белоусова Е.Л., начальник отдела по воспитательной
работе с молодежью.

Руководитель проекта:

Ясюкович Ю. М., педагог социальный отдела по
воспитательной работе с молодежью, руководитель
волонтерского клуба «Чуткие сердца» УО БГСХА.

Горки
2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Пояснительная записка.....	3
2. Актуальность проекта.....	4
3. Цель и задачи проекта	5
4. Ход реализации проекта	5
5. Содержание проекта	5
6. План реализации проекта.....	7
7. Ожидаемый результат.....	9
8. Смета расходов.....	9
9. Перспектива развития и потенциал проекта.....	9
Литература.....	10
Приложения.....	11

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

На сегодняшний день проблема нравственного воспитания, считается одной из основных проблем в нашем обществе. Отсутствие умения общаться, навыков поведения в обществе, за столом, получаемых в детстве, впоследствии вселяет в человека неуверенность в себе, боязнь сделать что-нибудь не так. В результате теряется естественность в поведении. Человеку кажется, что все взоры устремлены именно на него. Потерявший уверенность делает одну ошибку за другой, невпопад отвечает на вопросы, замыкается в себе.

Проект «В мире этикета» предназначен для студентов-волонтеров, определяет содержание, основные пути привития навыков этикета и направлен на воспитание культурной личности, опирается на принципы социальной активности, индивидуализации, мотивации, взаимодействия личности и коллектива, развивающего воспитания и единства образовательной и воспитательной среды.

Проект имеет большое значение для решения ряда воспитательных проблем и обеспечения социальной готовности студентов к жизни в обществе.

Слово «этикет» пришло к нам из французского языка, где имеет значение «ярлык», «этикетка». Ввёл в обиход это слово французский король Людовик XIV в 17 веке, но свод определённых правил поведения существовал и в доисторические времена и диктовался необходимостью мирного сосуществования с соседними народами и племенами. Так, уже в 3-ем тысячелетии до нашей эры в Египте ценилось умение изящно применять столовые приборы и поглощать пищу беззвучно. В древней Индии, Греции, Риме строго соблюдалось поведение представителей разных сословий, на эту тему писались целые трактаты.

Становление этикета в нашей стране связано с принятием в 9 веке христианства. Богатейшее духовное наследие православия оказало огромное влияние на формирование норм нравственности на Руси. В этой связи нельзя не вспомнить имя Иоанна Златоуста. В его «Беседах на Евангелие...» можно найти немало вполне практических рекомендаций о том, как нужно вести себя в различных жизненных ситуациях. Лучшими человеческими качествами Златоуст считал доброту, скромность, терпимость и стремление к самосовершенствованию, причём их важность несомненна и в наше время. В трудах Златоуста почерпнули для себя немало важного и Ярослав Мудрый, и Владимир Мономах – умнейшие и образованнейшие люди Древней Руси.

Огромный вклад в развитие этикета в России внёс в начале 18 века Пётр I, немало путешествовавший по Европе. Именно при Петре I вышла в свет книга о хороших манерах «Юности честное зеркало, или Показания к житейскому обхождению». Этот труд был адресован в первую очередь молодёжи и в доступной форме рассказывал о правилах поведения в обществе.

В дальнейшем этикет претерпевал различные изменения, постепенно приближаясь к своему современному состоянию. Однако, как и много столетий назад, неизменным остаётся принцип: «Поступай с людьми так, как хочешь, чтобы поступали с тобой».

2. АКТУАЛЬНОСТЬ ПРОЕКТА

Существенные изменения в жизни современного общества обуславливают возрождение у молодёжи активного интереса к культуре поведения. Молодые люди хотят знать, как себя вести в разных случаях жизни, как говорить, как двигаться, как вести себя в общественном месте...

Быть культурным и воспитанным не является достоянием избранных людей. Стать развитой и гармоничной личностью, уметь достойно вести себя в любой обстановке – право каждого человека.

Актуальность проекта «В мире этикета» обусловлена тем, что студенту-волонтеру приходится бывать в разных ситуациях, встречаться с различными людьми и чтобы всегда и везде выглядеть достойно и чувствовать себя уверенно, необходимо усвоить нормы поведения в обществе, правила этикета знание которых помогает производить благоприятное впечатление в обществе и добиваться успеха в деловой сфере.

Данный проект знакомит студентов-волонтеров с основными принципами современного этикета и правилами поведения в различных ситуациях общения: как завязать и поддержать деловые и светские беседы, как одеться на презентацию, как не испугаться разнообразия столовых приборов на банкете, как не ошибиться в выборе подарков, кто платит и кто уходит первым, а также многими другими вопросами.

Академик Д.С. Лихачев справедливо заметил, что «человечество погибнет, если не сможет воспитать в молодежи отношение к человеку как к высшей ценности. Начинать надо с малого: научить людей хотя бы терпеть друг друга». Эту лаконичную формулу представляется важным развернуть, шире представить в целостном воспитательно-образовательном процессе.

Участники проекта: студенты-волонтеры Центра волонтерской деятельности (далее – Центр), ректорат, профсоюзный комитет студентов.

Координаторы:

Мыхлык Алеся Ивановна, проректор по воспитательной работе, Белоусова Елена Леонидовна, начальник отдела проректор по воспитательной работе с молодежью.

Руководитель проекта:

Ясюкович Юлия Михайловна, педагог социальный отдела по воспитательной работе с молодежью, руководитель волонтерского клуба «Чуткие сердца» УО БГСХА.

Авторы проекта:

Ясюкович Ю. М., педагог социальный отдела по воспитательной работе с молодежью, руководитель волонтерского клуба «Чуткие сердца» УО БГСХА;

Гуркова С.А., педагог социальный отдела по воспитательной работе с молодежью;

Иерей Никита Хроменков, настоятель храма иконы Божией матери «Спорительница хлебов»;

Мелехова Н.Г., начальник отдела ЗАГС Горецкого районного исполнительного комитета.

Состав инициативной группы:

Артёменко Павел Владимирович, студент 4 курса 1 группы агротехнологического факультета УО БГСХА, волонтер;

Замелюк Кристина Анатольевна, студентка 2 курса 6 группы агротехнологического факультета УО БГСХА, волонтер;

Куцевалова Дарья Юрьевна, студентка 1 курс 1 группы факультета биотехнологии и аквакультуры, волонтер.

3. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОЕКТА

Цели:

- обучение студентов-волонтеров правилам поведения в различных сферах жизни;

- умение общаться с людьми разного возраста и положения в обществе;

- воспитание культурной личности, сопоставляющей себя с другими людьми.

Задачи:

- способствовать формированию культурного отношения к людям;

- расширить представления и знания студентов-волонтеров об этикете, правилах хорошего тона, умении общаться;

- сформировать собственные навыки культурного поведения, правил хорошего тона.

4. ХОД РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

Подготовительный этап:

- разработка, обсуждение и утверждение проекта «В мире этикета»;

- анализ материально-технических, педагогических условий реализации проекта.

Основной этап:

- реализация плана деятельности.

Заключительный этап:

- анализ итогов реализации проекта «В мире этикета»;

- определение и корректировка допущенных ошибок;

- открытое подведение итогов работы.

5. СОДЕРЖАНИЕ ПРОЕКТА

Регламентация поведения и общения людей пронизывает всю историю человечества. Этикет - это совокупность правил поведения, регулирующих внешнее проявление человеческих взаимоотношений (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда). Этикет - составная часть внешней культуры человека и общества. В него входят те требования, которые приобретают характер более или менее строго регламентированного церемониала и в

соблюдении которых имеет особое значение определенная форма поведения. Каждое общество, каждая общественная группа вырабатывает свою собственную систему ценностей, а значит, и свои критерии «должного» поведения. Из этого следует, что студенческая молодёжь также имеет свою систему ценностей и критерии поведения.

Динамичность изменений культурной ситуации в студенческом социокультурном пространстве вуза обуславливает изучение этикета в повседневной культуре студенчества, что даёт возможность осуществлять профилактику культурных различий между студентами, формированию готовности находить оптимальные пути достижения тех или иных целей в непредсказуемых ситуациях столкновения культур. Этикет, правила приличия, манеры — все это, казалось бы, хорошо знакомо нам с детства. Нас приучают быть вежливыми и тактичными в общении, иметь аккуратный внешний вид, эстетично вести себя за столом, уверенно пользоваться столовыми приборами и т. д. Но, как писал в свое время Г. Гегель, «знакомое еще не есть познанное», и это в полной мере может быть отнесено к этикету.

Наиболее активной и инициативной частью молодежи выступает студенчество. Студенческая молодёжь высших учебных заведений представляет интерес как поколение, которое в силу значительного образовательного уровня, активного трудоспособного возраста, динамического социального поведения в ближайшем будущем займет место основной интеллектуальной и производительной силы в обществе.

Этикет в повседневной культуре студентов во многом отражает внутреннюю культуру студенческой молодёжи, её нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в студенческом обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создаёт хорошие, устойчивые взаимоотношения. Этикет студента, как и культура общения, выражается в устойчивом стремлении сохранить собственное достоинство и не унижить достоинство другого; уважать его индивидуальность, быть терпимым к непосредственным партнерам, а также не переносить деловые конфликты на эмоциональную и личностную сферу взаимоотношений; шадить самолюбие собеседника; выдержать при необходимости психологическую паузу в споре; понять логику и мотивы собеседника; снять ненужный эмоциональный накал в общении.

В рамках реализации проекта предполагается работа в несколько этапов.

В период подготовительного этапа проводится работа по разработке, обсуждению и утверждению проекта «В мире этикета» и анализу материально-технических, педагогических условий реализации проекта.

Также проводятся мероприятия по разъяснению плана реализации участникам проекта.

В период основного этапа (в соответствии с планом) проводится реализация проекта, разработка методических рекомендаций по этикету.

На заключительном этапе проводится: анализ итогов реализации проекта «В мире этикета» с целью изменения и дополнения форм и методов работы над

проектом в последующие годы, открытое подведение итогов работы, определение и корректировка допущенных ошибок.

6. ПЛАН РЕАЛИЗАЦИИ ПРОЕКТА

№	Наименование мероприятия	Сроки реализации	Ответственные, исполнители	Участники
1	2	3	4	5
1.	Разработка, обсуждение и утверждение Проекта «В мире этикета»	февраль	руководители проекта, инициативная группа	руководители проекта, инициативная группа
2.	Определение направлений работы	февраль	руководители проекта, инициативная группа	руководители проекта, инициативная группа
3.	Составление плана работы для поэтапной реализации проекта	февраль	руководители проекта, инициативная группа	руководители проекта, инициативная группа
4.	Анализ материально-технических, педагогических условий реализации проекта.	февраль	руководители проекта, инициативная группа	руководители проекта, инициативная группа
5.	Разработка методических рекомендаций по этикету	февраль	руководители проекта, инициативная группа	руководители проекта, инициативная группа
6.	Доведение плана до участников проекта	февраль	руководители проекта, инициативная группа	руководители проекта, инициативная группа, студенты-волонтеры
7.	Лекция «Этика как наука о морали»	февраль	руководители проекта, инициативная группа	студенты-волонтеры
8.	Лекция «Этика и этикет. Из истории этикета»	февраль	руководители проекта, инициативная группа	студенты-волонтеры
9.	Семинар «Деловой этикет»	март	руководители проекта, инициативная группа	студенты-волонтеры
10.	Лекция «Религиозный этикет»	апрель	руководители проекта, инициативная группа, представитель православной церкви	студенты-волонтеры

1	2	3	4	5
11.	Беседа «Столовый этикет»	апрель	руководители проекта, инициативная группа	студенты-волонтеры
12.	Семинар «Свадебный этикет»	май	руководители проекта, инициативная группа, представитель отдела ЗАГС	студенты-волонтеры
13.	Беседа «Семейный этикет»	май	руководители проекта, инициативная группа	студенты-волонтеры
14.	Беседа «Этикет путешествий»	май	руководители проекта, инициативная группа	студенты-волонтеры
15.	Лекция «Праздничный этикет»	июнь	руководители проекта, инициативная группа	инициативная группа, студенты-волонтеры
16.	Лекция «Речевой этикет»	июнь	руководители проекта, инициативная группа	студенты-волонтеры
17.	Лекция «Повседневный этикет»	сентябрь	руководители проекта, инициативная группа	студенты-волонтеры
18.	Лекция «Профессиональный этикет»	сентябрь	руководители проекта, инициативная группа	студенты-волонтеры
19.	Лекция «Светский этикет»	октябрь	руководители проекта, инициативная группа	студенты-волонтеры
20.	Беседа «Этикет телефонного разговора»	октябрь	руководители проекта, инициативная группа	студенты-волонтеры
21.	Беседа «Этикет электронной почты»	ноябрь	руководители проекта, инициативная группа	студенты-волонтеры
22.	Беседа «Спортивный этикет»	декабрь	руководители проекта, инициативная группа	студенты-волонтеры
23.	Публикация в СМИ, социальных сетях и сети интернет об итогах проекта	декабрь	руководители проекта, инициативная группа	инициативная группа, студенты-волонтеры

7. ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ

Проект способствует:

- повышению уровня знаний и компетентности молодежи и студентов в области культуры общения и поведения;
- усвоению понятий: этикет, культура, вежливость, долг, честь, порядочность, патриотизм;
- умению употреблять в речи этикетные и культурные выражения;
- умению корректного общения в Интернете, социальных сетях и по телефону.

Конечным результатом реализации проекта должно стать овладение студентами-волонтерами правил хорошего тона и умений культурного и доброжелательного общения, достойного гражданина нашей страны.

8. СМЕТА РАСХОДОВ

Финансирование проекта осуществляется при поддержке ректората УО БГСХА и первичной профсоюзной организации студентов БГСХА.

9. ПЕРСПЕКТИВА РАЗВИТИЯ И ПОТЕНЦИАЛ ПРОЕКТА

Проект долгосрочный, ежегодно реализуется с февраля по декабрь и предполагает активность всех участников.

ЛЕКЦИЯ «ЭТИКА КАК НАУКА О МОРАЛИ»

Этика – это набор моральных принципов и ценностей, управляющий поведением человека или группы людей и определяющий положительные и отрицательные оценки их мыслей и действий

Этика как наука не только изучает, обобщает и систематизирует принципы и нормы морали, действующие в обществе, но и способствует выработке таких моральных представлений, которые в максимальной степени отвечают историческим потребностям, способствуя тем самым совершенствованию общества и человека.

Этика как наука служит социальному и экономическому прогрессу общества, утверждению в нем принципов гуманизма и справедливости.

В структуре любой науки можно выделить несколько уровней знаний. В этике можно выделить основные три: эмпирический, теоретический и нормативный.

Структура этики:

На уровне **эмпирического исследования** определяют факты, которые имеют отношение к моральной жизни человека и общества, собирают и описывают их, устанавливают закономерности. Задача этики на этом уровне – описание морали. Это происходит и в таких разделах: социология морали, психология морали, история обычаев.

На **теоретическом уровне** этика объясняет мораль. Задача этики на этом уровне – понятийно воссоздать, осмыслить и обосновать мораль, обосновать сложившуюся систему моральных норм и ценностей, доказать ее преимущество, мотивацию, надежность.

Нормативный уровень. Задача этики на этом уровне: внедрение в общественную жизнь проверенной совокупности ценностей и норм, стандарта человеческой моральности, моральное воспитание и стимуляция духовного развития человека.

Нормативный характер этики, выражающийся в формулировании норм поведения и создании идеальных образцов нравственных отношений, обуславливает ее ценность, специфику и особое место в системе научного знания. Вся традиция этики связана с выяснением того, что является должным для человека, то есть соответствует объективным законам человеческого бытия, которые реально существуют.

Существует три функции этики: она описывает мораль, объясняет мораль и учит морали.

Функции морали. Специфическая сущность морали конкретно раскрывается во взаимодействии ее исторически сформировавшихся функций:

а) регулятивная. Мораль регулирует поведение, как отдельного лица, так и общества. Суть в том, что не одни люди контролируют жизнь других, а каждый сам строит свою позицию, ориентируясь по моральным ценностям. Идет саморегулирование личности и само регуляция социальной среды в целом;

б) ценностно-ориентирующая. Мораль содержит жизненно важные для человека ориентиры. И пусть они не носят непосредственно практического значения, они необходимы для того, чтобы жизнь наша была человеческой, а не только биологической. Это представления о смысле жизни, о предназначении человека, о ценности всего человеческого. Мы не думаем об этом ежедневно, и только когда ценности нашей жизни постигает кризис, вновь и вновь задаемся вопросом: зачем живем? Таким образом, задача морали - придавать повседневности нашего бытия высший смысл, создавая его идеальную перспективу;

в) познавательная. В морали есть знания о нравственных понятиях, о правилах общежития людей, т.е. это не знание само по себе, а знание преломленное в ценностях. Эта функция морали доставляет индивиду не просто знание объектов самих по себе, а ориентируют его в мире окружающих культурных ценностей, предопределяет предпочтение тех или иных, которые отвечают его потребностям и интересам;

г) воспитательная. Мораль ставит задачу приобщения индивида к ее понятиям, к выработке стереотипа поведения, превращения основ этики в привычку.

Структура морали.

В различные исторические эпохи существуют разные структуры нравственного сознания. Тем не менее, можно говорить о некоторых общих чертах структуры морального сознания. Ее основными элементами являются система ценностей и ценностных ориентаций, этические чувства, нравственные суждения, а также нравственные идеалы. В качестве элементов теоретического уровня нравственного сознания в его структуру входит исторически сложившаяся система категорий морали (категории носят конкретно исторический характер - зло не всегда зло). Это категории добра и связанные с ними категории смысла жизни, счастья, справедливости, совести.

Во-первых, право, по сравнению с нравственностью, отличается точностью и ограниченностью своих предписаний. Подобно нравственности, оно ограничивает произвол отдельных лиц, налагая на них известные обязательства во избежание общих споров и столкновений. Но в то время как право ограничивает свои требования строго обозначенными пределами, устанавливая в каждом случае совершенно ясные и определенные предписания, нравственность, как мы понимаем ее в настоящее время, не ставит каких-либо границ для своих предписаний

Во-вторых, нравственность не удовлетворяется, подобно праву, требованием внешних действий, но вменяет людям в обязанность также и добрые чувства, без которых исполнение ее заветов лишается истинной цены. Для права безразлично, например, уплачивается ли долг по чувству честности, или же из одной боязни законного преследования; но для нравственности это не безразлично: она осуждает те действия, которые имеют одну видимость добрых, а на самом деле подсказываются своекорыстными побуждениями. Если право и принимает во внимание внутренние мотивы, то не при исполнении, а при нарушении закона, там, где требуется определить виновность лица, что, конечно, не может быть сделано без освещения субъективной стороны правонарушения. Развитие жизни приводит к тому, что право и нравственность обособляются друг от друга, не утрачивая своей связи, но приобретая более самостоятельное значение.

Право очерчивает свободу внешних действий человека, оставаясь нейтральным по отношению к его внутренним мотивам. Иное дело мораль, она не только определяет границы внешней свободы, но и требует внутреннего самоопределения личности. В этом смысле мораль - неформальный определитель свободы.

ЛЕКЦИЯ «ЭТИКА И ЭТИКЕТ. ИЗ ИСТОРИИ ЭТИКЕТА»

Современный человек то и дело оказывается в ситуациях, которые требуют от него специфических навыков поведения и общения. Он бывает за границей, вступает в деловые и личные отношения; посещает дипломатические приемы, презентации и вернисажи; он ведет образ жизни, который побуждает его налаживать контакты с людьми, говорящими на иных языках и связанных с далекими, подчас экзотическими культурами. Все это предъявляет новые требования к его поведению и внешнему виду, к его языку и культурному кругозору.

Под этикетом понимают обычно совокупность правил поведения, в которых так или иначе проявляется отношение человека к другим людям. Этикет имеет ярко выраженный ситуативный характер. Необходимость выбора того или иного слова, жеста или какого-либо еще этикетного знака в первую очередь обусловлена специфической ситуацией. Этикетные ситуации могут быть связаны или с повседневным общением, или с праздничными событиями, совершением определенных ритуалов, или с особыми обстоятельствами наподобие приема гостя или званого ужина.

Этикет определяет самые разнообразные правила поведения: как представлять друг другу незнакомых людей, как вести себя в гостях и общественных местах, как одеваться и даже такие, казалось бы, незначительные детали, как держать вилку и нож, можно ли пить чай из блюдечка и многие другие.

Правила поведения в большинстве своем являются итогом многовекового развития культурных традиций народов. То, что не выдержало проверку временем, отбрасывалось.

Прежде всего, уходили в прошлое те черты, которые несли в себе элементы высокомерия, пренебрежительного отношения к простым людям.

Сложившиеся нормы нравственности являются результатом длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми как в общественной, так и в семейной жизни. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные и семейные отношения, ибо мы не можем существовать, не считаясь друг с другом, не налагая на себя определенных ограничений. И здесь очень важная роль придается этикету.

Этикет (от фр. «ярлык, этикетка») - совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе: обхождение с окружающими, формы обхождения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежда. Термин «этикет» в современном понимании этого слова впервые был использован на одном из приемов короля - солнца Людовика XIV, когда придворным и приглашенным были преподнесены карточки (этикетки) с перечнем правил поведения при дворе.

Ученые выделяют четыре основных подсистемы этикета:

- **речевой, или вербальный этикет**, регламентирует словесные формулы приветствия, знакомства, поздравления, пожелания, благодарности, извинения, просьбы, приглашения, совета, предложения, утешения, сочувствия, соболезнования, комплимента, одобрения; к речевому этикету относят также манеру разговаривать (в том числе и по телефону) и искусство вести беседу;

- **мимика и жесты**. Многие народы имеют свои специфические жесты приветствия, прощания, согласия, отрицания, удивления, причем эти жесты могут иметь различную окраску: нейтральную, ритуально-торжественную, фамильярно-вульгарную. Отношение к собеседнику и теме беседы выражается также с помощью мимики, улыбки, направления взгляда;

- **организация пространства в этикете (или этикетная проксемика)**. Важное значение в этикете имеет и взаимное расположение собеседников в пространстве, выбор определенной дистанции, наличие или отсутствие между ними физического контакта. Необходимо знать, какое место в доме или за столом считается почетным, какие позы допустимы в той или иной ситуации;

- **этикетная атрибутика (или мир вещей в этикете)**. К этикетной атрибутике относятся прежде всего одежда, украшения и головной убор, а также подарки, цветы, визитные карточки.

Современный этикет наследует обычаи и традиции практически всех народов. От седой древности до наших дней. В своей основе эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, но и самых различных социально-политических систем, существующих в современном мире.

Различают несколько видов этикета, основными из них являются:

придворный этикет - строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;

дипломатический этикет - правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;

воинский этикет - свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;

общегражданский этикет - совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Большинство правил дипломатического, воинского и общегражданского этикета в той или иной мере совпадают. Отличие между ними состоит в том, что соблюдение правил этикета дипломатами придает большее значение, поскольку несоблюдение этих правил может нанести ущерб престижу страны.

По мере изменений условий жизни человечества, роста образования и культуры одни правила поведения сменяются другими - то, что раньше считалось неприличным, становится

общепринятым, и наоборот. Так же следует отметить, что требования этикета не являются абсолютными: соблюдение их зависит от места, времени и обстоятельств. Поведение, недопустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, может быть уместным в другом месте и при других обстоятельствах.

Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил взаимоотношений. Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения. Подлинная вежливость, в основе которой лежит доброжелательность, обуславливается актом, чувством меры, подсказывающим, что можно, а чего нельзя делать при тех или иных обстоятельствах. Такой человек никогда не нарушит общественный порядок, ни словом, ни поступком не обидит другого, не оскорбит его достоинства.

Следует также отметить, что нормы этикета необходимы не только на официальных церемониях, но и дома. К сожалению, встречаются люди с двойным стандартом поведения: один - на людях, другой - дома. На работе, со знакомыми и друзьями они вежливы, предупредительны, а дома же с близкими не церемонятся, грубы и не тактичны. Это говорит о невысокой культуре человека и плохом воспитании.

Современный этикет - регламентирует поведение людей в быту и на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях - приемах, церемониях, переговорах.

Деловой этикет - представляет собой свод писаных и неписаных правил поведения, нарушение которых мешает нормальному ведению дел. Достоверно известно, что страны, где деловая этика отсутствует или развита крайне слабо, живут плохо и трудно, потому что бесчестные отношения мешают сотрудничеству.

Главное, чтобы при соблюдении деталей любого этикета, не забывали об искреннем, радушном и добром отношении к людям. Ведь если все мелочи этикета не подкреплены внутренней воспитанностью и высокой нравственностью, то вряд ли от этикета будет много пользы окружающим нас людям.

Сознательное культивирование правил, определяющих внешние формы поведения - этикета, относят к периоду античности.

Греческий полис - город-государство и римский цивитас - община, обеспечивали полное развитие гражданских, физических, творческих возможностей свободных граждан, что и определяло нормы поведения в обществе. В светской жизни не предполагалось каких-либо формальных ограничений, и только в период поздней Римской империи стали появляться первые признаки строгой регламентации поведения, складывались основы этикета.

Именно в это время наблюдаются первые попытки специального обучения людей красивому поведению. Само «красивое поведение» в это время практически совпадало с добродетелями античного человека, с его представлениями о нравственности и гражданственности.

Правила повседневного поведения лишь в самой общей форме ориентировали человека на проявление его личных добродетелей. Поведенческие нормы не указывали, как следует действовать в конкретных ситуациях, а давали только общее направление деятельности. Важнейшими принципами, определяющими их стратегию поведения древних греков, были принципы «разумной» и «золотой середины».

Нормы поведения были ориентированы на человеческую разумность, рассудительность и несли в себе заряд целесообразности. Хорошим воспитанием считалось то воспитание, которое научит человека, прежде всего, самостоятельно думать, размышлять, а умея думать, он и сам сообразит, где и как себя вести. Предпочтительными оказывались те варианты поведения, которые отличались практичностью, целесообразностью, разумностью.

Важный принцип культуры античности - принцип «золотой середины», разумной меры в несколько трансформированном виде вошел в число основных принципов этикета, правил хорошего тона. Аристотель подробно изложил его в своих трудах.

Уже в эпоху Римской империи высшие слои общества приходят к необходимости выделиться, занять особое положение в обществе и подчеркнуть его с помощью особой этикетной атрибуции в одежде, украшениях, в оформлении застолий и поведения за трапезой..., закрепить все это в особых правилах приличия. Так начинают складываться основы собственно этикетного поведения.

Правила поведения, составляемые для различных слоев населения, менялись с изменениями условий жизни. В эпоху средневековья этикет формируется и существует в своем классическом виде. Большинство исследователей истории культуры относят возникновение этикета как к сложившейся нормативной системе. Именно в этот период окончательно складывается в общественном сознании образ идеального рыцаря и кодекс рыцарской чести. Идеалом поведения и образа жизни становится максимальное приближение к этому личному образцу.

Рыцарская культура ориентировалась на внешние проявления. Это проявлялось в том, что в качестве рыцарских добродетелей подчеркивались красота и привлекательность. Отсюда и внешний блеск культуры рыцарства, особое внимание к ритуалу, атрибутике, символике цвета, предмета, манерам. Одежда точно указывала на социальную категорию и положение носившего ее человека. От рыцаря требовались учтивость, умение сочинять или хотя бы читать стихи, играть на музыкальных инструментах. Отличительной чертой рыцаря была безусловная верность своим обязательствам по отношению к равным себе, поэтому среди рыцарей были широко распространены различные рыцарские обеты, клятвы, соглашения. Обязанность рыцарей была и забота о сиротах, вдовах, вообще о слабых. Одним из безусловных требований к рыцарю было мужество. Все эти правила диктовались гуманностью. Вместе с тем, рыцарские идеалы не совсем соответствовали тем принципам гуманизма, равенства перед богом, всепрощения, которые проповедовались христианством. Гордыня - один из страшных грехов, считалось важнейшим достоинством рыцаря. Месть за оскорбление - закон этики рыцаря.

Закрепившиеся в рыцарском кодексе слова, жесты, новые модели поведения, взгляды на взаимоотношения с равными и подчиненными и т.д. постепенно проникали и в другие слои общества. Сформировался особый тип общественных отношений, некоторые из которых характерны для европейского общества и в настоящее время.

В этот исторический период доблесть и добродетель заключались не в том, чтобы быть человеком нравственным и гармоничным, непохожим на других, а, напротив, строго соответствовать жестким образом, подчинять личное поведение - строгим правилам обычаев и этикета, которые становились все более формализованными. Главной социальной потребностью стали роскошь и богатство господствующего класса, ответом на которые явился этикет, организующий поведение придворных таким образом, чтобы возвеличить царствующую особу и утвердить придворную иерархию.

Назначение этикета ограничивалось узким кругом людей, принадлежавших к высшему сословию общества, и за пределы этого сословия не выходило. Этикет задавал стандарт не только поведения, но и всей жизни дворянства.

Этикет пронизывал все сферы жизни высшего сословия, буквально до мелочей регламентируя жизнь двора. Члены семьи монарха должны были строго в определенный час вставать. Точно указывалось, кто обязан присутствовать при одевании монарха, кто должен держать и подавать одежду, туалетные принадлежности. Этикет регламентировал, на какую высоту, переступая порог, дамы могли поднимать юбки и т.д.

Этикет носил характер закона и за нарушение норм этикета ждало наказание вплоть до исключения из членов данного общества (удаление от королевского двора, ссылка и т. п.). Строгость этикета в эпоху средневековья объясняется во многом тем, что он служил своеобразным способом самосохранения определенного сообщества - родового или

профессионального и выступал в качестве особой знаковой системы, позволяющей отличать людей «своего круга» от чужаков.

Этикет представлял собой сложную, детализированную и разветвленную систему норм и ценностей, зачастую многозначную и запутанную. Поэтому для усвоения этикета, детей дворян начинали обучать его правилам с раннего детства. Для этого имелся специальный штат профессионалов.

Сложность правил этикета требовала его записи в виде пособий, руководств. Первый дошедший до нашего времени трактат о поведении был написан испанским священником Педро Альфонсо и назывался «Воспитание духовенства». В этой книге излагались правила поведения за столом, порядок приема гостей и ведения беседы и т. п.

В Новое время этикет меняет свою смысловую нагрузку. Он уже рассматривается как своего рода инструментарий, с помощью которого происходит сдерживание чрезмерного проявления эмоций, подавление аффектов, что делает человека более приятным и предсказуемым в обществе. Идеалом поведения в этот период становится невозмутимость, бесстрастность, умение держать себя в руках, владеть своими чувствами, словами и жестами. Базовым в этикете становится чувство собственного достоинства, самооценности личности.

Новое время внесло новые акценты в понимании роли и места личности в жизни социума. Человек стал рассматриваться как обладающий свободой воли автономный субъект своей собственной деятельности. И в этом отношении этикет Нового времени, базирующийся на духовных ценностях личного достоинства, был одной из форм самоутверждения личности, ее «Я».

Среди качеств, которыми должен был обладать воспитанный человек, предпочтение отдавалось четырем, наиболее важным: добродетель, мудрость, благовоспитанность и знание.

Внешне этикет принимает более естественные и непринужденные формы поведения, уже различаются собственно «манеры» - способ держать себя, внешняя форма поведения и обращения с другими людьми) и «манерность» (утрированность, неестественность, видимая притворность и искусственность поведения, речи, жестов). При этом большое значение имеет соответствие формы содержанию, т. е. не только сдержанность в жестах, например, но и сдержанность в чувствах, уважение достоинства людей как основа вежливости. Другими словами, предполагается, что поведение человека отражает, а не скрывает, как это было ранее, его сущность. Новым моментом было так же осуждение лицемерия и требование относиться приветливо и доброжелательно к людям любого ранга.

Буржуазия внесла в общественное сознание новую систему ценностей и добродетелей, на базе которой и выросли нормы и правила этикета. Правила этикета признаются лишь в той мере, в какой признается их полезность как регулятора общественных связей людей. Причем в этих правилах акцент переносится с формальной, внешней стороны на внутреннюю, содержательную. Этикет в это время становится и средством достижения успехов, как в бизнесе, так и в частной жизни. Все это нашло свое отражение в формировании нового образца эпохи - джентльмена.

В вопросе о том, кого можно считать джентльменом, всегда сталкивались два подхода. Согласно первому подходу, критерием джентльменства является знатность, благородство происхождения. Второй подход связывался с благородством характера, личными достоинствами, уровнем образованности и воспитанности человека, независимо от его происхождения. В настоящее время личностный образец джентльмена практически лишен какого-либо классового содержания, а само понятие «джентльмен» является лишь одной из форм вежливого обращения.

Своеобразие этикетной культуры этой эпохи воплотилось в ряде основных характеристик, а именно: практичности норм этикета, их апелляции к здравому человеческому смыслу; нравственной содержательности этикета; равенства людей разных социальных статусов, недогматичности этикета, динамизма и изменчивости его правил.

Этикет древнерусской, а затем великорусской народности формировался как часть ее этнических традиций, в целом мало подверженных иноземным влияниям. Тем не менее, во

времена Киевской Руси (первая треть 12 века) в города проникли христианские нормы жизни из Византии, вытеснявшие языческие и скандинавские. В деревне во многом сохранялась исконная языческая культура (до 19 века). В период феодальной раздробленности (12 - конец 15 века), после татаро-монгольского нашествия 1237-1241 годов, проникают восточные нормы поведения, например, ужесточение наказаний, деспотизм мужа в семье и т.д. Они сохранились и в период централизованного Московского государства (16-17 века). Крестьянский и городской быт в это время мало отличался, но именно в городе возникло понятие «светской жизни», связанное с обществом и государственной службой.

На Руси правила хорошего тона, или этикет, не разрабатывались и не существовали сами по себе, в отрыве от нравственных принципов. Так, например, Владимир Мономах в своем «Поучении» оставляет детям завет не только заботиться о бедных, быть справедливыми, добрыми, но и вести себя сдержанно, достойно держать себя за столом во время еды, приветствовать каждого встречного, быть скромными в присутствии старших, учтивыми и кроткими.

Руководством по правилам хорошего тона служит «Домострой - свод правил поведения», получивший свою законченную форму к середине 16 века. Этот кодекс поведения, представлявший собой «обрядник всего, что делать и как жить», устанавливал строгую иерархию в отношениях между людьми и требовал точного соблюдения определенных циклов в организации жизненных процессов, как семьи, так и города, государства. Названия глав этой книги говорят сами за себя: «Как с домочадцами угощать благодарно приходящих в дом твой», «Наказ ключнику на случай пира» и т.д.

«Домострой» охватывает практически все стороны жизни и содержит правила воспитания детей, приема гостей или поведения во время пребывания в гостях, правила поведения на различных церемониях - свадьбах, похоронах и т. д. Касается он и форм профессионального поведения, например, поведения слуг, торговцев и т.п. в определенных ситуациях. Особое внимание в «Домострое» уделяется аккуратности, опрятности в одежде, чистоте и уюту в помещении. Как свод правил поведения, «Домострой» предписывает вежливость, кротость, послушание, уважение к поведению и деятельности: всякое дело надо делать «...с молитвою и с доброй беседою или с молчанием...», а не «...со смехом, скверными и блудными речами...». Таким образом, с древнейших времен в России этикет развивался в соответствии с античным принципом калкагатии (от греч. «красивый» и «хороший»), который сейчас употребляется для обозначения гармонии между внешним (красивым), интеллектуальным (разумным) и духовным (хорошим, этичным).

Бесспорно, ведущее место среди этих наставлений занимала книга под названием «Юности честное зерцало, или Показания к житейскому обхождению. Собрание из разных авторов», в которой приведены правила, которых должны придерживаться молодые люди в общении со старшими, друг с другом, в обществе. Книга была предназначена для светского воспитания юношей дворянского происхождения. Особенностью этого пособия было то, что заимствованные из европейского этикета правила были конкретизированы и дополнены применительно к отечественной действительности и существовавшим нравам.

Эта книга, безусловно, сыграла огромную положительную роль в развитии культуры этикета в среде русского дворянства. Но, в немалой степени, этому способствовали и другие предпринятые Петром культурные акции, в частности, введение новых кроев платьев, париков, бритья бород и т.д. Правила этикета внедрялись Петром I соответствующими указами, содержащими угрозы наказания за их невыполнение (и в этом смысле, как и в Европе, этикет имел силу закона).

Этикетные проявления того времени - чинные и важные поклоны, реверансы, приветствия рукой, разнообразная атрибутика - создавали картину театрального представления, «постановки» на улицах.

В это же время пробивается и противоположный образ идеального дворянина, человека «комильфо» («как нужно, как следует быть»). Он мало, чем отличается от западноевропейского образца дворянина. Для него добродетель нужна, прежде всего, чтобы отличаться перед другими. Он занят, прежде всего, собой.

Этикет в это время становится все более «маркированным». Этикет не в мещанской среде выполнял роль своеобразного лифта, с помощью которого можно было подняться выше своего действительного положения в обществе. Мещанин часто в своей речи использовал иностранные слова, при беседе с важными особами переходил на чрезмерно учтивое обхождение. В это же время как культурный антипод мещанина в обществе формируется интеллигент - человек образованный, просвещенный, несущий в себе лучшие прогрессивные черты своей эпохи. Этикетный кодекс интеллигента включал в себя заниженное внимание ко всему внешнему, поверхностному. Для него главным являлось не манеры сами по себе (хотя и им отдавалось данное), а нравственное, духовное начало.

Этикет сегодняшнего дня - это, прежде всего, средство общения, средство регуляции отношений людей, вступающих в общение. Вместе с изменением сущности общественных отношений меняется и их форма, отраженная в этикете. В целом же можно отметить, что современный этикет стал более простым, практичным, демократичным и универсальным. Как говорил академик Д.С.Лихачев, «в основе всех хороших манер лежит одна забота - забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали бы себя хорошо».

Современный человек живет сложной насыщенной событиями и ситуативно богатой жизнью, для него невозможно предусмотреть правила поведения на все возможные случаи. Это делает необходимым изучение человеком не столько буквы, сколько духа этикета, чтобы иметь возможность ориентироваться в ситуации и всегда действовать в соответствии с правилами поведения.

Условно современный этикет можно разделить на деловой и неофициальный. Деловой этикет регламентирует поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей. Неофициальный (светский) этикет упорядочивает общение в сфере досуга и удовлетворения материальных и духовных потребностей (при приеме пищи, подборе элементов одежды, организации торжеств, посещении театральных спектаклей, концертов, спортивных зрелищ и т. п.). В связи с присутствием в программе официальных мероприятий деловых приемов, выступлений артистов четко разделить деловой и неофициальный этикет бывает затруднительно. Упорядоченностью и строгостью отличаются дипломатический протокол и этикет. Деловой протокол и этикет в целом, ориентированные на широкий круг деловых людей, отличаются большей гибкостью и меньшей формализацией.

Переход к цивилизованным рыночным отношениям все более актуализирует значение и выполнение и делового, и светского этикета. Эту актуализация во многом стимулирует развивающимися международными контактами отечественных предпринимателей. Психология западного бизнесмена запрограммирована на партнера, который вызывает доверие по тому, как он одет, причесан, на какой машине ездит, пунктуален ли он и только затем уже оцениваются другие параметры — верность своим обязательствам, квалификация, умение вести дело. Чтобы деловые контакты превратились в устойчивые связи, деловым людям необходимо принимать и соблюдать установленные «правила игры», основанные на деловом этикете.

Особенно важно понимание сущности этикета и культуры поведения для такого должностного лица, каким является социальный работник. В его деятельности этикет играет все более важную роль, способствуя развитию конструктивных, доброжелательных отношений с партнерами.

В социальной работе, которая связана с высокой степенью индивидуализации труда и непосредственно с человеком, этикет стоит очень близко к нормам поведения. В общении и взаимоотношениях с клиентами и их близкими, с коллегами, представителями различных организаций профессионал является официальным лицом, представляющим свое учреждение и государство. От того, насколько внешний вид и поведение, речь социального работника соответствуют общепринятым правилам этикета, зависят не только доверие к нему и эффективность работы, но и общественное мнение о социальных службах и социальной работе.

Знание правил этикета остается необходимым атрибутом воспитанного, культурного, достойного человека. Вместе с тем правил этикета на сегодняшний день накопилось огромное количество и запомнить все практически невозможно, но это и не нужно, важно усвоить не сами правила, а понять их смысл, «дух», т.е. усвоить основные принципы этикета. Их можно выделить несколько:

Принцип гуманизма, человечности, который воплощается в ряде моральных требований, обращенных непосредственно к культуре взаимоотношений. Это вежливость, тактичность, скромность и точность.

Вежливость - форма взаимоотношений между людьми, суть которой доброжелательство, желание другому человеку добра. Доброе отношение к людям - главная нравственная основа современной этики. Принято выделять несколько оттенков вежливости: корректность, учтивость, любезность, деликатность.

Тактичность - это чувство меры, которую следует соблюдать в отношениях с другими людьми, умение чувствовать ту границу, за которой может наступить обида у человека, с которым мы общаемся. Тактичность включает в себя умение не замечать ошибок и оплошностей другого, не делать ему замечаний в присутствии других людей, не задавать вопросов, которые ставят собеседника в неловкое положение. Тактичность всегда предполагает чуткость к переживаниям другого человека и способность считаться с ним не ради собственного блага, но по доброте.

Скромность - умение сопоставить самооценку с мнением окружающих людей, не переоценивать себя, свою значимость, не афишировать свои достоинства и заслуги, уметь сдерживать себя. Скромность предполагает безыскусственность поведения, отсутствие театральности, позерства. Подлинная скромность не имеет ничего общего со скованностью, замкнутостью, робостью.

Точность - умение ценить свое слово, не бросать его на ветер, т.е. выполнять то, что обещано, вовремя приходить, не опаздывать и т.д.

Второй важнейший принцип современного этикета - **Принцип целесообразности действий**. Почему котлету не следует резать ножом? Да потому что она мягкая! Все очень разумно, просто. В этом как раз и заключается преимущество современного демократичного этикета перед сословным, аристократичным. Современный этикет предполагает, что если мы не знаем, как нам следует действовать в какой-то ситуации, то следует руководствоваться принципом целесообразности, удобства. Но при этом надо помнить, что удобно должно быть не только нам, но и окружающим.

Третий принцип, на котором основываются нормы современного этикета - **Это красота, или эстетическая привлекательность поведения**. Правила этикета вырастают из требований эстетики и логика их проста: «неприлично, потому что некрасиво».

Народные обычаи и традиции - четвертый принцип современного этикета.

Некоторые нормы и обычаи возникли очень давно, и, дойдя до нашего времени, они утратили свой первоначальный смысл и значения. И сегодня они представляют собой обычаи и традиции, которые закрепились в культурном опыте человечества. Объяснить же истоки того или иного правила довольно сложно.

Таким образом, знания, умения и привычки - вот три «ступеньки этикета», преодолеть которые необходимо для того, чтобы стать воспитанным человеком, отличающимся «естественным культурным» поведением.

Итак, этикет - очень большая и важная часть общечеловеческой культуры, нравственности морали, выработанной на протяжении многих веков жизни всеми народами в соответствии с их представлениями о добре, справедливости, человечности - в области моральной культуры и о красоте, порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности - в области культуры материальной. Знание норм и правил этикета необходимо в любых жизненных ситуациях.

Многие правила этикета возникли в глубокой древности как разумные и удобные формы человеческого общежития. Человечество пронесло их через века, они превратились в добрые традиции.

В разные времена и у разных народов действовали особые кодексы приличия, иногда очень сложные.

Знание истории этикета важно и для нашего времени, поскольку многие современные правила поведения берут свое начало в далеком прошлом, наследуют лучшие обычаи и традиции поведения всех народов. Некоторые этикетные нормы прошлого изменились почти до неузнаваемости, а другие просто исчезли вместе с породившими их условиями, но так или иначе все принятые ритуалы поведения наложили отпечаток на развитие западноевропейской культуры.

Прежде всего, в основе этикета лежит забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали себя хорошо. Надо уметь не мешать друг другу. Не надо запоминать сотни правил, а запомнить одно - необходимость уважительного отношения к другим.

СЕМИНАР «ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ»

Все мы постоянно находимся в ситуациях общения – дома, на работе, на улице, в транспорте; с близкими людьми и совсем незнакомыми. Практически вся наша жизнь – это встречи и общение со многими людьми. От того, как протекают эти встречи, зависит и настроение, и отношения с людьми, и результаты нашей работы. И конечно же, огромное количество контактов, в которые ежедневно вступает человек, требует от него выполнения целого ряда условий и правил, позволяющих ему общаться, сохраняя личное достоинство и дистанцию по отношению к другим людям. Этикет – это особый язык общения, дающий возможность, поддерживая суверенитет каждой личности, достигать взаимопонимания и взаимоуважения, а в конечном итоге формировать ту ауру человеческой культуры, в которой только и может нормально существовать и развиваться личность. Умение вести себя в обществе – одно из условий успеха в любом бизнесе. Как писал Д. Карнеги, «у человека лишь четыре способа общения с миром. Нас оценивают и классифицируют по четырем вещам: что мы делаем, как мы выглядим, что мы говорим и как мы это говорим». Повседневный этикет делового человека – это, прежде всего, культура общения, базирующаяся на четырех основных правилах, принятых в среде хорошо воспитанных людей во всех странах: вежливость, тактичность, естественность и достоинство, которые, в свою очередь, конкретизируются в ряде этикетных требований к манерам и формам общения деловых людей в различных этикетных ситуациях.

Основные правила этикета общения, в том числе и этикета деловых коммуникаций, таковы:

- Всякий раз, встречая нового человека в обществе, необходимо уделить ему хотя бы немного внимания.

- В любой ситуации следует быть приветливым, вежливым, деловитым.

- Слушая собеседника, необходимо проявлять заинтересованность.

- Считается невежливым употреблять много иностранных слов и фраз.

- Не следует говорить «Ну?» или «Что?» вместо «Что вы сказали?» или «Простите, я не расслышал?».

- Неприлично громко хохотать и фамильярничать, а также пытаться скрыть смущение и неловкость развязностью. Развязность и раскованность не одно и то же.

- Даже с теми, кто не вызывает симпатии, надо быть корректным, выдержанным и вежливым.

- Не следует исправлять ошибки или акцент собеседника.

- В деловой обстановке не стоит употреблять такие фамильярные обращения, как «приятель», «дружище», «дорогая» и т. д.

Уже тем, как люди здороваются, они выражают свое отношение к участникам взаимодействия. Формы приветствия могут быть разными: жесты и позы, приветственные слова. Впрочем, нередко разные формы приветствия употребляются одновременно. Есть короткие простые приветствия, есть утомительные и длинные, составленные из многих отдельных действий и формул. Конечно, существует национальная специфика приветствий.

Так, например, в Древнем Риме люди приветствовали друг друга вопросом «Хорошо ли вы потеете?», в Китае спрашивали «Ели ли вы сегодня?», а в Монголии – «Здоров ли ваш скот?». В Японии, приветствуя друг друга, кланяются. А в Тунисе, здороваясь на улице, не только кланяются, но и подносят правую руку сначала ко лбу, затем к губам и, наконец, к сердцу. «Я думаю о тебе, я говорю о тебе, я уважаю тебя» – таков смысл этого приветствия. Интересное свидетельство о национальных приветствиях представлено журналистом Михаилом Домогацких, несколько лет проработавшим в странах Юго-Восточной Азии. Он вспоминает в своих очерках приветствие, которым встречали гостей в одном клане папуасов Новой Гвинеи: «Оно звучало примерно так: – Дай я оближу твое лицо. А ответ был не менее оригинальным: – Дай я обнюхаю тебя всего». Но, так или иначе, все существующие у разных народов приветствия связаны с пожеланием человеку добра, здоровья, благополучия.

Согласно современным правилам этикета:

- младший по статусу первым здоровается со старшими по статусу. Но инициатива рукопожатия принадлежит последним;

- входящий в помещение, где уже находятся другие люди, также здоровается первым;

- при встрече людей равного статуса первым здоровается тот, «кто лучше воспитан»;

- считается признаком хорошего тона здороваться с человеком, который приветствует вашего спутника, вне зависимости от знакомства с ним;

- перед тем, как что-то спросить, следует вначале поздороваться с тем, к кому обращаются;

- обгоняющий здоровается в тот момент, когда поравняется со знакомым. Проходящий мимо стоящего также здоровается первым;

- нарушением правил хорошего тона считаются шумные приветствия, энергичные похлопывания по плечу, вообще всякие действия, которые привлекают внимание посторонних и ставят человека в неловкое положение; • считается совершенно недопустимым, когда к официантам, продавцам, водителям такси, другим работникам сферы обслуживания обращаются на каком-либо жаргоне, пренебрежительно, фамильярно (например, «девушка», «красавица», «командир» и т. п.);

- встречая знакомого несколько раз в течение дня, можно использовать вежливые формулировки приветствий или, если все исчерпаны, можно просто улыбнуться, вежливо кивнуть головой. Но не следует отворачиваться и делать вид, будто его не заметили. Сервантес справедливо и остроумно заметил: «По части учтивости лучше пересолить, чем недосолить».

Люди приветствуют друг друга не только с помощью слов, речевых формул, но и с помощью жестов. Наиболее известный и распространенный жест приветствия – рукопожатие. Это очень древний жест, который зафиксирован еще на древнем барельефе (примерно 850 г. до н. э.), изображающем рукопожатие царей Вавилона и Ассирии.

Первоначально он был распространен среди воинов, рыцарей, которые при встрече протягивали открытую ладонь, демонстрируя свои дружелюбные намерения и отсутствие в руке оружия. Брошенная наземь перчатка означала вызов на дуэль. Позже с помощью рукопожатий заключались договоры, «рукобительем» подтверждались и узаконивались сделки. Вот почему рукопожатие распространено в основном среди мужчин. Первые правила этикета предписывали пожимать друг другу руки лишь друзьям, а дальних знакомых или малознакомых людей следовало приветствовать слегка приподнимая шляпу. Отсюда и берет начало русское выражение «шапочное знакомство» – знакомство случайное, поверхностное. Сегодня рукопожатие настолько закрепилось в нашем сознании как знак дружеского настроения, что не принять протянутой руки считается оскорблением.

Поэтому правила приличия рекомендуют:

- Мужчинам всегда обмениваться рукопожатием друг с другом, женщинам – только по обоюдному согласию и желанию.

- Когда здороваются за руку, мужчина должен встать.

- Мужчина должен снимать перчатку, когда здоровается за руку, женщина может этого не делать; но варежки при рукопожатии снимают и мужчина, и женщина.

- Когда по какой-либо причине невозможно подать руки (она грязная или мокрая), то следует сразу же объяснить это и извиниться.

- При рукопожатии не следует протягивать руку тыльной стороной вниз, поскольку таким жестом выказывается превосходство. Рукопожатие может быть очень информативным, особенно его интенсивность и длительность. Так, считается, что по пожатию руки можно не только узнать отношение человека, но и его характер. Например, подать два пальца – это высокомерное приветствие; подать руку лодочкой – приветствие смущенного человека; долго пожимать руку, не отпуская, – проявление дружеского или фамильярного интереса к человеку. Кроме того, слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук может свидетельствовать о безразличии. Наоборот, слишком влажные руки бывают у людей при сильном волнении. Чуть-чуть удлиненное рукопожатие наряду с улыбкой и теплым взглядом демонстрирует дружелюбие. Однако задерживать руку партнера в своей руке не стоит: у него может возникнуть чувство раздражения – он как будто попал в капкан. Следует учитывать различия в отношении к рукопожатию у иностранцев. Для многих народов этот жест достаточно интимный. Например, при встрече с бизнесменами из Азии не надо сжимать им ладонь слишком сильно и долго. Наоборот, предприниматели из Европы и Америки не любят вялых рукопожатий. Наибольшую тактичность в рукопожатиях и вообще прикосновениях следует соблюдать в мусульманских странах, особенно по отношению к женщинам. Здесь запрещено прикасаться к лицам противоположного пола. В то же время деловые партнеры из Европы и Америки в большинстве случаев здороваются с деловой женщиной за руку, тем самым демонстрируя, что она считается равноправным деловым партнером.

Более дружескую и интимную форму приветствия представляет собой объятие. У ряда народов (например, в Центральной Азии и Австралии) ему даже отдается предпочтение по сравнению с другими жестами приветствия. У европейских же народов наиболее полно передающим симпатию и радость встречи считается поцелуй, в котором отчасти выражается даже чисто физическое удовольствие от встречи. Так, например, у русских традиционно при встрече после долгой разлуки или при прощании, а также при поздравлении своих родственников и близких друзей было принято целоваться три раза. Это так называемый троекратный поцелуй. В европейской же традиции принят двукратный поцелуй. Кроме того, в большинстве стран мира, в том числе и у нас, принято целовать руку женщинам: как правило, в торжественной, праздничной обстановке и женщинам старшего возраста и замужним.

При этом следует учитывать ряд правил:

- Целовать женщине руку можно только в закрытых помещениях.

- Нельзя целовать руку во время еды.

- Целуя руку женщине, мужчине не следует поднимать ее руку слишком высоко, он должен склониться сам.

- Во время приемов следует поцеловать руку лишь хозяйке. Сама по себе процедура приветствия может выражать не только симпатию и дружеское расположение, но и более разнообразную гамму чувств, в частности смирение, преданность и почтение.

Важным элементом вежливости в деловой жизни является представление. Этикетом предусмотрены определенные нормы, которыми не следует пренебрегать. Эти нормы указывают, когда и как необходимо представлять и быть представленным.

Здесь важно помнить следующее:

- Принято представлять человека более низкого социального статуса человеку более высокого статуса (подчиненного – руководителю; при равенстве должностных статусов: младшего по возрасту – старшему, мужчину – женщине, более молодую женщину – старшей и т. д.). Причем имени старшего можно и не называть, предполагая, что оно должно быть известно младшему.

- Формулы «Могу ли я представить...» или «Разрешите представить вам...» приемлемы в деловом общении, но несколько чопорны. Достаточно сказать просто и ясно: «Ольга Николаевна, это Сергей Павлович Уваров». Не следует пересказывать их биографии, за исключением тех случаев, когда это необходимо и того требует логика ситуации.

- Если знакомящий в повседневной жизни называет кого-либо просто по имени, то и представлять можно, пользуясь именами: «Ольга Титова, Сергей Уваров» или «Ольга, это Сергей Уваров».

- В ситуации знакомства и представления следует вставать независимо от должности, возраста и пола.

- При знакомстве необходимо прежде всего сказать: «Здравствуйте!» или «Добрый день!». Только после этого можно добавить: «Рад познакомиться», «Очень приятно».

- На новом месте работы следует представиться, назвав фамилию, имя, отчество, должность (специальность).

- Если при представлении вы не расслышали фамилии или имени, нет ничего страшного в том, чтобы переспросить их в вежливой форме.

- Следует избегать протягивать руку через стол, лучше выйти из-за стола и поздороваться. И конечно, через порог не здороваются.

Кроме повседневных случаев представления, существуют и окказиональные ситуации, в которых также возникает необходимость познакомиться людей между собой.

Некоторые из них требуют соблюдения особых правил:

- Лектора (артиста) представляют организаторы.

- В обществе – в театре, в любой компании – желательно, чтобы знакомством людей друг с другом занимался организатор посещения того или иного зрелища, мероприятия.

- За границей, особенно в западных странах, принято устраивать большие вечеринки-коктейли, где присутствуют десятки людей. На таких встречах нужно представляться и знакомиться самому. Имя и фамилию следует произносить как можно отчетливее. Но свои титулы и звания называть самому не следует, пока об этом не попросят или не скажет кто-нибудь из присутствующих.

- Женщины на встречах, носящих светский характер, как правило, сами не представляются мужчинам. Для знакомства им лучше всего прибегнуть к помощи третьих лиц. Но если встреча носит сугубо деловой характер, то тонкости представления могут и не соблюдаться.

- Словесные формы, в которые облекается знакомство, различны. Например: «Питер, вам уже приходилось встречаться с Петром Николаевым? Он впервые в Англии и хотел бы поговорить с вами об особенностях учебного процесса в вашем университете», «Анна, я рада представить вам Александра Егорова. Он только что приехал с международной книжной ярмарки. Вы ведь, кажется, тоже интересуетесь книгоиздательством?». В зависимости от ситуации можно изобретать любые формулировки, лишь бы они были корректными и соответствовали основным принципам знакомства.

Удачным началом разговора и способом создать хорошее настроение у другого человека (да и у себя самого) является комплимент. Комплимент по сути своей направлен на удовлетворение важной психологической потребности человека в положительных эмоциях. И тот, кто умело удовлетворяет эту потребность в общении с другими людьми, является желанным собеседником и деловым партнером.

Комплимент (франц. compliment) – лестное замечание в адрес кого-либо, похвала. В отличие от лести, комплимент – «небольшое преувеличение достоинства, которое собеседник желает видеть в себе». Прокомментировать комплиментом можно то, что человек носит («Мне нравится ваш костюм»), внешность человека («У вас прекрасная прическа»), умения («Вы замечательный художник»), особенности личности («Мне нравится ваш смех, он так заразителен»), имущество («У вас потрясающая машина»). Чтобы завязать разговор, можно начать его с комплимента: «У вас прекрасная коллекция. Наверное,

потребовалось немало усилий, чтобы ее собрать?», «Вы замечательный оратор. Как вам удается так владеть вниманием аудитории?»).

Эффективными считаются комплименты на фоне антикомплимента себе. Например, один сотрудник может сказать другому: «Как тебе удается сохранять спокойствие и невозмутимость при разговоре с таким вездливым посетителем? Я бы так не смог».

Комплименты должны быть простыми по конструкции, заведомо понятными и естественными. Когда же в них чувствуется преувеличение, претензии и напыщенность, они становятся нелепыми, смешными и даже пошлыми.

Правила хорошего тона рекомендуют с удовольствием принимать комплименты. Никогда не следует отвергать комплиментов, например, так: «Мне нравится ваш костюм». – «О, что вы! Это старье давно пора выбросить». Такой ответ ставит другого человека в глупое положение. По крайней мере, нужно поблагодарить за комплимент. Наилучшим ответом было бы выразить и собственные положительные чувства: «Мне нравится ваш костюм». – «Спасибо, мне и самой очень нравится: он такой удобный».

Желая сделать комплимент, следует избегать таких выражений, как «Вы сегодня прекрасно выглядите». Слово «сегодня» лучше выпустить, иначе задуманная любезность обернется своей противоположностью: получается, что во все другие дни этот человек выглядит плохо.

Комплимент должен иметь под собой реальную основу и не должен противоречить фактам. Например, если коллега всю ночь не спала, мучаясь мигренью, а ей говорят, что она прекрасно выглядит, такая похвала, скорее всего, будет воспринята как насмешка.

Если комплименты говорятся не часто и притом умно и тонко, то они производят благоприятное действие и придают беседе грациозность и элегантность.

Важнейшим элементом культуры общения является извинение, которое в речевом этикете выражается в словах «извините» и «простите».

Как известно, провинности человека могут быть большими или малыми. При извинении за незначительный проступок и нарушение этикета (кого-то нечаянно толкнул, наступил на ногу и т. п.) принято использовать выражение «извини(те)». В соединении со словом «пожалуйста» это будет выражать усиленную вежливую просьбу-извинение. Если же вина человека значительная, то предпочтительнее употреблять «прости(те)».

Чтобы объяснить, за что именно человек просит его простить, используют такие выражения, как «Извините, пожалуйста, за поздний звонок!» или «Простите, что опоздал!».

Стилистически усиленными способами извинения считаются выражения «Примите мои извинения», «Прошу меня простить», «Должна извиниться перед вами» и т. п.

Формулы извинений типа «простите», «извините», «виноват(а)», «прошу прощения», «прошу извинения» возможны и в том случае, когда говорящий собирается побеспокоить кого-то просьбой, вопросом, действием.

Ответом на извинения предполагаются слова «пожалуйста», «не стоит», «ничего», «ну что вы», «какие пустяки», «ничего страшного», «это мелочь» и др.

Прообраз нынешней визитной карточки появился в XVI в., когда германские студенты в университете Падуи, прежде чем уезжать на каникулы к себе на родину, посещали с визитом своих профессоров и в знак дружеского отношения оставляли им цветную миниатюру с изображением фамильного герба, под которой визитер писал от руки свое имя и дату. Самая ранняя из новых, более привычных нашему глазу «карточек», написанная от руки, датируется 1731 г. (Флоренция). Затем появились гравированные карточки, рельефные – с выдавленным именем или монограммой, литографические, а в начале XX в. – вполне обычные, изготовленные типографским способом. В дореволюционной России функционал визитных карточек был очень широк. Без них невозможно было обойтись при знакомстве. С вручения визитной карточки лакею начинался визит в дом. Ее посылали в день именин, при сообщении о рождении, свадьбе, в ответ на приглашение на обед или бал.

Загибая те или иные углы карточки, гость, не заставший хозяев дома, мог уведомить их о своем визите, выразить сочувствие или соболезнование. Наконец, нарядно оформленные визитные карточки заменяли поздравительные открытки, а карточки с портретом владельца

дарились как фотографии друзьям, родственникам и возлюбленным. Разнообразны были не только ситуации использования, но и особенности оформления визитных карточек мужчин и женщин, военных и штатских. В советскую эпоху визитные карточки практически были упразднены, и традиция их использования прервалась.

В настоящее время в деловой среде функционирование визитных карточек регламентируется правилами, заимствованными из европейского этикета. В современной повседневной и деловой практике визитные карточки используются преимущественно в ситуации знакомства, но этикетом предусмотрены и другие способы их применения.

Визитная карточка может заменять благодарственное или поздравительное письмо. В этом случае в нижнем левом углу карточки пишут карандашом «Благодарит», «Поздравляет» и т. п. (варианты «Благодарю» и «Поздравляю» считаются грубой ошибкой). Используются они и в более утилитарных целях. Например, во время переговоров можно положить карточки перед собой, расположив их в том же порядке, в каком сидят партнеры, чтобы не ошибиться в именах участников встречи.

Современные требования к оформлению визитных карточек носят скорее характер рекомендаций, нежели строгих предписаний. Так, не существует установленного размера визитной карточки. Он определяется лишь личными предпочтениями и здравым смыслом. Наиболее распространенный формат карточки – 90 × 50 мм. Именно таков размер кармашков класеров и визитниц, а потому более крупные визитные карточки заказывать нецелесообразно. Женские визитные карточки могут быть несколько меньше мужских (80 × 40 мм), но это требование строго соблюдается только в отношении представительских карточек.

Шрифт визитной карточки может быть любым, но обязательно четким и понятным, чтобы изучение визитной карточки не превратилось в дешифровку имени и фамилии ее обладателя. Хотя цвет и качество бумаги зависят от эстетических предпочтений обладателя визитной карточки, существует общее правило: чем солиднее человек и организация, которую он представляет, тем более строгой должна быть его карточка. Самый официальный вариант визитных карточек печатается на плотной матовой белой бумаге, а единственным ярким пятном является логотип организации. Представители творческих профессий могут позволить себе визитные карточки со сложной фактурой бумаги, цветные, с глянцевой поверхностью, хотя и в этом случае важно не переборщить с оригинальностью. Необходимо помнить, что на визитной карточке принято делать разнообразные пометки, а потому ее поверхность должна быть удобна для письма.

Индивидуальные визитные карточки могут быть представительскими, личными и деловыми.

На **представительской визитной карточке** указывают имя, отчество, фамилию, полное название организации и должность. Также существуют визитные карточки фирмы, содержащие информацию об учреждении и выполняющие представительские функции, и семейные визитные карточки, использующиеся исключительно в неофициальной обстановке.

На **личной визитной карточке** обязательно указывают имя, отчество и фамилию. Кроме того, она может содержать информацию о профессиональной принадлежности или сфере деятельности и контактные данные (номер рабочего или мобильного телефона, адрес, e-mail, Skype – на усмотрение владельца). Такие карточки могут в некоторых случаях использоваться как деловые; также их прикладывают к подарку или букету цветов, который посылают по какому-либо поводу.

На **деловых визитных карточках** указываются имя, отчество, фамилия, должность, название учреждения (обычно с логотипом), адрес, номера телефонов и факса, сайт, e-mail. Номер домашнего телефона указывать не принято, так как это конфиденциальная информация. Включать ли в корпус контактных данных номер мобильного телефона, каждый решает сам в зависимости от рода деятельности и индивидуальных обстоятельств.

Строгих правил, регламентирующих расположение данных на визитной карточке, не существует. Сравнительно недавно этикетом предусматривалось два типа оформления в зависимости от статуса владельца. В первом случае в центре карточки помещали название

организации и ее логотип, ниже указывали имя, отчество, фамилию и должность сотрудника и контактные данные. Такими визитными карточками пользовались рядовые сотрудники, в особенности агенты и менеджеры по продажам. Во втором случае в центре карточки указывались имя, отчество и фамилия владельца карточки, под ними – должность, слева внизу – название и адрес организации, а в правом нижнем углу – контактные данные. Так оформлялись визитные карточки руководителей. Но в настоящее время это различие не столь существенно.

Если существенную часть деловой активности человека составляет общение с зарубежными партнерами, целесообразно заказать два комплекта визитных карточек – один на русском, а другой на английском или родном языке партнеров. Распространенные в отечественной деловой практике двусторонние карточки противоречат требованиям этикета. Обратная сторона визитной карточки должна оставаться чистой, так как на ней можно делать записи, содержащие необходимую информацию о человеке – от контактных данных до хобби и художественных предпочтений (конечно же, эта информация вносится не в присутствии владельца карточки). Детально разработанного ритуала обмена визитными карточками нет. Но все же существуют некоторые правила, регламентирующие эту процедуру, а также другие ситуации их использования.

С обмена визитными карточками начинается любое деловое знакомство (приветствие – рукопожатие – карточка).

Первым свою карточку протягивает «гость» (тот, кто приходит на встречу) или тот, чей ранг ниже. При прочих равных условиях во внимание принимается возраст: младший по возрасту оставляет свою карточку первым.

Обмен визитными карточками – это всегда взаимный процесс. В ответ на полученную визитную карточку следует тут же вручить свою. Если ее по какой-то причине это невозможно сделать, необходимо извиниться и пообещать прислать карточку в ближайшее время (и, разумеется, выполнить обещание).

Визитную карточку полагается передавать партнеру лицевой стороной к нему, т. е. так, чтобы он мог сразу прочесть ее. При этом следует вслух произнести свою фамилию, особенно если она может вызвать затруднения.

Вручать визитные карточки необходимо обеими руками или только правой рукой. При этом вручающий и принимающий обмениваются легкими поклонами. Приняв визитную карточку, нужно прочесть вслух имя партнера, уяснить его должность и положение.

Если изменились контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты и т. п.), то можно вписать их от руки, но при изменении должности вписывать новую считается неприличным. В этом случае следует как можно быстрее отпечатать новые визитные карточки.

Ни в коем случае нельзя мять чужие визитные карточки, делать на них пометки, вертеть в руках на глазах у хозяина. Это воспринимается как неуважение.

Рекомендуется всегда иметь при себе не менее десяти своих визитных карточек. Обменявшись визитными карточками, можно начинать разговор, во время которого, согласно этикету, также следует придерживаться определенных правил.

Среди норм речевого этикета значительное место занимают правила, определяющие этикетно одобряемый ход беседы, разговора:

- Считается недопустимым трогать собеседника за руку или плечо, стараясь таким образом привлечь его внимание; смотреть на часы во время разговора; смотреть в сторону; разговаривать, не поднимая глаз; слушать краем уха; разговаривать на большой дистанции.
- Во время беседы не принято называть присутствующее при разговоре третье лицо местоимением он (она); в этом случае надо называть человека по имени. К примеру, не «Он был сегодня на совещании», а «Иван Петрович был сегодня на совещании».
- В том случае, если имя собеседника трудно вспомнить или есть риск перепутать, следует переспросить его, извинившись при этом, а не подыскивать особых обращений заменителей.

- Не следует вмешиваться в беседу двух людей. Надо подождать, пока они закончат разговор. В исключительных случаях можно прервать беседу, предварительно извинившись и спросив разрешения у этих людей обратиться к ним с тем или иным вопросом или просьбой.

- В ходе беседы надо быть внимательным по отношению к собеседнику и не превращать разговор двоих в монолог. Важно не только уметь правильно говорить, но и слушать. При этом всегда нелишне поинтересоваться, располагает ли партнер временем для предстоящего разговора.

- Если в беседе участвуют несколько человек, то тема беседы должна быть интересной и понятной для каждого собеседника. Не следует затрагивать в подобных ситуациях специальные профессиональные вопросы, если они понятны не всем.

- Некрасиво говорить намеками, понятными лишь отдельным собеседникам. • Правила хорошего тона запрещают перебивать говорящего, особенно если это пожилой человек. Не следует поправлять рассказчика и подсказывать ему.

- Следует избегать театральности, напыщенности речи, насыщения ее вульгарными, жаргонными и «сорными» словами типа: «так», «ну», «вот», «так сказать», издавать мычание при подборе нужного слова.

- Рассказывая шутки и анекдоты для увеселения общества, надо следить за тем, чтобы не обидеть кого-нибудь, не перейти грань приличия.

Деловая коммуникация строится на основе тех же требований, которые существуют в повседневном общении. При этом непереносимое условие всякого делового разговора – уважительное отношение к собеседнику.

- Не следует смотреть по сторонам, листать книгу или переключать бумаги, вертеть пуговицу, отвлекаться на посторонние мысли; ждать с нетерпением паузу в разговоре, чтобы вставить свое слово.

- Во время разговора не рекомендуется употреблять слова с двойным значением.

- Поучительный тон в беседах и на переговорах неуместен. В любой ситуации важно сохранять равноправие партнеров, быть открытым для аргументов собеседника.

- Желательно, чтобы вопросы содержали слова «почему», «когда», «как». Это исключит односложные ответы, позволит собеседнику более полно изложить свою точку зрения.

- В разговоре с партнером лучше смотреть ему в глаза, да и вообще разговор «глаза в глаза» более доверителен, создает атмосферу взаимной симпатии, заинтересованности. Исключение составляют представители восточных культур (например японцы), у которых не принято пристально смотреть в глаза собеседнику во время беседы. Они могут воспринять такое поведение как агрессивное.

- Не следует быть чересчур эмоциональным, но необходимо живо реагировать на высказывания собеседника. Здесь уместны короткие замечания: «Да-да, понятно», «Понимаю», «Это интересно» и т. п.

- В ситуациях спора, несогласия этикет также диктует манеру поведения, нацеленную на проявление взаимного уважения и сохранение общей доброжелательной атмосферы.

- Не стоит слишком энергично и напористо доказывать свое.

- Собеседник всегда заслуживает того, чтобы ему дали высказаться до конца, а его доводы были услышаны.

- Прежде чем затевать спор, не мешает уточнить, об одном ли говорят собеседники и верна ли постановка вопроса. При этом вполне корректны такие выражения: «Если я вас правильно понял...», «Быть может, я не все уяснил...», «Давайте разберемся глубже...», «Попробуем взглянуть на эту проблему иначе...».

- На возражения нельзя отвечать в категоричном тоне. Недопустимы фразы «Нет, я не согласен», «Нет, это никуда не годится», «Нет, это нам не подходит».

- Некоторые обороты речи могут усложнить спор, а другие, наоборот, могут смягчить ситуацию. Вместо фразы «Вы должны это понять» можно использовать: «Не думаете ли вы,

что...». Вместо «Я считаю...» – «Не находите ли вы, что...». Вместо «Я могу вам это доказать» – «Надеюсь, это может убедить вас». Вместо «Вы об этом не думали» – «Вам, конечно, известно».

- Даже в случае несомненной правоты не следует загонять противника в угол, требуя немедленного признания его ошибки. Лучше проявить великодушие и дать собеседнику достойно отступить.

- Некорректно использовать в деловой беседе фразы «Я был уверен, что вы не правы», «Это не имеет под собой никакой почвы», «Не стоило и начинать этот разговор, бесполезная трата времени». Такое неуважительное и пренебрежительное отношение не способствует продуктивному общению.

- В конце деловой беседы никогда не вредно поблагодарить за ответ, совет, за потраченное время. Даже если результат разговора оказался неудовлетворительным, следует вежливо попроситься, не демонстрируя разочарование или недовольство.

Существенной особенностью многих визитов дипломатического и делового характера является то, что отдельные люди представляют здесь не только самих себя, но, прежде всего, организацию, фирму, страну. Поэтому само оформление событий (ситуаций), уровень почестей и порядок встреч, переговоров, приемов и т. д. должны соответствовать содержанию визита, его целям и характеру. Все это определяется протоколом, который вводит в практику общения правила церемониала (наиболее строгой, регламентированной формы этикета) и следит за их исполнением. Этимологически слово «протокол» означало в византийской дипломатии первую часть составленного в торжественных выражениях документа, в котором перечислялся состав участников. В настоящее время под протоколом понимается совокупность общепринятых правил, традиций, условностей, регулирующих порядок различных церемоний и соблюдаемых правительствами, ведомствами, представительствами, официальными лицами и деловыми партнерами в официальном международном (политическом, деловом и т. п.) общении. Нормы протокола в своей основе исходят из принципов вежливости и взаимоуважения. И хотя вежливость не имеет обязательной юридической силы, дипломаты и бизнесмены все же стараются соблюдать эти нормы. Критерием для определения характера и уровня церемониальных мероприятий служат цель приезда делегации (цель визита, встречи) и ранг главы делегации. В зависимости от этого разрабатываются сценарии церемонии встречи (персональный состав встречающих, участие представителей прессы, преподнесение цветов и пр.), приветствия и представления, проведения переговоров и приемов и т. д. В международной протокольной практике принято выделять несколько основных видов визитов: визиты официальные, осуществляемые на высоком уровне («саммит» – в переводе с англ. summit – «вершина»); деловые (рабочие) визиты; неофициальные визиты; визиты проездом. Каждый из них имеет свои этикетные, церемониальные особенности, отступления от которых могут повлечь за собой серьезные политические и деловые осложнения. Кстати, в истории дипломатии таких случаев было немало. Так, например, в 1768 г. в Лондоне произошел следующий инцидент. Французский посол опоздал на дворцовый бал, а придя на него, увидел, что на его месте сидит русский посол Чернышев рядом с австрийским послом. Француз не нашел иного решения, как втиснуться между ними. Произошла ссора, приведшая к дуэли, на которой русский посол был ранен. Другой случай был связан с тем, что в Китае императору заставляли отвешивать девятикратный земной поклон. Когда же русский посланник счел для себя унижительным отвесить традиционный поклон перед китайским императором, китайский двор посчитал себя оскорбленным, и результаты миссии были неблагоприятны.

Деловые контакты – это деловые встречи, деловые беседы, это совещания и конференции, круглые столы и симпозиумы. Это личные встречи нескольких людей, занимающихся одной проблемой, решающих общие задачи.

От умения наладить эти контакты, четко сформулировать свои проблемы, рассказать о них, от умения обсуждать, доказательно спорить во многом зависит успех дела.

Договорившись о встрече, следует записать время и место, спланировать все свои дела так, чтобы не откладывать их, не заканчивать в спешке, не торопиться на встречу. Важно

продумать план разговора, выделить главное, а также четко сформулировать для себя цель встречи.

Назначая встречу, необходимо всегда точно оговорить время и ни в коем случае не опаздывать. Важно не только не опоздать на деловую встречу, но успеть привести себя в порядок, отдышаться, собраться с мыслями.

Задержки в пути, непредвиденные дела и встречи в этом случае – не оправдание. Конечно, за задержку следует извиниться, а если заранее ясно, что прийти вовремя не удастся, необходимо позвонить, извиниться, предупредить (но это крайний случай).

Подготовка к переговорам. Существуют свои этикетные особенности и в ведении переговоров с деловыми партнерами. Переговоры начинаются с того момента, когда одна из сторон выступит с предложением обговорить детали и условия заключения контракта. Когда вторая сторона принимает предложение, наступает один из важнейших этапов – подготовка к переговорам. Именно на этом этапе во многом закладывается успех переговоров. От того, насколько тщательно будут подготовлены переговоры, зависит не только их конечный результат, но и сам процесс: будут ли переговоры длительными, затяжными, конфликтными или они пройдут быстро, без срывов. Подготовка к переговорам включает два основных вопроса: 1) решение организационных проблем; 2) проработку самого процесса переговоров. К организационным проблемам относятся: составление программы приема, формирование делегации участников переговоров, определение места и времени переговоров и т. д. Наибольшее внимания, затрат сил и времени требует подготовка программы приема иностранных партнеров. Основными элементами этой программы являются: – порядок встречи; – персональный состав встречающих; – приветствия и представления, – приветственные речи; – рассадка по автомашинам; – деловая часть программы (встречи, беседы, переговоры); – приемы, завтраки, обеды; – экскурсионная программа и культурные мероприятия; – проводы.

Порядок встречи делегации. Здесь следует соблюдать следующие протокольные правила:

- Ранг и должность главы встречающей делегации должны соответствовать рангу и должности главы приезжающей делегации, т. е. если приезжает глава иностранной фирмы, то его должен встретить глава фирмы принимающей.

- Для встречи обычно прибывает глава принимающей делегации в сопровождении 2–3 человек. Если гость приезжает вместе с супругой (супругом), то его встречает глава делегации также с супругой (супругом).

- Встреча у трапа самолета считается самым почетным видом встречи, свидетельствующим об особом внимании и уважении к прибывшим гостям.

Приветствия и представления членов делегации осуществляются в следующем порядке:

- Первым представляется глава принимающей делегации.

- Вторым представляется гость – глава иностранной фирмы.

- Затем глава принимающей делегации представляет своих сотрудников – членов делегации, которые приехали встречать гостей, по рангам (по нисходящей). Если среди встречающих есть женщины, то их представляют в первую очередь. Если женщин несколько, то их представляют по рангам, а затем мужчин – также по рангам.

- После этого глава приехавшей делегации таким же образом представляет и членов своей делегации.

- Встречая делегацию в аэропорту или на вокзале, глава принимающей стороны вручает цветы всем дамам, входящим в состав делегации или прибывшим вместе с членами делегации.

- Теплая встреча способствует созданию дружеской атмосферы в процессе работы. Поэтому зарубежных гостей, приезжающих на фирму по приглашению или для ознакомления с ее деятельностью, глава фирмы должен встретить и приветствовать на торжественном приеме. Остальное время гостями могут заниматься другие сотрудники фирмы. Провожает гостей тоже глава фирмы.

- В аэропорту или на вокзале визитными карточками не обмениваются. Это следует сделать позже – в офисе во время визита вежливости.

- После окончания церемонии встречи членов прибывшей делегации следует сопроводить в гостиницу.

Дипломатический протокол и деловой этикет четко определяют правила, согласно которым следует обращаться к главам государств, министрам, послам:

- В западноевропейских странах при обращении друг к другу принято присоединять к имени звание или должность. В большинстве стран можно обращаться к людям без упоминания их фамилии: господин мэр, господин доктор. Исключением является Германия, где даже в подобном случае все-таки присоединяется фамилия: герр доктор Шульц. Женщин могут назвать по званию мужа.

- Имя и фамилия высоких особ при обращении не упоминаются: Ваше Величество (Your Majesty), Ваше Королевское Высочество или Ваше Высочество (Your Highness). К Чрезвычайному и Полномочному Послу обращаются Ваше превосходительство (Your Excellency), к католическому кардиналу или папскому нунцию – Ваше Святейшество (Your Holiness). К президенту и его супруге обращаются Господин президент и Госпожа (плюс фамилия).

После взаимных представлений и приветствий хозяева и гости рассаживаются по автомобилям.

- В международной протокольной практике места в автомобилях делятся на почетные и менее почетные. Первым почетным местом является место на заднем сиденье справа по ходу движения автомобиля. Второе по значимости – место на заднем сиденье слева, третье – в середине, четвертое – рядом с водителем.

- Первым садится и выходит пассажир, занимающий наиболее почетное место.

- В том случае, когда в качестве транспорта используется такси, то нарушением протокола считается предложение почетному гостю сесть на переднее место рядом с водителем.

- Перед тем, как гости сядут в автомобиль или захотят выйти из него, необходимо открыть им дверцу, а затем закрыть ее за ними. Эта обязанность лежит на членах встречающей делегации и в зависимости от рассадки по автомобилям может исполняться или водителем, или переводчиком, или одним из сопровождающих лиц.

- Сопровождая членов делегации в отель, ни в коем случае не следует бросать их у входа. Это невежливо: у них могут возникнуть вопросы при оформлении документов. Провожать гостей до их номеров также неудобно, поскольку это вынуждает их пригласить сопровождающих в номер на чашку чая или кофе. Лучше всего попрощаться с гостями в холле отеля, договорившись с ними о визите вежливости (протокольном визите). Визит вежливости. В соответствии с общепринятой практикой, прежде чем начать деловую часть своего визита, почетный гость (глава прибывшей делегации) наносит визит вежливости принимающей стороне. Этот визит является как бы ответом на встречу гостя при его приезде. Необходимость в протокольном визите объясняется и тем, что главы делегаций должны еще раз уточнить программу пребывания, внести какие-либо изменения в нее, если это необходимо. Визит вежливости – это фактически начальный этап переговоров, во время которого требуется последовательное выполнение ряда процедур: – взаимное приветствие; – официальное представление и обмен визитными карточками; – обмен мнениями; – знакомство с программой переговоров; – уточнение и согласование программы переговоров.

- Право выбора конкретного времени и места встречи остается за гостями. Обычно такие встречи происходят в помещении принимающей организации.

- Назначать такие встречи рекомендуется с 10.00 до 12.30 и с 15.00 до 18.00. Встречи, проводимые после 12.30 и после 18.00, могут быть восприняты как приглашение на обед или ужин.

- В назначенное время гостя в вестибюле встречает секретарь или помощник, который проводит его к руководству учреждения. Руководство принимающей организации только в исключительных случаях, когда приезжают особо почетные гости, может само их встречать.

- В кабинете руководителя желательно иметь место, специально отведенное для приема гостей. Если в кабинете есть диван и два мягких кресла, то почетным местом для гостя является диван.

- Принимающий садится в кресло, стоящее с левой стороны от дивана, так, чтобы гость оказался по его правую руку. Если же гость и принимающее его лицо садятся вместе на диван, то таким образом, чтобы гость оказался опятьтаки по правую руку от хозяина.

- Гость садится только после того, как сел хозяин кабинета. Переводчик сидит произвольно.

- Не следует принимать гостей, сидя за письменным столом или во главе стола, а также усаживать гостей напротив окон, которые выходят на солнечную сторону улицы. Это создает атмосферу определенного неравенства сторон и может быть расценено как проявление неуважения.

- Поскольку протокольный визит длится 20–30 минут, то уже через 5–7 минут может быть подано угощение: чай, кофе, фрукты, конфеты, печенье и т. д. Спиртные напитки не подаются.

- Инициатива ведения беседы находится у принимающей стороны.

- Инициатива ухода с приема принадлежит гостям. Знаком окончания аудиенции может послужить и длинная пауза в беседе.

- После окончания визита принимающая сторона провожает гостей до коридора, лифта или лестничной площадки. Следующая их встреча состоится уже за столом переговоров. Рассадка за столом переговоров.

- Существует несколько вариантов рассадки за столом переговоров:

- Главы делегаций сидят во главе стола (переводчики находятся сбоку), а далее за столом располагаются остальные члены делегации по рангам.

- Чаще используется другой вариант: главы делегаций сидят в центре стола, друг напротив друга, рядом с ними переводчики и далее члены делегаций по рангам.

- Если в переговорах участвуют три и более сторон, то они рассаживаются по алфавиту по часовой стрелке вокруг круглого или прямоугольного стола.

- Председательствуют по очереди по алфавиту или на первом заседании председательствует хозяин, а далее по алфавиту. И еще несколько советов, касающихся этикета переговоров:

- Во время встреч и переговоров на столах не должно быть ничего лишнего. Допустимым считается лишь наличие блокнотов, бумаги для записей и ручек (карандашей). Но могут быть заранее поставлены бутылки с минеральной водой (газированной и негазированной) и безупречно чистые стаканы (перевернутые считаются признаком неиспользованности) или фужеры (переворачивать не принято).

- Комната для переговоров должна иметь надлежащий вид. В ней должно быть очень чисто, не душно и не шумно. Стулья и кресла должны быть удобными и не располагаться напротив окон, поскольку участникам переговоров может помешать солнечный свет или их отвлечет неблагоприятный пейзаж. В любом случае гостям необходимо предложить выбрать себе места.

- Если в переговорной комнате есть телефон, необходимо позаботиться, чтобы он не звонил во время заседания. Вся обстановка должна способствовать спокойной беседе, чтобы партнеры могли говорить без помех и не отвлекались. На входную дверь следует повесить табличку «Не входить, идут переговоры».

- В комнате для переговоров должны присутствовать наглядные материалы о деятельности принимающей организации: буклеты, образцы продукции. • Как бы медленно ни шли дискуссии, как бы ни были вьедливы партнеры, следует всегда сохранять выдержку, терпение, не повышать голоса, не делать замечаний, не ходить рассерженно по комнате.

Пытаясь изменить в свою пользу ход переговоров, никогда не следует прибегать к уловке, которую иногда позволяют себе некоторые представители на переговорах: они говорят, что кое-кто предлагает им более выгодные условия сделки. В солидных деловых кругах это считается шантажом и бестактностью. Каждый волен выбирать себе самого выгодного компаньона, но должен делать это достойно, не оскорбляя других. По окончании переговоров принято делать коллективные фотографии и обмениваться подарками. Подарки и сувениры Обмен подарками или сувенирами (т. е. небольшими вещами, которые призваны напоминать о посещении страны или какого-либо места, учреждения), как и угощение, у многих народов является обязательным элементом гостеприимства. Собственно говоря, гостеприимство и само является определенной формой дарообмена, предполагающей, что хозяин может рассчитывать на то, что рано или поздно и он окажется в положении гостя. В этом смысле подарок действительно выступает своеобразным эквивалентом, знаком определенных отношений, как бы частичкой самого дарящего, его чувств к хозяину. Не случайно существует поговорка: «Дорог не подарок, а дорого внимание». К этому можно лишь добавить, что важны еще целесообразность и тактичность подарка.

В ситуациях повседневного этикета к подаркам предъявляется ряд требований:

- Подарки должны соответствовать потребностям, интересам, образу жизни тех, кому их дарят. Подарки, которые всегда уместны и которые можно дарить каждому, – это цветы, сладости, фрукты, книги, авторучки, изделия из стекла, керамики, красочные календари, подсвечники, вазы, записные книжки, кофейные чашки, кружки и т. д.

- Личные вещи (галстуки, рубашки, колготки, духи и т. п.) дарят только очень близким людям.

- Не принято с точки зрения этикета дарить деньги (это можно сделать только среди очень близких родственников), поскольку это похоже уже не на подарок, а на единовременное пособие или взятку.

- При выборе в качестве подарка алкогольных напитков следует проявлять осторожность. Во-первых, следует предварительно выяснить, употребляет ли вообще спиртные напитки тот человек, которому предназначен такой подарок. Во-вторых, принято дарить не просто какой-нибудь напиток на вкус дарящего, а обязательно тот, который предпочитает этот человек.

- Если подарок дарят лично, то его следует распаковать в присутствии подарившего, выразить удовлетворение и поблагодарить.

- Считается, что отказаться от подарка можно только в самом крайнем случае, если сам подарок (его смысл) неприличен или если он настолько ценен, что, приняв его, человек будет чувствовать себя должником. В этом случае не стоит долго объяснять, почему невозможно принять этот подарок. Следует достаточно твердо, но вежливо сказать (или отправить обратно подарок, сопроводив его запиской): «Благодарю за проявленное внимание, но принять этот подарок я не могу».

- В ситуациях дарения подарков и их приема также следует соблюдать определенную меру. Стоимость подарка должна соответствовать материальным возможностям дарителя (щедрость «не по карману» так же нелепа, как и жадность).

- Если подарок не очень обрадовал, не нужно показывать своего недовольства и разочарования. В любом случае за подарки надо вежливо поблагодарить, ведь люди искренне хотели сделать приятное. Существенные и важные наставления на этот счет были даны в свое время в книге «Правила светской жизни и этикета. Хороший тон» (1889): «Чтобы иметь право дарить, нужно уметь дарить так, чтобы соблюдать при этом величайшую деликатность. Дарить кому-нибудь что бы то ни было только потому, что эта вещь нам самим не нужна, – неприлично; особенно если тот, кому мы ее дарим, ранее этого видел эту самую вещь у нас. Дарить какую-нибудь такую вещь, которую мы в свою очередь получили в подарок, тоже неприлично по отношению к тому, кто нам ее подарил». В деловых отношениях эти правила также необходимо соблюдать. Кроме того, нельзя забывать и о такой немаловажной мелочи, как сувениры для партнеров, особенно при переговорах с азиатскими бизнесменами, которые к этому относятся очень серьезно. Но и при встречах с

американцами или западноевропейцами нужно заготовить какие-либо существенные дары на случай приема у руководства фирм.

Как в связи с этим не вспомнить «статую неприличного вида» из рассказа А. П. Чехова «Произведение искусства», которая в качестве подарка переходила из дома в дом.

Согласно этикету, при первой встрече подарки дарят хозяева, а не гости. Поэтому нужно обязательно преподнести что-либо прибывшему зарубежному партнеру в знак того, что его рассматривают как почетного гостя и рассчитывают на длительные отношения.

Подарки нужно готовить и дарить строго по рангам. Если, например, вручить президенту фирмы такой же подарок, как и вице-президенту, это будет расценено как оскорбление или в лучшем случае как знак незнания делового этикета. Особенно чувствительны к нарушениям субординации японцы, корейцы, китайцы и другие представители азиатских обществ, построенных на строгой иерархии.

Особое внимание следует уделить упаковке. Известны случаи, когда иностранцы явно не осознавали подлинной ценности подарка, поскольку он был замотан в непрезентабельную бумажку и напоминал нечто купленное по дешевке. Очень весомый подарок (для высшего лица в компании) – авторская картина, художественные изделия ручной работы и т. п. Уместно дарить художественные альбомы и книги.

Не рекомендуется дарить: – матрешки и самовары – они есть почти у всех иностранцев; – предметы гардероба, кроме галстуков и женских шелковых шарфов или платков с логотипом фирмы; – колющие и режущие предметы (ножи, значки на длинных булавках и т. п.). Во многих странах колющие предметы – дурная примета. Так, к примеру, подарок в виде ножа деловому партнеру из стран Латинской Америки может быть воспринят им как разрыв отношений; – зеркала и носовые платки – во многих странах они являются предметами, связанными с суевериями; – иконы, предметы религиозного культа.

Следует избегать повторения подарков. Это считается серьезным нарушением этикета.

Подарки будут выглядеть весомее, если их украсить гравировкой или монограммой, либо эмблемой компании, либо инициалами того, кому предназначается подарок.

Не рекомендуется делать подарки тем людям, с которыми переговоры о возможных совместных проектах только начаты, поскольку это может быть воспринято как попытка оказать влияние на исход переговоров. Наиболее приемлемы небольшие сувениры с фирменными логотипами по окончании переговоров. • Важным моментом считается стоимость подарка. Законодательство многих стран запрещает лицам, занимающим официальные должности, принимать дорогостоящие подарки. Это может быть расценено как взятка.

Деловым партнерам можно подарить и цветы (в знак приветствия, благодарности, по поводу какого-либо значительного события и т. п.). Если цветы дарят лично, то их преподносят в развернутом виде. При этом букет протягивают левой рукой, правую держа наготове для рукопожатия.

Мужчинам, как правило, цветы не дарят. Исключение составляют юбилеи и весьма значительные события в жизни данного человека, да и в этих случаях цветы в качестве единственного подарка не дарят. Кроме того, существуют и свои особенности в дарении цветов и подарков в разных странах. Так, например, в Венгрии хризантемы и гортензии символизируют скорбь. В Германии цветы яркокрасного цвета считаются символом страстной любви, а букет из желтых и белых цветов – знак траура. При этом число цветков в букете, в отличие от нашей традиции, должно быть четным. В странах же Латинской Америки, наоборот, красные цветы символизируют кровь и смерть. В Китае и Турции не любят сочетания белого и синего, но хорошо относятся к сочетанию красного и зеленого. В Японии и Китае негативно относятся к числу «4», которое ассоциируется у них с символикой смерти. Китайцам не следует дарить часы, так как в китайской культуре они являются напоминанием о краткости человеческой жизни. В китайском языке иероглиф «часы» напоминает иероглиф «смерть», поэтому часы в виде подарка часто считаются знаком несчастья. На Ближнем Востоке не допускаются подарки с изображением обнаженных женщин и домашних животных, например собак, которые считаются в этих странах

нечистыми животными. Кроме вещных подарков и сувениров в практике деловых отношений принято обмениваться поздравительными и благодарственными открытками и письмами. К числу таких поводов относятся: – новогодние, рождественские и другие отмечаемые партнерами праздники; – день рождения, юбилей, годовщина какого-либо события, важного для делового партнера; – повышение по службе; – получение ученой степени, какого-либо звания и т. п.; – благодарность за особую оказанную помощь, положительные рекомендации; – пожелания скорейшего выздоровления и др. Поздравляя деловых партнеров с каким-либо праздником, следует внимательно отнестись к их национальным и религиозным статусам и не поздравлять людей, исповедующих нехристианскую религию, с Рождеством или Пасхой. Если же среди партнеров есть представители разных конфессий, то лучше отправить открытку нейтрального свойства (например, с изображением зимнего или весеннего пейзажа) и поздравить с «Праздником зимы!» или «С наступлением весны!» и т. п.

На развитие этикета общения издавна влияли разнообразные факторы, и не последнюю роль в этом процессе играли культурные новации и технические изобретения, которые создают новые ситуации взаимодействия и меняют представление об уместном и неуместном, одобряемом и осуждаемом поведении. Так, с изобретением письменности живое общение лицом к лицу дополнилось иными способами передачи информации. Из практики обмена письмами сформировался этикет переписки: появились различные жанры личных и деловых писем. Возник даже особый вид справочников – письмовники, в которых приводились образцы писем для разных случаев. Ценились изящество, глубина мысли, слога, красота почерка. С изобретением телеграфа претерпела изменения и эпистолярная традиция. Обстоятельность и подробность писем уступила место краткости и емкости сообщений, сформировался так называемый телеграфный стиль переписки. Не осталось без изменений и устное общение. Появление телефона потребовало выработки новых требований, предъявляемых уже не только к монологическому высказыванию (как в письме), но и к построению диалога. Теперь и переговоры должны были стать краткими, не утрачивая качеств эффективности и вежливости. Наконец, распространение интернета знаменовало новую эру в развитии как технологий, так и межличностного общения. Появилась возможность оперативного письменного (и не только письменного) взаимодействия с людьми, находящимися на значительном отдалении друг от друга, обмена данными различного типа, возникли новые средства эмоциональной выразительности (эмотиконы). Современный этикет удаленных коммуникаций включает различные формы связи: традиционную бумажную и электронную переписку, телефонные переговоры, общение при помощи мессенджеров (программ для мгновенного обмена сообщениями). В той или иной степени все они оказываются задействованы в деловом общении, но границы их применения и этикетные правила использования различаются.

Значительная часть деловых контактов во всем мире осуществляется посредством переписки. Поэтому очень важно уметь писать деловые письма, которые дают наиболее выгодное представление об авторе и об организации, которую он представляет. В принципе, все официальные письма составляются по единому международному стандарту. В соответствии с ним письмо пишется не от конкретного лица, а от лица коллективного – юридического. Такая форма изложения определяется тем, что в служебном письме выражаются коллективные интересы и подписывается оно, как правило, официальным лицом – директором предприятия, учреждения, председателем комиссии, секретарем оргкомитета (подпись «Оргкомитет», строго говоря, не совсем верна). В нашей стране нет общепринятого стандарта делового письма, но все-таки есть определенные правила, которые следует соблюдать:

Организации, как правило, используют для деловой переписки фирменные бланки, напечатанные типографским способом. Личные деловые письма печатаются на обычной бумаге.

Бумага для письма должна быть чистой, аккуратно обрезанной.

Служебные письма пишутся только по одному вопросу, при этом информация должна быть исчерпывающей, а письмо по возможности кратким.

В служебных письмах не должно быть сложных предложений, не рекомендуется использовать сложные способы мотивировки.

Объем служебного письма не должен превышать полутора страниц машинописного текста. В тех случаях, когда необходимо изложить более пространные сведения, справки, заключения и т. п., фактически деловым письмом будет письмо, сопровождающее эти документы (они будут приложены к письму). Объем приложений к письму и их количество не ограничены.

Письмо начинается с обращения к адресату. Универсальная форма обращения – «Уважаемый...», но в ее применении есть ряд нюансов. Если получатель хорошо знаком, то следует обращаться к нему по имени и отчеству: «Уважаемый Иван Сергеевич». Если же письмо пишется человеку, с которым мы лично не знакомы и ранее не вели переписку, более уместным будет обращение по фамилии: «Уважаемый г-н Петров». В тех случаях, когда фамилия адресата по каким-либо причинам неизвестна, допустимо обращение по должности: «Уважаемый г-н генеральный директор». В конце обращения российская традиция требует ставить восклицательный знак, зарубежный этикет переписки предполагает постановку запятой. В настоящее время под влиянием активных международных контактов эти два варианта существуют в отечественной практике как равноправные.

Заканчивается письмо словами благодарности за сотрудничество и выражением надежд на его продолжение. И непременно: «Искренне Ваш (Ваша)», «С уважением» и т. п.

Подпись ставится на правой стороне листа, под заключительной формулой вежливости. Фамилия подписывающегося печатается под его рукописной подписью. При этом важно помнить, что при переписке между организациями-партнерами статус подписывающего лица должен быть равен статусу адресата, т. е. письмо директору подписывает директор организации, письмо начальнику отдела – начальник отдела. Следует подписывать и отправлять только те письма, которые хорошо отпечатаны, красиво расположены на бумаге, безукоризненно аккуратны и внешне выглядят приятно, т. е. письма, которые сразу же производят благоприятное впечатление.

Вот несколько правил, необходимых для того, чтобы деловое письмо получилось привлекательным и правильно оформленным:

- Конверт должен соответствовать бланку по качеству и плотности бумаги.
- Широкие поля делают письмо более легким для чтения и более привлекательным.
- Допечатывать деловое письмо на обратной стороне листа считается грубым нарушением этикета.
- Все деловые письма следует печатать на компьютере по крайней мере в двух экземплярах. Копия должна храниться в папке для корреспонденции.
- Текст, разделенный на абзацы, легче читать. Поэтому каждую новую мысль или идею лучше начинать с красной строки, а выражать эту мысль как можно проще и лаконичнее.
- В письме не должно быть ошибок в правописании, опечаток, неправильно или несладно построенных фраз. Грамматические ошибки, плохая орфография, отсутствие знаков препинания или неправильное их использование могут свести на нет все усилия.
- Если возникает необходимость привлечь внимание адресата к отдельным словам или фразам, их принято выделять полужирным шрифтом или курсивом. Не рекомендуется использовать для этого подчеркивания. Наконец, этикет предъявляет требования не только к внешнему виду и содержанию письма, но и к процессу письменной коммуникации.
- На полученные письма следует отвечать незамедлительно, в течение 10 дней. Если подробно ответить в такой срок невозможно, необходимо, по крайней мере, известить о получении письма, объяснить, почему ответ задерживается, и сообщить, когда он будет дан.
- Если это не первое письмо к партнеру, его следует начинать с вежливой ссылки на последнее его письмо. Это не столько дань уважения, сколько уведомление о том, что письмо получено и дальнейший диалог строится на его основе.

- Если же письмо является началом делового общения, необходимо начать с представления своей фирмы, ее миссии и целей. Еще лучше послать партнеру буклет с подробной информацией о фирме. Однако рекламный материал не должен быть объемным. Текст этого материала должен быть на языке партнера или на английском языке.

- Особенно важно письменно благодарить за письменные поздравления и добрые пожелания. И здесь вновь следует обратить внимание на то, что письма – благодарности за подарки, оказанные услуги и за все, что имеет отношение к бизнесу, могут быть напечатаны на бланке фирмы: на обычной бумаге следует писать лишь тогда, когда отправитель выступает как частное лицо.

БЕСЕДА «ЭТИКЕТ ВНЕШНЕГО ОБЛИКА ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА»

О. де Бальзак писал: «Тайна туалета заключается не в платье, а в известной манере носить платье»²⁴. Не случайно этикет всегда содержал в себе целый раздел правил и требований, относящихся к культуре ношения одежды и украшений. С момента своего возникновения одежда имела не только чисто утилитарную функцию, но и предоставляла человеку возможность изменить свой облик, улучшить его, скрыть недостатки внешности, отражала определенное представление о красоте, выполняла эстетическую и знаковую функции. Не случайно русский историк С. М. Соловьев высказывал мысль, что человек именно одеждой завершает процесс творчества самого себя. Внешний вид делового человека – один из ведущих факторов успеха, поскольку для потенциального партнера именно внешний облик (костюм, прическа, атрибуты) служит своеобразным кодом, свидетельствующим о степени надежности, респектабельности. В основе этикета внешнего вида лежит принцип эстетической привлекательности. Облик человека должен радовать глаз окружающих или по крайней мере не вызывать раздражения. Вместе с тем мало в чем обнаруживается такое несходство взглядов, как в представлениях о красоте. Безусловно, они зависят от национальной традиции, веяний моды, требований конкретной профессиональной отрасли, в которой работает человек, и многих других переменных. Однако в этикете красота чаще всего ассоциируется с отсутствием вычурности, броскости, эпатажа. Это своего рода эстетика скромности. Такое понимание принципа эстетической привлекательности обнаруживается уже в дореволюционных книгах по этикету. Так, в книге «Правила светской жизни и этикета. Хороший тон» (СПб., 1889) читаем: «Порядочный человек всегда должен быть так хорошо и гармонично одет, чтобы ни одна часть его одежды не бросалась в глаза. Величайшая элегантность заключается в величайшей простоте. Если кто-нибудь из ваших знакомых или приятелей хвалит ваш галстук или жилет ваш, будьте уверены, что этот галстук или жилет красивы более, чем нужно, иначе они не бросались бы в глаза, а если это так, то, стало быть, комплимент вашему галстуку или вашему жилету вовсе не комплимент для вас самих, а напротив, прямое порицание вашему вкусу...»; «Безупречная чистота – первое качество светского человека. Вам скорее простят потертое платье, чем жирное пятнышко на вашем жилете..»; «...не следует думать, что одеваться дорого и вычурно значит одеваться хорошо, напротив, простота, соединенная со вкусом или опрятностью, всегда стоит неизмеримо выше вычурности...». Эти правила этикета, касающиеся культуры одежды, украшений, макияжа, в наше время не только сохраняются, но и дополняются новыми, в особенности в деловой сфере. Австралийский исследователь униформы Дженнифер Крейк относит деловую одежду к разряду так называемой квазиформы – способа одеваться в соответствии с общепринятыми нормами: «Квазиформу носят люди, одевающиеся индивидуально, но похожим образом – например, бизнесмены, члены клубов, спортивные болельщики». Квазиформа призвана одновременно и подчеркнуть статус и профессионализм своего носителя, и нивелировать индивидуальность, обозначив его принадлежность к определенной социально-культурной группе. Это свойство квазиформы приводит к тому, что деловой костюм функционирует по иным законам, нежели другие виды одежды. Он в минимальной степени подчиняется требованиям моды, а зачастую даже оказывается противоположен модным тенденциям. Требования к деловому костюму складывались в

европейской культуре на протяжении нескольких веков. Цветовая гамма восходит к принципам протестантской трудовой этики. Темная одежда была характерна для предпринимателей – приверженцев кальвинизма. Темные цвета – черный, темно-синий, темно-зеленый – символизировали надежность, верность долгу и призванию, профессионализм. В XIX в. утвердился новый покрой деловой одежды, с незначительными изменениями дошедший до наших дней, но цветовая гамма осталась прежней, сохранив и свою семантику. Деловой костюм долгое время сохранял связь с форменной одеждой. Не последнюю роль в этом сыграла Табель о рангах, устанавливавшая соответствия между военными и гражданскими чинами. Подобно тому как каждому военному чину предписывались свои знаки отличия в одежде, гражданские мундиры, получившие название вицмундиров, также различались особенностями отделки. Изначально они шились по образцу фрака – самого популярного предмета мужского гардероба в начале XIX в. С 1830-х гг. основой делового костюма для гражданских чиновников стал сюртук, который носили с панталонами без складок. Хотя фасон повседневных сюртуков часто менялся, сюртуки служащих не зависели от причуд моды, а их ткань и отделка регламентировались указами. К концу XIX в. в мужском деловом обиходе утвердились пиджаки, которые к началу Первой мировой войны почти полностью вытеснили сюртук и из деловой, и из повседневной сферы.

В наши дни в деловой одежде этикетная эстетика скромности реализуется в правилах, которые должны соблюдаться неукоснительно вне зависимости от того, какую должность занимает сотрудник и в какой профессиональной сфере он работает:

- Деловой костюм нельзя сочетать со спортивной обувью.
- Абсолютным табу на работе являются мини-юбки, глубокие декольте, высокие разрезы.
- Колготки или чулки обязательны в любое время года и в любую погоду.
- Белые носки несовместимы с деловым дресс-кодом.
- Изменение температуры воздуха не повод вносить существенные изменения в стиль одежды.
- Татуировки и пирсинг в рабочей обстановке неприемлемы.
- Изделия крупной вязки не носят на работе даже зимой.
- Использование полупрозрачных и прозрачных тканей недопустимо.
- Использование в одежде синтетических материалов считается дурным тоном.
- Очки с затемненными стеклами можно носить только на улице.
- Изделия с драгоценными камнями (особенно бриллиантами) можно надевать только в вечернее время.

В последние годы этикет внешнего вида тесно связан с понятием дресс-кода – формы одежды, требуемой при посещении организаций и мероприятий. Хотя в обыденном сознании существует представление о некоем унифицированном дресс-коде, едином для всех профессиональных сфер и любых ситуаций делового общения, в реальной практике требования, предъявляемые к деловой одежде, могут значительно различаться. Основные факторы, которые влияют на выбор той или иной версии делового костюма, – это сфера деятельности и ситуация ношения. То, что является эталоном стиля для сотрудников банковской сферы, может быть неприемлемо для представителей креативных индустрий. Авторы книги «Дресс-код. Путеводитель по деловому стилю для успешных мужчин» предлагают следующую градацию делового стиля, которая с некоторыми уточнениями применима и к женскому бизнес-стилю:

– **Корпоративный стиль.** Наиболее строгий стиль, использующийся в крупных инвестиционных банках и юридических фирмах. Корпоративный стиль предполагает для мужчин наличие костюма, светлой (предпочтительно белой) рубашки и галстука, для женщин – юбки до колен и светлой блузки.

– **Нестрогий деловой стиль.** Это стиль, допускающий отклонения от корпоративного. Например, мужчине возможно обойтись без галстука или надеть вместо костюма пиджак и брюки (для корпоративного стиля подобное сочетание неприемлемо). Женщина может носить деловой костюм с цветной блузкой и добавить акцент в виде яркого аксессуара.

– **Свободный деловой стиль.** Это стиль пятницы. Пиджак не требуется, хотя и желателен. Обязательными остаются рубашка или тонкий пуловер. В женском гардеробе появляются платья, комбинации платья с жакетом, а также брючные костюмы.

– **Условно-деловой стиль.** Строго говоря, этот стиль не вписывается в традицию делового стиля. Он допускает и отсутствие галстука, и даже отсутствие пиджака. В рамках данного стиля возможно скомбинировать костюм с аккуратной футболкой. Также допустимо надеть просто рубашку или свитер без пиджака. Основным критерием такого стиля является не определенный набор предметов гардероба, а общая аккуратность облика: туфли должны быть начищены, а джемпер чист и отглажен.

Можно предложить и другую типологию, основанную на ситуационном критерии. В этом случае допустимо выделить три основных типа делового костюма:

– **Повседневный деловой костюм.** Это костюм, предназначенный для ежедневной работы в офисе в привычном кругу сотрудников и клиентов. Он может определяться нормами корпоративной культуры, но чаще следует негласным предписаниям, сложившимся в той или иной профессиональной сфере.

– **Деловой костюм для встреч и переговоров.** Данный вид одежды предназначен для встреч с деловыми партнерами. Это своего рода «официальный язык» в одежде, призванный уравнивать статусы участников и обеспечить общность требований к одежде безотносительно частных корпоративных требований и индивидуальных предпочтений.

– **Дресс-код официальных торжественных мероприятий.** Требования к одежде, надеваемой по торжественным поводам, наиболее формальны, так как подчиняются соображениям не целесообразности, а традиции и светских ритуалов. Как правило, конкретная разновидность такого дресс-кода указывается в приглашении. Эти варианты дресс-кода различаются как содержанием требований, так и строгостью, с которой они должны соблюдаться. Требования, предъявляемые к повседневному деловому костюму, распространяются лишь на некоторые профессиональные сферы. Это, прежде всего, государственная служба, юриспруденция, банковское дело. Кроме того, этим требованиям обязаны следовать руководители высшего звена большинства учреждений. В большинстве других отраслей повседневная одежда либо допускает большую свободу, либо вовсе не регламентирована. Также, как правило, достаточно свободны в выборе одежды сотрудники, не взаимодействующие с клиентами. Наиболее консервативен как для мужчин, так и для женщин деловой костюм для встреч и переговоров, на который мода оказывает минимальное влияние. Что касается дресс-кода официальных торжественных мероприятий, то его строгость разнится. Мужской костюм представляет собой детально регламентированную традиционную форму одежды, которая с XIX в. претерпевает лишь незначительные изменения. Женский же допускает значительную свободу выбора в пределах, намеченных правилами. Наконец, если в повседневной рабочей обстановке чаще всего допустимы небольшие отклонения от требований делового стиля, то на официальных мероприятиях любая ошибка может стать роковой для репутации.

БЕСЕДА «ДЕЛОВОЙ ДРЕСС-КОД МУЖЧИНЫ»

Основа мужского делового гардероба – костюм-двойка, сшитый из шерстяной ткани средней плотности и состоящий из брюк и однобортного или двубортного пиджака. Цветовая гамма делового костюма очень ограничена: он может быть темно-серым или темно-синим. Хотя исторически в профессиональной одежде активно использовался черный цвет, в современной деловой культуре он сохранил лишь два значения: торжественной утонченности и траура. Ни то ни другое значение не годится для повседневного делового общения, а потому черный костюм в большинстве ситуаций оказывается неуместен. Что касается коричневых оттенков, то они постепенно проникают в одежду представителей деловых кругов, однако до сих пор считаются недопустимыми с точки зрения строгих правил этикета. Костюм может быть дополнен жилетом, сшитым из той же ткани, т. е. трансформироваться в костюм-тройку. Вторым обязательным элементом делового костюма

служит рубашка с длинным рукавом. При этом длина рукава должна быть такой, чтобы манжеты примерно на 1 см выглядывали из-под рукава пиджака. Цвет рубашки может варьировать от белого до светлоголубого, розового, синего. Серого следует избегать: этот цвет приличествует лишь костюму. Хотя эталоном делового стиля считается однотонная рубашка, вполне допустим мелкий узор в полоску или клеточку. При этом желательно, чтобы издали даже рубашка с узором производила впечатление однотонной. Важно помнить, что клетка считается более неформальным рисунком, нежели полоска. Вопрос о нагрудном кармане рубашки остается спорным. По современным меркам наличие такого кармана допустимо при отсутствии жилета (этот карман, по сути, появился как раз взамен жилетных карманов), но он должен быть пуст. Авторучка, мобильный телефон и даже носовой платок в нем неуместны. Европейские эксперты в области этикета уделяют особое внимание воротнику рубашки. По их мнению, для строгого, корпоративного стиля идеален высокий косой воротничок, который плотно прилегает к шее, но не сдавливает ее. Свободный деловой стиль включает также воротник на пуговицах, с помощью которых концы воротника пристегиваются к передней части рубашки. В деловой обстановке к костюму обязательно надевают галстук. Хотя галстук выступает в качестве одного из акцентов делового костюма, он должен быть максимально незаметен. Чем крупнее рисунок, тем более экстравагантно выглядят галстук и его обладатель. Поэтому дизайн должен быть простым, а цвет – соответствовать ситуации. Уместны классические узоры: полоска, мелкий горошек, «турецкие огурцы» или абстрактные линии. Вычурные узоры или забавные рисунки, во-первых, отвлекают собеседника от сути разговора, а во-вторых – заставляют задуматься об уме того, кто носит такой аксессуар. Кроме того, если рубашка также с рисунком, то узор на галстуке должен гармонировать с ним. Галстук должен быть светлее костюма и темнее сорочки. Однотонный черный галстук в повседневной жизни носят только в ситуации траура. Что касается материалов, то на работу принято надевать галстук, выполненный из шелка. Кожа, шерсть и другие модные материалы неуместны. Ширина галстука должна быть соразмерной ширине лацканов пиджака. В целом, костюм следует формировать по принципу «два однотонных предмета – один предмет с рисунком». Как известно, среди деталей внешнего облика одной из наиболее значимых является обувь. Наиболее уместным дополнением к деловому костюму служат черные полуботинки из гладкой кожи со шнуровкой. Лакированная обувь допустима только в вечернее время, а замша не относится к числу материалов, подходящих для деловой обстановки. Важным, хотя и обычно незаметным элементом мужского костюма являются носки. Опасность заключается в том, что при несоблюдении правил этикета эта часть одежды может стать чересчур приметной. Правильная длина носков определяется очень просто: носок должен закрывать часть голени, которая может быть видна под брючиной. Если для галстуков этикетом предусматриваются разнообразные узоры, к носкам это не относится, они должны быть однотонными, в тон брюкам или туфлям.

Отдельного внимания заслуживают аксессуары, которые призваны подчеркнуть статус их обладателя, а также служат единственным проявлением индивидуальности в деловой сфере. Аксессуары могут быть обязательными и необязательными. К обязательным относятся часы, портфель (или атташе-кейс), ремень. К необязательным – запонки, булавка для галстука, платок, очки, кольца, брелоки.

Аксессуары должны быть качественными, но не кричаще дорогими. Кроме того, важна уместность. Если на встречу с деловыми партнерами или собеседование в крупной корпорации допустимо надеть дорогие часы или кольцо-печатку, то на встрече с благотворительной организацией они произведут дурное впечатление.

Одновременно мужчина не должен надевать больше трех-четырёх украшений. Классический набор аксессуаров включает наручные часы, обручальное или иное кольцо и запонки.

Все аксессуары должны быть выполнены из кожи или металла. Вещи из ткани (за исключением платка), кожзаменителя и пластика – неудачное дополнение делового облика.

На кожаных изделиях нежелательно тиснение, особенно имитирующее кожу крокодила или змеи.

Классический аксессуар, дополняющий деловой костюм, – это часы. Даже наличие функции индикатора времени в мобильном телефоне не отменяет необходимости носить часы на запястье. Это одновременно и символ статуса, и знак бережного отношения ко времени и пунктуальности. Предпочтительны часы на кожаном ремешке или металлическом браслете. Но в любом случае их не принято выставлять напоказ. Лучше, если они будут полускрыты под манжетой.

Ремень должен сочетаться с обувью и по цвету, и по качеству кожи. С деловым костюмом можно надевать только кожаный ремень. При этом следует обратить внимание на ширину и толщину ремня: узкий и тонкий дополняет костюм строгого, корпоративного стиля, широкий и толстый (4 см) подходит только для нестрогого стиля. Цвет пряжки должен совпадать с цветом металла на каком-либо аксессуаре – часах, кольце, запонках, застежках ботинок, металлических элементах портфеля.

Наиболее уместное дополнение к деловому костюму – портфель из черной или темно-коричневой кожи или атташекейс тех же цветов. В последнее время все чаще мужчины отдают предпочтение сумкам для ноутбуков, как более необходимым аксессуарам, но в таком случае сумка также должна быть кожаной, а не текстильной.

Хотя швейная индустрия предлагает готовые комплекты, выполненные из одной ткани и включающие галстук и нагрудный платок, правилами этикета не рекомендуется, чтобы рисунок на этих двух аксессуарах совпадал. Достаточно, чтобы они были в одной цветовой гамме.

Особый род аксессуаров – это письменные принадлежности, особенно ручки. Статус канцтоваров должен соответствовать статусу их обладателя. Это не обязательно должен быть Parker с золотым пером, но не стоит использовать на рабочем месте ручку из пластика, да еще с рекламной надписью, выдающей ее происхождение.

Существуют и такие аксессуары, которые всегда должны быть спрятаны. К ним относятся в первую очередь ключи, бумажник и мобильный телефон. Последний, вопреки распространенной практике, не стоит носить на ремне. Лучше всего держать его в портфеле. Допустимый, хотя и менее удачный вариант – носить мобильный телефон в переднем кармане брюк, однако необходимо следить за тем, чтобы там не скапливалось лишнего. Повседневный деловой костюм В ряде профессиональных сфер требования к повседневному деловому костюму почти не отличаются от требований, предъявляемых к деловому костюму для встреч и переговоров. Но все же в большинстве организаций одежда на каждый день регламентируется менее строго.

Цветовая гамма повседневного нестрогого делового стиля расширяется. Ее основой служат синий и голубой цвет различных оттенков, а также светло-серый, песочный, хаки и коричневый. Кроме однотонных деловых костюмов, допустимы костюмы в тонкую полоску. В качестве дополнительных цветов вполне уместны и более яркие – зеленый, красный, желтый. Важно лишь не злоупотреблять ими. В творческой среде в качестве повседневного делового цвета активно используется черный. Это может быть черный костюмдвойка или черный джемпер-водолазка. В различных сферах деятельности существуют свои негласные правила повседневного дресс-кода, порой допускающие существенное разнообразие фасонов. Так, нестрогий деловой стиль позволяет сменить костюм на сочетание пиджака и брюк или включить в гардероб пиджак спортивного покроя, сшитый из твида или шотландки. Помимо классических брюк из тонкой шерсти повседневный деловой стиль может включать вельветовые брюки в крупный рубчик. В ряде случаев в деловой обстановке оказываются допустимы вещи из качественного трикотажа, комбинируемые, однако, с предметами классического делового стиля. Например, джемпер из тонкой шерсти, предпочтительнее с V-образным вырезом, сочетается с классическим воротником рубашки и галстуком. Отдельного разговора заслуживают джинсы. Непредставимые в официальном дресс-коде, они, тем не менее, прочно утвердились в повседневном гардеробе представителей многих профессий – от специалистов в области IT-технологий до

преподавателей университетов. Но в этом случае важен фасон и цвет джинсов, так как даже небольшая погрешность может перевести их из статуса деловой одежды свободного стиля в разряд одежды для отдыха или физической работы. Деловые джинсы должны быть темно-синего цвета, с относительно высокой посадкой; потертости и дыры исключаются. Дополняет такой образ неширокий ремень. В летнее время свободный деловой стиль допускает ношение светлых хлопчатобумажных брюк, которые можно сочетать с блайзером или спортивным пиджаком. Соответственно, меняются и требования к цвету и фасону обуви. Помимо черных туфель, допустимы и иные оттенки. Но следует помнить: обувь может быть темнее костюма, но никогда – светлее и тем более – совсем светлой. Светлая открытая обувь символизирует неуверенность и создает ощущение, что человек нетвердо стоит на ногах. Коричневая обувь может сочетаться только с костюмом коричневого или синего цвета. Ко многим вариантам костюма подходят кожаные туфли без шнурков. Несмотря на все допустимые отклонения, следует помнить, что «составляя рабочий гардероб, всегда лучше ошибаться в сторону классики». В случае сомнений в уместности того или иного стиля правильнее будет предпочесть более строгий вариант дресс-кода. Летний вариант делового дресс-кода Требования этикета внешнего вида обусловлены не только эстетическими принципами, но и соображениями комфорта и практичности, а потому в летнее время повседневный деловой костюм немного корректируется с учетом погодных условий. Однако и в этих коррективах нужно соблюдать меру.

Летом деловой костюм допустимо поменять на более легкий и светлый. К привычным темно-серым и темно-синим тонам добавляются светло-серый, оливковый, хаки, цвет кофе с молоком. Однако белый костюм уместен только на отдыхе, а не на рабочем месте.

Короткий рукав остается источником конфликта между требованиями этикета и соображениями комфорта. Если внутренние требования конкретного учреждения позволяют летом рубашку с короткими рукавами, ее допустимо надевать. Но следует помнить, что этикетом подобные рубашки не приветствуются (это летний вариант одежды обслуживающего персонала), а потому для деловых встреч и официальных мероприятий обязателен длинный рукав. Даже в неофициальной обстановке в сильную жару лучше закатать до локтя длинный рукав, нежели надеть рубашку с коротким.

Лето не повод отказываться от носков. Длинные носки в тон костюму обязательны при любой погоде. Сандалии и шорты недопустимы в деловой обстановке. Эта одежда предполагает, что ее можно носить лишь с обнаженными ступнями. Предел свободы – мокасины, к которым необходимы носки, и брюки из легкой ткани.

Деловая жизнь включает в себя не только общение внутри офиса и встречи с партнерами и клиентами, но и ряд окказиональных и церемониальных мероприятий, которые предусматривают как особые формы поведения, так и специфические требования к одежде. Как правило, в приглашениях, рассылаемых участникам подобных мероприятий, указывается форма одежды.

Существуют различные градации официального дресс-кода. Но в целом можно выделить три специфических варианта.

White tie. Это наиболее формальный и торжественный вариант дресс-кода, использующийся в особо торжественных случаях, например на вручении Нобелевской премии, государственном приеме, балу в Венской опере и т. п. На такие мероприятия традиционно принято надевать парадную военную форму или фрак. Хотя изначально фрак создавался как одежда для верховой езды (отсюда и вырезы на передних полах, и первоначальный компаньон – бриджи), он уже давно стал своего рода символом торжественности и элегантности. В современной отечественной деловой практике фрак не используется, но он активно функционирует в качестве парадного костюма за рубежом. Современный фрак должен быть черного или темно-синего цвета. К фракту обязательны черные брюки без обшлагов с двумя шелковыми галунами по боковым швам; белый пикейный жилет; белая сорочка с накрахмаленной грудью, жестким стоячим воротничком и манжетами под запонки; белый галстук-бабочка (именно он дал название соответствующему дресскоду); лакированные черные туфли и черные носки.

Black tie. Изначально такое обозначение указывало, что с фрактом необходимо надеть черный галстук-бабочку. Когда фрак постепенно начал сдавать свои позиции в качестве парадного костюма, на первое место выдвинулся смокинг, который в начале XIX в. стал первым парадным мужским костюмом черного цвета: до этого мужская мода была не менее многоцветна, чем женская. Но «в конце 1810-х годов стало элегантно по вечерам появляться в черном, и с тех пор черный закрепился в вечерней одежде навсегда». Смокинг представляет собой вечерний костюм, состоящий из черного пиджака с открытой грудью и лацканами, обшитыми атласом, и брюк с атласной тесьмой-галуном по боковым швам. К смокингу надевают белую сорочку со стоячим воротником с загнутыми углами и двойными манжетами под запонки, черный галстук-бабочку, черные, желателно лакированные туфли и темные носки. Классическая деталь – белый носовой платок в левом нагрудном кармане. Альтернативой смокингу может стать черный костюм. В некоторых случаях (не в вечернее время) допустим и костюм синего цвета, но тогда он должен быть безупречен как с точки зрения пошива, так и качества ткани. Галстук подбирается в тон костюма.

Come as you are («Приходите как есть»). Такая формулировка широко распространена в англоязычных странах и редко встречается в отечественной практике, что совсем не означает, что соответствующие поводы и форма одежды в России также отсутствуют. Это обозначение подразумевает, что специальный вечерний костюм не требуется и можно приходить в одежде, отвечающей требованиям делового дресс-кода, т. е. мужчина должен быть в костюме и галстуке. Так принято одеваться на различные творческие неофициальные или полуофициальные мероприятия – презентации книг, литературные чтения, модные показы, художественные выставки и пр.

Вне зависимости от того, к какому стилевому регистру относится костюм, этикет предписывает определенную манеру его ношения:

- Манжеты рубашки должны быть застегнуты на все пуговицы или закреплены запонками. Хотя в современном российском дресс-коде запонки порой воспринимаются как старомодный аксессуар, правила европейского этикета по-прежнему рекомендуют использовать их с классическим костюмом.

- Длина брюк должна быть такой, чтобы спереди они свободно лежали на туфлях, а сзади закрывали верхнюю часть каблука.

- Галстук должен касаться пряжки ремня. Слишком короткий галстук выглядит нелепо, но и чересчур длинный считается погрешностью против хорошего вкуса.

- В рабочей обстановке пиджак должен быть застегнут, когда человек стоит, и расстегнут, когда человек сидит. Нижняя пуговица пиджака не застегивается никогда. Это же правило относится и к жилету. Единственное исключение – форменная одежда (мундир).

- Многие зарубежные эксперты по дресс-коду и этикету замечают, что века в большинстве случаев должен свидетельствовать не о знании модных тенденций (если только мода не является сферой его деятельности), а об аккуратности, респектабельности, умении гармонично сочетать элементы костюма. Все это служит указанием на профессионализм, надежность и точность в деловых вопросах.

века в большинстве случаев должен свидетельствовать не о знании модных тенденций (если только мода не является сферой его деятельности), а об аккуратности, респектабельности, умении гармонично сочетать элементы костюма. Все это служит указанием на профессионализм, надежность и точность в деловых вопросах.

БЕСЕДА «ДЕЛОВОЙ ДРЕСС-КОД ЖЕНЩИНЫ»

Женский деловой костюм куда более вариативен, нежели мужской, но и здесь есть свои требования. С одной стороны, стремление следовать моде – естественное желание женщины, которое может реализовываться и в сфере деловых отношений. С другой стороны, как уже было отмечено, в рабочей обстановке гендерные различия не имеют значения. Деловой костюм призван подчеркнуть профессионализм сотрудника, а не женственность своей обладательницы. Он, конечно, должен учитывать особенности фигуры и цветового типа, тем

самым позволяя скрыть недостатки и отчасти подчеркнуть достоинства внешности, но дресс-код существует независимо от требований моды, а потому во многом ограничивает разнообразие цветов и фасонов. В официальных случаях дресс-код предписывает женщине надевать костюм из юбки и жакета. Костюм может быть сшит из шерстяной, льняной или хлопчатобумажной ткани, в зависимости от сезона. Деловой костюм подразумевает прямую юбку длиной до колена или немного ниже, со шлицей сзади. Плиссированные или расклешенные юбки не считаются принадлежностью строгого делового стиля, а потому на деловых встречах и переговорах неуместны. Юбку комбинируют с блузкой или топом светлых тонов. Наиболее строгие правила предписывают надевать блузку исключительно белого цвета. В любом случае цвет блузки должен гармонировать с цветом костюма. Фасон блузки может быть любым, но рюшей, чересчур облегающих силуэтов и излишне броских деталей все же следует избегать. Самыми подходящими материалами для блузки считаются хлопок и шелк. К деловому костюму надевают туфли-лодочки из черной гладкой кожи без пряжек и других украшений. Высота каблука не может превышать шести сантиметров, а с брюками многие эксперты рекомендуют носить туфли на еще более низком каблуке, чтобы не выглядеть чересчур нарядно. В рабочей обстановке необходимы колготки или чулки, предпочтительно телесного цвета. Недопустимы колготки с рисунком или швом, а также слишком плотные и цветные.

Повседневная деловая одежда женщины достаточно разнообразна и может включать следующие варианты костюмов – от наиболее строгого до наименее формального: – юбку и жакет; – юбку и блузку; – платье и жакет; – платье; – юбку и тонкий джемпер; – брючный костюм.

К каждому из этих костюмов предъявляются свои правила:

- Фасон делового платья должен быть строгим, а материал – плотным. Романтические летящие фасоны не следует надевать на работу даже летом.

- С жакетом уместно платье-футляр.

- Джемпер и другие вещи из трикотажа (например, двойка из кардигана и топа одного цвета) должны иметь четкий силуэт. Бесформенным кофтам свободного кроя не место в деловом гардеробе.

- Брюки делового костюма не должны быть слишком облегающими, а жакет должен прикрывать бедра.

- Между нижним краем брюк и верхним краем носков не может быть видна голая нога, поэтому длина носков должна соответствующим образом сочетаться с длиной брюк. Это правило перешло из мужской моды в женскую вместе с брюками.

Что касается цвета одежды, то сейчас в женской деловой одежде на каждый день допустима большая свобода, нежели в мужском гардеробе. Помимо уже классических деловых цветов – темно-синего, серого, темно-коричневого, бежевого – можно надевать вещи и более ярких оттенков. Вполне уместен и черный цвет. В качестве дополнительных цветов можно использовать даже модные оттенки, если они сочетаются с цветом костюма. Аксессуары в современной моде играют в костюме женщины гораздо большую роль, нежели в мужском. По своей начальной сути украшения служат для того, чтобы произвести впечатление, привлечь к себе внимание, выделиться. Более того, каждая вещь практически выступает в той или иной мере знаком социального престижа. По вещам человека можно с достаточно большой долей вероятности определить его или ее социальный статус. Все эти функции с успехом выполняют и аксессуары, подбираемые к деловому костюму. Однако злоупотреблять этим символическим языком не следует, а потому общее количество аксессуаров не должно превышать пяти.

Неизменным атрибутом облика деловой женщины является черная или темно-коричневая кожаная сумка строгого фасона, без заклепок, золотых цепочек и других декоративных элементов. Сумка может быть заменена кожаным портфелем.

Как и в мужском гардеробе, часы считаются самым необходимым аксессуаром. Следует подбирать часы, соответствующие полноте запястья руки. Слишком маленькие часы

зрительно увеличивают руку. Электронные модели считаются не столь элегантными, как механические. Кроме того, женщинам не рекомендуется носить мужские часы.

Канцелярские принадлежности, которые используются в деловой обстановке, особенно на встречах, должны быть высокого класса. Это относится и к блокнотам и ежедневникам, и особенно к ручкам.

Крупные украшения или аксессуары в этническом стиле не сочетаются с деловым костюмом, равно как и излишне блестящие и яркие.

В дневное время не принято носить ювелирные украшения, им следует предпочесть бижутерию. Однако бижутерия должна быть высокого класса. Из ювелирных украшений допустимы лишь тонкие кольца общим числом не более трех (включая обручальное), тонкие серебряные и золотые цепочки и неброские серьги. Ювелирные украшения уместны только после 18.00 и лишь в торжественной обстановке, как часть соответствующего дресс-кода. Под влиянием моды порой в состав женского гардероба входит галстук. Казалось бы, этот аксессуар призван подчеркнуть деловой характер костюма. Однако, как уже было замечено, деловой женский костюм хоть и исключает женственность, но не должен содержать элементов гендерной неопределенности. Поскольку галстук однозначно прочитывается как деталь мужского костюма, в женском гардеробе он неуместен. С точки зрения повседневного этикета, прическа, макияж и маникюр не относятся к аксессуарам. Однако в деловой среде они рассматриваются в ряду аксессуаров, которые должны выглядеть максимально естественно и аккуратно. Если волосы короткие, необходима укладка. Длинные волосы собираются в аккуратную прическу. Распущенные волосы несовместимы с рабочей обстановкой. Макияж и маникюр подчиняются общему требованию: они должны присутствовать, но не должны быть заметны. Предпочтителен макияж в натуральных тонах и бесцветное покрытие ногтей либо французский маникюр. Насыщенные оттенки лака для ногтей и губной помады, а также интенсивный макияж глаз недопустимы. Летний вариант делового дресс-кода В летнее время камнем преткновения становится мера обнаженности. В целом, обнажать можно лишь те части тела, которые хорошо выглядят. Но даже самые безупречные части тела не обязательно выставлять напоказ.

В повседневной рабочей обстановке можно позволить себе вещи с короткими рукавами, но полное отсутствие рукавов недопустимо. Сарафаны, топы, открывающие живот, прозрачные блузки и вещи в бельевом стиле нельзя надевать на работу даже в жару.

Даже в жаркую погоду носок рабочей обуви должен быть закрытым, а туфли с открытой пяткой допустимы лишь в неофициальной обстановке.

Летом цветовая гамма делового костюма расширяется за счет использования светлых пастельных тонов. Однако ослепительно белый костюм исключается даже в жаркую погоду.

Женский торжественный костюм в современном мире гораздо менее регламентирован, чем мужской. Дресс-код в данном случае лишь задает ориентиры, которым необходимо следовать. Это позволяет проявить индивидуальность и оригинальность в одежде, но и усложняет задачу выбора максимально уместного наряда.

White tie. Изначально женской версией данного дресс-кода было бальное платье. В настоящее время женщина надевает открытое, обязательно длинное платье, желательно однотонное. Открытые плечи должны быть прикрыты меховым палантином или накидкой. В качестве аксессуаров допускаются маленькая вечерняя сумочка и ювелирные украшения с драгоценными камнями. Длинные перчатки традиционно также были атрибутом данного дресс-кода, но в настоящее время их ношение не является обязательным, хотя и приветствуется. Волосы должны быть уложены в прическу. В закрытом помещении прическа должна быть украшена (например, диадемой), на открытом воздухе обязательна шляпа. Обувь – туфли-лодочки на высоком каблуке.

Black tie. Данный тип женского дресс-кода наиболее вариативен, поскольку его требования меняются в зависимости от того, в какое именно время проводится мероприятие и в каком качестве приглашена на него женщина – как независимый участник или как спутница мужчины. Основой торжественного костюма выступает вечернее платье или платье-коктейль, желательно не черного цвета. Чем позднее начинается мероприятие, тем

более длинным и открытым может быть платье. Согласно правилам этикета, до 18 часов не принято надевать одежду с декольте. Обнаженные плечи уместны лишь начиная с 19 часов. Декольте допустимо после 20 часов. Глубокое декольте уместно ближе к полуночи (после 22 часов). Длина платья в любом случае не может быть выше колена. Если женщина приходит на мероприятие в качестве самостоятельного делового участника, ее костюм должен выглядеть более строго; если же она сопровождает мужчину, то допустимы более изысканные и сложные наряды. В основе этого правила лежит завуалированный принцип целесообразности: в длинном платье женщине сложнее передвигаться, ей требуется помощь мужчины, в то время как в удобном деловом костюме она вполне способна действовать активно и самостоятельно. В качестве аксессуара необходим элегантный клатч. Хотя к платью можно надеть высококачественную дорогую бижутерию, ювелирные украшения также приветствуются. Требования к прическе сходны с вариантом White tie, но диадема недопустима. Обувь – туфли на высоком каблуке.

Come as you are («Приходите как есть»). Для мероприятий, требующих такого дресс-кода, возможны разные варианты одежды. Идеальным считается деловой костюм, однотонный или цветной, скомбинированный с яркой блузкой. Также не будет нарушением правил однотонное платье или элегантный брючный костюм. Важно, чтобы одежда была выполнена из высококачественных натуральных материалов. Образ дополняется элегантной сумкой, бижутерией, шелковым шарфом или платком. Обувь – классические туфли-лодочки на каблуке средней высоты. Таким образом, и в деловой обстановке женщина может выглядеть элегантно, пусть даже проявления женственности должны быть сведены к минимуму. Следует помнить наставление конца XIX в., не утратившее актуальности до сих пор: «Роскошь туалета заключается не в богатстве его, но в изяществе и вкусе. Изящной женщиной называется не та, которая увешана драгоценностями, наподобие витрины ювелира, но та, костюм которой сообразен с требованием хорошего вкуса и хорошего общества». Именно умение одеваться уместно, гармонично и в меру скромно в немалой степени позволяет выстроить имидж успешного профессионала.

ЛЕКЦИЯ «РЕЛИГИОЗНЫЙ ЭТИКЕТ»

Правила этикета существуют не только в светском обществе. Нормы поведения в церкви – тоже можно отнести к особому этикету, называемому религиозным. Посещая церковь, вы должны придерживаться ее канонов и соблюдать религиозные нормы и правила. Ведь даже те люди, которые не соблюдают в повседневной жизни все предписания вероисповедания, хотя бы иногда посещают церковь. Поэтому каждому надо знать, как вести себя в церкви, о чем мы расскажем вам в нашей статье.

Как вести себя перед посещением церкви.

1. Вы не должны приходить в храм после того, как приняли алкоголь.
2. Запрещается, посещая церковь, брать с собой животных.
3. Когда вы собрались в церковь, вы должны быть одеты скромно и аккуратно. Для женщин непристойной считается одежда: короткие юбки и платья выше колена, шорты, майки, рукава должны быть обязательно, длиной не выше локтя. Тем более, нарушением религиозного этикета считается пляжные костюмы. Не рекомендуется перед посещением церкви украшать себя всякого рода драгоценностями.
4. Женщинам следует быть в женской одежде. Им не следует приходить в храм с накрашенными губами и яркой косметикой на лице. И уж тем более, никаких духов и другой парфюмерии, даже со слабо выраженным запахом.
5. Категорически запрещается женщинам посещение церкви в критические дни до полного их завершения.
6. Следуя в храм, постарайтесь отвлечься от мирских проблем. Если вы выведены чем-то из равновесия, попробуйте успокоиться, прежде чем переступите порог церкви.
7. Если вы хотите попасть на Богослужение, вам следует придти до начала его минут за двадцать. За это время вы сможете купить свечи, постоять у икон, приложиться к мощам.

8. Прежде чем войти на территорию храма положено три раза перекреститься. Мужчинам необходимо при этом снять головной убор. После этого, по желанию, мужчина может снова надеть его, а при входе в храм – снять. К женщинам это правило не относится. Наоборот, они должны входить на территорию храма и в сам храм только в головном уборе. И надеть платок или что-то еще следует перед тем, как перекреститься.

9. Помните, что креститься (совершать Крестные знамения) нужно без перчаток. Если в момент посещения вами храма нет поста, то с поклонами в пояс, если есть, то по религиозному этикету крестятся с земными поклонами.

Как себя вести на территории церкви.

1. Категорически запрещается на территории храма курить, оставлять мусор, громко смеяться и шуметь, а также плевать и сморкаться на землю.

2. Не разрешается на территории церкви выгуливать домашних животных.

3. Если вы хотите сделать фото или видео обряда или записать что-то на диктофон, вы должны попросить на эти действия разрешения настоятеля храма.

Как вести себя в церкви.

1. Как и на территории, в самой церкви правилами религиозного этикета запрещается громко разговаривать, смеяться, что-то жевать. Руки нельзя держать в карманах или за спиной.

2. Не поворачивайтесь спиной к алтарю и не ходите по храму без надобности, как в музее.

3. Если вы хотите поставить свечу или приложиться к мощам или святым образам, сделайте это так, чтобы не побеспокоить других молящихся людей.

4. Разговаривать в храме следует только по необходимости. Увидев знакомых, поздоровайтесь с ними кивком головы, все разговоры оставьте до окончания посещения церкви. И еще: в храме не приняты рукопожатия при встрече.

5. Посещая храм с детьми, вы должны объяснить им, как себя следует вести в церкви, что там нельзя бегать, шуметь, громко смеяться и баловаться. Если ваш ребенок заплакал, постарайтесь его успокоить или выйдите с ним из церкви.

6. Если у вас появилась потребность подпеть церковному хору, вы должны это делать тихо, чтобы не отвлекать окружающих от молитвы. И ни в коем случае не пытаться перекричать других людей при общенародном пении.

7. Во время Богослужения в церкви допускается сидеть только тем, кто не может стоять из-за болезни или сильной усталости. Но даже сидя, вы должны помнить, что религиозным этикетом не допускается поза «нога на ногу».

8. Когда священник читает Евангелие, во время «Херувимской» и на Литургии нельзя перемещаться по храму и разговаривать.

9. Правила религиозного этикета не рекомендуют делать замечания людям, которые ведут себя неправильно, лучше следить за своим поведением. Если уж возникла крайняя необходимость, то сделать это нужно тактично и деликатно, не привлекая всеобщего внимания.

10. Не следует покидать церковь до окончания Богослужения без серьезной на то причины.

11. Когда вы уходите из храма, на выходе повернитесь к нему лицом и совершите Крестные знамения. Выходя за калитку с территории, сделайте то же самое.

Как вести себя со священнослужителями.

Согласно правилам религиозного этикета, в беседах со священнослужителями, к ним следует обращаться по имени так, как оно звучит в церковнославянском языке. Например: Иван – Иоанн, Алексей – Алексий и так далее. Запомните, что, обращаясь к священнослужителю, нельзя допускать фамильярностей, только на «Вы», несмотря на то, что, в молитвах к Богу, мы говорим «ты»: «благослови», «помилуй». Не следует обращаться к духовенству, не называя имени. Например, слово «отец» само по себе, без имени, несет другую смысловую нагрузку. В данном случае звучит фамильярно.

Среди духовенства существуют свои ранги и обязанности. У диакона, к примеру, нет благодатной силы, которая присуща священнику, даваемая ему во время рукоположения. Поэтому диакон не может совершать таинства, совершать требы без священника. Религиозный этикет не рекомендует обращаться к нему с просьбами об этом. Однако, обратиться за помощью или советом вполне допустимо. К диакону обращаются без упоминания имени: «отец диакон».

Переступая порог церкви, забудьте на время светские приветствия: «Здравствуйте или добрый день». Приветствуют священнослужителей словами: «Благословите!». При этом ладони надо сложить правую над левой, чтобы получить благословение священника, который налагает на вас Крестное знамение и произносит одну из двух фраз: «Бог благословит» или «Во Имя Отца, и Сына, и Святого Духа», накрывая ладони прихожанина своей правой рукой, которую последний целует. Существуют и другие виды благословения. Прихожанин должен поцеловать руку священника, щеку его и опять руку, но это приемлемо только для мужчин. Или священнослужитель накладывает Крестное знамение на склоненную голову прихожанина и совершает возложение ладони. Благословение возможно и на расстоянии.

Люди, не часто посещающие церковь, совершают такую ошибку: они накладывают на себя Крестное знамение, прося благословения у священника. Получается, что они на него крестятся. Если вы хотите знать как правильно вести себя в церкви, вам следует помнить, что это неправильно, что у испрашивания благословения и его преподания разные значения. Умение просить благословения и ответная положительная реакция служителя - есть основа религиозного этикета.

Религиозные нормы.

Основное значение большинства религиозных норм – это их моральное содержание, вспомним заповеди. История помнит времена, когда религиозные нормы были равноправны с юридическими. Они были в основе государственного и политического регулирования и служили весомым аргументом в правовых, процессуальных и семейных отношениях.

Каждая религия имеет свой свод правил – религиозных норм, которые лежат в основе религиозного этикета. Религиозные нормы описаны в священных книгах: Ветхий и Новый Завет, Коран и так далее в зависимости от вероисповедания. Кроме того, они содержатся в различной духовной литературе. Эти нормы регламентируют всю деятельность религиозных сообществ, в них описано как должно происходить отправление обрядов, и каков порядок проведения церковных служб.

В некоторых мусульманских странах и в наше время Коран и Сунна регулируют не только религиозные нормы, но и остальные стороны жизни: правовые и моральные. Православная церковь сейчас не имеет такого большого влияния в христианских странах. Каждый человек вправе решить для себя верить или нет в Бога, соблюдать или нет церковные каноны.

По правилам религиозного этикета, каждый верующий человек должен соблюдать определенные нормы, а именно: не нарушать заповедей, постоянно посещать храм, молиться каждый день, соблюдать церковные праздники и посты. А еще все важные события в жизни: крещение, венчание, похороны, должны быть проведены строго по церковным правилам.

Религиозный этикет и религиозные нормы – строгий регламент. Но бывают случаи, когда они противоречат нормам государства и общества. Возьмем к примеру такую ситуацию, когда большой церковный праздник совпадает с будним календарным днем. Или нужно зайти в церковь, а одежда не соответствует церковному этикету. При желании всегда можно найти компромиссное решение этих нестыковок.

Икона в вашем доме.

В каждом доме, где живут верующие люди, должна быть икона. Какая это будет икона, одна или несколько, каждый решает сам. Для веры не существует разницы между иконами, будь то изображение на бумаге или ценная икона в роскошном окладе.

А вот место, где находится икона – важно. Это место должно быть почетным в доме. Правило, которое пришло к нам из стародавних времен, предписывало отвести место для

иконы в красном углу. Что такое красный угол? Это правый угол комнаты напротив входа. Если нет возможности расположить икону на в этом месте, например, мешают какие-то коммуникации, то можно сделать специальные полочки и поставить на них иконы.

Не следует размещать иконы вблизи телевизора или ставить их на холодильник. Последнее возможно только при отсутствии других вариантов и только если обустроить для них место. Если красный угол комнаты занят, то допускается поместить икону на стене. Иконы должны присутствовать во всех комнатах жилища.

Посещая храмы и святые места во время путешествий, нужно всегда помнить о том, что в чужой монастырь со своим уставом соваться не стоит. Многие думают, что правильно вести себя в храме несложно: достаточно лишь быть вежливым и соблюдать светский этикет. На самом деле это не так. **То, что принято в одной религии может оказаться совершенно неприемлемым в другой.** Поэтому, чтобы не оскорбить прихожан неосторожным действием или словом, **перед посещением любого храма нужно узнать о правилах и нормах поведения принятых в той или иной религии.**

Основные правила

Эти правила касаются абсолютно всех религий, они универсальны. Перед входом в любой храм нужно **отключить мобильный телефон, mp3 плеер или любое другое электронное устройство.** Если в храме разрешено фотографировать, **не забудьте убрать вспышку,** которая вредит старинным произведениям искусства. Говорите негромко и избегайте неуместных разговоров.

Кроме того, обязательно **выясните, в какое время дня вы можете прийти.** В любой религии существуют торжественные обряды и церемонии при которых присутствие группы любопытных и фотографирующих туристов как минимум нежелательно.

Кроме общих, существуют и **специальные правила поведения:**

Буддистские храмы

Разуйтесь и снимите головной убор перед входом в храм. Скорее всего вы увидите знак, предупреждающий о том, что в храм нельзя входить обутым и с покрытой головой. Не пренебрегайте этим правилом.

Прикройте ноги и плечи. В азиатских странах летом очень жарко, поэтому многие туристы являются в храм с голыми ногами и плечами. Буддистская религия запрещает находиться в таком виде в святом месте. Если вы женщина – наденьте длинную юбку или капри, и возьмите с собой легкую шаль. Если вы мужчина – наденьте брюки или длинные шорты.

Вставайте, когда монахи входят в помещение. Это правило особо не отличается от правил светского этикета. Так же, как вы встаете, чтобы поприветствовать вошедшего в комнату человека, не забудьте встать, когда монах или монахиня входит в храм.

Перед тем как фотографировать попросите разрешения. Узнайте, можно ли фотографировать, особенно внутри храма. Если вы фотографируете, то будьте любезны оставить небольшое пожертвование.

Пользуйтесь правой рукой. Вручайте пожертвования только правой рукой и вообще для любых действий постарайтесь использовать правую руку, даже если вы левша.

Не указывайте пальцем. Если вы хотите обратить внимание вашего спутника на какую-нибудь статую или картину, выразите свое желание словами или укажите на предмет правой рукой. Не забудьте, что ваша ладонь должна быть открыта.

Не прикасайтесь к статуям Будды. Предупредите своих детей, что статуи Будды трогать нельзя и, конечно, на них нельзя взбираться.

Не прикасайтесь к монахам, особенно если вы женщина. Также, женщины не должны вручать что-либо буддистскому монаху. Мужчины могут брать предметы у монахов и передавать их, но, как уже говорилось, они должны это делать правой рукой.

Не становитесь спиной к статуе Будды. Для того, чтобы отойти от статуи Будды идите вперед спиной и поворачивайтесь только отойдя от статуи на значительное расстояние.

В православной церкви мужчины должны находиться с непокрытой головой, женщины же, наоборот, должны обязательно покрывать голову платком.

Не фотографируйте без разрешения. В некоторых христианских церквях запрещено фотографировать, поэтому обязательно спросите разрешена ли съемка в церкви.

Не скрещивайте ноги. Помните, что в Греческой православной церкви не принято скрещивать ноги.

Еврейская синагога

Мужчины должны находиться в синагоге в ермолке. Ермолка – это специальная круглая шапочка. Не обязательно покупать ермолку перед походом в синагогу – во многих синагогах ермолки выдают при входе.

Одевайтесь консервативно. В синагоге не принято находиться в одежде без рукавов: это правило касается и женщин, и мужчин. Обычно женщины ходят в синагогу в платьях (естественно, не коротких), а мужчины в костюмах.

Обращайте внимание на входы и сидения. В некоторых синагогах существуют отдельные входы и помещения для женщин и мужчин. Кроме того, существуют отдельные сидения. Если вы заметите, что мужчины и женщины находятся в разных помещениях и пользуются разными входами, поступайте соответственно.

Не фотографируйте и не снимайте во время Шаббата. Шаббат начинается с заходом солнца в пятницу вечером и заканчивается в субботу с наступлением темноты. В это время фотографировать в синагоге запрещено.

Не становитесь спиной к Стене Плача в Иерусалиме. От стены нужно отходить спиной вперед, а повернуться можно только отойдя на значительное расстояние.

БЕСЕДА «СТОЛОВЫЙ ЭТИКЕТ»

Мера воспитанности, цивилизованности и культуры человека, пожалуй, наиболее полно проявляется в том, как он удовлетворяет свои потребности. Одна из наиболее развитых естественных потребностей человека – потребность в пище. Еда для человека давно перестала быть только способом поддержания жизни в ее биологическом смысле. Принятие пищи – процедура, связанная с социально-культурными формами поведения людей (обрядами, ритуалами, церемониями и т. п.), она сопровождает различные события человеческой жизни, как радостные, праздничные (свадебные застолья, дни рождения и т. п.), так и печальные, трагические (поминальные обряды и т. п.). Совместное принятие пищи – это не только насыщение, удовлетворение голода, но и общение людей, а сама пища (еда) в этом общении становится символом взаимного уважения и доброжелательства. Современные требования столового этикета во многом вырастают из требований предшествующей культуры и дополняются новыми правилами, рождающимися в повседневной практике общения людей за столом. Для того чтобы разобраться в многообразии современных видов застолий, кратко охарактеризуем их. Повседневные застолья: завтраки, ланчи, обеды, полдники, ужины и т. п. Их характерные черты – обыденность, отсутствие официальности и торжественности. Банкеты: свадьбы, юбилеи, памятные события и даты, семейные торжества, праздничные мероприятия. Приемы: собрания приглашенных у какого-либо официального лица в честь кого-либо или чего-нибудь. Приемы распространены в деловой и дипломатической практике. Все эти виды застолий присутствуют и в деловой сфере, где они приобретают некоторую специфику.

БЕСЕДА «ЭТИКЕТ ОФИСНОГО ЧАЕПИТИЯ»

Пить чай на работе и угощать чаем гостей, деловых партнеров давно стало привычным явлением. И в этом вопросе также сформировались определенные правила этикета. Психологи утверждают, что в работе необходимо устраивать десятиминутные перерывы каждые два часа. В это время и можно выпить чаю с коллегами, если руководство и условия работы позволяют это делать. Такие чайные перерывы снимают усталость и повышают работоспособность.

Использование одноразовых чайных пакетиков в условиях офиса считается вполне приемлемым и удобным. Однако оставлять его в чашке после заваривания не принято. «Чайный пакетик ведет свою историю с 1904 года. Его изобретателем считают американского торговца Томаса Салливана. Однажды, в целях экономии, он решил разослать образцы чая своим клиентам не в металлических коробочках, как это было принято, а в маленьких шелковых мешочках. Клиенты решили, что мешочки предназначены для заваривания кипятком прямо в чашке. Этот способ заваривания оказался очень удобным. Со временем чайный пакетик усовершенствовался. В 1929 году на рынке появился чайный пакетик, произведенный промышленным способом. Технологию его изготовления разработал Адольф Рамбольд. Под его руководством дрезденская фирма R. Seelig & Hille освоила серийное производство чайных пакетиков и оборудования для упаковки чая. Довольно дорогой шелк со временем заменили марлей, а еще позднее – фильтровальной бумагой». Правильнее аккуратно поместить использованный мешочек на ложечку и переложить на блюдце или специальную подставку. Тарелка с остатками угощения, лист офисной бумаги, коробка из-под торта и пр. для этих целей не подходят. Также не следует выбрасывать использованный чайный пакетик в корзину для бумаг.

Самый простой способ – использовать чайные пакетики и одноразовые пластиковые стаканчики. В этом случае не придется мыть посуду. Однако все же лучше пить чай из керамических или фарфоровых чашек и покупать пакетированный продукт самого лучшего качества. Низкосортный чай и пластиковая посуда, выделяющая при нагревании массу вредных веществ, не добавляют ни здоровья, ни бодрости. Деловой этикет как знаковая система предписывает гостеприимство не только в повседневных ситуациях, но и в ситуациях делового общения. Предложение гостям в офисе чая и кофе – хорошая возможность продемонстрировать свое расположение, готовность к сотрудничеству, конструктивному взаимодействию, налаживанию долгосрочных партнерских отношений.

Согласно правилам, чай или кофе рекомендуется предлагать гостям в следующих ситуациях: – если назначенная гостю встреча задерживается. В этом случае секретарь или другой сотрудник предлагает гостю чай или кофе; – через 5–7 минут после начала деловой встречи; – в середине продолжительной беседы, через 1–1,5 часа после первого угощения; – в перерыве на встречах, переговорах, совещаниях. Заваривать чай в офисе традиционным способом, т. е. с применением заварочного чайника, не так удобно, как пользоваться индивидуальными пакетиками. Однако принимая деловых партнеров или гостей высокого статусного положения, пакетированный чай или кофе лучше не предлагать. В этих случаях следует предусмотреть возможность подачи натурального чая и кофе. Для этого листовой чай можно заваривать в специальном керамическом заварочном чайнике, а кофе – в электрической кофемашине или кофеварке. Также можно использовать френч-пресс. Это французское изобретение изначально применялось для приготовления кофе, но его можно в равной мере использовать и для заваривания чая.

Следует непременно предложить гостям на выбор – чай или кофе. При этом рекомендуется использовать фразу: «Позвольте предложить вам чай или кофе». Если выбран чай, то необходимо предложить несколько сортов чая (черный, зеленый, травяной и т. п.). Это важный знак уважения, ведь вкусовые пристрастия очень индивидуальны.

При обслуживании гостей следует учитывать их статусное положение. Сначала необходимо подать чай (кофе) старшему по статусу гостю и своему руководителю; затем обслужить всех женщин со стороны гостей и всех мужчин со стороны гостей. После этого в таком же порядке необходимо разлить чай (кофе) сотрудникам своей компании.

Не следует подавать чашку с уже заваренным пакетиком с чаем. Пакетированный чай может быть подан гостям, если он упакован в дополнительный пакетик. В этом случае каждый гость самостоятельно снимает обертку и кладет пакетик в свою чашку. При использовании пакетированного чая необходимо предусмотреть на столе наличие специальной подставки или блюдца для вынутых из чашек пакетиков.

Принимая в офисе гостей, следует учитывать их национальные и религиозные особенности. Так, например, жители азиатских стран предпочитают не черный, а зеленый

чай; мусульманам во время некоторых периодов года нельзя пить даже воду. Во время делового чаепития эти нюансы надо иметь в виду, так как они являются показателями внимания и уважения к деловым партнерам.

БЕСЕДА «ДЕЛОВОЙ ОБЕД»

Деловой обед – это возможность сочетать решение деловых вопросов с трапезой. Как правило, это дает неплохие результаты. Обычно деловые обеды устраивают: – перед началом переговоров с потенциальным партнером по бизнесу с целью познакомиться поближе; – в процессе переговоров, когда есть необходимость разрядить сложную обстановку, снять напряжение; – после завершения удачных переговоров, чтобы отпраздновать сделку. Длительность делового обеда составляет обычно 2–2,5 часа. В организации делового обеда следует учитывать, что чем значительнее партнер по бизнесу и чем важнее предстоящая беседа, тем тщательнее следует подготовиться к такой встрече. При этом следует обратить особое внимание на национальную и религиозную принадлежность партнера, его кулинарные пристрастия. В частности, не мешает заранее выяснить, не является ли он вегетарианцем. Убедительные советы по организации и проведению деловых обедов дает Джен Ягер: «Когда вы приглашаете на обед людей, выбранные вами блюда, а равно качество предложенной вами еды, точно так же, как надетый на вас костюм и ваше умение говорить и писать, выступают как элементы, из которых складывается лицо вашей фирмы и вашей профессии. Потратьте время и составьте меню достаточно богатое и изысканное, но не настолько, чтобы лишь немногие тонкие гурманы сумели оценить ваш выбор».

К этому можно добавить следующие рекомендации:

- Если за столом предполагается собрать более восьми человек, то принято составлять одинаковое для всех меню.

- Не следует заказывать слишком большое количество блюд (не больше пяти перемен). Деловой обед устраивают не только ради еды, но и ради дела.

- При заказе меню нужно проследить, чтобы вина и блюда соответствовали друг другу.

- Наиболее распространенные схемы рассаживания за столом (дома или в ресторане): гость – хозяин – гость; мужчина – женщина – мужчина.

- За столом следует держаться сдержанно, уверенно, демонстрируя приличные манеры. Ни в коем случае не стоит злоупотреблять спиртным, ведь после обеда еще предстоит решать деловые вопросы, возвращаться на работу.

- Как правило, платит по счету инициатор делового обеда или лицо, занимающее более высокое положение.

Банкет (от франц. banquet) – торжественное застолье (обед или ужин) в честь какого-либо лица или события. В зависимости от формы обслуживания различают несколько видов банкетов: – банкет за столом с полным обслуживанием; – банкет за столом с частичным обслуживанием; – банкет-фуршет; – банкет-коктейль; – банкет-чай.

Банкет за столом с полным обслуживанием характеризуется следующими особенностями. Количество участников такого банкета примерно от 10 до 50 человек. Его продолжительность – около часа. Характерной чертой является наличие меню для каждого участника и кувертных карточек (от франц. couvert – столовый прибор) с указанием фамилии, инициалов участника застолья, его звания и должности. Подача блюд осуществляется в обнос официантами по сигналу метрдотеля.

Стоит обратить внимание, что закуски, блюда, гарниры, соусы в многопорционной посуде предлагают с левой стороны гостя, а блюда в посуде индивидуального пользования подают справа. Покидают банкетный зал все гости одновременно. При этом официанты выстраиваются в один ряд около выхода и провожают гостей.

Банкет за столом с частичным обслуживанием официантами носит менее торжественный характер. Размещение гостей за столом произвольное, но с выделением мест для почетных гостей и хозяев. Ассортимент блюд, закусок, десерта значительно более разнообразен. При этом он должен полностью повторяться через каждые 6–8 мест. Требования к сервировке

стола упрощаются: не используются индивидуальные меню и именные карточки, мелкие столовые тарелки (как подставные под закусочные). За 30–60 минут до начала такого банкета большинство холодных блюд расставляют на столе. При этом ближе к центру ставят закуски в вазах или в посуде с высокими бортами, закуски в низкой посуде ставят ближе к предметам сервировки.

Банкет-фуршет – это банкет стоя. Само слово «фуршет» (от франц. *à la fourchette*) переводится на русский язык как «на вилку». На таком банкете, как следует из названия, основным прибором сервировки стола является вилка. В качестве угощений предлагаются холодные закуски, бутерброды, фрукты. Нет вокруг стола и стульев. Гости все отведенное для банкета время проводят стоя. Напитки разносят официанты. Продолжительность банкета-фуршета – не более 2 часов.

Банкет-коктейль имеет следующие особенности. Все участники банкета едят и пьют стоя. Угощают гостей в зале официанты, разнося на подносах кроме угощения тарелки (стопкой), шпажки (иногда вилки) и хлеб. Причем официанты работают попарно: один разносит закуски, другой – напитки. В банкетном зале иногда устанавливают барную стойку, за которой каждый гость может при желании выпить понравившийся напиток. Меню обязательно включает коктейли, а также разнообразные безалкогольные напитки. Продолжительность банкета-коктейля – полтора-два часа. Обычно он проводится в вечернее время. Такой банкет носит менее торжественный характер и предполагает определенную свободу действий его участников. Гости могут приходить в любое удобное время (в пределах установленного).

Банкет-чай отличается непринужденностью обстановки и непродолжительностью застолья. Проводят его обычно во второй половине дня, в 15–16 часов. Продолжительность – не более 2 часов. Чайный стол покрывают цветной полотняной скатертью мягких пастельных тонов, салфетки подбирают в тон скатерти. В меню банкета включают сладкие блюда (желе, суфле, кремы, фрукты и т. п.), мучные кондитерские изделия (торты, пирожные, печенье, булочки), конфеты, орехи, варенье и др. Холодные закуски на чайный стол подавать не рекомендуется, однако допустимо предлагать различные бутерброды.

СЕМИНАР «ОФИЦИАЛЬНЫЙ ПРИЕМ»

Приемы в жизни деловых людей играют не меньшую роль, чем официальные переговоры и беседы, поскольку на приемах, в ресторанах и барах продолжаются те же дискуссии, что и за столом переговоров, только непринужденнее и раскованнее. Поэтому организации приемов, манерам поведения и формам общения на них следует уделять пристальное внимание и следовать правилам этикета и делового протокола. Любой прием должен быть заранее подготовлен. Подготовка приема начинается с выбора вида приема. В деловой и дипломатической практике общения существуют различные виды приемов:

- завтрак;
- чай;
- фуршет;
- коктейль (и его разновидности):
- «*coupe de champagne*» (бокал шампанского);
- «*vin d'honneur*» (бокал вина);
- обед;
- обед-буфет (шведский стол);
- ужин;
- журфикс;
- барбекю.

Некоторые из этих видов приемов требуют некоторых пояснений.

Обед-буфет (*dinner-buffet*) называют еще «шведский стол». Суть его заключается в том, что участники обеда не сидят за общим столом, а подходят к нему, берут левой рукой салфетку, на которую ставят тарелку. Затем накладывают на тарелку кушанья. Правой же

рукой берут бокал, наполняют его вином или соком. Затем оборачивают бокал в бумажную салфетку, чтобы при запотевании его от холодного напитка влага не попадала на руки. После этого отходят от стола и располагаются на стульях, креслах или возле небольших столиков (обычно по 4–6 человек). Иногда приглашенные перед тем, как подойти к большому столу, усаживаются за небольшими столами, которые заранее сервируются супом. К столу с закусками можно подходить неоднократно, но при этом новые порции кладут не на использованную, а на чистую тарелку. С грязной тарелкой подходить нельзя.

Прием «журфикс» устраивается один раз в неделю в один и тот же день в течение всего осенне-зимнего сезона (с осени до лета). Приглашения на такие приемы («среды», «четверги», «пятницы» и т. п.) рассылаются один раз в начале сезона и действуют до конца сезона, если не последует специального уведомления о перерыве. Иногда такие приемы принимают форму музыкальных или литературных вечеров.

Прием «барбекю» принято устраивать на открытом воздухе в летнее время, обычно по воскресеньям. Гостям подают жаренное на вертеле мясо, вина, прохладительные напитки.

В подготовку приема также входят следующие действия:

- составление схемы или порядка проведения приема;
- составление списка приглашенных лиц; – рассылка приглашений (заблаговременно);
- составление плана рассадки за столом;
- составление меню;
- сервировка столов и обслуживание гостей;
- подготовка тостов и речей (на приемах с рассадкой).

Остановимся лишь на некоторых из них.

Приглашение на прием

Прежде всего, необходимо составить список приглашенных. В соответствии со списком рассылаются приглашения. При этом необходимо убедиться в том, что следующие моменты в приглашении выражены четко:

- место;
- дата;
- время или часы «от и до»;
- вид приема (гостям, в частности, необходимо знать, будет ли угощение);
- форма одежды.

Официальное приглашение должно быть адресовано «господину и госпоже», но если приглашение представляет собой записку, можно адресовать ее «госпоже такой-то», а в записке написать: «Мы ждем Вас и Владимира...»

Приглашение желательно рассылать за неделю или за две недели до приема.

Гость обязан немедленно откликнуться на все приглашения. Если приглашают лично или по телефону, надо принять приглашение или отказаться от него немедленно. Если приглашение пришло по почте, нужно дать ответ в течение суток.

Отклоняя приглашение, нужно обосновать свой отказ, и основание для отказа должно быть серьезным. К числу веских причин относятся служебные обязанности (командировка, или деловая встреча, или дела, которые нельзя отложить по не зависящим от приглашенного обстоятельствам) или плохое самочувствие. При этом женщина может отказаться от приглашения потому, что плохо себя чувствует, но мужчина должен быть по-настоящему серьезно болен для того, чтобы отказаться от приглашения.

Если приглашение принято, нельзя впоследствии отказываться от него без веских причин.

Рассадка за столом

На приемах с рассадкой необходимо соблюдать старшинство, учитывать служебное или общественное положение гостей. В связи с этим места за столом делятся на более почетные и менее почетные.

Первым считается место слева от хозяйки дома, вторым справа от хозяина. Чем дальше место от хозяев, тем оно менее почетно. В отсутствие женщин первым считается место справа от хозяина дома, вторым – слева от него.

При рассадке придерживаются принципа: мужа не сажают рядом с женой, женщину – рядом с женщиной и на концы стола, если на его торце не сидят мужчины.

Первыми по обе стороны от хозяина сажают женщин, от хозяйки – мужчин. Затем места чередуются: рядом с женщиной сажают мужчину и наоборот.

Для того чтобы каждый гость мог быстро найти свое место за столом, а также знал, кто будет его соседом, при входе выставляется план рассадки, на стол кладется кувертная карточка с именем и фамилией приглашенного; иногда гостю вручается карточка (размером с визитную) со схемой стола.

Чтобы уверенно вести себя за столом, прежде всего, надо:

- знать предметы сервировки стола и их назначение;
- знать правила поведения и обслуживания за столом;
- знать основные правила употребления различных блюд и напитков;
- уметь поддержать беседу за столом.

ЛЕКЦИЯ «ПРЕДМЕТЫ СЕРВИРОВКИ СТОЛА И ИХ НАЗНАЧЕНИЕ»

Тонкости обращения со столовыми приборами стали вопросом этикета довольно поздно. Сам набор инструментов сложился не сразу. Изначальный минимум, которого было достаточно едокам, состоял из протатарелок и ножей. Большинство задач с успехом решалось с помощью пальцев. Естественно, что требования к технике поедания были минимальны. Да и как можно было раздавать какие-то серьезные предписания, касающиеся пользования столовыми приборами, если большинство приборов было принято приносить с собой, поскольку у хозяина их обычно не доставало? Функцию тарелок выполняли большие ломти хлеба. В домах богатых еду приносили обычно с буфетного столика, часто без определенной последовательности. Каждый брал то, что ему понравится. Все пользовались одним и тем же блюдом. Долгое время не было особых приборов для различных кушаний. Часто на двух обедающих была одна тарелка (дощечка). Самый ценный столовый прибор Средневековья – это нож, с помощью которого можно было отрезать куски мяса, хотя не было ничего слишком предосудительного и в том, чтобы разрывать мясо руками. Он же был и первым индивидуальным прибором.

Так продолжалось довольно долго, и современный этикетный стандарт складывается лишь в XVIII в. Стимулом для развития этикета стало появление ресторанов. Именно в ресторанах утверждаются единые правила сервировки, набор столовых приборов и принципы обращения с ними. Источники последней четверти века дают нам представление о правилах, в основе своей похожих на современные.

В настоящее время куверт состоит из фарфоровой посуды, столовых приборов, бокалов и полотняной салфетки. По самой сервировке (если только она выполнена по всем правилам) можно узнать о меню и порядке подаваемых блюд.

Для еды за столом используют разнообразную фарфоровую или фаянсовую посуду:

закусочные тарелки – для всех холодных и некоторых горячих закусок; столовые глубокие тарелки – для супов и каш;

бульонные чашки – для бульонов и некоторых заправочных супов, которые подают с гарниром, нарезанным небольшими кусочками. Чашки бывают с одной или двумя ручками;

мелкие столовые тарелки – для всех вторых горячих блюд. В некоторых случаях тарелку подставляют под столовую глубокую тарелку, а на торжественных приемах и банкетах – под закусочную тарелку. Под малую столовую тарелку с супом в качестве подставной используют закусочную тарелку;

пирожковые тарелки – для хлеба, булочек и других хлебобулочных изделий, предназначенных каждому участнику застолья;

десертные тарелки (мелкие и глубокие) – для сладких блюд;

креманки, металлические или стеклянные – для многих сладких блюд (киселей, компотов, фруктов или ягод в сиропе, мороженого и др.);

однопорционные сковороды, кокильницы, кокотницы – посуда, в которой готовят, подают блюдо и из которой едят горячие закуски.

Особое внимание следует обратить на так называемые подстановочные тарелки, которые, в соответствии со своим названием, используются только в качестве подставки для основных тарелок. Накладывать еду на эти тарелки не принято.

Столовые приборы. Как уже было отмечено, набор столовых приборов формировался достаточно долго. Лишь в XVI в., по данным Ф. Броделя, обязательными предметами сервировки становятся индивидуальные нож и ложка³⁷. При этом современная форма столового ножа появилась еще позднее: только в 1637 г. по указанию кардинала Ришелье обедающим начали подавать ножи с закругленным лезвием. История вилки еще более сложна. Прообразами вилки уже в XIV в. пользовались многие итальянские горожане для того, чтобы есть пасту. Но еще несколько столетий двузубая вилка считалась бессмысленной роскошью, а использовавшие ее подвергались осуждению и насмешкам вне зависимости от своего статуса, ведь правила хорошего тона предписывали брать еду руками. Лишь в последней четверти XVIII в. вилка приобрела современный вид и закрепилась в сервировке.

В настоящее время к основным столовым приборам относятся ножи, вилки и ложки. Каждому ножу соответствует определенная вилка.

При помощи закусочных ножа и вилки едят различные закуски – мясные, рыбные, овощные и др.

Рыбные нож и вилка необходимы для употребления блюд из рыбы. При отсутствии специальных приборов для рыбы пользуются двумя вилками. Нож и вилка для рыбы несколько меньше столовых. Нож для рыбы тупой, похож на удлиненную лопатку, а вилка имеет три-четыре укороченных и широких зубчика.

Столовый нож по размеру соответствует диаметру мелкой столовой тарелки, вилка же по размеру соответствует ножу или может быть немного меньше. При помощи столовых ножа и вилки едят блюда из мяса и мясных продуктов, изделия из теста (кроме сладких), пироги, кулебяки, блины и др.

Десертными ножом и вилок пользуются для сладких пирогов, некоторых пирожных и тортов, арбуза, дыни и др.

Ложки различают:

столовую – для супов, подаваемых в глубоких тарелках;

десертную – для сладких блюд, подаваемых в креманках или в глубоких десертных тарелках, а также для супов, подаваемых в бульонных чашках;

чайную – для горячих напитков (чая, кофе с молоком или сливками, какао);

кофейную – для черного кофе, подаваемого в кофейной чашке.

Все перечисленные приборы являются персональными, и при сервировке стола их кладут перед каждым участником застолья.

Ножи раскладывают справа от тарелок (закусочных или мелких столовых) в следующем порядке:

ближе к тарелке – столовый нож,

рядом с ним – рыбный и

последним – закусочный нож.

Все ножи должны быть обращены лезвием к тарелке. Это связано с историческими традициями. В эпоху феодализма оружие пускалось в ход легко и часто. Поэтому, чтобы не омрачать атмосферу застолий и в качестве напоминания о необходимости сдерживать эмоции, лезвия ножей были повернуты в сторону не соседа, а тарелки.

Если за обедом подается суп, то между закусочным и рыбным ножами кладется ложка выпуклой поверхностью вниз.

Слева от тарелок раскладывают соответствующие ножам вилки, причем зубцами вверх, – столовую, рыбную и закусочную.

Десертные приборы раскладывают за тарелкой параллельно краю стола в следующем порядке от тарелки к центру стола: нож, вилка, ложка. При этом нож и ложку кладут ручками вправо, а вилку – влево.

Ножей и вилок никогда не кладут на стол более трех пар. В случае необходимости к некоторым блюдам дополнительно подаются ножи, вилки и другие предметы сервировки. Если подается масло, то нож для него лежит на пирожковой тарелке для хлеба.

К столу кроме еды традиционно подают различные напитки. Пьют их, как правило, из стеклянной (хрустальной) посуды – рюмок, фужеров, бокалов и стопок. Каждому напитку соответствует своя посуда, которая располагается за тарелкой – справа или по центру.

Емкость бокала напрямую связана с крепостью напитка: чем крепче алкогольный напиток, тем меньше рюмка.

Ни один гость не обязан пить все, что предложено за столом: каждый должен знать, сколько он может выпить, не выходя за рамки приличия и не ставя себя в неудобное положение.

Если к столу не подают алкогольных напитков, то ставят только фужеры и коническую или цилиндрическую стопку для безалкогольных напитков.

Все безалкогольные напитки подают к столу охлажденными до 8–12 °С. Температура подачи алкогольных напитков варьирует в зависимости от конкретного вида от 4 до 20 °С. Непременная деталь при сервировке стола – салфетки. Изначально потребность в них была очень велика, так как во время еды пальцы очень быстро становились жирными и грязными. Поэтому уже в ранних вариантах сервировки обнаруживаются разного рода салфетки. Материал для них изменялся на протяжении веков. Так, в Древнем Риме получили распространение асбестовые салфетки, которые после применения бросали в огонь для очищения, а при турецком дворе в этом качестве использовали даже белых кошек, о спины которых можно было вытереть руки.

Менее экзотическим способом были чаши для омовения рук, которые до сих пор можно встретить в определенных вариантах сервировки, но уже не в качестве основного элемента, а как указание на то, что блюдо, к которому они подаются, можно есть руками.

В современном столовом этикете салфетки в зависимости от назначения подразделяют на **столовые** (46 × 46 см) и **чайные** (35 × 35 см), а также на **полотняные** и **бумажные**.

Для торжественных застолий предпочтительнее полотняные салфетки.

Свернутые полотняные салфетки кладут каждому гостю на закусочную или пирожковую тарелку.

Садясь за стол, полотняную салфетку необходимо развернуть и положить на колени, где она и должна оставаться до окончания обеда. Не следует закладывать эту салфетку за воротник. Так было принято делать лишь в те времена, когда носили пышные кружевные воротники и жабо. Сегодня так кладут салфетку только маленьким детям или больным людям.

Если возникает необходимость временно выйти из-за стола, салфетку не следует расстилать на спинке или ручке кресла. Ее нужно аккуратно положить слева от тарелки. Вернувшись за стол, ее снова кладут на колени.

Полотняными салфетками не принято тщательно вытирать руки и губы во время еды. Для этого используют бумажные салфетки. Но если по каким-то причинам бумажных салфеток нет, то полотняной салфеткой можно лишь слегка промокнуть губы перед тем как отпить вина или воды, чтобы не оставлять на стекле жирных следов, и вытереть кончики пальцев, но не делать это слишком тщательно.

Бумажные салфетки обычно ставятся на стол в салфетницах. Если в сервировке отсутствуют полотняные салфетки, можно положить бумажную слева от тарелки.

Бумажной салфеткой можно пользоваться только один раз, после чего ее нужно аккуратно свернуть и положить под бортик тарелки, а после еды – на тарелку вместе с использованными приборами. При сервировке соблюдают обычаи, которые вырабатывались на протяжении многих лет, и их основная цель состоит не в том, чтобы, как полагают некоторые, затруднить многочисленными формальностями процесс еды. Соблюдение этих правил, напротив, позволяет наиболее рационально распределить столовые приборы и придать столу праздничный вид.

Правильно и умело пользоваться предметами сервировки совсем несложно, главное – использовать их только по назначению.

Прежде всего, нужно запомнить, что все приборы – ножи и ложки, расположенные справа от тарелки, берут и держат во время еды правой рукой, а все те, что расположены слева, – левой рукой.

Десертные приборы, расположенные ручками вправо, берут правой рукой, а ручками влево – левой рукой.

Разумеется, не следует отставлять в сторону мизинец.

Вилку рекомендуется держать в левой руке зубцами вниз так, чтобы конец ее ручки слегка упирался в ладонь.

Когда то или иное блюдо не требует применения ножа, хотя он и входит в столовый прибор, его оставляют лежать неиспользованным на столе, а едят одной вилкой, держа ее в правой руке.

С точки зрения европейской традиции, не рекомендуется сначала разрезать ножом кушанье, а затем пользоваться исключительно вилкой. Этот вариант принят лишь в США.

Одна из наиболее распространенных ошибок – ножом накладывать пищу на вилку. Ножом лишь слегка подправляют то, что берет вилкой.

Когда едят с помощью ножа и вилки, их держат постоянно в руках.

Использованный нож, который больше не понадобится, кладут поперек тарелки.

Когда нужно положить нож и вилку, их кладут по обе стороны тарелки на ее края или складывают крест-накрест на тарелке в том виде, как их держали. При этом лезвие ножа должно быть направлено влево, а зубцы вилки вниз.

После окончания обеда или ужина нож и вилку кладут на тарелку вместе, параллельно друг другу, ручками вправо. Зубцы вилки при этом обращены вверх, а лезвие ножа направлено влево.

Когда суп съеден, ложку кладут в тарелку. Точно так же поступают, прекращая еду на время и добавляя дополнительную порцию супа. При правильном обращении приборы предельно облегчают процесс еды. Важно не просто уметь пользоваться приборами, но и свободно и комфортно чувствовать себя за столом. А для этого необходимо владеть определенными навыками застольного поведения и знать ряд правил обслуживания.

ЛЕКЦИЯ «ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗА СТОЛОМ»

Данная группа правил касается общих вопросов взаимодействия хозяев, гостей, а также обслуживающего персонала и распространяется как на банкеты и приемы, так и на повседневные посещения ресторанов и кафе.

Следование этим правилам позволяет каждому присутствующему за столом чувствовать себя максимально комфортно, не стесняя других, а хозяевам или организаторам застолья – избегать заминок и неловкостей во время обслуживания.

На прием с рассадкой следует приходить точно в указанное в приглашении время.

Подавать кушанья начинают с дамы, сидящей по правую руку хозяина. При этом сначала обслуживают всех сидящих за столом женщин, а затем – всех мужчин.

Когда кушанья поданы всем присутствующим, хозяйка (хозяин) приступает к еде, показывая тем самым, что можно начинать. Если за столом присутствует много гостей, нет необходимости ждать до тех пор, пока все будут обслужены. В таком случае кушанья остынут и потеряют свои вкусовые качества. Поэтому не будет неправильным, если вы, заметив, что обслужено пять-шесть человек, приступите к еде. (Однако мужчинам этикет позволяет сделать это только после того, как начали есть сидящие рядом с ними женщины.)

Переключать кушанья из общего блюда следует только прибором – ложкой, вилкой, лопаточкой и др., специально положенным в салатник, блюдо с закуской. Недопустимо переключать пищу из общих блюд к себе в тарелку персональными приборами: это и неудобно, и негигиенично. Как и во многих правилах, в этом тоже есть исключения. Не все кушанья переключаются в тарелку специальным прибором: так, хлеб, пирожки, печенье,

целые, а не нарезанные фрукты, помидоры и огурцы, а также сахар (если не поданы щипчики) принято брать руками. Это исключение вполне разумно: эти продукты не нужно отделять друг от друга ножом или вилкой; руками при этом дотрагиваются лишь только до того из них, который берут, и, кроме того, руки при этом не испачкаешь.

Преимущественное внимание за столом мужчина оказывает женщине, сидящей от него справа. Он предлагает подать ей то или иное блюдо, занимает ее беседой.

Руки до еды или в перерывах между едой нужно держать на коленях или на подлокотниках кресел.

В процессе еды во всех случаях не рекомендуется класть локти на стол, и не только потому, что в этом случае придется согнуться над тарелкой, но потому, что широко расставленные руки будут мешать соседям по столу. На столе можно держать лишь кисти рук.

Исключение из этого правила может быть сделано лишь во время беседы с человеком, сидящим напротив, когда из-за громко играющего оркестра или шума невозможно расслышать собеседника. В таком случае, наклоняясь вперед, разрешается опираться на поставленные на стол локти. Однако и это допустимо лишь в том случае, когда блюдо еще не подано.

Правила этикета также предполагают: если человек уронил нож, вилку, салфетку и т. п., то не следует стараться поднять их. Надо попросить другой прибор, не пытаясь при этом объяснить, чтобы не привлекать к себе внимания окружающих.

По окончании обеда, вставая из-за стола, не принято оставлять стул отставленным. Его следует придвинуть обратно к столу. Мужчина при этом должен помочь своей соседке встать, отодвигая ее стул, а затем вернуть его к столу.

Положив салфетку на стол или встав из-за стола, хозяйка (или хозяин) показывает, что обед окончен. Только после этого знака гости также могут положить свои салфетки и подняться.

Из-за стола принято вставать одновременно, при этом не следует торопливо доедать остатки с тарелки или допивать оставшиеся в бокале напитки.

ЛЕКЦИЯ «ПРАВИЛА УПОТРЕБЛЕНИЯ БЛЮД И НАПИТКОВ»

Культура современного застолья предполагает умение поддерживать аппетит и получать удовольствие и от еды, и от общения в течение всего времени, проведенного за столом. В немалой степени это зависит от последовательности употребления различных закусок и блюд, предлагаемых в качестве угощения, а также от количества съеденного.

Этикетом рекомендуется следующая последовательность подачи блюд: вначале предлагают холодную закуску (или закуски), за ней следует горячая закуска, а после них – первое блюдо, например суп, затем вторые горячие блюда (вначале рыбное, а уж потом мясное) и, наконец, десерт – сладкое блюдо, а за ним фрукты. Разумеется, само меню может меняться, но последовательность подачи блюд должна оставаться неизменной. Если из меню исключить, например, горячую закуску, суп и горячее рыбное блюдо, то после холодной закуски подадут второе горячее мясное блюдо, а затем десерт.

В некоторых странах, во Франции, например, сыры предлагают перед десертом. Не менее важную роль, чем тонкости обращения со столовыми приборами, играет уважительное и деликатное поведение по отношению к остальным участникам обеда, а потому существует ряд правил, регламентирующих эту сторону застолья:

Чтобы не вызвать неприятных ощущений и раздражения у сидящих рядом, есть и действовать приборами следует бесшумно.

При еде не следует склоняться низко над тарелкой. Необходимо держаться по возможности прямо, лишь слегка наклоняясь вперед.

При подаче незнакомого блюда рекомендуется посмотреть, как справляется с ним хозяйка (хозяин) застолья. Не будет нарушением этикета обратиться к ним или официанту с вопросом о том, из чего приготовлено это блюдо и как правильно его есть.

Не рекомендуется сразу накладывать на свою тарелку большую порцию незнакомого блюда. Лучше, попробовав небольшой кусочек, взять дополнительную порцию, если блюдо понравилось. В любом случае кусочек, который находится во рту, должен быть съеден.

Положенное на тарелку принято съесть полностью, не оставляя ничего, чтобы не обидеть хозяйку, не показать, что еда не вкусна. Хотя прежде, наоборот, считалось нормой оставлять в тарелке немного пищи, чтобы показать, что вы полностью насытились, или доказать, что вы не обжора. Но времена меняются, и изменяются правила хорошего тона. Однако нельзя здесь и переусердствовать: вылизывать или вымазывать тарелку после съеденного блюда куском хлеба совершенно недопустимо.

Следует избегать подробных объяснений отказа от того или иного блюда. Ведь большинство отказов продиктовано либо личной неприязнью к какому-либо блюду или продукту, либо религиозными предписаниями, либо медицинскими показаниями. Получается, что любые объяснения могут затронуть темы религии, болезней или качества подаваемых блюд – темы, которые считаются неприемлемыми и в деловом, и в повседневном общении. Чтобы этого избежать, достаточно при отказе просто сказать: «Нет, спасибо».

Если нужно что-нибудь достать со стола, не рекомендуется тянуться через весь стол. Лучше попросить передать это через других сидящих за столом.

При общем застолье стараются не обгонять и не отставать от других. Невежливо вставать из-за стола, пока все не закончат трапезу. Трудно представить перечень кушаний, ежедневно готовящихся во всем мире. И конечно, невозможно рассказать о том, как правильно есть каждое из этих блюд. Остановимся лишь на некоторых основных случаях, вызывающих наибольшие затруднения:

Хлеб берут рукой (а не вилкой) с общей тарелки и кладут на свою пирожковую тарелку. Небольшие кусочки хлеба отламываются от ломтика (или булочки) пальцами левой руки и направляют в рот. Хлеб, положенный на пирожковую тарелку или салфетку, всегда находится слева. По правилам этикета не рекомендуется откусывать кусочки хлеба от целого ломтя; не следует крошить хлеб в тарелку с целью подобрать оставшийся там соус.

Доедая суп, тарелку не следует наклонять, лучше не доедать суп до конца, а оставить немного в тарелке.

Едят суп с края ложки, поднося ее параллельно ко рту.

Рыбные блюда едят с помощью специального рыбного ножа и вилки. При этом рыбу ножом не разрезают. Рыбный нож стал употребляться сравнительно недавно – в эпоху правления в Англии королевы Виктории, и потому некоторые ревнивые хранители традиций предпочитают есть рыбные блюда с помощью двух вилок. Двумя вилками можно воспользоваться и тогда, когда нож для рыбы не подан: правой – для отделения костей, а левой – для отправления кусочков рыбы в рот.

Если подано блюдо из цельного куска мяса, не рекомендуется: сразу же разрезать весь кусок мяса на маленькие кусочки, так как оно быстро остынет и станет невкусным и неаппетитным; обмакивать отрезанный кусочек мяса в горчицу (горчица и другие приправы кладутся на мясо при помощи ножа); вначале съесть мясо, а затем гарнир или наоборот.

Бисквитные торты и пирожные, как правило, едят чайной ложкой.

Песочные, а также слоеные торты и пирожные едят при помощи ножа и вилки.

Если пирожное лежит на маленькой бумажной салфетке, то его берут на свою тарелку вместе с этой салфеткой и едят с этой салфетки.

Эклер, пончики и тому подобные изделия можно откусывать, держа в руке, или есть вилочкой.

Печенье, сухие пирожные, вафли берут руками и едят, отламывая по кусочку. Все напитки разделяются на безалкогольные, слабоалкогольные и алкогольные. Каждая из этих групп имеет свои особенности, нашедшие отражение в культуре их употребления. Безалкогольные напитки, не содержащие спирт, используются для утоления жажды, как тонизирующие, бодрящие, повышающие жизненную активность человека.

подавая напитки на стол, следует учитывать как вкус гостей, их привычки и пристрастия, так и сочетаемость напитков с теми блюдами, которые подаются к столу.

Не рекомендуется пить из бокала, сильно запрокидывая голову назад, а также держать бокал с любым напитком, отставив в сторону мизинец.

Не следует, кроме того, только сев за стол, сразу же залпом выпивать напиток.

Почти все эти напитки пьют небольшими глотками из фужеров, морс – из кружек или рюмок и бокалов, а соки – из конических стопок. И что очень важно: кружки берут за ручки, фужеры и рюмки – за «талию», а стопки – за «бока».

Перед тем как запить еду каким-либо напитком, непременно следует вытереть губы салфеткой, чтобы не оставлять на краях посуды следов. Горячие напитки. К горячим напиткам относятся чай, кофе, какао, шоколад. Чай и кофе подают в чашках, поставленных на блюдце. Наливают их так, чтобы от поверхности чая до края чашки было расстояние примерно 0,5–1 см. Положив на каждое блюдце чайную (кофейную) ложку ручкой в сторону, противоположную ручке чашки, чашки с напитком ставят перед каждым сидящим за столом так, чтобы ручка чашки была обращена влево. На стол к чаю (кофе) ставят сахарницу с сахаром и щипчиками или ложкой для перекалывания сахара в чашку. Куски сахара берут из сахарницы щипчиками и кладут в чашку, стараясь не расплескать напиток. Сахарный песок можно взять чистой ложкой. При отсутствии щипцов кусковой сахар берут рукой, а не ложкой. Размешав сахар, ложку обязательно вынимают из чашки, кладут на блюдце и, повернув чашку ручкой вправо, правой рукой берут чашку за ручку, подносят к губам и пьют небольшими глотками. Если в чашку доливают чай или кофе, то ее над блюдцем при этом не поднимают.

Если вы расположились в некотором отдалении от стола, например в кресле, то блюдце нужно держать левой рукой на уровне груди. Выпив чашку, ее нужно снова поставить на блюдце. Ломтик лимона берут специальной вилкой. В чашке с чаем или с кофе ложкой выдавливают из него сок. Кожуру кладут на край блюдца. Не следует доедать оставшийся после чая (кофе) лимон, а корочку снова перекалывать в чашку или на блюдце. Для любителей можно приготовить чай или кофе с молоком или сливками. В этом случае чашку заполняют на 2/3 или 3/4 объема напитком, а в него вливают молоко или сливки. Горячее молоко или сливки подают в молочниках или сливочниках. В Англии же, наоборот, сначала наливают молоко, а потом чай. Алкогольные напитки – напитки, содержащие более 5 % спирта.

К разным блюдам рекомендуются разные напитки. Перед началом торжественного приема хозяева приветствуют гостей, предлагая им аперитив. Аперитив открывает застолье. В качестве аперитива можно предложить сервированные на подносе бокалы шампанского, шипучего вина или легкого крюшона, сухого или полусухого белого вина, белого вермута, сухого или полусухого шерри, сухого или полусухого коктейля. Крепкие алкогольные напитки никогда не подаются перед едой, так как они притупляют вкусовые ощущения.

Во время торжественных приемов (обедов, ужинов и т. п.) за столом предлагается по 3–4 сорта различных вин, к каждому блюду свое, с соблюдением следующих правил:

- вино должно подходить к блюду;
- сухое вино сервируется перед сладким;
- слабое вино – перед крепким;
- дешевое – перед дорогим (изысканным);
- бокалы не наливают доверху, а лишь наполовину или не доливая пару сантиметров до верхнего края;
- для слабого вина сервируются большие бокалы;
- вина никогда не предлагаются к апельсинам и другим цитрусовым, а также к соленому или копченому мясу или рыбе.

Ко всем закускам рекомендуют крепкие спиртные напитки: водку и горькие настойки, а также предлагают вина в зависимости от их вида: к рыбным и мясным салатам – сухое белое или розовое вино, к мясу – легкое красное вино.

С супами алкогольные напитки, как правило, не подают, однако в некоторых странах считается уместным предлагать сухой шерри, к грибному супу – сухую мадеру, а к рыбному бульону – сухое белое вино.

К горячим вторым рыбным блюдам предлагают белые сухие вина.

К мясным горячим блюдам рекомендуют красные сухие вина.

К десерту – сладкие десертные и ликерные вина, а также полусладкое и сладкое шампанское.

С десертными винами и шампанским хорошо сочетаются фрукты, ягоды, орехи, шоколад, торты, мороженое и другие сладости. Следует учесть, что в последние годы правило «красное вино – к мясу, белое – к рыбе» соблюдается уже не столь неукоснительно и на смену универсальному требованию приходит рекомендация учитывать особенности сочетания блюда с конкретным сортом вина.

Коньяк является неизменной принадлежностью кофейного стола. Коньяк подается к кофе или чаю (к чаю лучше всего подавать ром, ликер). Коньяк нельзя ставить в холодильник. Пьют коньяк медленно, маленькими глотками, держа рюмку подольше в руке, чтобы согреть ее и дать полнее раскрыться аромату коньяка. Напитки наливают в рюмку и бокалы, стоящие на столе. Однако в некоторых случаях, например в Японии, предлагая напиток, ждут, пока посетитель или гость не поднимет свой бокал, подтверждая тем самым свое желание выпить тот или иной напиток. Все вина пьют небольшими глотками, запивая кушанья. Но не следует пить вино, когда рот наполнен пищей. Не следует загоразивать рюмку рукой или отставлять ее и безуспешно объяснять причины отказа. Достаточно сказать: «Спасибо, я не хочу».

Есть люди, которые вовсе не пьют спиртного. По этикету не следует настаивать на том, чтобы они непременно выпили. По этикету непьющий человек может после провозглашения очередного тоста поднять свою рюмку и снова поставить ее на место. При этом можно пригубить рюмку, выразив таким образом свое уважение к соотрапезникам.

ЛЕКЦИЯ «ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ЗАСТОЛЬНОЙ БЕСЕДЫ»

Любое застолье – это не только нюансы сервировки, подачи и употребления блюд, но и прежде всего содержательная, интересная, непринужденная беседа. Неспешный разговор за столом способен не только создать приподнятое настроение, но и сблизить между собой присутствующих, вызвать взаимное расположение. Не случайно обсуждение деловых вопросов за столом часто оказывается результативным. Поскольку, как мы уже отмечали, существуют разные виды застолий, то и беседы, сопровождающие их, также обладают определенными различиями и регламентируются соответствующими правилами.

Есть застолья, в которых непосредственно обсуждаются и решаются деловые вопросы, и тогда здесь действуют следующие правила:

- Не следует начинать разговор с обсуждения рабочих вопросов. Этому должна предшествовать небольшая беседа на отвлеченные темы (погода, спорт, культурные события и т. п.).

- Темы, которые не рекомендуются к обсуждению, – политика, религия, состояние здоровья. Этот список может быть дополнен с учетом культурных традиций разных стран.

- По этикету не рекомендуется начинать беседу при подаче и употреблении горячих блюд, чтобы они не остывали и не теряли при этом своих вкусовых качеств. Как правило, гости беседуют во время подачи и употребления холодных блюд и закусок, а также десерта, чая или кофе.

- Деловое застолье не предполагает серьезных споров, дискуссий, обсуждения сложных и спорных вопросов.

- Во время деловой беседы за столом не принято раскладывать бумаги. Есть застолья, на которых встречаются деловые партнеры, сотрудники, но сама встреча не нацелена на решение деловых вопросов, а является скорее завершающим этапом какого-либо дела.

В этом случае следует придерживаться следующих правил:

- Застольная беседа может быть общей, когда в ней принимают участие все присутствующие, или частной, т. е. между соседями или несколькими участниками. Лучше, конечно, не затрагивать в беседах за столом серьезных тем, требующих глубокого и вдумчивого размышления, чтобы не утомлять гостей и не отрывать их надолго от кушаний.

- Рекомендуется избегать тем, которые могут испортить аппетит и настроение всем или даже одному из сидящих за столом. Не следует говорить о болезнях, методах их лечения и страданиях, которые они доставляют, или делать замечания о несвежести и плохом качестве одного из поданных блюд. И уж совершенно недопустимы нелестные замечания, насмешки, высказанные вслух, по поводу туалета, макияжа, украшений какой-либо из дам или высмеивание кого-либо из гостей.

- Не стоит говорить за столом и о служебных проблемах.

- Не нужно спорить за столом, а уж если споров избежать не удалось, то хозяину или хозяйке застолья следует тактично перевести разговор на другую тему.

- Неэтично шептаться за общим столом.

- В разговоре с соседом по столу недопустимо поворачиваться к нему всем корпусом, так как к другому соседу вы повернетесь спиной, а это неприлично. • Каждый из собеседников должен помнить, что беседа – это не монолог, а поэтому следует дать возможность высказаться и другим.

- Следует также всегда избегать излишней болтливости и очень громких разговоров за столом. В торжественных случаях во время застолья принято произносить тосты. Само слово «тост» имеет различные значения. В Англии в XVI в., например, так называли ломтик поджаренного хлеба, который подавали со стаканом вина тому, кто произносил здравицу. Прежде чем выпить вино, в него окунали поджаренный на огне ломтик хлеба, чтобы напиток впитал в себя также и хлебный аромат. Впоследствии традиция окунать хлеб в вино забылась, но возникла традиция, перед тем как выпить вина, произносить тост.

- По существующим правилам первым произносит тост хозяин застолья. Он может произнести тост за здоровье своего гостя. Если хозяин произносит тост в честь какой-нибудь гостьи, то в течение вечера он должен уделить внимание и всем остальным дамам, конечно, если гостей немного.

- Во время произнесения тостов все присутствующие, демонстрируя свое уважение к произносящему тост и к тому, к кому он обращен, прекращают еду и разговоры между собой, бесшумно кладут столовые приборы и внимательно слушают говорящего.

- Для провозглашения тоста стараются выбрать наиболее подходящее время. На больших официальных торжественных обедах или завтраках это обыкновенно делают лишь после подачи десерта, когда налито шампанское. На неофициальных обедах, а также на других приемах тосты произносят чаще, но, как правило, не ранее чем через 10–15 минут после начала приема.

- Недопустимо стучать по бокалу столовыми приборами, чтобы привлечь к себе внимание.

- На торжественных приемах мужчины выслушивают тосты, как правило, стоя. Женщинам вставать не обязательно.

- Категорически запрещается произносить вместо тоста язвительную, сатирическую речь.

- Если произносящий тост уже с самого начала своего выступления приподнял свой бокал с вином до уровня груди, то и все мужчины встают также с поднятыми бокалами. Если же тостующий начал свой тост, не поднимая бокала, то остальные мужчины выслушивают тост также без бокалов в руках, поднимая их лишь после того, когда тостующий поднимет свой бокал (обычно в конце тоста). После тоста иногда принято чокаться. Предполагается, что этот обычай возник во времена Карла Великого (конец 700 – начало 800-х гг.), когда в бокалы гостей или соседей за столом не считалось серьезным грехом подсыпать яду. Поэтому, чтобы заверить гостей в своей миролюбии, хозяин не только наливал немного вина сначала в свой бокал и выпивал его, но все гости в ходе застолья неоднократно

«обменивались вином», т. е. отливали из своего бокала в бокал соседа, а затем символически соединяли бокалы – чокались. Этот обычай сохраняется и сегодня, причем в основном в нашей стране, на Западе его почти нет.

- Если после тоста чокаются, то при этом глядят в глаза друг друга. Бокал держат за ножку или нижнюю часть; к бокалу того, с кем чокаются, прикасаются верхним краем. Стучать нижним краем своего бокала о бокал другого считается совершенно недопустимым. Мужчина при этом должен держать свой бокал ниже бокала женщины.

- При провозглашении тоста не обязательно чокаются со всеми присутствующими. Чокаются, как правило, следует с тем, кто сидит рядом, близко. Остальным слегка кланяются, подняв в их направлении руку с бокалом. Если же непременно хочется чокнуться с человеком, сидящим в отдалении, надо извиниться перед соседями по столу и подойти к нему, держа в руке бокал.

- Если тост за младшего по возрасту предлагает старший, то первый обязан сам подойти к оратору, чтобы чокнуться. Также поступает более молодой гость, провозглашающий тост за старшего.

- Дама, за здоровье которой пьют, не обязана поднимать свой бокал: достаточно, если она ответит улыбкой.

- После тоста необязательно выпивать все вино, налитое в бокал.

- На официальных, дипломатических и деловых приемах чокаются не принято. Мы остановились лишь на некоторых конкретных правилах столового этикета, поскольку невозможно рассказать обо всех. Умение правильно ими пользоваться приходит только на практике, поэтому этикет и рекомендует не бояться мелких ошибок, поскольку, независимо от их количества, вряд ли они будут использованы как повод для начала военных действий, как это случилось в стране лилипутов. Надо быть просто внимательными и постепенно вырабатывать навыки и привычки этикетного поведения. А это очень важно, поскольку соблюдение правил столового этикета, и это подтверждается практикой, позволяет человеку не только наиболее удобно, рационально использовать столовые приборы и гармонично распределять движения при приеме пищи, но и чувствовать себя свободно, раскованно и психологически комфортно, а более того – создавать этот комфорт окружающим людям. В целом же, при всей национальной специфике культура застолья есть необходимое условие, фон «мирного сосуществования» и общения людей, а также важнейший показатель общей культуры человека, его воспитанности, цивилизованности. Не случайно в настоящее время бытует несколько перефразированное известное высказывание: «Покажите мне, как человек ест, и я скажу вам, как он воспитан!»

Мелкие детали сразу бросаются в глаза и могут испортить первое впечатление о человеке, поэтому нелишним будет освежить в памяти уже известные правила этикета или узнать новые. Специалисты рекомендуют приучать детей к умениям обращаться со столовыми приборами и сервировать стол с самых ранних лет, тем более что современные производители предлагают широкий выбор безопасных, ярких и красивых вилок и ложек. **Считается, что этот навык следует отрабатывать не только в гостях или ресторане, но и дома.**

Этика должна присутствовать при каждом приеме пищи. Так вы лучше усвоите ее основы, нормы и предписания.

Рассмотрим основные правила, которые относятся к сервировке стола и культурному поведению за столом.

- Прием пищи является одним из тех базовых процессов, которые неизбежно сопровождают людей на протяжении всей жизни. Во время деловых обедов партнеры приходят к соглашению и подписывают важные контракты. Ни одно праздничное мероприятие не обходится без фуршета или грандиозного застолья. **За столом семья чувствует самое сильное сплочение**, так как за тарелкой еды можно обсудить все проблемы и порадоваться успехам домочадцев. Совместные обеды или ужины сближают людей и улучшают качество общения.

- Гораздо приятнее иметь дело с человеком, который соблюдает правила этикета, не доставляет неудобств окружающим, ест бесшумно и аккуратно. Никогда не поздно исправить ошибки в своем поведении и стать более культурным человеком.

- Рассмотрим подробнее особенности культурного поведения во время трапезы.

- В первую очередь следует обратить внимание на манеру сидеть на стуле. Осанка человека говорит не только об умении держать себя в обществе, но и о привычках и характере. **Уверенный в себе человек всегда сидит с прямой спиной и занимает большую часть площади сидения**, его поза непринужденна и расслаблена. Именно такое положение тела наиболее уместно за столом.

- При расположении за столом кисти кладутся на край стола, а локти слегка прижимаются к телу. Допускается небольшой наклон вперед для удобства приема пищи.

- *Существует небольшая хитрость, как научиться правильной посадке за столом. Для этого специалисты по этикету рекомендуют прижимать к телу с помощью локтей две небольшие книги. Это простое упражнение поможет запомнить верное расположение тела и рук во время трапезы.*

- При приеме пищи нужно вести себя тихо и аккуратно. Столовые приборы не следует отводить далеко от лица. Человек должен есть спокойно и не спеша, тщательно пережевывая каждый кусочек пищи с закрытым ртом. **Запрещается причмокивать, прихлебывать, чавкать или издавать другие звуки.** И уж точно не следует разговаривать с наполненным ртом, так как это выглядит крайне некрасиво.

- *Если блюдо очень горячее, стоит дождаться, пока оно остынет. Не нужно громко дуть на блюдо или ложку, иначе это может показать невоспитанность человека. Особенно это актуально для девушек и школьников.*

- **Существует ряд простых правил, выполняя которые можно научиться правильному поведению во время трапезы:**

- Расстояние от тела до края стола должно быть таким, чтобы сидящий не испытывал неудобств.

- На стол нельзя класть локти, а также личные вещи, например, бумажник, ключи или косметичку. Это считается дурным тоном.

- Не стоит тянуться за едой через весь стол. Просто попросите человека, находящегося рядом, передать вам нужную тарелку или солонку, после чего вежливо поблагодарите за оказанную помощь.

- Для сохранения одежды в чистом виде можно использовать специальную текстильную салфетку, которая кладется на колени перед началом трапезы. Маленьким детям разрешается заправить салфетку за воротник.

- Продукты с общих блюд следует брать предназначенными для этого приборами. Исключение составляют лишь сахар, печенье и фрукты.

- Культура поведения за столом показывает уровень развития человека и общества в целом.

- Мировой практикой выработан свод правил поведения официальных лиц во время приемов. Приглашенные гости собираются в аванзале или гостиной. Войдя в аванзал, приветствуют хозяина или принимающего гостей, затем наклоном головы – всех присутствующих.

- Хозяина не задерживают и не занимают разговорами. Увидев знакомого, подходят к нему, приветствуют, общаются. Знакомятся с планом рассадки гостей за столом, макет которого располагают на видном месте. Если рядом с мужчиной, справа от него, будет сидеть незнакомая дама, он должен предварительно через посредника с ней познакомиться.

- В аванзале гости находятся не более 30 мин. Приходить на прием следует за 5 – 10 мин., а на большой – за 10 -15 мин. до назначенного времени. Опаздывать не принято.

- Из аванзала гости переходят в банкетный зал. На торжественном приеме хозяин подает руку почетной гостье, и они первыми входят в банкетный зал. Примеру хозяина

следуют мужчины, предлагая дамам правую руку. Заканчивают шествие хозяйка с почетным гостем.

- Подойдя к своему месту, указанному в кувертной карточке, хозяйка встает сзади своего стула и приглашает всех сесть за стол. При этом первой садится она сама. Ей помогает почетный гость.

- Мужчины следуют его примеру. Они берут за спинку стула дам и переставляют их, несколько развернув спинкой к себе. Дамы проходят к своему месту и ждут, когда им подадут стул, при этом ноги не сгибают. Пододвинув стул, мужчины говорят: «Пожалуйста» или «Прошу садиться». Затем за стол садятся мужчины. Гости берут с тарелки тканевую салфетку и расстилают ее на коленях. Загибая верхний угол, салфетку кладут поперек. Если едят омары, крабы, лангусты, салфетку вставляют за воротник. Данной салфеткой руки, пальцы вытирать не принято. Для этого имеются бумажные салфетки. По окончании трапезы, то есть после еды, допускается вытереть тканевой салфеткой губы и руки. Затем, свернув ее небрежно, кладут на пирожковую тарелку.

- За столом сидят прямо, без напряжения, не горбясь, на расстоянии от края стола, не превышающем ширины четырех пальцев своей ладони. Локти на стол не ставят. Руки не расставляют, а плотно прижимают к телу, чтобы не мешать соседу. На столе держат только кисти рук. До еды и в перерыве руки кладут на колени или на подлокотники кресел. Чтобы не ощущать усталости, нежелательно класть ногу на ногу. Туфли под столом не снимают. Считается развязным сидеть, развалившись или на краю стула. Сиденье стула занимают полностью. Едят беззвучно. На горячую пищу не дуют.

- Загибая верхний угол, салфетку кладут на колени поперек, где она находится до конца трапезы. О нее нежелательно вытирать руки и губы. Для этого есть бумажные салфетки.

- Допускается случайно испачканные пальцы рук вытереть о верхнюю часть салфетки. После еды ее, не складывая, кладут на подстановочную тарелку; если она занята, то рядом с ней, если ее убрали – на ее место.

- Всеми приборами и другими предметами, находящимися на столе,

- пользуются в строгом соответствии с их назначением. Все приборы, расположенные справа (ножи, ложка), берут только правой рукой, слева (вилки) – левой; расположенные ручками вправо – правой, влево – левой рукой. При этом конец ручки ножа должен упираться в ладонь правой руки,

- средний и большой пальцы держат за бока начала ручки, а указательный палец – на верхней поверхности начала ручки ножа. Им прижимают вниз ручку ножа при резании мяса и других продуктов. Остальные пальцы согнуты в ладони. Отставлять мизинец не принято.

- Вилку держат в левой руке зубцами вниз так, чтобы конец ее ручки слегка упирался в ладонь. Большим и средним пальцами держат вилку за ребро ручки, а указательный – сверху, прижимая ручку вилки вниз. Остальные пальцы согнуты.

- С помощью ножа нарезают мясо, курицу или другое блюдо, а также слегка помогают положить на вилку тот продукт, который с трудом или вовсе не накалывается на вилку.

- Ложку держат в правой руке, конец ручки которой лежит на основании указательного пальца, начало ручки – на среднем. Сверху большим пальцем ручку прижимают к среднему пальцу, а указательным – поддерживают ее сбоку.

- Вилку, нож, ложку держат только за ручку, не дотрагиваясь, например, до лезвия ножа, то есть тех частей прибора, которые соприкасаются с пищей.

- Левше сервируют стол соответственно.

- Чтобы не скользило на столе блюдо, поверх скатерти кладут напетту (индивидуальную маленькую салфетку).

- Подавать кушанья начинают с дамы, сидящей справа от хозяина. Обходя гостей с блюдом, официант подходит к каждому из них слева, держа правую руку за спиной. С каждым блюдом, за исключением супов, салатов, сыров и фруктов, официант обходит гостей дважды.

- Начинать есть можно тогда, когда 5 – 6 человек уже обслужили, всех ждать не следует. По этикету: мужчины не начинают есть раньше дам.
- Переключаются из блюда в свою тарелку только специальным прибором, положенным в салатник или другое блюдо с закуской, горячим и др.
- Некрасиво и опасно есть с ножа. Если не знают, как есть то или иное блюдо, смотрят, как это делает хозяйка, или спрашивают у нее об этом. Нарушения этикета не будет.
- Прежде чем выпить какой-либо напиток, следует раньше проглотить то, что находится во рту, затем запить.
- Следует хотя бы попробовать блюдо, если не могут его есть, но не объяснять за столом о недомогании. Положенное на тарелку должно быть съедено, – меняется время, изменяются правила. Раньше это считалось зазорным.
- Невежливо выбирать из порций, лежащих на блюде, лучшую. Берут тот кусок, который лежит ближе к гостю. Неприлично следить, кто сколько съел. Недопустимо вымазывать тарелку куском хлеба или во что-либо макать.
- Перед тем, как запить еду каким-либо напитком, губы вытирают салфеткой.
- На протяжении всего застолья мужчина ухаживает за дамой, сидящей справа от него. Согласовав с дамой, что она будет есть, левой рукой мужчина берет блюдо за край и подносит его к тарелке дамы так, чтобы край блюда был чуть-чуть выше ее тарелки, а затем, взяв в правую руку сервировочный прибор, кладет еду на тарелку.
- Затем держит блюдо над своей тарелкой и кладет кушанье себе. Если дама хочет сама положить себе еду, она просит мужчину, сидящего слева, подать ей блюдо. Правой рукой она берет специальный прибор, и положив себе еду, возвращает прибор на блюдо.
- Если блюдо тяжелое, мужчина левой рукой берет тарелку дамы, подносит к блюду, чтобы ее край был чуть-чуть над краем блюда, переключает часть кушанья и ставит аккуратно тарелку перед дамой. То же делает для себя. При этом на тарелку вначале кладут основной продукт например свинину, затем гарнир. Соусом поливают основной продукт.
- Съев бульон, ложку оставляют в тарелке. Во время еды и после ее приборы не должны касаться скатерти.
- Закончив еду, гость кладет вилку и нож параллельно друг другу на правую сторону тарелки. Только в этом случае официант может убирать со стола грязную посуду. Когда приборы лежат крест-на крест, гость не закончил еду.
- На торжественном банкете, который обслуживают официанты, использованные тарелки заменяют на чистые при каждой смене блюд. При этом грязную посуду убирают со стороны правой руки, чистую ставят с левой стороны. Подстановочные тарелки при любой смене блюд остаются на месте.
- От еды отказываться не принято, от спиртного – допустимо. Уместно вспомнить одно из правил придворного этикета XVIII в.: «В банкетном зале надлежит есть сладко и вкусно, а пить умеренно, дабы всякий мог найти свои ноги, выходя из дверей».
- Почти все напитки пьют небольшими глотками. Водку и шампанское (игристое вино) выпивают сразу до дна, но не запрокидывают голову назад, не выпивают напиток залпом. Жажду утоляют до приглашения к столу. Очень важно, что бокалы, рюмки берут за «талию», кружки – за ручки, стопки, стаканы – за бока. Чокаясь, молодой мужчина держит свой бокал ниже, чем его держит дама или пожилой мужчина, подчеркивая тем самым свое почтение и уважение. Бокал поднимают вверх, к небу, как бы предлагая небожителям их дар и благодарят за него. Первый тост – за хозяином.
- Тосты на официальных приемах произносятся лишь после того, как подан и съеден десерт и налито шампанское. На официальных приемах не чокаются. Мужчины слушают тосты, стоя, дамы могут сидеть.
- Этикет позволяет после провозглашенного тоста поднять свою рюмку, и не выпивая, поставить ее на место, или пригубить. Пить до дна после провозглашенного тоста нужно в особых случаях. В последнее время это перестало быть обязательным. Еще в древности

неумеренность в алкоголе считалась порочной. Мудрые отмечали: «Первая чаша принадлежит жажде, вторая – веселью, третья – наслаждению, четвертая – безумию».

- По правилам хорошего тона, старое правило наполнять бокал на две трети уже неприменимо. Вместительные массивные бокалы с толстыми ножками наполняют только наполовину.

- Не устарело правило, что хозяин первым пробует вино из полной бутылки. Для этого он наливает глоток вина себе, пробует его. Затем наполняет бокалы гостей, в последнюю очередь – себе. Наливая вино, бутылку вращают, чтобы последние капли не упали на скатерть. Если вино подают в графине в разлив, то в отличие от закупоренной бутылки, вино не принято пробовать.

- Вновь вино наливают тогда, когда рюмка пуста и то с согласия хозяина. Не принято доливать вино в бокалы с невыпитым напитком.

- Сидя за столом, не принято греть руки о бокалы, крепко обхватив их обеими руками.

- Неприлично вставать из-за стола раньше других. Завершает застолье хозяйка. Она кладет салфетку на стол и поднимается из-за стола. Ей следуют гости. Мужчины помогают дамам, отодвигая их стулья. При этом неприлично что-либо доедать или допивать. Вставая из-за стола, мужчины ставят стулья в первоначальное положение.

- Все присутствующие на приеме во главе с хозяйкой и почетным гостем переходят в гостиную, где подается кофе, чай, коньяк, ром, ликер.

- В гостиной мужчины не обязаны ухаживать за бывшими соседками по столу. Кофе можно пить и стоя.

- Холодную закуску едят с помощью среднего столового прибора. При этом вилку держат в левой, нож – в правой руке. Хлеб из хлебницы берут левой рукой, кладут на пирожковую тарелку, отламывают небольшой кусочек его и отправляют в рот. Хлеб не берут вилкой или каким-либо другим столовым прибором.

- На приемах с рассадкой гостей за столом бутерброды не подают. Их делают сами гости за столом. При этом нож для масла лежит на пирожковой тарелке справа. Им масло не берут, а намазывают его на хлеб.

- Канapé подают во время фуршетов. Их едят без столовых приборов. Сэндвичи, наоборот, не берут руками. Салаты всегда едят с помощью столовых приборов.

- Огурцы, помидоры, редиска должны быть небольшого размера. Их берут с блюда левой рукой и кладут на свою закусочную тарелку; едят их с помощью ножа и вилки.

- Салат кладут специальной ложкой для салата. Едят его с помощью трехзубой салатной вилки или закусочной четырехзубой вилки. Салатники со стола убирают перед подачей десерта, то есть салат можно использовать в качестве гарнира.

- Раньше картофель разламывали на кусочки с помощью вилки. Современный этикет разрешает картофель есть с помощью ножа и вилки. Горячий картофель мягкий, но остывший – твердый.

- Суп из тарелки едят столовой ложкой, из чашки – десертной.

- Жареную рыбу едят, используя специальный рыбный прибор.

- Горячие мясные блюда (лангет, эскалоп и др.), за исключением блюд из рубленого мяса (котлеты, рулет, бифштекс и др.) и нарезанных кусочками (гуляш, беф-строганов, азу и др.) едят с помощью большого столового прибора. При этом отрезают небольшой кусочек мяса, съедают его и так поступают до тех пор, пока не съедят все блюдо.

- Блюда из курицы и другой птицы едят с помощью ножа и вилки. Кости складывают на край своей тарелки.

- Сыр подают либо нарезанным на ломтики, либо не нарезанным. В последнем случае кусок сыра лежит на специальном плоском фарфоровом подносе, рядом находится нож для отрезания сыра. Гость отрезает 1-2 ломтика сыра и кладет его на середину своей тарелки.

- Торт подают на стол нарезанным. Едят его с помощью специальной трехзубой вилки.

- Мороженое едят из креманки с помощью лопаточки.

- Лимон, поданный к чаю, берут двузубой вилкой, кладут в чашку, затем отжимают с помощью чайной ложки и кладут на край блюда, справа. Его не едят.
- Если в начале чаепития лимон не вынимали из чашки, то его не вынимают вообще, оставляют в чашке.
- Сахар рафинад берут специальными щипцами, конфеты также. При отсутствии щипцов конфету кладут на свою тарелку, затем отправляют в рот. С коробки есть не принято.
- Много вопросов возникает за столом, когда надо есть фрукты, ягоды.
- Фрукты кладут в вазу в целом виде. Из вазы их берут левой рукой.
- Взяв грушу или яблоко из вазы, помощью ножа фруктового или десертного очищают плод от кожицы. Разрезают его на две половинки, затем на две четвертушки. Вырезают из них сердцевину (зерна) и едят с помощью вилки, отрезая по кусочку. Съев одну половинку, принимают за вторую. Поступают идентично.
- С мандарина кожица снимается без затруднений. У апельсина надо надрезать кожицу в виде полосок и снять их. Апельсин разделяют на дольки и едят его, как мандарин.
- Сросшиеся бананы разделяют друг от друга на кухне. На стол подают отдельные бананы.
- С вазы берут банан, надрезают его со стороны соцветия, снимают кожуру. Кладут ее на край, очищенный банан – на середину десертной тарелки.
- Крупные красивые грозди винограда ставят на стол в вазе. Около нее кладут ножницы. Гости от грозди отрезают кисточки винограда и кладут на свою тарелку. Затем отрывают по одной ягоде и отправляют в рот. Семена и твердую кожицу вынимают изо рта с помощью чайной ложки и кладут на край тарелки. Так же поступают, когда едят черешню, вишню и др.
- Клубнику, поданную с чашелистиками, берут за «хвостик», обмакивают в сахарной пудре и едят. Чашелистик кладут на край тарелки. Очищенную клубнику кладут в креманку, посыпают сахарной пудрой и едят. Могут быть поданы взбитые сливки. Так же едят малину, ежевику и др.
- Арбузы подают нарезанными, неочищенными. Ломоть кладут плашмя, чтобы было удобно выбирать семечки. Едят арбуз с помощью фруктовых вилки и ножа. Семечки кладут на край тарелки.
- Дыню разрезают и очищают косточки на кухне. Подают ее в виде ломтиков, которые ставят на кожуру. Гость отрезает от ломтя по кусочку и отправляет его в рот.
- Киви очищают, затем едят с помощью вилки и ножа, постепенно отрезая кружочек за кружочком от плода.

СЕМИНАР «СВАДЕБНЫЙ ЭТИКЕТ»

Свадьба – ответственное и безумно приятное событие в жизни каждой пары. Хочется, чтобы праздник прошел гладко и без неожиданностей. На помощь приходит свадебный этикет. Гостям, которых пригласили на торжество, необходимо знать его элементарные правила, чтобы не испортить такой важный праздник в жизни родственников или знакомых. Важно не только правильное поведение на мероприятии, но также дресс-код свадьбы.

Свадьба является первым важным событием в жизни молодой семьи. От их настроения и поведения на церемонии бракосочетания и на торжественной ее части зависит общий эмоциональный климат мероприятия. Если молодые будут угрюмыми или раздраженными, то и гостям на таком празднике будет не очень уютно. И напротив – улыбки присутствующим, поцелуи и нежное отношение друг к другу настроит публику на нужный лад.

Официальной части свадебной церемонии предшествует, как правило, выкуп невесты. Это довольно ответственный момент, который, по сути, является началом свадебного торжества и часто задает тон общему мероприятию. Главным участником выкупа является жених. Роль невесты на этом этапе минимальна и заключается в ожидании

суженого в квартире, в окружении одной или двух близких родственниц. Жених же, наоборот, выступает в роли главного действующего персонажа, поэтому его поведение в этот момент очень важно.

Молодой человек должен с пониманием относиться к предлагаемым испытаниям и по возможности выполнять все действия, которые от него требуют подружки невесты. Не следует выказывать свое возмущение или отказываться от заданий – это может вызвать неоднозначную реакцию окружающих и обесценит главный смысл выкупа. В особо затруднительных ситуациях на помощь жениху должны прийти друзья и свидетель. Они в отличие от жениха не волнуются, абсолютно раскованы и способны перевести в шутку каверзные вопросы и нелегкие испытания. Однако слишком фривольное поведение жениха также не приветствуется – он не должен обниматься и заигрывать с подружками невесты, а также отпускать неуместные шутки.

Следующим этапом свадьбы является официальная часть мероприятия в ЗАГСе. И если во время церемонии молодожены должны быть серьезными и торжественными, то после ее окончания можно выдохнуть, расслабиться и начать принимать поздравления. Жениха обычно все успевают рассмотреть во время выкупа, поэтому к невесте в ЗАГСе приковано особое внимание. Для того чтобы молодая жена не чувствовала себя несколько растерянно, муж должен оказывать ей поддержку и всегда находиться рядом.

На торжественном вечере в ресторане молодые должны первыми подойти поздороваться с пожилыми родственникам и гостями, которых не было на официальной церемонии. Сидя за столом и принимая поздравления от старшего поколения, молодожены должны вставать, а при поздравлении от друзей и молодых родственников этого делать необязательно. При произнесении гостями тостов вставать также не нужно – достаточно лишь кивнуть выступающему человеку в знак внимания. Также молодым нужно осторожно относиться к алкоголю, так как после волнений и свадебных хлопот опьянение может наступить очень быстро.

Молодые супруги могут уйти с вечера в любой момент, поставив об этом в известность родителей и попрощавшись с пожилыми родственниками. Прощаться со всеми гостями по отдельности нет необходимости. Веселье, как правило, уже в самом разгаре, и присутствующими занимается тамада.

Для приглашенных также существует свод правил поведения на свадьбе.

- В первую очередь, гостю необходимо ответить на приглашение и сразу обозначить родителям или молодым, будет ли он присутствовать. Такой подход поможет паре определиться с рассаживанием гостей и убережет от лишних расходов. В идеале ответ необходимо дать максимум на следующий день после получения приглашения.

- Также гостю необходимо соблюдать дресс-код. Если пара решила провести праздник в определенном стиле, то лучше заранее позаботиться о наряде, чтобы потом не чувствовать себя «белой вороной» среди других гостей.

- При произнесении тостов не нужно слишком увлекаться и превращать мероприятие в «театр одного актера». Тост должен быть коротким, добрым и лаконичным, не содержать двусмысленного подтекста и не задевать ничьих чувств. Первый тост обычно произносит самый старший и почетный участник торжества, лишь потом – все желающие.

- Во время праздничного ужина нужно общаться со всеми гостями, даже с незнакомыми – это позволит не только лучше узнать людей, которые близки молодоженам, но и обрести новых друзей. Однако быть слишком навязчивым не стоит. Не следует громко кричать, привлекать к себе излишнее внимание и усердствовать в своем желании помочь тамаде и организаторам.

- Отдельная тема – телефон. Прежде чем войти в помещение ЗАГСа, необходимо отключить звук либо выключить мобильник. Это обусловлено тем, что официальная часть является довольно серьезным и волнительным процессом, а веселая мелодия звонка просто смажет всю торжественность момента. Также не следует снимать каждое мгновение торжества на телефон, ведь вас позвали разделить радость события, а не дублировать работу

приглашенного оператора. Поэтому на молодых лучше смотреть собственными глазами, а не через экран.

Но если фотографии были сделаны, то прежде, чем делиться ими в социальных сетях, необходимо получить согласие молодых. Во время проведения фотосессии для супругов не нужно выражать недовольства по поводу их длительного отсутствия. Лучше в это время познакомиться с другими гостями, дружкой жениха и свидетельницей невесты.

- Необходимо принимать активное участие в танцах и конкурсах. Нужно понимать, что свадебный банкет не ограничивается вкусной едой и выпивкой и включает в себя развлекательную программу, а участвуя в конкурсах и постановках, гость проявляет уважение не только к организаторам мероприятия, но и к виновникам торжества.

- Во время банкета нельзя опираться локтями о стол и тянуться за далеко стоящим блюдом. Кроме того, не нужно комментировать качество и количество подаваемых блюд, а если какой-то продукт пришелся не по вкусу, то лучше отложить его в сторону и попросить официанта заменить тарелку. Также не следует злоупотреблять криками «горько» – молодые наверняка проголодались, и нужно позволить им спокойно поесть.

- Дети на свадьбе должны быть под постоянным контролем и ни в коем случае не мешать гостям. Во-первых, свадьба является взрослым праздником, а во-вторых, люди пришли отдыхать и не обязаны терпеть неудобства, вызванные поведением детей.

Наряду с правилами этикета, **существует и ряд запретов, которые никаким образом нельзя нарушать, находясь на свадьбе.**

- На свадебном мероприятии не следует говорить плохо о молодых, их родителях и организации праздника.

- Жениху не нужно крутиться в компании незамужних девушек и рассказывать о приключениях своей холостой жизни. Такое поведение является очень обидным для мамы невесты, и она может усомниться в правильном выборе дочери.

- Нельзя приводить с собой неприглашенного человека. Даже если гость идет на свадьбу в первый раз и никого, кроме жениха или невесты, не знает, нужно идти одному и в процессе празднования найти себе достойного компаньона и собеседника.

- Нельзя отводить в сторону для разговора одного из супругов, приходить без подарка и конфликтовать с другими гостями.

Корректное поведение и уважение ко всем присутствующим станут залогом успешного проведения свадьбы и гарантом хорошего настроения.

БЕСЕДА «СЕМЕЙНЫЙ ЭТИКЕТ»

Всем знакомо слово «этикет» и его значение. Все мы стремимся произвести впечатление на людей в обществе своими манерами, умением вести беседу, образом жизни. Нам даже свойственно чуточку привираться. Но как часто мы забываем о том, что наша семья – это маленькое общество, в котором тоже нужно вести себя по правилам.

Зачастую все случается наоборот. В домашних условиях с человека слетают все маски, и порой мы видим не учтивого, галантного гражданина, а деспота и тирана. Это совершенно неправильная позиция, поскольку семейный этикет – это основа основ всех отношений, восприятия мира и окружающей среды.

Нас формирует не общество, а домашняя среда. Дети – это уменьшенная копия родителей, они копируют все – манеры, речь, жесты. Глядя на то, как ребенок ведет себя в детском саду или в школе, можно понять, какая атмосфера царит в семье малыша. Поэтому и существуют правила семейного этикета, которыми не следует пренебрегать.

Семейный этикет начинается с малого. За нашими словами кроется великая сила, поэтому очень важно всегда говорить своим домашним: «спасибо», «пожалуйста», «приятного аппетита», «спокойной ночи». Эти слова на подсознательном уровне вырабатывают в человеке позитив, а если говорить об энергетике, то слова являются определенными «посылами» во Вселенную: что вы посылаете, то вам и возвращается.

Отношения между мужчиной и женщиной начинаются всегда романтично и необыкновенно, но почему-то, как только пара вступает в брак, романтизм исчезает. Часто

женщина перестает следить за собой - она надевает халат, который снимает только тогда, когда идет «в люди».

За мужчиной тоже не заржавеет – он становится холодным и апатичным, и вечер, проведенный у телевизора или компьютера, ему кажется гораздо интересней, чем общение с женой. Это совершенно неправильная модель поведения.

Например, на Востоке женщина ходит в парандже, зато дома, для мужа, она одевается красиво, красится. Она с ним нежна и обходительна. Так и должны поступать супруги вне зависимости от того, в какой стране они живут. Женщина должна радовать супруга (мужчины любят глазами) опрятным внешним видом, приветливостью. На этом построена любовь, которая, конечно, может пройти, если люди в браке станут халатно относиться и к себе, и к партнеру.

Обязательно должны быть семейные вечера, совместные походы в кино, кафе, на выставки. Галантность мужчин по отношению к своей супруге должна быть не только «показной», но и в личном общении. Так, мужчина должен всегда подавать своей даме пальто, делать комплименты, обращать внимание на новое платье или белье, делать мелкие подарки даже без повода, информировать жену о том, куда он уходит и когда вернется. Эти элементарные знаки внимания делают семейную жизнь гораздо ярче и интересней.

Женщине тоже не следует отставать от своего мужчины. Выбирая духи, следует ориентироваться не только на свой вкус, но и на вкус мужа, чаще баловать мужчину его любимыми блюдами, не перебивать его, когда он рассказывает что-то очень важное. И пусть вы это уже все слышали, не стоит ему делать замечание. Если мужчина повторяется, значит, тема для него важна, и он хочет, чтобы вы его выслушали.

Нельзя критиковать мужа или жену в присутствии детей и посторонних людей. Выяснения отношений нужно спрятать от посторонних глаз и ушей. Не нужно маниакально контролировать своего мужа – проверять карманы, бумажник, звонить ежеминутно ему на работу. Это унижает мужское достоинство, он подумает, что вы ему не доверяете.

Если вашему партнеру не нравится круг вашего общения, сделайте так, чтобы со своими друзьями вы встречались на нейтральной территории, и то – не слишком часто.

Очень важным является обращения друг к другу. У всех есть милые прозвища: «зайчик, котик, солнышко и пр.», это приятно. Но в присутствии посторонних людей эти обращения, как минимум, странны. Человека следует называть только по имени!

У женщин есть такая привычка – в разговоре с подругами или знакомыми, называть своего мужа мужем, игнорируя его имя. Это моветон, таким образом, вы обезличиваете человека, присваивая ему гражданский статус «муж». Да, он муж, но у него есть имя, которое вы должны любить, если любите своего мужа.

Старшее поколение также следует уважать, и из лексикона исключить такие слова, как теща, свекр, свекруха. Они – родители, они, в конце концов, бабушки и дедушки. По семейному этикету старшее поколение принято называть мама, папа, бабушка, дедушка. Если женщина не может называть маму своего супруга мамой, то нужно к ней обращаться по имени-отчеству. Также должен поступать и супруг.

Этикет семейных отношений прост и даже приятен, ведь каждый человек – это эхо: как его позовешь, так он и откликнется.

Известный американский психолог Дейл Карнеги вывел теорию шести правил для счастливой семейной жизни:

- не придирайтесь;
- не пытайтесь переделать своего супруга;
- не критикуйте;
- будьте друг другу признательны за счастье;
- оказывайте всегда друг другу знаки внимания;
- будьте предупредительны.

Что касается детского этикета, то здесь тоже следует проявить недюжинное внимание и терпение. Следует помнить о том, что, сколько ребенка не учи, он все равно будет смотреть на наглядный пример. Поэтому, если родители говорят ребенку, что хамить и оскорблять

нехорошо, а сами ведут себя друг с другом по-хамски, то вряд ли ребенок поймет то, что ему сказали - он будет делать так, как видит.

Детей обязательно нужно приучать к учтивости по отношению к взрослым и уважению к посторонним людям. И обучать нужно в игровой форме, чтобы ребенок не потерял ощущение детства.

Все наше счастье и взаимоотношения в семье зависят от нас и только от нас. А счастливым хочет быть каждый человек. Чтобы ваша семья была счастливой, а отношения такими, как будто вы только познакомились, любите и уважайте друг друга. Жизнь ведь одна, и надо по максимуму показать любимым людям, как вы их любите и уважаете. Если в семье нет любви и уважения, то где еще такие отношения можно встретить!?... Ответ, я думаю, очевиден.

Семейный этикет — это одна из важных составляющих гармоничных отношений в семье. Психологи не даром говорят, что прежде чем воспитывать детей нужно начать с себя. Если люди, живущие под одной крышей, будут жестокими и невнимательными друг к другу, тогда какой пример, они подадут своим детям?

Правила семейного этикета основываются в первую очередь на уважении и доверии. Правила семьи являются фундаментом, на котором всё держится, и если их убирать, тогда в скором времени всё рухнет. Элементарные правила поведения в семье имеют следующие составляющие, которых следует придерживаться каждому человеку.

Все выше перечисленные правила поведения в семье формируют семейный этикет. Немаловажно, ведь именно они помогут сохранить в семье крепкие отношения на долгие годы. Хотелось бы сказать, что все правила семьи существуют не просто так.

БЕСЕДА «ЭТИКЕТ ПУТЕШЕСТВИЙ»

Нравится нам это или нет, все мы - полномочные представители своей страны, своего города и местности. Представление о них во многом складывается от того, какое впечатление мы производим на окружающих.

Общие правила:

- Проявляйте внимательность и деликатность к соседям, сглаживайте разногласия, не принимайте участия в конфликтах.
- Берегите душевный покой - свой и окружающих. Не занимайтесь критиканством, не жалуйтесь по любому поводу.
- В критической ситуации сохраняйте здравый смысл и спокойное отношение к возникающим проблемам и инцидентам.
- Все необходимые вещи - особенно документы держите под рукой, чтобы никого не беспокоить их поисками.
- Будьте на месте в точно назначенное время.
- Возьмите с собой немного больше денег - с учетом непредвиденных обстоятельств.

Соразмеряйте расходы с финансами.

Путешествие самолетом:

- Путешествия в самолете требуют присутствия духа. Старайтесь быть спокойными.
- Чем быстрее летают самолеты, тем дольше добираться до аэропорта. На рейсы местных авиалиний принято прибывать за час до вылета, международных - за два.
- При входе в самолет поздоровайтесь со стюардессой.
- Если вас не устраивает обед, кресло, то не предъявляйте претензий обслуживающему персоналу - это бессмысленно. В этом виновато руководство авиакомпании.
- Безоговорочно выполняйте все требования экипажа, особенно в пристегивании ремнями безопасности. Сейчас это проделывают не только при взлете и посадке, но и при наборе крейсерской высоты.
- При взлете и посадке спинку кресла устанавливайте строго вертикально и откидной столик сложите. Если вы хотите откинуть спинку кресла, оглянитесь и проверьте, не причинит ли ваше резкое движение неудобства сидящим сзади.

- Сидящих в соседних креслах приветствуют, представляться не обязательно, только если завяжется непринужденная беседа.
- Запрещены темы об авиакатастрофах.
- Без особой надобности нельзя вставать с места и тем самым докучать соседям.
- Если вы плохо переносите полет или летите первый раз поинтересуйтесь, где лежит гигиенический пакет. Воздушные ямы чреваты неприятными последствиями. Использованный гигиенический пакет отдайте стюардессе.
- Алкоголь в воздухе действует значительно быстрее.
- Тяжелые или особо дорогие вещи лучше не класть в багажные отсеки над головой. Они могут открыться в самый неподходящий момент. Лучше поставить под сиденье или в ноги.

Путешествие поездом:

- С провожающими прощаются на перроне. Если они не помогают вам внести в купе багаж, то поставив вещи, выйдите вместе с ними. Не стойте в проходе, чтобы не мешать входящим. Не затягивайте процедуру прощания: попросите не дожидаться отправления поезда и попрощайтесь, стоя у окна. Уныло маячить на перроне или махать платочком вслед поезду - дурной тон.
- Не забудьте попросить разрешения поставить свои вещи под полку, если на ней уже сидит пассажир, и поблагодарить его.
- Нельзя ходить в поезде в халатах, пижамах и домашних шлепанцах. Допустим лишь дорожный или спортивный костюм. Первыми купе покидают мужчины - чтобы дать возможность дамам переодеться и привести себя в порядок.
- Те, кто занимает верхнюю полку, первыми готовятся ко сну и укладываются. А вот спускаться вниз утром можно только, как встал обитатель нижнего места.
- Не принято загромождать столик своими личными вещами - убирайте их в сумку. Не оставляйте пустые бутылки, банки и прочие остатки трапезы.
- Не проявляйте навязчивости в разговоре и не спешите открыть случайным попутчикам "всю душу". Можно предложить соседям разделить с вами обед, но не стоит обижаться или настаивать, получив вежливый отказ. Более уместно угостить фруктами и сладостями.
- Приглашать в свое купе знакомых можно лишь с согласия других «постояльцев». Курить - только если курят все. В противном случае курите в тамбуре.

Путешествие по воде:

- Обратите внимание на информацию о теплоходе, оснащении вашей каюты и способах связи с экипажем, которые вы получите на месте и строго следуйте им.
- Слово капитана судна - закон, а приказы и распоряжения не обсуждаются. Приглашение за капитанский столик - большая честь, нельзя отказывать - это крайне невежливо.
- Если вы испытываете недомогание от качки, не страдайте слишком публично, лучше провести это время в каюте.
- Если путешествие длительно, знакомятся не только со своими соседями по каюте, но и по столику в ресторане, и поддерживают дружелюбные отношения со всеми, с кем приходится общаться.

Путешествие туристическим автобусом - самым демократичным видом транспорта:

- Не причиняйте беспокойства другим пассажирам.
- Если на вашем билете не проставлен номер места, значит, можно занять любое. По неписаным правилам оно сохраняется за вами до конца поездки. Но лучше первое время подстраховаться - оставлять на нем журнал или что-то из вещей.
- Во время поездки не принято есть пищу с сильным ароматом (чеснок, копчености и т. д.). Напитки лучше пить через соломинку.

ПРАВИЛО 1: ИЗУЧИТЕ ОБЫЧАИ.

Это главное правило путешествий: чтобы быть тактичным и корректным, нужно изучить местную культуру и познакомиться с обычаями страны/региона.

Кстати, это еще и поможет вам избежать разных неприятностей.

Обычаи Запада и Востока крайне различаются, обычаи России и Европы - тоже. Поскольку в этой статье мы больше освещаем правила этикета во время туров по Европе, выделим основные особенности европейцев.

✓ В Европе люди заботятся о чистоте и безопасности. Бросать мусор или курить в неположенном месте здесь считается верхом неприличия. За мусор и вовсе предусмотрены штрафы.

✓ К людям относятся доверчивее и лояльнее: например, на заправках оплачивают бензин только после заправки; продавцы спокойно выставляют свой товар на улицу, находясь в помещении. Практически везде в Европе спокойно и безмятежно.

✓ Полицейских на улицах можно встретить по вечерам или во время мероприятий: они тут, действительно, контролируют (□) безопасность.

✓ А еще здесь принято оставлять чаевые (5-10%), благодаря персонал за обслуживание (официанты, бармены, горничные, водители, гиды, экскурсоводы и проч.).

P.S. Здесь оно, и правда, заслуживает похвалы.

ПРАВИЛО 2: СОБЛЮДАЙТЕ ДРЕСС-КОД.

Многие забывают об этом простом правиле, но оно часто формирует представление о человеке и его стране.

В Европе ценят простоту и лаконичность. Демонстрировать свою состоятельность здесь считается верхом неприличия.

А золотыми лосинами и сланцами здесь не только не удивишь, но отпугнешь.

Попытайтесь соблюдать элементарный дресс-код для прогулок и ресторанов:

НЕТ пляжной одежде - оставьте ее для моря, НЕТ вызывающему макияжу - оставьте его для клубов.

Для этого совершенно не обязательно класть в чемодан платье в пол, но все же стоит выбрать одежду и мейк, соответствующие обстановке.

ПРАВИЛО 3: СБАВЬТЕ ГРОМКОСТЬ.

Да-да, мы, действительно, умеем искренне выражать свою радость или гнев, вот только делаем это о-о-очень громко!

Всем знакома ситуация беспардонного вторжения в твое личное пространство: откуда ни возьмись появляется сумасшедшая русская семья - дети кричат, мать кричит на них, чтобы они замолчали и сделали то, что она просит, бьет по рукам, они сопротивляются и делают по-своему, ситуация достигает накала, и в этот момент отец включает «Районы, кварталы» в колонке на полную громкость...

Правила этикета здесь предельно просты: решать семейные проблемы нужно дома, детям - рассказать о правилах приличия, музыку в общественном месте слушать в наушниках, а говорить - тише.

Если на вас оглядываются - значит, вы говорите слишком громко.

Иногда это может быть сложным, но нужно лишь поработать над собой и своим поведением. Обратите внимание, мы и сами больше ценим спокойных, жизнерадостных, но не мешающих другим, людей.

ПРАВИЛО 4: СЛЕДИТЕ ЗА РЕЧЬЮ.

Наверняка, вам это тоже знакомо: пытаться объяснить что-то собеседнику, не понимающему русский язык, повышая голос.

Мы не знаем, откуда взялась такая странная привычка: говорить громче, когда тебя не понимают, - но знаем, что от нее нужно избавляться.

Если вы не можете припомнить нужное иностранное слово, попытайтесь подобрать синонимы, объяснить значение, показать жестами, самое простое - открыть переводчик, и показать на телефоне.

Найдите способ, подходящий в той или иной ситуации. Постарайтесь следить за своим голосом! □

ПРАВИЛО 5: УЛЫБАЙТЕСЬ:)

К сожалению, даже об этом простом правиле мы часто забываем.

Европейцы - очень позитивные и дружелюбные.

Они ценят улыбки и всегда рады спросить у вас: "как прошел день?", - рассказать о своих фирменных блюдах (в кафе) или обсудить новостные ленты.

Не стесняйтесь и отвечайте им взаимностью - вы убедитесь, позитив - это классно!

Улыбайтесь чаще на улицах и забывайте о своих повседневных проблемах! Вы же отдыхаете! Так сделайте эту поездку незабываемой!

ЛЕКЦИЯ «ПРАЗДНИЧНЫЙ ЭТИКЕТ»

Итак, по правилам этикета приходиться на праздник следует, предварительно получив приглашение. Оно может быть как письменным, так и устным, полученным по телефону или при встрече. Моветоном считается являться на праздник без приглашения – если, конечно, речь не идет об очень близких друзьях или родственниках, которые всегда рады вашему визиту. Получив праздничное приглашение, на него сразу же следует дать ответ: это позволит организаторам записать вас в качестве гостя. Если же возможности нанести визит нет из-за дел, не терпящих отлагательств, надо сообщить об этом приглашающей стороне.

Может сложиться ситуация, когда вы приняли приглашение на праздник, а потом оказывается, что неотложные дела заставляют вас опоздать. Конечно, по правилам приличия опаздывать не следует, но если ситуация безвыходная, допустимо задержаться максимум на 15 минут, пока гости не сели за стол; об этом также следует предупредить организаторов праздника. На торжество не следует являться без подарка – пускай даже небольшого. О нем нужно позаботиться заранее. А еще, собираясь на праздник, нужно подготовить поздравления, которые вы будете произносить. Дурным тоном считается мямлить и сочинять торжественную речь или пожелания на ходу.

Известное выражение «по одежке встречают» как нельзя более уместно для приглашенных на праздник. Прежде всего, одежда должна соответствовать случаю и быть нарядной, удобной и легкой. Собираясь на торжественный ужин в ресторане, лучше всего остановить свой выбор на дорогом платье или костюме, в то время как на встречах с друзьями допустима одежда попроще. Что касается маскарадов, то подобные торжественные мероприятия открывают большой простор для творчества и позволяют воплотить в жизнь даже самые смелые идеи.

Если вы решили купить на праздник новую одежду, подбирать ее нужно с учетом двух важных факторов: объективной оценки собственных материальных возможностей и возрастных особенностей; наряд должен скрывать ваши недостатки и подчеркивать достоинства. Купив к празднику новые вещи – платье, костюм или туфли – наденьте их накануне события, пройдитесь в них по комнате и посмотрите на себя в зеркало.

Чтобы праздник не оказался испорченным, вас должно все устраивать в вашем наряде. Кстати, если на празднике ожидаются танцы, в своей одежде для торжества стоит учесть и это. Безусловно, украшения и аксессуары уместны на торжествах – однако, подбирая их, стоит помнить о вкусе и чувстве меры, дабы не уподобиться новогодней елке.

Внимание перед праздником стоит уделить не только одежде, но и общему внешнему виду – а именно состоянию лица, волос и рук. Не обязательно при этом идти к косметологу – достаточно приобрести необходимые косметические средства и воспользоваться ими самостоятельно. Чтобы свести к минимуму необходимость использования косметики, вечером накануне торжества воздержитесь от употребления большого количества жидкости, а также соленых и жирных блюд. Если, несмотря на это, небольшая отечность на лице утром всё же появилась, снять ее можно, умывшись холодной водой и протерев лицо кусочками льда; также можно прибегнуть к легкому массажу лица. В случае, когда до вечернего торжества днем еще есть время, хороший вариант для подготовки к празднику –

косметическая маска, делающая кожу более гладкой и свежей (рецепты масок легко можно найти в интернете).

Где косметика – там и макияж, для наложения которого существуют определенные правила. Этикет предписывает представительницам прекрасного пола для дневных торжеств прибегать к светлым и натуральным тонам, а для вечерних – к более ярким. Конечно, яркий макияж зачастую смотрится выигрышнее, но электрический свет способен выдать дамские недостатки. Чтобы не промахнуться с макияжем, лучше всего заранее проконсультироваться со специалистом.

Еще один важный элемент имиджа – это духи и одеколоны, подчеркивающие индивидуальность, характер и жизненное кредо. К их выбору стоит подойти очень внимательно. Наконец, руки перед выходом в свет также стоит привести в порядок – они должны быть ухожены и опрятны. Маникюр завершает торжественный образ. Кстати, правило об ухоженности рук актуально и для представителей сильного пола.

Когда праздник подходит к концу и настает время уходить, гостям принято благодарить организаторов за приглашение и прекрасно проведенное время. В первую очередь прощаются с гостями старшего возраста, затем с молодыми. Покидающие праздник гости по общепринятым правилам сами открывают себе двери: если организаторы будут делать это за них, может сложиться неприятное впечатление, что участников торжества попросту выпроваживают с него.

Если рядом с мужчиной за праздничным столом была женщина, то он по правилам приличия обязан подать ей пальто и предложить проводить ее до остановки, до машины или до дома. Наконец, праздничный этикет гласит, что если кому-то из гостей срочно потребовалось покинуть торжество, об этом обязательно нужно предупредить организаторов.

Общение на вечеринке

Правила праздничного этикета гласят, что, придя на торжество, нужно уметь подстроиться под общий эмоциональный тон и настроение компании. Моветоном считается выделяться либо бурной эмоциональностью, либо, напротив, плохим настроением. Лучше всего держаться «золотой середины» и в рамках разумного сдерживать эмоции и контролировать чувства. Представителям сильного пола к новым знакомым женщинам следует обращаться на «вы»; позволить себе переход на «ты» может лишь женщина по отношению к мужчине.

Допустимо, когда старшие по возрасту обращаются на «ты» к более младшим; однако, девушкам по отношению к женщинам, которые старше их, следует обращаться на «вы». Что касается близких людей, то между собой они могут выбрать любую удобную форму общения. При этом им не составит труда найти темы для разговора — куда сложнее делать это с новыми знакомыми. Начинать с ними беседу лучше с нейтральных тем — к примеру, о погоде и о самом празднике. На торжествах лучше избегать острых тем и не говорить о политике, деньгах, проблемах общества и трудностях на работе. Также моветоном считается рассказ анекдотов в самом начале знакомства. А вот рассказ хорошей притчи или истории в ходе беседы на празднике, напротив, наверняка заинтересует ваших новых собеседников и привлечет к вам внимание.

Беседа подразумевает участие в ней хотя бы двоих людей. Если вместо нее собеседники будут слышать лишь ваш монолог, то наверняка будут скучать и быстро потеряют интерес к вам. В обсуждении хорошей темы участвует большинство гостей, что создает хорошее настроение на празднике. По правилам этикета в разговорах на празднике стоит воздерживаться от использования жаргонных и иностранных слов, из-за которых остальные гости могут почувствовать себя неловко. Сама речь должна быть четкой, спокойной и максимально грамотной, без слишком категоричных высказываний. На праздничных мероприятиях хвастовство, шепот между гостями и сплетни – моветон.

10 важных правил этикета в гостях и с гостями: от идей для подарков хозяевам (хорошая книга лучше цветов) до полезных деталей (например, тарелочки для косточек), о которых лучше не забывать, готовя праздничный стол.

1. Внимательно отнеситесь к приглашениям и ответам на них. Отправьте приглашения заранее (в бумажном виде, цифровом или по телефону), чтобы гости успели подготовиться. Сразу уточните, насколько формальным будет ваше мероприятие, во сколько оно закончится и где будет проходить. Отправьте вашим гостям подробный адрес – так его удобнее найти по навигатору. Если вы гость, на приглашение нужно ответить как можно скорее. Если у вас поменялись планы, то обязательно предупредите хозяина вечеринки заранее. Это лучше, чем просто не прийти на вечеринку, где вас ждут. Это касается также и встреч в повседневной жизни – всегда лучше сразу обсудить все детали приглашения.

2. Не приезжайте слишком рано. Конечно, праздничный этикет говорит о том, что желательно приехать на вечеринку ближе к началу (примерно за 15 минут), но ни в коем случае не раньше! В это время хозяева еще бегают по дому в суматохе, готовя и убираясь в последний момент; и пока они сами не закончили подготовку, им некогда встречать рано прибывшего гостя. Особенно, если тот приехал с цветами, для которых нужно еще найти вазу (см. пункт 3).

3. Приходите на вечеринку с подарками, но не обременяйте ими хозяев. Необычная книга с красивыми иллюстрациями, миниатюрный букет цветов в вазе, корзинка свежих фруктов, которые вы вырастили в своем саду, свеча или душистое мыло, симпатичное кухонное полотенце – такие подарки получать всегда приятно. Однако хозяева не особо обрадуются, если им придется перевернуть всю кухню в поисках подходящей вазы для букета, который вы притащили с собой на вечеринку.

4. Предложите помощь и помогите. Конечно, будет лучше, если вы не просто предложите, но и действительно поможете хозяевам накрыть на стол. Вместо весьма абстрактного вопроса «Могу я чем-нибудь помочь?», на который хозяин, скорее всего, ответит отрицательно, спросите открыто: «С чем именно мне сейчас помочь?»

5. Предложите хорошую альтернативу алкогольным напиткам. Не все пьют алкоголь, поэтому, даже если вы готовите для вечеринки ваш лучший фирменный коктейль, продумайте не менее выдающиеся безалкогольные варианты. Не забудьте подать их вместе с остальными напитками, чтобы у гостей был выбор, и им не приходилось обращаться к вам по этому поводу.

Если же вы готовите коктейль в большом объеме или делаете алкогольный пунш, не забудьте подписать емкости, чтобы гости не перепутали алкогольные и безалкогольные напитки.

6. Позаботьтесь о мусоре. Поставьте миски для косточек, хвостиков креветок, скорлупок от орехов и ракушек. Мало кто захочет бегать по всему дому с мусором в руках в поисках ведра для мусора. Избавьте ваших гостей от этого неудобства, поставив такие мисочки рядом с тарелкой с едой. Можете также первым выбросить в них косточки, чтобы гости последовали вашему примеру. Если же вы гость на вечеринке, прежде чем взять еду, найдите миску для мусора.

7. Соблюдайте застольный этикет. Таблички с именами оставьте для званого ужина: если вечеринка небольшая, этого можно не делать, но за длинным столом бывает сложно понять, кому где лучше сесть — дело значительно облегчат таблички с именами гостей. Попробуйте рассадить парочки в разные части стола, а более тихих гостей посадить рядом с «говорунами», чтобы оживить вечеринку.

8. Отложите телефон в сторону. Конечно, на многолюдной коктейльной вечеринке или на дне открытых дверей нет ничего страшного в том, чтобы проверить уведомления в телефоне. Но на любой вечеринке желательно просто выключить звук и убрать телефон подальше. А на званом ужине? Даже и не доставайте телефон из сумки! Когда вам во время вечеринки крайне необходимо оставаться на связи, скажите об этом гостям прямо. Искренне извинитесь, в двух словах объясните, почему вам нужно срочно ответить на звонок или на сообщение и вежливо удалитесь из-за стола.

9. Убедитесь, что в ванной и туалете все на месте. Каждый из нас надеется, что этого никогда не случится – нет ничего хуже, когда в разгар вечеринки (играет зловещая музыка) заканчивается туалетная бумага! Перед вечеринкой проверьте, все ли на месте: несколько

рулонов бумаги, мыло, полотенца для рук. Также не помешает поставить в ванную и туалет вантус, ароматные свечи и палочки.

10. Не паникуйте из-за пятен. Всегда устраняйте пятна ловко, спокойно и с долей юмора. Неплохо заранее позаботиться о том, чтобы на вечеринке иметь под рукой жидкость для выведения пятен. Если вы пролили напиток на вещь хозяев, предложите заплатить за химчистку или покупку новой вещи, если вы ее испортили.

ЛЕКЦИЯ «РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ»

Речевой этикет – это правила и принципы, которые помогают людям эффективно общаться. Человеку, который им следует, легче знакомиться, ладить с окружающими, избегать и улаживать конфликты. Детям и подросткам эти знания помогут самостоятельно решать проблемы через общение, а взрослым пригодятся в карьере и личной жизни.

В разных культурах речевой этикет отличается. Кореец при знакомстве поинтересуется вашим семейным положением, возрастом, местом работы и должностью. Собеседнику нужно знать это, чтобы понять, как с вами разговаривать и насколько низко кланяться. Такие порядки есть во многих странах Юго-Западной Азии со строгой иерархией в обществе. В Беларуси задавать личные вопросы малознакомому человеку невоспитанно.

Тон разговора зависит от ситуации и собеседника. В этой статье расскажем, как вести себя с людьми, в общении с которыми вы соблюдаете дистанцию. Например, с посторонними на улице и в магазине, новыми знакомыми, коллегами, клиентами, партнерами по бизнесу и начальниками.

Что регулирует речевой этикет

Манеры общения

Вежливость, доброжелательность, грамотность и умение слушать ценятся в любой культуре. По русскому речевому этикету также принята сдержанность, которая отражается не только в выборе тем для разговора, но и в голосе.

Говорите в среднем темпе – для лучшего понимания – и не слишком громко. Сухая манера общения невежлива, так как собеседнику покажется, что он вам неприятен. Но и чересчур возбужденный тон может поставить человека в неловкое положение. Поэтому говорите спокойно, но не отстранено. Интонация должна быть ровной, без долгих пауз, чтобы слушатель легче вас воспринимал.

Взгляд

Смотрите в лицо. При этом не нужно постоянно смотреть в глаза собеседнику, ему может стать неуютно. Достаточно редких и коротких взглядов с улыбкой.

Поза и жесты

Когда вы общаетесь, держите спину прямо, расслабьте плечи. Примите открытую позу, то есть старайтесь не скрещивать руки и ноги. Нельзя держать руки в карманах, раскачиваться и отворачиваться от собеседника. Не следует соглашаться одним кивком, нужно также выразить это словесно. Если знакомый разговаривает с группой людей, не отвлекайте его приветствием. Просто кивните или помашите ему.

Табу

Самые очевидные запреты – это грубые и нецензурные выражения. Также по этикету запрещены любые неодобрительные высказывания в адрес незнакомых. Если вам нужно сделать замечание знакомому, например подчиненному, отведите его в сторону и говорите негромко. Не отчитывайте других в присутствии посторонних людей. Не обращайтесь внимание на ошибки собеседника, неточные или неудачные выражения и ни в коем случае не делайте замечаний по поводу того, как он говорит.

При общении в компании нельзя монополизировать разговор. Не принято говорить громче других. Невежливо обсуждать с одним из собеседников вопросы, касающиеся только их двоих. Например, говорить о людях, которые неизвестны остальным. Нельзя говорить «он» или «она» про кого-то, кто присутствует при разговоре, или про уважаемого и известного всем человека.

Как вести себя в стандартных ситуациях.

Обращение к незнакомцам

В русском языке с этими словами непросто. Нейтрально-вежливые в советское время «товарищ», «гражданин» и «гражданка» вышли из обихода, а взамен ничего не появилось.

Один из выходов – использовать формулы обращения без называния собеседника: «Извините, можно вас спросить?», «Простите, вы не скажете...», «Будьте добры, как пройти...» и другое. Отвечать нужно так же вежливо: «Простите, не знаю», «Извините, не могу сказать, я нездешний».

Молодежь и людей среднего возраста можно называть «молодыми людьми» и «девушками», если вы старше или разница в возрасте невелика. Если вы младше, используйте вежливые формулы без называния собеседника. Также стоит учить детей обращаться к незнакомым ребятам: «Извини...», «Прости...».

Остальные выражения спорные. Обращения «мужчина» и «женщина» многим кажутся грубыми. На самом деле, ничего оскорбительного в них нет. Все дело в шипящих «ж», «щ», которые придают этим словам неблагозвучность. Филолог и лингвист Иосиф Стернин считает, что оба выражения можно использовать по отношению к людям среднего и старшего возраста в неофициальной обстановке. Только произносите эти слова быстро и с вежливой интонацией.

Выражения «дедушка», «бабушка» прямо указывают на возраст, поэтому используйте их осторожно. Допустимо обращаться так к пожилым в неофициальной обстановке, если они не стесняются своих лет и внешне выглядят как люди преклонного возраста.

Деловая переписка

Всегда указывайте тему письма. Так адресат сэкономит время и быстрее вникнет в суть вопроса. Обращайтесь к человеку по имени, если оно вам известно. Перепроверяйте, как его зовут, и расшифровывайте инициалы.

После приветствия кратко поясните, зачем вы обращаетесь. Если вы пишете не первый раз, напомните суть вопроса.

«Добрый день, Михаил Павлович, пишу вам по поводу завтрашнего собрания»

Деловую переписку ведут, чтобы решать рабочие вопросы, поэтому сообщения должны быть понятными, информативными и сдержанными. В них не место шуткам, метафорам и эмоциям.

Старайтесь также избегать канцелярита, то есть тяжеловесных конструкций.

Например:

«Оповещаю вас о возможности прохождения диспансеризации всеми сотрудниками компании...».

Чем проще вы напишите, тем лучше:

«Дорогие коллеги, вы можете пройти диспансеризацию с 1 сентября по 5 октября в поликлинике по адресу...».

К формулам речевого этикета относятся слова вежливости (*извините, спасибо, пожалуйста*), приветствия и прощания (*здравствуйте, приветствую вас, до свидания*), обращения (*ты, вы, дамы и господа*). С запада пришли к нам приветствия: *добрый вечер, добрый день, доброе утро*, а из европейских языков – прощания: *всего хорошего, всего доброго*.

К сфере речевого этикета относятся способы выражения радости, сочувствия, горя, вины, принятые в данной культуре. Так, например, в некоторых странах считается неприличным жаловаться на трудности и проблемы, а в других недопустимо рассказывать о своих достижениях и успехах. Круг тем для бесед различен в разных культурах.

ЛЕКЦИЯ «ПОВСЕДНЕВНЫЙ ЭТИКЕТ»

Называться воспитанным человеком может лишь тот, кто не просто в курсе правил хорошего тона, а тот, кто постоянно углубляет свои познания в этой области, признает их власть, их проникновение в самые глубины человеческого существа. Одним словом – тот,

кто воспитывает в себе подлинную вежливость, ту, что идет от самого сердца. Для такого человека эти правила, одновременно гибкие и деспотичные, не просто свод законов поведения в обществе, а свод законов поведения в **повседневной жизни**, в любой ситуации, включая те, которые не смог бы предусмотреть ни один учебник. Такой человек, благодаря своим психологическим установкам и постоянному желанию нравиться, всегда сможет найти нужный тон.

Кто первый проходит в двери.

Сегодня редко можно наблюдать картину, когда, стоя возле открытой двери, двое уговаривают друг друга: «Пожалуйста, проходите» – «Нет, пожалуйста, проходите вы». Обычно, когда нас пропускают вперед, мы проходим без излишних церемоний. И это правильно. Но все же, и при данных обстоятельствах возникают сомнения, – гость всегда входит первым. Ну а если он не знает дороги или за дверью темно? В таком случае хозяин входит первым, говоря: «Позвольте, я вас проведу» или «Пожалуйста, за мной». Точно так же следует поступить, если гость – женщина. В ситуации, если гость – мужчина, женщина идет первой.

Когда особенно уважаемого человека необходимо провести по учреждению или по квартире, где на пути попадутся несколько дверей, вежливость требует от встречающего вести себя следующим образом: открыть дверь, пропустить гостя; потом слегка опередить его в направлении следующей двери, открыть эту дверь, пропустить гостя; опять чуть опередить, открыть следующую дверь, пропустить гостя и т. д.

Если перед вами двухстворчатые балансирующие двери: женщина, идущая впереди, берется за ручку правого крыла и притягивает ее к себе; стоящий за ней мужчина перехватывает ручку и придерживает дверь; женщина проходит, за ней мужчина. Левое крыло двери следует оставить в распоряжении идущих навстречу.

Берем в долг.

Одалживание денег, как и прочих вещей, - услуги особого характера. Одалживая кому-то деньги впервые, мы рискуем; отказывая - тоже рискуем добрым о нас мнением.

Не будет ничего дурного, если, давая в долг деньги, вы сразу же оговорите срок их возврата. Желательно, правда, чтобы занимающий деньги сам назвал срок, когда он собирается вернуть долг. Если знакомый заметно медлит с отдачей денег, вполне допустимо ему об этом напомнить. Вежливее будет, напоминая о долге, сослаться на предстоящие расходы. При этом должник обязан извиниться и указать новый срок (если в настоящий момент не располагает нужной суммой). В данной ситуации одинаково неприятно как напоминать о таких вещах, так и выслушивать подобные напоминания. Лучше этого просто не допускать.

Если вы не можете вернуть деньги в срок, скажите об этом и спросите одолжившего, может ли тот еще подождать. Если нет – займите нужную сумму в другом месте и с благодарностью возвратите в «первые руки». Если сроки не были оговорены заранее, то обычно подразумевается, что долг будет возвращен в течение месяца (т.е. за период одной зарплаты).

Нет ничего обидного в том, что дающий в долг запишет в вашем присутствии сумму, которую он одолжил, а позднее, при возврате, перечеркнет свою запись. Отдавая долг, вежливее будет подобрать денежные знаки крупной стоимости. Отдают деньги без конверта.

Небольшие суммы вполне возможно занимать и отдавать в присутствии третьих лиц, крупные – с глазу на глаз. Всевозможные обсуждения подобных проблем лучше проводить без свидетелей. Желательно также никогда не рассказывать посторонним, сколько и кому вы дали в долг или, наоборот, заняли.

Заняв у знакомых необходимую в настоящий момент вещь, следует ее возвратить вовремя и в том же состоянии, в каком она была получена. Никогда ничего не одалживают без ведома хозяина и не возвращают вещь неисправной, объясняя это ее недостаточно хорошим качеством. При условии самых дружеских отношений можно не покупать новую вещь, если случилось испортить одолженную, - достаточно сдать ее в ремонт. Конечно,

лучше не портить чужих вещей, которыми вам пришлось воспользоваться, и вообще обращаться с подобными просьбами даже к близким людям как можно реже.

Предметы гардероба вовсе не следует одалживать. Иногда это допустимо среди членов семьи. Но ни в коем случае неприемлемо в условиях общежития или интерната.

Существует ряд «заповедных» вещей, которые ни при каких обстоятельствах нельзя просить. В их числе парадное платье, а также то, что постоянно требуется владельцу для работы. Часто какая-либо вещь в хозяйстве наших знакомых может показаться нам обычной, однако для владельца является предметом особой гордости, которым он «дорожит». Не следует обращаться с просьбой одолжить машину, магнитофон, фотоаппарат, телевизор, редкие пластинки.

Одолженные мелкие вещи или небольшую сумму денег можно без дополнительных хлопот вернуть хозяину при встрече. Крупную сумму или громоздкий предмет следует отнести домой.

Правила курения.

Нельзя курить при следующих обстоятельствах:

- там, где висит объявление, запрещающее курить;
- там, где нет объявления, но и без него хорошо известно, что курить нельзя, - это театр, кино, бензозаправочная станция, больничная палата, экзаменационная комната;
- входя в частную квартиру, в учреждение, магазин, общественный транспорт;
- в комнате, где находится больной;
- во время танца;
- за обедом между супом и вторым блюдом;
- во время торжественных заседаний;
- женщине — на улице.

Мужчина в обществе женщины может закурить на улице, выходя из кино, театра, во время длительной прогулки.

Находясь в чужом доме, если хозяин или хозяйка не предложили сигареты, прежде чем закурить, следует спросить разрешения. У всякого курильщика должны быть при себе сигареты.

Женщина не подает огонь мужчине. Ни спички, ни зажигалку не берут из рук желающего подать вам огонь. Кто первый зажигает спичку и зажигалку, тот подает огонь.

Если женщина, желая прикурить, достает свои спички, мужчина стараясь ее опередить и предложить огонь своей зажигалки или спички, не должен при этом выхватывать коробок из ее рук.

Мужчина встает, если кто-нибудь, стоя, предлагает ему сигареты или спички. Встает также, если хочет кому-то стоящему предложить сигарету или подает огонь.

Можно не вставать, если партнер или партнерша, которым мужчина хочет подать спичку или сигарету, сидят близко. Нельзя протягивать горящую спичку или зажигалку перед лицом третьего лица, в таком случае следует встать и обойти сидящего.

Подавая огонь, собственную сигарету вынимают изо рта и кладут в пепельницу или держат в руке. Подавать собственную сигарету для прикуривания партнеру допустимо лишь среди «потерпевших крушение на плоту», как сказано во французском учебнике хорошего тона.

Пепел следует стряхивать только в пепельницу! Не в блюдце, не в вазоны, не за обогревательные батареи, не в декоративные вазы. Если поблизости нет пепельницы, можно попросить ее принести. Не стоит оставлять горящую сигарету на мебели. Не следует здороваться или разговаривать с сигаретой во рту. Нельзя даже случайно позволить себе дымить в лицо сидящих или стоящих рядом.

На лестнице.

Раньше было принято, чтобы мужчина, поднимаясь по лестнице с женщиной, непременно шел впереди нее. В настоящее время определился несколько иной порядок: целесообразно и потому оправданно, чтобы мужчина стремился опередить даму только в тех

случаях, когда лестница темная, крутая или шаткая. Если обстоятельства складываются иначе, впереди идет женщина.

Когда на лестнице сталкиваются мужчина и женщина, идущие в разных направлениях, женщина не обязана отходить от перил, даже если это противоречит правилу правостороннего движения; стороны лестницы с перилами – привилегия слабого пола.

В лифте, эскалаторе.

В автоматических лифтах женщина, если она едет без сопровождающего, сама нажимает нужную кнопку. Находящийся в лифте мужчина, если он стоит близко к панели, спрашивает остальных (прежде всего женщин), какой этаж им нужен, и нажимает кнопки. В переполненном лифте иногда не действует правило – сначала выходят женщины. Точно так же в лифтах служебных зданий мужчины стоят в стороне, давая женщине войти, если только они не сопровождают их.

В переполненном общественном лифте мужчина не снимает шляпу, если даже он сопровождает женщину. В лифте жилого здания или гостиницы жилого типа он, пожалуй, снимет шляпу, когда войдет женщина, если руки у него не заняты свертками. В полных лифтах воспитанные люди отступают в сторону или на время выходят, чтобы дать возможность выйти стоящим сзади. Мужчине, сопровождающему женщину, не всегда удается выйти первым, повернуться и помочь даме, и действовать надо по обстоятельствам.

В лифте, как и в любом другом месте, здороваются с теми, кого приветствуют всегда. Лифт – это такая же «общественная территория», как улица или лестница, здесь можно не снимать головной убор.

Мужчина, сопровождающий женщину, дает ей первой войти на движущийся вверх эскалатор, если только по какой-либо причине ему не надо встать выше и помочь ей сойти. При случае он обычно сходит с эскалатора первым, чтобы помочь женщине, если она оступится.

В магазине.

Делая покупку в магазине, не лишне помнить о том, чтобы не утомлять продавца мелкими капризами или затянувшейся нерешительностью. Подходя к кассе, нужно иметь наготове приблизительную сумму денег, необходимых для покупки, а не искать их в кошельке или карманах в последний момент. Не следует медлить и пересчитывая сдачу. Современный ритм жизни требует от нас быстрых и четких реакций.

В дверях магазина или учреждения прежде пропустите выходящих, а уж затем входите сами. Таким образом исключается образование «пробки» внутри помещения.

В больших магазинах или других учреждениях массового сервиса мужчина может не снимать головной убор. Однако там, где клиент обслуживается индивидуально (например, в ателье бытового обслуживания, в сберкассе или на почте), полезно не забывать вовремя снять шляпу и поздороваться с тем, кто будет с вами работать.

Отношения с соседями.

Соседи, долгое время живущие в одном доме, как правило, приветствуют друг друга при встрече даже в случае, если мало знакомы. В обязанности соседей входит целый круг правил, главное из которых – как можно меньше мешать другим. Это значит: запрещать детям шалить, не разрешать им кричать под окнами, не оставлять в своей квартире воющую часами собаку, вообще не производить большого шума. Не следует громко включать радио, колоть дрова, скандалить с домашними, слишком часто упражняться в игре на трубе (не только после 23 часов, что предусмотрено правилами, но даже на протяжении дня). Если и приходится нарушать чужой покой по случаю именин, ремонта с долблением стен, нужно предупредить об этом соседей. По крайней мере они при этом будут знать, что происходит, и приблизительно предполагать, когда закончится шум, а это уже успокаивает.

Естественно, если соседи позволяют вам пользоваться своим телефоном, беспокоить их можно только в самых необходимых случаях. По-соседски мы одалживаем сахар или утюг, но совершенно необходимо своевременно вернуть одолженное. Если покушение соседей на предметы нашего обихода переступают границы дозволенного, можно сказать: «К

сожалению, не могу, мой пылесос не очень исправен». Не стоит и говорить, что это охладит соседские симпатии, но иногда подобные меры бывают необходимы.

Не следует бесцеремонно врывать в квартиру к соседям для того, чтобы взять адрес полотера и попутно поинтересоваться, как они живут. Следует принять как должное, если соседка сообщит нужный вам адрес в прихожей.

Некрасиво разглядывать, что соседка несет в сумке из магазина, сплетничать на тему, откуда кто берет деньги. Не красит соседей и подглядывание в приоткрытую дверь, как только раздадутся шаги на площадке, и пристальный интерес, «кто с кем» и почему. Частная жизнь окружающих не служит темой разговоров культурных людей.

В условиях современной жизни трудно избежать неудобств по поводу того, что за стеной кто-то учится играть на рояле или дает уроки музыки. Ни один закон подобных «действий» не запрещает. Тем не менее, об этом можно поговорить с соседями. В таких случаях, например, на стену хорошо повесить что-нибудь звукопоглощающее. Немало неприятностей в современном доме порой доставляют и просто шаги над головой. Среди воспитанных людей не представляет большого труда вменить в обязанность домашних ходить по квартире в тапочках.

В общей квартире нередко возникают неприятные конфликты. Именно дома каждый стремится к предельной раскованности, хочет свободно предаваться любимым занятиям, привычкам, которые иногда вступают в противоречие с привычками живущих рядом. Хуже всего, если в результате мелких повседневных столкновений возникает «военная ситуация». Пока до этого не дошло, необходимо принять предупредительные меры. В общих квартирах важно условиться, когда отдельные жильцы занимают места общего пользования. Обязательным является, как говорится, «хождение на цыпочках» на общественной территории – в прихожей, кухне, ванной. Обязательна осмотрительность в выражениях, домашней одежде, во всем поведении. «Всякое существование – это сосуществование», – сказал древний философ. Чем больше уступок сделаешь сам, тем больше их можешь требовать от других.

Ваш квартирант тоже имеет право на спокойную жизнь, несмотря на то, что занимает комнату в вашей квартире. Это его комната, он за нее платит. Хозяевам не следует входить к нему без стука, интересоваться тем, куда он ходит, откуда возвращается, кого принимает, кто ему стирает рубашки, почему он не употребляет кефир, просматривать его чемоданы, корреспонденцию. Все это элементарно, но иногда не мешает напомнить.

Квартирант, в свою очередь, обязан бережно обращаться с имуществом хозяев. Ему не нужно забывать, что он находится не вполне на равных правах с основным квартиросъемщиком. На практике это значит, что он обязан приспособиться к обычаям, существующим в доме. Можно пользоваться будильником, но так, чтобы не ставить на ноги весь дом; можно утром ходить в таком костюме, который принят в доме: халат, пижама (хождение в трусах мало где принято). Нужно постараться не разбрасывать свои вещи, о которые домашние будут спотыкаться; не готовить пищу с резким, неприятным для окружающих запахом и т. п. Лучше всего эти важные мелочи оговорить при сдаче комнаты.

Поведение в общественном транспорте.

Уступая место женщине, галантный мужчина притрагивается к шляпе, затем он встает как можно дальше от нее и не смотрит в ее сторону. Никто не ожидает, что возвращающийся с работы мужчина уступит место любой стоящей рядом женщине (пусть совесть подскажет, как ему поступить). Но приличия обязывают его уступить место уставшей матери с маленьким или грудным ребенком, беременной женщине, старику или инвалиду. Иногда можно наблюдать, как мужчины вскакивают при виде хорошеньких девушек, которые вполне могут и постоять, в то время как пожилые женщины часто стоят.

В общественном транспорте.

Нет нужды говорить, что юноша или девушка не должны сидеть в общественном транспорте, если пожилые женщины или женщины с детьми на руках стоят.

Тот, кому уступили место, благодарит, но никогда не начинает разговора с уступившим место лицом.

Если мужчина уступает место женщине, которую сопровождает другой мужчина, последний должен высказать благодарность.

Мужчины иногда ошибочно полагают, что при выходе из транспорта надо пропустить вперед женщину, которую они сопровождают. Это неверно, мужчина должен выйти первым, а затем помочь своей спутнице. На незнакомых мужчин это правило не распространяется, они просто пропускают женщин при выходе, если не возникает никаких очевидных затруднений. Мужчина может помочь женщине с багажом или с маленьким ребенком, если этого не сделают водитель или кондуктор. Но он должен при этом вести себя очень корректно, не навязываться с разговором, а оказав помощь, не пытаться без необходимости завязать знакомство.

В поезде, трамвае или автобусе также необходимо помнить о соблюдении определенных правил. При посадке придерживаться очереди, уступая первенство старшим, стоящим рядом, мужчины – женщинам. Если женщина находится в обществе мужчины, то в транспорт они садятся согласно своей очереди. Женщина не должна стараться подняться в вагон трамвая или автобус первой, пользуясь своим преимуществом и оставляя при этом спутника. Если все же случилось, что он оказался далеко позади своей спутницы, то ему вовсе не следует нетерпеливо устремляться вперед, расталкивая при этом других женщин. Не произойдет ничего ужасного, если на короткое время вас с вашей знакомой разделит толпа.

Воспитанный мужчина сядет в транспорте только в том случае, если поблизости не стоит ни одна женщина. И старается тотчас же предложить свое место женщине, которая, войдя в вагон, встала рядом с ним. Его обязанностью является уступить место пожилой женщине, женщине с тяжелой сумкой или знакомой. По отношению к молодым, здоровым посторонним женщинам такой жест – добровольная вежливость. Поэтому не в каждом случае уместны громкие замечания в адрес «сегодняшней молодежи». Ведь молодой мужчина может возвращаться с утомительной работы или плохо себя чувствовать.

Женщина, которой уступили место, должна тотчас за это поблагодарить. Не годится в таких случаях на освобожденное место сажать своего здорового ребенка (даже младшего школьного возраста).

Особа, сопровождающая пожилую женщину, для которой не оказалось свободного места, может обратиться к кому-нибудь помоложе с просьбой его уступить, но делать это следует спокойно и вежливо.

Женщина не уступает места мужчине даже намного старше себя. В большинстве случаев ему станет неловко: ни один мужчина не хочет, чтобы его принимали за старика. Молоденькая девушка может уступить место пожилому родственнику.

В транспорте нужно стараться не наступать людям на ноги, не опираться на человека, стоящего рядом, не подталкивать его в спину. Неприлично пристально разглядывать своих попутчиков.

Если женщина едет с мужчиной, он первым проходит к выходу, прокладывая ей путь, первым выходит, помогая сойти женщине. Однако подобная галантность со стороны мужчины вряд ли уместна в отношении начальника (разумеется, если он не женщина), с которым довелось ехать вместе.

В поезде, самолете и на пароходе.

В поезде внимание и вежливость к окружающим подчас требуют от нас значительных усилий. Толпа и жара, толчея и громоздкий багаж – все это может даже спокойного человека превратить в оголтелого железнодорожного пассажира, пускающего в ход локти, а то и крепкое словцо.

Самолет требует от пассажира обычных правил поведения в дороге. Тем более что сами по себе отпадают проблемы давки, багажа, необходимость уступать свое место. Однако все же напомним, что в полете не надо вызывать панику среди пассажиров, например, такими замечаниями: «Кажется, один мотор уже не работает...», или меланхолически предаваться воспоминаниям об известной вам воздушной катастрофе: «Погода была хорошая, такая как сегодня».

На пароходе следует представиться соседу по каюте. Не годится занимать весь шкафчик – он, как правило, рассчитан на двоих. Умывшись, не забудьте привести в порядок раковину: после вас ею будет пользоваться ваш сосед. Даже при самых первых признаках морской болезни нужно выйти из каюты в туалетную комнату.

В автомобиле.

Поездка в автомобиле – это тоже определенный круг прав и обязанностей. Почетным местом в личной машине считается переднее – рядом с водителем. Правда, это место менее безопасно, но зато сидеть здесь интереснее. Существуют два мнения относительно того, кому предлагать это место. Практически чаще переднее место занимает супруга хозяина машины, а гости располагаются на задних сиденьях. Но лучше всего предложить им выбор, потому что может оказаться, что именно задние сиденья гостю более удобны. В сочетании – двое хозяев, двое гостей – около водителя садится женщина-гость, на задних местах – хозяйка и мужчина-гость. Допустимо также, что рядом с хозяином садится мужчина-гость, а дамы позади. Выбор одного из этих вариантов предоставляется гостям.

Некогда в обязанности водителя, если он отвозил женщину, входило открывать перед ней дверь машины. Для этого мужчина оставлял руль, переходил на другую сторону машины и, открыв дверь, помогал даме выйти. И в настоящее время подобная галантность не изжила себя окончательно, а в отдельных странах даже является обязательной. Во всяком случае выглядит это очень привлекательно. Но все же в большинстве случаев мужчина-водитель только наклоняется и открывает дверь с той стороны, где сидела женщина. Сегодня подобный жест расценивается как исключительное внимание к женщине, которая вам особенно симпатична. Всегда, во всех случаях мужчина-водитель обязан помочь женщине вынести багаж.

Пассажир, сидящий рядом с водителем, добровольно берет на себя ряд особых обязательств. По просьбе водителя он должен протянуть ему сигарету, зажженную зажигалку, развернутую конфету. Не следует допускать в таких случаях энергичной критики, восклицаний вроде: «Ты с ума сошел!», даже если вы испугались, даже если при резком торможении пришлось стукнуться о переднее стекло! Пассажиры обязаны проявлять полное доверие к водителю, коль скоро они сели в его машину. Даже близкого друга, сидящего за рулем, не следует просить о том, чтобы он подвез «голосующих», или останавливать машину без видимой необходимости. Такие вопросы решает сам водитель.

Не годится упрашивать знакомого, чтобы он «подбросил» вас на работу или брал с собой на воскресные прогулки. Такие предложения должны исходить только от хозяина машины.

Если вас подвозят попутно и заранее условия оплаты не обсуждались, то в конце пути нужно дать водителю сумму, примерно соответствующую стоимости проезда в такси (на загородном шоссе – примерную стоимость проезда в автобусе). Некоторые водители отказываются брать деньги – это их дело.

Личную машину, как правило, не одалживают. В отдельных, неотложных случаях можно попросить знакомого, чтобы он отвез вас в больницу, на вокзал.

Вечером, выходя из дома знакомых в обществе других гостей, хозяину машины следует предложить подвезти нескольких человек в зависимости от количества мест в его машине. Если это, например, пять человек, а в машине могут разместиться только трое, присутствующие сами решают, кто поедет.

В служебной машине, которую водит штатный шофер, почетным сиденьем считается заднее. Но начальник поступит более вежливо по отношению к водителю, если сядет рядом с ним. Нелепым выглядит положение, когда начальник усаживает свою сотрудницу рядом с водителем, а сам садится сзади. Его авторитет несколько не пострадает, если он разместится вместе с сотрудницей сзади или сам сядет около водителя.

В такси.

Если в такси вы видите табличку «Не курить» или об этом просит шофер, нужно подчиниться безоговорочно. Таким же образом шофер в ответ на просьбу пассажира обязан закрыть окно.

Вежливость требует, чтобы садящийся в такси пассажир поздоровался с водителем, тот столь же вежливо обязан ответить на приветствие.

Из двоих пассажиров первой садится в такси женщина. Сопровождающий ее мужчина садится рядом с ней, а не около водителя.

В самолете.

Существует небольшой набор правил поведения в самолетах, единый для всего мира. Некоторые пункты из этого перечня могут показаться наивными, но именно с ними почему-то возникают серьезные проблемы. В любом случае это должен знать каждый путешественник.

Вес ручной клади ограничен, но не ограничены габариты. Не берите с собой в салон крупногабаритные предметы. Надутый матрас, удовлетворяя критериям по весу, все же создаст некоторое неудобство.

Храните ручную кладь в верхнем отсеке, расположенном непосредственно над вашим посадочным местом. Если все же требуется еще некоторое пространство для вашей ручной клади, подождите пока закроются двери салона, тогда вы будете уверены, что все пассажиры заняли свои места, и найдите свободное место в отделении для ручной клади.

Положите ваш жакет или пальто поверх своей ручной клади, а не рядом. Иначе это может занять место соседа. Занимайте место в соответствии с номером, указанным на посадочном талоне. Вы можете пересесть на другое свободное место, если видите, что все пассажиры заняли свои места и есть свободные кресла.

Если вы путешествуете один и вас просят поменяться местами, чтобы присоединиться к семейству, всегда помните, что вы тоже когда-нибудь можете обратиться с такой просьбой.

Запомните: в замкнутом пространстве самолета людей раздражает все, что не делают они сами, — слушаете ли вы плеер, работаете на ноутбуке, пишете документы... Иногда это приводит к скандалам.

Не откидывайте спинку кресла полностью. Правда, иногда это хороший способ бороться с непослушными детьми.

Существует серьезная проблема: многие пассажиры снимают в полете свои туфли, со всеми вытекающими отсюда последствиями для их соседей. Поступая так, берите с собой легкие тапочки. Уважайте людей.

Не утомляйте других пассажиров разговорами.

Вставая, не цепляйтесь за спинку кресла, находящегося впереди вас. Вы можете разбудить спящего там человека, который долгое время старался заснуть, чтобы легко перенести полет.

Не разговаривайте с товарищем, стоя в проходе, — вы мешаете находящимся рядом пассажирам.

Не оставляйте в проходе свои вещи. В противном случае не ворчите, что стюардесса долго не приходит к вам.

Будьте осторожны с подносами с едой и горячими напитками. Осторожно открывайте контейнер с салатом, приправой и напитками.

Если вы испачкали костюм соседа, извинитесь и предложите оплатить химчистку.

Туалет в самолете — это не будуар или раздевалка. Будьте быстры и не оставляйте после себя грязь.

Помните, что воздействие алкоголя усиливается на высоте. Знайте меру.

Самолет — не ваш офис. Разбросанные бумаги создадут дискомфорт для других пассажиров.

Осторожно открывайте дверцу отсека для ручной клади, расположенную над креслом. От вибраций в течение полета вещи могут менять свое местоположение, и, резко открыв отделение, вы не сможете их поймать, отчего пострадает сидящий пассажир.

Не задерживайтесь на выходе, высматривая встречающих вас людей, освободите проход для других.

На улице.

Как ходить по тротуару.

На улице мужчине полагается идти слева от женщины; если же идут двое мужчин, то слева идет тот, кто моложе. Если на улице грязно или ведутся дорожные работы, то мужчина идет с внешней стороны тротуара.

Если вы идете по улице втроем, середина, как самое почетное место, отводится лицу более уважаемому. Например, профессор между двумя студентами, женщина между двумя мужчинами. В сочетании «мужчина и две женщины» – мужчина идет в центре. Этим предполагается, что в данной обстановке для каждой из женщин он служит равной опорой, к тому же так легче поддерживать разговор.

Если вместе идут четверо, то лучше разделиться на пары, женщины или старшие по возрасту идут впереди. Общество из пяти человек разделяется на пару и троих, таким образом, никто не остается в одиночестве.

Двигаясь по улице в необходимом вам темпе (как правило, ускоренном), нужно тоже стараться не причинять неудобств – ни пешеходам, ни автомобилистам.

Чего не должен делать воспитанный человек.

Воспитанный человек на улице:

- не сорит, не плюет, не показывает пальцем;
- не кричит на детей;
- не останавливается внезапно посередине дороги для того, чтобы поговорить с товарищем;
- не ходит по газонам, по левой стороне тротуара, не бросает огрызки, не выплевывает косточки, не лузгает семечки и не носит включенным транзистор или портативный магнитофон.
- Некрасиво силой пробивать себе дорогу к витрине, на которой, возможно, и выставлено нечто интересное.
- На улице не следует часто оборачиваться. Мужчине не подобает оглядываться вслед проходящим женщинам, особенно в тех случаях, если он разделяет общество другой женщины.

Небрежное обращение с правилами дорожного движения – это не только неоправданный риск в отношении собственной жизни, но и неуважение к нелегкому труду водителя. В свою очередь, водители должны помнить о том, что хладнокровно обрызгивать прохожих грязью — вопиющее бескультурье.

Встретив знакомого на улице, лучше не допытываться: «Куда идешь?», и не останавливать приятеля, который идет не один.

Мужчина всегда пропускает женщину вперед. Но если проход труден (толпа, узкий, ненадежный мостик), впереди идет мужчина, в опасных местах предлагая женщине руку.

Мужчина всегда помогает идущей с ним женщине нести сумку с продуктами или вещами, чемодан, портфель. Однако он выглядит нелепо с дамским зонтиком в руках или сумочкой своей спутницы. Женщина также сама несет снятый плащ или жакет.

Как следует носить закрытый зонтик? Женщина подвешивает его на запястье за предусмотренный именно для этого случая шнурочек. Мужчина носит закрытый зонтик на левом предплечье или в правой руке, как трость. Не полагается носить зонтик наперевес, как копьё: им можно нечаянно уколоть идущего за вами. Пользуясь открытым зонтом, нужно следить за тем, чтобы не задеть им чужую голову, очки. Спускаясь в подземный переход, зонт нужно сложить.

На ходу не следует есть. В крайнем случае можно позволить детям по дороге съесть мороженое, фрукты или баранки. Взрослому же лучше съесть мороженое или пирожок, стоя у киоска или сидя на лавочке в городском сквере.

Общепринято, что мужчина курит на улице, хотя по строгим правилам хорошего тона этого следовало бы избегать. Но женщина на улице может закурить только в самых исключительных случаях. Если у мужчины попросили прикурить, вежливее будет протянуть спичку, а не дымящуюся сигарету.

Какой должна быть одежда.

К одежде, в которой мы выходим на улицу, нужно быть очень требовательными. В первую очередь исключаются в туалете неопрятность и небрежность. Лучше выйти в обычной спортивной рубашке, но чистой и аккуратно застегнутой, нежели в белой, но несвежей, «из-под пиджака». Накинутый на плечи или зажатый под мышкой пиджак – весьма сомнительное дополнение к туалету. Сандалеты на босую ногу мужчина надевает только в местах отдыха.

Никогда не носят перчатки к костюму, а подбирают их к пальто, плащу или куртке.

Неуместные реплики и замечания.

Невежливо, проходя по улице, делать громкие замечания в адрес прохожих по поводу их одежды, роста, выражения лица и т. п.

Юноши, которые посылают в адрес проходящих девушек даже остроумные реплики, печально демонстрируют недостатки своего воспитания.

Обращение к случайному прохожему со словами «У вас на чулке спущена петля» или «У вас забрызгано пальто» расценивается как бестактность, нежели как услуга. Но вполне уместно будет обратить внимание незнакомой женщины на то, что у нее открылась сумка, или вовремя подсказать мужчине, что у него из кармана идет дым: тлеет трубка.

Правила хорошего тона для автолюбителей.

Водитель-новичок, попадая на дорогу, может растеряться в многообразии световых и звуковых сигналов, подаваемых участниками движения. О сигналах светофора, регулировщика и дорожных знаках вам расскажут в автошколе, но опытные водители могут получить гораздо больше информации о действиях других автомобилистов (и в свою очередь информировать других), используя негласный язык общения на дороге. Автомобилисты, знающие язык и правила «хорошего тона на дороге», имеют меньше шансов попасть в неприятную ситуацию.

Для выражения благодарности – включение аварийной световой сигнализации-«аварийки» (пару раз моргнуть).

Применяют в знак благодарности за действия соседнего авто, если кто-то пропустил вас на трассе или в городе, дал вам возможность выехать с обочины или перестроиться из соседнего ряда, дал обогнать. Можно щелкнуть сначала левым, а потом правым «поворотником», что аналогично сигналу «аварийкой». Поднятая от руля рука ладонью к лобовому стеклу – для встречного авто, например, предупредившего об опасности на дороге.

Выражение возмущения – короткие звуковые сигналы. Один – предостережение, два – недовольство, три – раздражение, четыре и более – брань. Многократное мигание дальним светом.

Для обозначения своего возмущения многие водители просто обгоняют автомобиль и притормаживают перед ним или вообще полностью останавливаются. Но следует помнить, что на дороге очень много нервных водителей, и данная ситуация может привести к непредсказуемым последствиям.

Впереди опасность – включение аварийной световой сигнализации.

Для движущихся сзади – информация о том, что впереди какая-либо опасность, не обозначенная соответствующими дорожными знаками (затор, ДТП, ремонт проезжей части и т. п.).

Кроме этого, информировать следующий за вами автомобиль об опасности впереди можно нажатием несколько раз на педаль тормоза. Водитель движущегося за вами автомобиля узнает об опасности по вашим сигналам тормоза. Этот сигнал означает «держи дистанцию».

Два кратковременных включения дальнего света. Такой сигнал для встречных обозначает – впереди по ходу движения сотрудники ДПС или по стороне движения встречного транспорта какая-нибудь опасность. Получив такое предостережение от встречных водителей, вежливо поблагодарите их жестом руки, обращенной ладонью вперед.

Просьба переключиться с дальнего света фар на ближний – кратковременное включение дальнего света фар. Применяется ночью, как просьба к встречному, который едет с дальним светом или слепящими противотуманками.

Пропустите, дайте дорогу – один длинный сигнал дальним светом. Применяют с включенным левым поворотом и без левого поворотника. Возможно добавление длительного звукового сигнала – на трассе применяется в экстремальных ситуациях при обгоне, когда, выскочив на «встречную», водитель не успевает завершить маневр и просит встречную машину съехать немного правее, чтобы благополучно разъехаться.

Выхожу из машины – приоткрыть левую дверь и слегка покачать ею; слегка приоткрыть дверь и повернуть голову назад; включить левый поворотник и приоткрыть дверь.

Обгоняйте – включить правый поворотник (и, возможно, притормозить).

Для идущего сзади – помахать левой рукой.

Кроме того, левый указатель поворота, включенный на трассе водителем автомобиля, который совершил обгон, но пока не возвращается на свою полосу движения, – сигнал для остальных, движущихся, например, за грузовиком машин, о том, что впереди на полосе встречного движения свободно и можно совершать обгон вслед за ним.

Не обгоняйте – включить левый поворотник.

Для автомобиля, следующего сзади. Можно также кратковременно зажечь тормозные огни. Этот прием часто применяют дальнбойщикам на фурах, которым хорошо видна дорожная обстановка, для информирования идущих сзади легковых авто.

Открыть левую дверь или высунуть левую руку ладонью назад.

Попеременно включать правый/левый поворотники и стоп-сигналы.

Не пропущу – уменьшить расстояние, необходимое другой машине для маневра (например, прижаться к осевой, не давая обогнать). Уменьшить дистанцию до впереди идущей машины, не давая встроиться.

Нужно горючее – водитель стоит у дороги с канистрой (ведром) и шлангом; кулак с опущенным вниз большим пальцем.

Нужна техническая помощь – водитель стоит у открытого капота или багажника с поднятой рукой.

Пользуясь этими знаками, соблюдайте правила дорожного движения, будьте взаимно вежливы на дороге – и счастливого вам пути!

ЛЕКЦИЯ «ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЭТИКЕТ»

Каждая профессия требует определенного набора манер. Именно эти манеры известны как профессионально-деловой этикет. Он, как правило, соблюдается абсолютно всеми членами организации. Стоит лишь на секундочку задуматься, каковым бы было общение в рабочем кругу, если бы профессиональный этикет не соблюдался. Вряд ли деловым партнерам в неблагоприятных условиях удавалось бы достигать соглашений, а коллеги попросту не уважали бы мнение и положение друг друга.

Стоит рассмотреть, каковы же основы профессионального и служебного этикета, на чем они основываются и какова их задача. то это такое и зачем соблюдать? Деловой этикет - это возможность поддержания приятной атмосферы на работе, вежливое и уважительное отношение к руководству, коллегам и нижестоящим сотрудникам. Правила профессионального этикета могут немного отличаться друг от друга в различных организациях. Однако существуют некоторые универсальные положения, которые применимы практически везде и для большинства профессиональных отраслей.

Цель профессиональной этики и служебного этикета - это построение ценных и уважаемых деловых отношений с коллегами и партнерами. Этот момент очень важен для любой компании или предприятия, так как благодаря ему создается среда, в которой все члены организации чувствуют себя в безопасности, комфортно и расслабленно.

Теперь, когда стало понятно, для чего необходим деловой этикет, стоит рассмотреть, каковы же его основные правила. Запомнив их, любой человек сможет предстать перед партнерами и коллегами в образе вежливого собеседника, с которым приятно иметь дело.

При представлении всегда нужно вставать. В офисе или просто в бизнес-среде любой человек должен встать, когда его знакомят с кем-либо или представляют в компании нескольких человек. Если человек не можете встать из-за того, что его застали врасплох, ему следует попытаться хотя бы сделать наклон корпуса вперед или протянуть руку для пожатия. Благодарность должна быть уместной и сдержанной. Многие люди часто допускают ошибку в процессе высказывания благодарности коллегам или партнерам. Если слово «спасибо» повторить несколько раз, оно потеряет свою ценность. Когда человеку оказывают какую-либо услугу, он старается подчеркнуть, что для него это важно и приятно, однако иногда эмоции берут верх и высказывание благодарности превращается в поток бесполезных осыпаний комплиментами и почестями. Однако профессиональная этика и этикет не приемлют этого. Важно запомнить, что нельзя благодарить человека в разговоре более одного или (максимум) двух раз, иначе это заставит благодарящего выглядеть немного отчаянно и беспомощно.

Перед тем, как войти в чей-либо кабинет, нужно постучать. Рабочий кабинет человека – это его личное пространство. Не стоит нарушать чьи-то границы, попросту врываясь в него. Стук в дверь – это сигнал, что сейчас дверь откроется и кто-то войдет. У человека есть несколько секунд на то, чтобы прервать трудовую деятельность, настроиться и уделить внимание входящему. Никогда не стоит входить без предупреждения. Если речь идет о трудовой деятельности, то никто не имеет абсолютно никакого права прерывать чью-либо работу небрежным появлением, ведь человек в конкретный момент выполняет свои функции, которые были ему поручены.

Важно уважать чужое пространство и конфиденциальность. Если дверь в кабинет открыта (но видно, что человек погружен в работу), следует предупредить о своем появлении. Для этого нужно просто тихонько постучать о дверной проем.

Следует избегать скрещивания ног. Скрещивать ноги в деловой среде или во время встречи крайне неуместно. Хотя и мужчины, и женщины, как правило, делают это очень часто. Однако такой позы следует избегать любой ценой. Если по какой-то причине скрестить ноги очень нужно, важно убедиться, что скрещивание происходит в области лодыжек, а не коленей. Опытные бизнесмены или просто профессиональные менеджеры знают, что скрещивание ног или рук – это сигнал, свидетельствующий о том, что человек попросту не хочет продолжать общение или не согласен с мнением окружающих.

Но зачем же давать возможность другим читать себя по жестам, как открытую книгу? Лучше не компрометировать себя своим же поведением и сохранять выдержку в любой ситуации.

Указательный знак должен делаться открытой ладонью. Часто указывающий жест используются в деловой среде. Он может быть применен человеком тогда, когда он хочет обратить внимание слушателей на что-либо (на график, на документ, на таблицу и т.п.) или для того, чтобы указать на кого-то. Как правило, второй вариант используется чаще всего начальствующим составом или менеджерами высшего звена. Неважно, какой подтекст имеет этот жест, он должен быть сделан так, чтобы указательный палец показывал на объект, остальные пальцы не были прижаты к ладони, а сама ладонь была открыта вверх. Таким образом, указательный жест будет более мягким и не вызовет плохих ассоциаций.

Не стоит перебивать кого-либо. Мнение любого сотрудника может иметь большое значение в работе, и каждый (в меру своих полномочий) может выразить в групповом обсуждении замечания. Однако следует соблюдать рамки приличия и высказываться согласно утвержденному (гласно или негласно) регламенту. Если есть необходимость возразить или дополнить речь говорящего человека, то, согласно профессиональному этикету общения, нужно дождаться, пока появится возможность выступить. Но перебивать других людей не стоит.

Нужно следить за своими высказываниями. Каждый может столкнуться с такой ситуацией, когда коллега или подчиненный вызывает чрезвычайное раздражение. Независимо от того, насколько острой может быть ситуация, нужно сохранять спокойствие и следить за словами. Если говорить о ненормативной лексике или нецензурных словах, это с

точки зрения профессионального этикета абсолютное табу. Всегда устное и письменное общение должно быть вежливым и уважительным. Важно контролировать себя и не допускать в своих выражениях грубости, унижения или пренебрежительного отношения к коллегам, подчиненным или деловым партнерам.

Нужно держаться подальше от сплетен. Потакать офисным сплетням может быть очень заманчиво, но стоит помнить, что следует держаться от этого подальше. Сплетни о коллегах не только портят их имидж в организации, но и говорят о том, что люди, которые их обсуждают, ничем не лучше. Даже если любопытство завлекает, не стоит присоединяться к коллегам, которые обсуждают слухи о других людях. Особенно нужно воздерживаться от комментариев.

Пунктуальность имеет большое значение. Независимо от того, насколько человек загружен или насколько высок его пост в организации, всегда следует приходить вовремя на встречи и совещания. Опоздание говорит о том, что человек невнимателен и не уважает время других людей. Если по каким-либо причинам приходится задержаться, лучше предупредить об этом. Сделать это можно самостоятельно или через личного помощника.

Следует держать телефон подальше во время переговоров и совещаний. Нельзя принимать звонки, отвечать на текстовые сообщения и просматривать электронные письма во время деловых встреч. Это чрезвычайно раздражает окружающих и говорит о неуважительном отношении к другим людям, присутствующим на собрании. Также необходимо следить за тем, чтобы телефон оставался на беззвучном режиме во время посещения собраний, деловых встреч или совещаний. Это даст уверенность, что внезапный звонок не помешает другим участникам встречи и не собьет с мысли говорящего человека.

Не стоит пододвигать стул своим партнерам или коллегам. В социальной обстановке для мужчины приемлемо ухаживать за девушкой, когда она присаживается за стол. Для этого Согласно этикету в профессиональной деятельности, мужчины и женщины на рабочем месте считаются равными.

Нельзя покидать мероприятие раньше, чем это сделает руководитель. Абсолютно грубо и недопустимо, чтобы подчиненный покинул корпоративное мероприятие или вечеринку до того, как уйдет начальствующий состав. Как правило, директора не задерживаются на общих гуляньях. Поэтому, если человек не хочет или не может оставаться с коллективом по каким-либо причинам, нужно подождать, пока мероприятие не покинет начальник. Уже после этого можно извиниться и покинуть место встречи.

Пищевой этикет. Еду следует употреблять только в столовой или кафе. Обедать за рабочим местом, согласно профессиональному этикету, считается бестактным. Особенно если рабочее пространство приходится разделить с другими коллегами. Если по какой-то причине нет возможности добраться до обеденного зала, важно убедиться, что пища, которую придется употреблять в кабинете, не имеет неприятного запаха. Также в такой ситуации нужно обязательно убрать за собой сразу после трапезы.

ЛЕКЦИЯ «СВЕТСКИЙ ЭТИКЕТ»

Сегодня уже нельзя встретить человека, который при первом знакомстве упадет на одно колено или отвесит поклон до земли. Женщины больше не делают реверансов, мужчины редко целуют руку дамам, никто не разучивает партии вальса или элементы мазурки. С каким удивлением посмотрели бы на нас предки! Ведь для них такой светский этикет был делом обычным и даже обязательным, определял наличие воспитания, хороших манер и культуры. Как и почему со временем менялись нормы и правила поведения в высшем обществе, расскажет эта статья.

Что обозначает понятие «светский этикет»? Это определение вбирает в себя совокупность хороших манер и регламентирует линии общественно одобряемого поведения. Знание норм современного этикета может помочь человеку расположить к себе окружение, произвести впечатление, закрепить за собой репутацию эрудированного интеллигента и внимательной персоны.

Однако добиться подобного мнения о себе – это настоящая наука. С ней имели дело все поколения, жившие ранее, поэтому некоторая совокупность советов к сегодняшнему дню всё-таки выработалась, несмотря на периодические изменения привычек, вкусов, мировоззренческих взглядов.

Вне зависимости от времени и эпохи, социальные ожидания по отношению к индивиду оставались в общем и целом неизменны – они всегда включали наличие вежливости, чувство такта и обходительности, умение вести себя за столом, в гостях, в публичном месте, способность начать и поддержать разговор.

Светский этикет обязан своим происхождением Италии, которая одна, благодаря собственному экономическому могуществу, выделялась, особенно в Раннем Средневековье, на фоне остальных государств. Так, до середины XVI века Англия оставалась варварской страной с кровавыми законами из-за неустанного вовлечения в новые войны. В это время самостоятельные итальянские города-коммуны богатели, занимались развитием искусства и, конечно, в попытках украсить и облагородить собственную жизнь, постепенно вводили в обиход нормы этикета. Германия этого периода, подобно Англии, была вовлечена в не менее кровавую войну, в связи с чем дворянство долгое время оставалось некультурным. Франция аналогичным образом признавала только силу власти, войны и боя. Это – начало зарождения этикета, более приближенного своими канонами к современности.

Конечно, не стоит думать, будто бы до Средневековья никакие нормы этикета в мире не существовали. Они оформились практически сразу после того, как появился человек, а значит, в большей или меньшей степени, сопутствовали людям уже с далекой древности. Ведь поклонение стихиям и локальным богам тоже можно считать определенными правилами поведения. Древняя Греция, например, также внесла определенный вклад в развитие светских норм: к заслугам греков относится создание застольного и делового этикета.

Светский этикет в своем становлении прошел длинный путь. Постепенно, когда военные действия в Европе начали приобретать более целенаправленный и обдуманный характер, появилось понятие куртуазности. Оно регламентировало правила поведения рыцарей, которые стали выступать одними из главных представителей образованного общества со своей собственной, самобытной, высокой светской культурой.

Согласно кодексу чести, рыцарь должен был выбрать для себя Прекрасную Даму сердца, сражаться и побеждать ради неё, уметь слагать стихи и песни в честь возлюбленной, не надеяться на ответ с её стороны и хорошо играть в шахматы. Конечно, предусматривали правила и наличие таких характерных для рыцаря доблестей и навыков, как умение отлично владеть оружием, ездить верхом, способность проявлять смелость, решимость и бесстрашие в нужный момент. Этикет светского общества того времени подарил такие знакомые человечеству сегодня традиции, как пожатие руки при встрече или снятие головного убора. И то, и другое во времена рыцарства подтверждало отсутствие желания убить собеседника и использовалось для выражения добрых намерений и хорошего расположения. Конечно, сегодня человек, машинально пожимающий руку товарищу, может даже и не знать о том, как, оказывается, важен был данный жест в мире средневековой Европы!

Следующий этап, которым характеризуется история этикета, – это период Ренессанса (Возрождения). Достижения технического прогресса, науки и искусства привели к усилению контактов между странами, вследствие чего нормы этикета сделали огромный шаг вперед, стали тождественны образованности и элегантности человека. Все большее распространение получали такие правила, как мытье рук перед едой, использование столовых приборов и умение в них разбираться, соблюдение выдержанного стиля в одежде, отсутствие излишней напыщенности и щегольства. В дальнейшем понятие этикета непрерывно изменялось, наполняясь если не новым, то качественно иным содержанием от эпохи к эпохе. Отбиралось только всё самое лучшее и необходимое, то, что действительно могло проявить человека как самостоятельную единицу и охарактеризовать его в аспекте знания правил культуры. Сегодня этот процесс все ещё не завершён – основы этикеты не статичны, они находятся в

непрерывном изменении и развитии. С появлением новых сфер появляются и новые правила поведения.

Светский этикет сегодня: как себя вести? Теперь пришло время более подробно разобраться в том, что подразумевает под собой этикет, то есть перейти уже непосредственно к практическому руководству к действию.

Современный светский этикет предусматривает:

Формы приветствия и обращения к другому;

Правила поведения во время принятия пищи;

Нормы поведения в определённых кругах общества;

Правила ведения разговора, которые также представляют собой отдельное искусство со своими тонкостями и нюансами (светская беседа);

Учтивость в обращении к женщинам;

Уважение и почтительность к старшим по возрасту и положению.

Как же добиться того, чтобы оставить о себе исключительно положительное впечатление в обществе, зарекомендовать себя как образованного и культурного человека?

Правила светского поведения, которые складываются из единства эстетической (внешней) и морально-этической (внутренней) составляющих, предлагают каждому человеку арсенал определённых вспомогательных инструментов для достижения поставленной цели – добиться признания в обществе.

Сюда относятся:

Скромность и сдержанность. Эти качества отнюдь не тождественны застенчивости, робости и неуверенности в себе, а определяются нетребовательностью к собственной персоне, отсутствием ожидания к себе каких-либо привилегий, а также стремления выставить себя напоказ;

Чуткость и тактичность, что проявляется в способности учесть возраст собеседника, его положение в обществе, обстоятельства и место разговора, отсутствие или наличие посторонних, душевное расположение того, с кем происходит коммуникация;

Чувство меры и умение остановить себя;

Способность контролировать собственные действия;

Умение проявлять внимательность.

Занимаясь воспитанием, возвращением в себе этих качеств, можно быть уверенным: рано или поздно признание в обществе всё же придёт.

Можно ли этикету научиться? Конечно! В настоящее время каждому желающему подтянуть собственные навыки в умении обходиться с окружающими людьми может быть предложен на выбор любой мастер-класс по светскому этикету. Знатоки обучают своих подопечных умению правильно вести себя за столом, разбираться в многообразии столовых приборов, грамотно проводить дискуссии на глубокие, философские темы с оппонентом так, чтобы никого не оскорбить, организовывать и проводить приёмы, выходить в публичные места и многое другое.

7 главных правил поведения в светском обществе:

О правилах поведения в светском обществе можно найти много информации в интернете. Однако сложнее отыскать это самое светское общество...

Но если бы мы его с вами нашли, то правила бы были там примерно следующие.

ПРО ЭТИКЕТ №1. Пригласительные.

Любое мероприятие начинается с приглашения вас на него. Тут важно уточнить минимум три вопроса:

а) Только ли вы приглашены? Или можно прийти с подругой или спутником?

б) Куда и во сколько надо приходиться? Можно ли опоздать, и если да – то на сколько?

в) И самый главный вопрос: в чем идти?

Отвечаем по порядку:

а) Если в пригласительном стоят загадочные четыре буквы R.S.V.P. (Rpondez s'il vous plat), то вам необходимо подтвердить свое присутствие, даже если вы VIP-персона (тем более если вы VIP-персона). Иначе строгие девушки, проверяющие списки, могут Вас в них

не найти. Если же вы собираетесь идти на мероприятие в сопровождении, то обязательно укажите, что будете «+1».

б) В этом вопросе вам снова помогут разобраться загадочные буквы. В этот раз смотрим, стоят ли рядом с указанным временем аббревиатуры «s.t.» (sine tempore, латинское «without time») или «c.t.» (cum tempore, латинское «with time»). В первом случае опоздание возможно не более чем на четверть часа, во втором случае придется приехать точно к указанному времени.

в) Обычно организаторы пишут, в каком бы виде они хотели вас видеть, и очень важно учитывать их пожелания. Соблюдение дресс-кода – это уважение к ним и в первую очередь к себе.

ПРО ЭТИКЕТ №2. Почему на мероприятие нужно ехать на ТАКСИ или на автомобиле с водителем.

Мы уже знаем, с кем, куда и в чем. Теперь осталось разобраться, на чем. Правильный ответ: «На такси или на своем автомобиле, при условии, что поедете с водителем». На своей машине за рулем не стоит ехать по двум причинам. Первая – проблема парковки и излишняя суета. А светский человек никогда не должен производить впечатление белки в колесе. Он идет и повторяет про себя как мантру: «Прекрасное должно быть величавым, прекрасное не терпит суеты».

Вторая причина – это подходящее время погуглить на тему, куда вы приглашены. Так у вас появится несколько свободных минут до мероприятия. Например, если вас пригласили на гала-ужин в гольф-клуб, а вы ни разу не держали в руках клюшку, вам не мешало бы узнать, что это за игра такая, какие у нее корни и история, терминологию и кто такой Francis Ouimet... Для чего все это? Чтобы вести светскую беседу...

ПРО ЭТИКЕТ №3. Как вести светскую беседу?

«Трудно разговаривать, когда тебя так внимательно слушают. Это сбивает с толку».

Small talk отличается от пустой болтовни наличием правил. Также речевая манера вести светскую беседу, умение поддерживать ее раскрывают социальный статус собеседника и показывают уровень его образования, происхождения. Тут одним «зачем» не обойтись, поэтому вот три момента, которых мы не знаем:

а) Нельзя показывать свои широкие познания и стремиться завоевать всеобщее внимание.

б) Антиконфликтная манера вести разговор (избегание категоричных выражений «I think...», «I consider...», «It seems to me...», то есть «Я думаю...», «Я считаю...», «Мне кажется...»), легкая беседа без глубокомысленного диалога и тем более столкновения взглядов.

в) Уважение и вежливость – нормы этикета, которые проявляются на всех этапах разговора. Я могу продолжить дальше по алфавиту, но мы поговорим об этом позже.

ПРО ЭТИКЕТ №4. С кем идти на мероприятие.

Покажем эту ситуацию с двух сторон.

Вариант первый: вы – галантный мужчина. Если вы идете с двумя великолепными дамами (например, с вашей женой и тещей), в этом случае советуем вам, чтобы эти две прекрасные дамы шли по правую руку от вас. В данном случае обеим дамам вы сможете уделить в равной мере свое ценное внимание. А это, согласитесь, ВАЖНО.

Вариант второй: вы – элегантная дама с «мамой или подружкой». В ваших интересах также находиться по правую руку от вашей спутницы, так как вариант «по обе руки» – это не ваш случай (а случай девушек из эскорта). А главный ваш спутник на любое мероприятие – это улыбка! Ведь жизнь – это как фотография: получается лучше, когда ты улыбаешься.

ПРО ЭТИКЕТ №5. Как вести себя за столом.

Внимание, дорогие сограждане. В Европе по правилам светского этикета супругов обязательно рассадят по разным сторонам стола. И это не для того, чтобы разбить ваш крепкий союз и увести вашего прекрасного супруга, а наоборот, чтобы Вы приобрели новых друзей.

Известен такой факт, что до XVII столетия подавали одну, скорее всего серебряную, тарелку на двоих, чтобы гости ели «уху» (так называли любые супы), повернувшись лицом друг к другу.

Иностранцы порой отказывались есть таким образом, поэтому им начали подавать отдельные тарелки и приборы. А с русскими происходили казусные ситуации: когда, например, рязанский епископ был обижен, что архиепископ ростовский не дал ему есть из одной тарелки с ним, и написал челобитную царю (нехорошо поступил), в которой указал, что до этого он хлебал из одной тарелки с новгородским архиепископом.

Таким образом, в первую очередь цель любого обеда – это общение!

ПРО ЭТИКЕТ №6. Что вы не знали о приборах.

У нас на советских кухнях были только вилка и ложка. И главное, чему нас научили в советское время, – не класть локти на стол и не разговаривать во время еды.

Оказывается, пока мы так жили, весь мир весело жил по другим правилам, а именно – локти ставили на стол! Оказывается, это разрешено, согласно французскому этикету, замужним дамам и при смене блюд. (У тех, кто пока не замужем, появилась серьезная мотивация сменить свой статус.)

И вот что изменилось, пока мы с вами выживали в девяностые!

Первое: за столом не рекомендуется дирижировать приборами и накалывать глаз соседа на вилку.

Второе: ножом и вилок можно есть только три блюда – мясо, твердые сыры и крупные овощи. Все остальное – только вилок.

Третье: все, что можно наколоть, – накалывайте. Зеленый горошек не в счет!

Главное, смело делите на два все правила этикета! Не надо теперь есть покорн с ножом и вилок. И если вас друзья пригласили на барбекю, тоже не стоит брать с собой весь арсенал столовых приборов и всех сводить с ума. Иначе у вас не останется друзей.

ПРО ЭТИКЕТ №7. Как элегантно попрощаться с гостями.

У британцев есть такое понятие, как «bread and butter letter». Это означает, что, покидая мероприятие, вы должны отправить хозяевам сообщение со словами благодарности.

И еще одно. Будьте бдительны, если иностранцы, прощаясь, пригласят вас к себе в гости со словами: «Приезжайте к нам всей семьей в Париж, мы очень будем рады вас видеть». Чаще всего это будет так называемое phoney invitation (шуточное приглашение). Как понять, всерьез вас пригласили или нет?

Дождитесь первой инициативы со стороны пригласивших с уточнением, например, дат, времени и места. А то так можно и остаться со всеми чемоданами в Шарль-де-Голле.

Все пункты выше абсолютно неважны, если нет осознания, что светское общество начинается с нас самих.

ПРО ЭТИКЕТ.

10 слов, которые выдадут простушку.

1. Говорить С Москвы, а не ИЗ Москвы.

Если вы приехали покорять Москву, но не боитесь сказать, что вы родом из небольшого городка, – то правильно делаете, что не боитесь. Главное, правильно скажите. Например: «Я родом ИЗ прекрасного города Саратова». А не «с Саратова». А если вы живете в Бутове, то тут ситуация усложняется тем, что надо не только не забыть предлог ИЗ, но и просклонять замечательное БУТОВО. Я приехала ИЗ Бутова, заменив «о» на «а». Правильная речь говорит не о месте рождения, а о правильном воспитании и высоком происхождении.

2. Говорить одновременно, а не одноврЕменно.

Если вам вдруг как истинной леди захотелось отведать вместе с холодным шампанским устриц, то нужно это делать одноврЕменно и своеврЕменно.

Напоминаем: март и апрель – время, когда можно и нужно лакомиться устрицами (их едят только в те месяцы, в названии которых присутствует буква «р»).

3. Говорить «ТУАЛЕТ» вместо «ДАМСКАЯ КОМНАТА».

Элегантная женщина никогда не ходит в уборную с подружками. Также вы вряд ли услышите от нее вопрос «Ты куда?», если ее подруга встала из-за стола. И тем более она в курсе, что у истинной леди слово «ТУАЛЕТ» находится под строжайшим запретом.

4. Говорить СПАСИБО вместо БЛАГОДАРИЮ.

Женщины из высшего общества воспитывались в духе покровительства. Они с детства приучены помогать и сопереживать чужим людям. Поэтому чаще использовали слово БЛАГОДАРИЮ. Сегодня это слово ничуть не устарело, просто всё меньше людей готовы делиться своим благом. И всё больше просят Бога их спасти.

5. Говорить «У меня нет ТУФЛЕЙ» вместо «ТУФЕЛЬ».

Даже не очень образованная Золушка, расстраиваясь, что потеряла свою хрустальную туфельку, говорила о своей беде правильно. Потому что с детства повторяла себе двухстишие. «Слово „туфля“ я скажу с ударением на ТУ».

6. Говорить «ОДЕТЬ туфли» вместо «НАДЕТЬ туфли».

И, продолжая тему Золушки, стоит отметить, что она просила принца НАДЕТЬ ей хрустальную туфельку, а не ОДЕТЬ. Видимо, поэтому это и сказка.

7. На вопрос: «Вам рыбу или мясо?» отвечать просто «Мясо» вместо «Мясо, пожалуйста».

Даже если обычно вы летаете бизнес-классом, это говорит о вашем благородном происхождении и воспитании. Гораздо важнее будет правильно поблагодарить стюарда за услугу, обязательно добавив слово «ПОЖАЛУЙСТА» в конце фразы. Например, на вопрос «Вам кофе с корицей или без?» правильно будет ответить: «Без корицы, ПОЖАЛУЙСТА. БЛАГОДАРИЮ».

8. Говорить «Присаживайтесь, пожалуйста» вместо «Садитесь, пожалуйста».

Разница между этими двумя обращениями состоит в том, что «садитесь» или «садитесь, пожалуйста» – это обычная вежливая форма обращения, а вот «присаживайтесь» – разговорная форма слова, которая подразумевает приблизительно следующее: «Присаживайтесь вот здесь (на краешек стула), потому что зачем рассаживаться (удобно устраиваться), ведь вы все равно ненадолго. Так что выбирайте, что вам больше подходит по ситуации».

9. Нет слова «ЛОЖИТЬ». Даже если вы станете миллионером, вам придется «положить» деньги на счет в банке. ЛОЖИТЬ деньги на счет – плохая примета.

Если вы миллионер, но до сих пор говорите «ЛОЖИТЬ» вместо «класть», то наверняка это не ваша вина. А все дело в том, что когда-то вас в заблуждение ввели слова известной песни: «Снег ложится, и тает, и тает...» Ох уж этот непростой русский язык с возвратной формой глагола!

10. Мы уже не будем много говорить о том, что и так не раз было написано, а именно – что правильно говорить «тОрты», «звонИт», «жалюзИ», «договОры», «по средАм», «блокИровать» и т. д. Выучить все эти ударения вам могут помочь веселые стишки.

Например:

«Чтобы вдруг не вышел спор,
Заклучите договор»

или

«Реклама начала шокировать,
Пора ее блокировать».

Вот и чтобы никого в светском обществе не шокировать, старые привычки и неправильные ударения надо блокИровать.

ПРО ЭТИКЕТ. ТЕСТ. Как ходить в театр?

ТЕСТ: Выход в театр.

Кто покупает билеты? Может ли дама подарить мужчине билет в театр?

1) Согласно правилам этикета билеты в театр может купить только мужчина женщине. Так как он сам вправе выбрать, на каком кресле и в каком ряду ему будет легче незаметно вздремнуть.

2) Согласно правилам этикета билеты в театр может купить только женщина мужчине. Так как поход в театр должен точно совпадать с появлением нового платья в гардеробе.

3) Согласно правилам этикета билеты в театр может купить тот, кто хотел бы порадовать свою вторую половинку. Особенно если это ее действительно порадует. Однако в любом случае билеты контролеру должен предъявлять мужчина.

За сколько до начала спектакля приходиться в театр?

1) Приезжать в театр нужно сильно заранее, так как представление вряд ли удастся и тогда вечер можно будет считать удачным хотя бы благодаря шампанскому и бутерброду с икрой перед началом.

2) В театр лучше приехать на такси за двадцать минут до представления – это позволит вам избежать необходимости поиска парковочного места, и у вас останется достаточно времени, чтобы раздеться в гардеробе, поправить прическу в дамской комнате и купить либретто.

3) Приезжать в театр нужно к началу представления, и лучше после третьего звонка, так как можно будет незаметно сесть на лучшие места, если кто-то не придет.

Что надеть в театр, учитывая модные тенденции?

1) Мы живем в XXI веке, и уже никого не смутит джинсами или спортивным костюмом (опять же – чтобы было удобно в том случае, если придется немного вздремнуть).

2) Сегодня женщинам уже не нужно надевать на спектакль вечернее платье, а мужчинам – смокинг, если этого не требует особый дресс-код (например, премьеры спектакля). Однако приходиться в театр рекомендуется одетыми более празднично, чем обычно. Мужчины могут надеть темный костюм, светлую рубашку и галстук, а женщины – коктейльное платье, дополнив его аксессуарами.

3) Платье в пайетках и перьях – это по-театральному, и наверняка получится шикарный пост в «Инстаграме». К тому же потом еще планируется заехать в ночной клуб.

Как правильно вести себя в гардеробе?

1) В гардеробе мужчина должен помочь спутнице снять пальто и только потом раздеться сам. Сдав верхнюю одежду, номерки мужчина оставляет у себя, причем не носит их на пальце, как кольцо, а сразу кладет в карман.

2) В гардеробе лучше занять сразу две очереди. В одной постоит жена, в другой муж. Вот и проверим, кто сегодня более везучий.

3) Так как женщины всегда приходят со сменной обувью, то лучше дождаться, пока она полностью переоденется, затем взять пакеты и отнести все разом в гардероб.

Обязательно ли посещение буфета и покупка программки?

1) Буфет – да. Программка – нет. Лучше на эти деньги купить еще один бутерброд, а программу можно посмотреть и в интернете. Современный век, знаете ли!

2) Буфет – да. Программка – да. Так как если в зале станет внезапно душновато, то для особо предусмотрительных она всегда может послужить отличным веером.

3) Приобретение либретто – это уже не только правило этикета, но даже своеобразный ритуал театрального визита.

Можно ли взять еду с собой, чтоб не покупать дорого? Хотя бы воду, яблоко, конфету?

1) Конечно, можно. Иностранцы вообще всегда приходят в театр с маленькими бутылочками спиртного.

2) К сожалению, для многих гостей еда с собой в сумочке – это единственный выход не оказаться в обморочном состоянии после рабочего дня. Тем более угощение в буфете далеко не всем по карману.

3) Конечно, еду брать с собой в зал не разрешено. Это правило прекрасно подходит особенно для тех, кто не ест после шести вечера.

Как правильно проходить к своему месту, если все уже сидят, а оно не с краю?

1) Следует пропустить женщину вперед. Так как она точно во всем разберется и быстро найдет нужные места.

2) К своему месту следует проходить лицом к сидящим и приносить извинения за беспокойство тихим голосом или кивком.

3) Если ваши места крайние в ряду, то лучше немного подождать стоя, чтобы не вставать каждый раз, пропуская людей на их места.

Что делать, если на ваших местах кто-то уже сидит?

1) Нужно воспитывать таких людей прямо на месте, чтобы в следующий раз им было не повадно.

2) Лучшим вариантом будет подойти к капельдинеру и сообщить ему о сложившейся ситуации. Не стоит напрямую вступать в конфликт с людьми, даже если они совершенно неправы.

3) Если вы не конфликтный человек, то, чтобы избежать скандала, можно пройти на свободные места. Разберемся с ними в антракте.

О чем говорить, если во время антракта к вашему столику подошла еще одна пара?

1) Если вы оказались с незнакомыми людьми за одним столом, пусть даже за фуршетным, то правила этикета обязывают начать разговор, соблюдая все тонкости светской беседы.

2) Не нужно тревожить людей. У них наверняка своя компания. Поэтому лучше спокойно, но допить свой коньяк и пройти в зал.

3) Антракт – это время общения. Лучше обойти фойе, пообщаться со знакомыми, а также можно, используя современные технологии, поделившись геолокацией, с помощью соцсетей посмотреть, кто еще рядом с вами.

Спектакль окончен. Как правильно себя вести?

1) Если спектакль окончен и открылись двери, то лучше быстрее идти в гардероб.

2) Идти в гардероб нужно первым только в том случае, если ваши места крайние в ряду, чтобы не задерживать остальных.

3) Артисты выходят на поклон зачастую не один раз, поэтому дождитесь, когда опустится занавес. Только после этого вы можете неспешно покинуть зрительный зал.

Как правильно подарить цветы, если вы пришли на спектакль увидеть любимого актера? Уместно ли дарить цветы актеру, если он мужчина? Что еще уместно дарить актеру (или стоит ограничиться цветами)?

1) Если вы хотите подарить цветы понравившемуся вам актеру, то сделайте это в самом конце спектакля, при этом не поднимаясь на сцену. Дождитесь финальных поклонов, когда все участники представления выстроятся на авансцене, и вручите цветы, стоя в проходе между сценой и первым рядом партера. Также можно передать букет артисту через служащего театра.

2) Лучше подождать актера у гримерки или у служебного выхода. Тогда ваш подарок точно не останется незамеченным.

3) Нужно взять с собой ребенка и пустить его на сцену с цветами. Пусть ваше чадо тоже привыкает к большой сцене и бурным овациям.

Как вести себя правильно, покидая театр?

1) Если вы до спектакля купили в гардеробе бинокль, то у вас есть привилегия пройти в гардероб без очереди.

2) В гардеробе мужчина сначала сам должен надеть пальто или плащ, а затем подать верхнюю одежду своей спутнице.

3) По окончании спектакля нужно собрать сначала все автографы, и как раз за это время очередь в гардеробе уменьшится.

Дорогие леди!

Понимая, что некоторые из вас идут впервые на подобное мероприятие, я решила развеять пару мифов о нашем светском обществе и его законах.

МИФЫ о том, как произвести правильное первое впечатление:

Первое впечатление на то и первое, что его нельзя произвести дважды.

Итак, вот вам руководство к действию.

1. Эффектное появление.

Миф: обязательно надо прибыть на машине luxury-троицы – Rolls-Royce, Mercedes, Bentley.

Реальность: главное, чтобы машина была чистой и на заднем сиденье не лежали пачки йогурта и детского питания.

2. Внешний вид.

Миф: обязательно, чтобы все было первой линии и на ценнике стояла сумма с минимум пятью нулями.

Реальность: важно, чтобы все было чистое и выглядело опрятно, а главное – соответствовало времени года, типу фигуры, возрасту и дресс-коду.

3. Жесты. Язык тела.

Миф: любая светская львица может открыть бутылку Cristal с помощью блеска Dior.

Реальность: с невозмутимым видом пить предложенное шампанское из фарфоровой чашки для чая, помешивая чайной ложечкой в стиле британской королевы: «Два круга по часовой стрелке и три против».

4. Светская беседа.

Миф: знать все последние сплетни и подробности, например, как танцующий миллионер отпраздновал свое 50-летие.

Реальность: знать, что такое вертикальный контент, эвфемизмы, абстракции и какое они имеют отношение к светской беседе.

5. Красиво попрощаться.

Миф: прийти надо обязательно позже всех и уйти раньше всех.

Реальность: попрощавшись с хозяевами мероприятия, обязательно отправьте «bread-and-butter letter» – то есть СМС с благодарностью за хороший прием / день рождения / знакомство / приглашение и т. д.

Сокращения, встречающиеся в приглашениях.

s. t. (sine tempore (лат.)) – мероприятие начнется точно в указанное время, без задержки.

c. t. (cum tempore (лат.)) – мероприятие начнется с задержкой не более чем 15 минут после указанного времени.

R.S.V.P. (R?pondez s'il vous pla?t) – акроним французской фразы, буквально «Будьте добры ответить», подпись на приглашении, призывающая получателя подтвердить участие в мероприятии.

БЕСЕДА «ЭТИКЕТ ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА»

Более 140 лет назад великий изобретатель Александр Грейам Белл представил широкой публике великое творение — телефон. Очень скоро возник и этикет общения по телефону, который спустя время мало изменился, но остался фундаментом деловых переговоров.

Телефонный этикет — умение кратко, по делу и с уважением донести нужную информацию и получить на нее ответ. Разговаривать по телефону так, чтобы собеседник вас услышал, — это искусство. Постичь его можно — освойте несколько правил и постоянно их придерживайтесь. Следование этикету общения значительно облегчит вашу жизнь, избавит от недопонимания со стороны коллег, клиентов и партнеров, а также поспособствует скорейшему карьерному росту.

Телефон — ключевой элемент современного офиса. Когда им пользуются, игнорируя правила, он становится пожирателем рабочего времени. Многие тратят полчаса на обсуждение проблемы, которую можно решить всего за 2 минуты. Стоит ли проводить аналогию с истиной, что время — деньги?

Долгий телефонный разговор может принести вам репутацию занудного и пустословного собеседника. Грубое нарушение этикета посылает в мозг собеседника сообщение, что вы ненадежный партнер. В японских компаниях практикуются жесткие меры: сотрудника, который не может решить рабочий вопрос по телефону в течение 3 минут, увольняют. Похожее отношение к телефонному общению можно увидеть и на примере других стран.

Важно помнить: когда вы говорите по телефону, собеседник не видит вас. Ваша визитная карточка — речь. Она формирует впечатление о вас, поэтому в ваших интересах, чтобы голос звучал доброжелательно и располагал к диалогу. Исключите монотонные или нетерпеливые интонации, ваша речь должна быть содержательной и интересной. Умейте слушать: человека раздражает, когда его перебивают и задают вопросы, на которые он уже ответил.

Говорите внятно. Бывает, что слушатель не может понять вас. Не пытайтесь повысить голос, просто четче выговаривайте слова.

К деловому общению нужно готовиться заранее. Не переоценивайте свои силы - в ответственный момент излишняя самоуверенность может подвести.

Если инициатор звонка вы, составьте план разговора. Перед диалогом не забудьте взять его с собой, чтобы он был перед глазами. Статистика корпоративных звонков неутешительна — ненужные паузы, а также повторяющиеся, лишние слова и фразы занимают до 40% общения.

Этикет деловых телефонных переговоров предусматривает две категории звонков - **теплые и холодные**.

- **Холодные разговоры** сугубо строгие и лаконичные. Допустимы для краткосрочных и первичных контактов.

- **Теплое общение** предполагает создание непринужденной атмосферы. Оно располагает к взаимопониманию и дальнейшему сотрудничеству. Теплые звонки адресуются постоянным и важным клиентам.

Начинайте разговор по следующей схеме:

Поздоровайтесь

Представьтесь. Это необходимо сделать, даже если абонент в курсе, кем вы являетесь. Этикет допускает не представляться, если по телефону отвечает секретарь. Попросите к трубке нужного человека. Если его нет на месте, спросите, когда он будет. Вы можете оставить свои контактные данные или договориться о звонке позже.

Чтобы снять напряжение перед основной частью беседы, скажите несколько теплых слов. Например, поинтересуйтесь, как дела у собеседника. Если вы знакомы с его семьей, можете спросить о ней. Однако не забывайте, что общение деловое. Не увлекайтесь. Достаточно обмена двумя-тремя фразами.

Если вы знаете, что абонент может быть занят, уместно перед разговором спросить, свободен ли он и может ли уделить вам свое внимание.

Переходите к сути беседы, используя метод «зацепки». Можете задать интересный вопрос касательно предмета разговора или емко выразить личное отношение к нему.

Вкратце обрисуйте суть ситуации и задайте интересующие вопросы. Внимательно выслушайте собеседника.

В конце разговора выразите надежды на положительный результат и пожелайте собеседнику всего хорошего.

Запомните: первым прощается и кладет трубку тот, кто позвонил.

Деловые звонки совершайте в рабочее время. В исключительных случаях - не раньше 8.00 и не позже 20.00.

Самые важные вопросы обсуждайте в первой половине дня.

Если абонент не отвечает сразу, не кладите трубку. Дайте ему время. Дождитесь 6–7 гудков.

Если звонят вам, не бросайтесь отвечать моментально. Лучше всего принять вызов между 2 и 3 сигналом.

Деловая беседа при телефонных звонках должна длиться 3–4 минуты. Если проблема предполагает длительный разговор, договоритесь о личной встрече.

Если разговор прервался, перезвонить должен инициатор беседы.

Секретарь может дозваниваться вместо вас. Если звонят вам, когда вы заняты, секретарь может принять звонок.

Если собеседник высказал все важное и начинает «говорить ни о чем», не теряйте свое время. Вежливо прервите его. Можно использовать шаблоны: «Простите, но у меня второй звонок на линии», «Было приятно с вами поговорить, но нужно срочно идти...», «Могу ли я перезвонить вам позже?» и т.д.

Недопустимо, ответив на звонок, просить подождать и идти заканчивать другие дела. Это неуважение к собеседнику. Извинитесь и скажите, что перезвоните через определенное время. Обязательно перезвоните.

Звонить на личный аппарат собеседника можно лишь в том случае, если номер дал он сам. Но на выходные и праздники о нем лучше вообще забыть. Если личный номер вам дал кто-то другой, звонить на него запрещено.

Если вы ошиблись номером, не спрашивайте, куда вы попали и чей это номер. Извинитесь, сбросьте вызов. Перезвоните еще раз. Поинтересуйтесь, нужный ли номер набрали. Только после этого продолжайте.

Нельзя пить чай и другие напитки или есть во время делового общения.

Не допускайте, чтобы в речи встречались жаргонные слова.

Если вы взяли трубку, а спрашивают кого-то другого — например, коллегу или начальника — не спрашивайте, кто звонит и по какому вопросу. Исключение — если это входит в ваши полномочия.

Если вы заняты и не можете говорить, сообщите, через какое время можно вам перезвонить.

«Повисшие звонки» – грубейшее нарушение этикета деловых переговоров по телефону! Если вы пообещали перезвонить, вы должны это сделать. Даже, если обстоятельства поменялись, и беседа по телефону уже неактуальна.

Постарайтесь, чтобы рядом с аппаратом всегда находились листы для записей и ручка. Есть выражение: «Незаписанное — не говорилось».

Не доверяйте обсуждение особо важных или секретных дел проводной либо мобильной связи. Такие вещи нужно обсуждать исключительно при личной встрече.

Внимательно слушайте собеседника. В ходе диалога легко отвлечься. Если вы попросите повторить, абоненту это может не понравиться, и ваша репутация пострадает.

Если вы находитесь на совещании, прежде чем включить громкую связь для разговора, поинтересуйтесь у собеседника, не возражает ли он.

Находясь на рабочем месте, поставьте мобильный на беззвучный режим или режим вибрации. Так вы не будете отвлекать коллег от работы. Если вам позвонили, выйдите из общего кабинета туда, где вас не услышат.

Если вы записываете голосовое сообщение, говорите неторопливо и четко. Укажите свои данные, чтобы с вами можно было связаться.

Если вы находитесь в людной гостинице или ресторане, прежде чем начать диалог, выйдите в уединенное место. Не нужно посвящать посторонних в ваши разговоры. Во-первых, это неприлично. Во-вторых, это может оказаться небезопасным для дела — мало ли кто вас может услышать.

Этикет — язык молчаливый, но помогает сказать и увидеть многие вещи. От того, как вы держитесь и ведете себя во время общения, зависит, добьетесь ли вы поставленных деловых целей. Помните: собеседник на другом конце провода мысленно рисует ваш портрет. Желаем, чтобы вы всегда выглядели наилучшим образом!

Разговоры по телефону стали неотъемлемой частью нашей повседневной жизни. Они все чаще заменяют другие способы общения — личные встречи, бумажную переписку. Одним звонком можно решить бытовую проблему или наладить деловые контакты, сэкономив при этом немало усилий и времени. Залогом успешности любой беседы служит не только внутренняя культура человека, но также знание и соблюдение правил телефонного этикета.

Особенности телефонного этикета

Главная особенность такого разговора — отсутствие зрительного контакта между собеседниками. Мы не видим, в какой обстановке находится человек, как он одет, чем занят (возможно, он нездоров, смотрит сериал или принимает ванну). У нас нет возможности посмотреть ему в глаза, усилить впечатление при помощи мимики или жестов.

Нечеткое изложение вопроса, монотонная невнятная речь вряд ли привлекут внимание партнера. Поэтому важнейшее значение имеют голос и его интонации, ясность изложения, правильно расставленные акценты и уважительное отношение.

При личной встрече легче исправить случайную ошибку или изменить характер общения. Но неудачная фраза, а иногда и слово, произнесенное в телефонном разговоре, может вызвать негативную реакцию и прекращение дальнейших отношений.

Воспитанные люди всегда учитывают эти обстоятельства и стараются сделать разговор доброжелательным, понятным и по возможности кратким.

Телефонным звонкам, как и любому делу, есть свое время. Не стоит звонить ранним утром (до 8) и вечером после 21 часа. С малознакомыми людьми лучше не общаться по телефону в выходные дни, если это не оговорено заранее.

Согласно правилам телефонного этикета, следует:

1. В начале разговора поздороваться и представиться. Сухие и безликие слова «Алло!», «Слушаю!» лучше заменить на «Доброе утро!» либо «Добрый день!».

2. Принято интересоваться, удобно ли сейчас разговаривать собеседнику. Если ваш звонок сброшен, не стоит набирать сразу номер повторно — лучше дождаться, пока вам перезвонят.

3. Если пропущен входящий звонок, нужно обязательно перезванивать. Полезная привычка – проверять в конце дня список непринятых вызовов.

Сколько ждать гудков, зависит от того, кому вы звоните. Кто-то снимет трубку, услышав 1 сигнал, а пожилому человеку на это может потребоваться больше времени. Если абонент недоступен либо не отвечает, лучше ограничить количество сигналов 3-4, а затем перезвонить через полчаса-час.

Если связь неожиданно прервалась, перезванивать следует тому, кто разговор начинал. Тогда не возникнет нелепая ситуация, когда собеседники звонят друг другу, выслушивая короткие гудки.

Заканчивая беседу, нужно вежливо попрощаться и дождаться ответных слов (возможно, человек хотел еще что-то сказать).

К важным разговорам следует подготовиться заранее. Чтобы не упустить какой-то момент и не перезванивать по этому же поводу (что создает негативное впечатление), нужно составить перечень вопросов для обсуждения.

Продумайте краткое и внятное содержание разговора, если какие-либо сведения нужно передать через секретаря или посредника.

Приготовьте блокнот и карандаш на случай, если потребуется что-либо записать.

На домашний телефон не принято звонить по деловым вопросам. При необходимости следует предварительно выяснить, удобно ли это.

По возможности следует поинтересоваться, в какое время лучше позвонить на домашний или мобильный телефон. Нелишним будет упомянуть, когда это будет удобно для вас.

Иногда вместо телефонного звонка лучше написать СМС или оставить речевое сообщение на автоответчик.

Манера ведения беседы с любым человеком — близким или малознакомым — всегда должна быть спокойной, учливой и доброжелательной.

Желательно взаимно подстраиваться к ритму и темпу разговора. Медлительному или слабослышащему человеку иногда сложно уловить не только слово, но и смысл предложения.

Если вы ведете телефонный разговор, а к вам пришли гости, следует извиниться, указав причину прерывания беседы, и условиться о повторном звонке.

Если вы не узнали голос человека, ответившего на ваш звонок, следует сначала уточнить, куда вы попали.

В случае когда вам звонят, перепутав номер, не нужно раздражаться и задавать лишних вопросов. Следует спокойно и коротко сообщить человеку об ошибке.

Правила мобильного этикета диктуют дополнительные условия:

- находясь в общественных местах, следует пользоваться телефоном только в случае крайней необходимости;
- войдя в кафе или ресторан, не стоит выкладывать мобильник на столик, если только вы не ожидаете чрезвычайно важный звонок (при этом лучше извиниться перед спутником и объяснить причину);
- необходимо строго соблюдать требования авиакомпаний, а также больниц, в которых звонки могут повлиять на работу приборов и оборудования;
- следует отключать звонок в театре, музее или в библиотеке, не дожидаясь напоминания об этом от сотрудников учреждения;

- за рулем автомобиля допустимо использовать гарнитуру (хотя гудок тоже мешает сосредоточиться), лучше сделать звонок в более удобное время.

Особое внимание следует уделить общению с коллегами. Соблюдение тонкостей телефонного этикета помогает создать благоприятное впечатление, что во многом гарантирует успех деловых переговоров.

Главное, что отличает деловую телефонную беседу от личной, — лаконичность. В бизнесе не принято терять время на пустые разговоры. Представившись и услышав ответ, следует кратко изложить смысл дела. Умение четко оформить и передать свои мысли оценят и коллеги вашего уровня, и вышестоящие руководители.

Повышение тона и тем более оскорбительные выражения недопустимы в разговоре с любым сотрудником независимо от возраста и занимаемой должности. Если вы договариваетесь о времени и месте встречи, сразу запишите эти сведения в блокнот.

Во время общения с клиентом лучше не отвлекаться на входящие звонки либо, извинившись, переговорить в максимально короткий срок.

Этикет телефонного разговора включает правило активного слушания. Чтобы собеседник чувствовал, что вы внимательно следите за его речью, включайтесь в его монолог короткими фразами или словами («ясно», «согласен», «да»).

От того, какое время длится разговор и как правильно выстроена беседа, часто зависит, будет ли продолжаться совместная работа.

Общаться в телефонном режиме по служебным вопросам принято в рабочие дни с 10 до 17 часов.

Особенность телефонного общения для детей — строгое соблюдение правил безопасности.

Родителям следует заранее обсудить с детьми такие ситуации:

- звонок с незнакомого номера (лучше не отвечать);
- при разговоре не называть свое имя и имена родных, фамилию, адрес, номер школы;
- дети старшего возраста должны знать, куда обратиться в экстренной ситуации (служба спасения, номер — 112).

Нелишней будет и беседа о телефонном хулиганстве и об ответственности за него.

По телефону иногда трудно узнать голос. Заставлять (даже в шутку) угадывать, кто позвонил, — признак невоспитанности.

Проявление дурного тона — во время разговора что-то жевать, пить или курить. Это неприятно собеседнику, отвлекает от темы беседы.

Неприлично вести переговоры, развалившись в кресле или положив ноги на стол. Собеседник услышит изменение тембра голоса и может принять это как признак неуважения.

Недопустимо передавать слова, услышанные по телефону, рядом сидящему человеку (даже прикрывая трубку рукой).

Небрежное обращение с телефоном (если трубка падает) может испугать собеседника.

Неприлично чихать или кашлять в трубку. Постарайтесь извиниться, положить телефон на стол, а затем прокашляться.

Большим недостатком в телефонном общении считается равнодушие и незаинтересованность.

БЕСЕДА «ЭТИКЕТ ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЫ»

Электронная почта давно стала частью нашей жизни, и сложно встретить человека, который не знает, что такое email. Сегодня это такая же естественная среда повседневного общения, как личный или телефонный разговор.

Быть вежливым в цифровой среде так же важно, поэтому существует этикет электронной почты. Он включает и правила общего этикета (здороваться, прощаться), и технические нюансы, которые позволяют пользователям с комфортом читать ваши письма.

Электронная почта в основном используется для деловой переписки и рассылок. С друзьями мы редко обмениваемся письмами с помощью email — эта роль давно и прочно

закрепилась за мессенджерами. Поэтому правила электронной переписки существуют в первую очередь для официального общения.

Получив письмо, пользователь тратит всего пару секунд на принятие решения: открыть его или отправить в корзину. И, как театр начинается с вешалки, письмо начинается с адреса отправителя и темы.

Адрес отправителя и тема письма.

Адрес отправителя — это ваша визитная карточка, поэтому важно дать своему почтовому ящику правильное имя. Если вы пользуетесь личной почтой для работы, она должна иметь соответствующий адрес. Желательно, чтобы он включал ваши имя и фамилию.

К примеру, я могу использовать почту `tatiana_tkachuk@gmail.com` для деловых целей, но если я создам ящик с адресом `tane4ka_milashka@gmail.com`, то никто не будет воспринимать меня всерьёз.

Во многих почтовиках есть функция настройки псевдонима, когда получатель видит не электронную почту, а имя и фамилию, написанную кириллицей, — это очень удобно и солидно. Также почти везде есть возможность выбрать аватарку — не поленитесь и установите свою фотографию в деловом стиле или логотип компании.

Если вы обращаетесь от имени бренда, старайтесь писать с корпоративного ящика с прописанным в адресе названием предприятия. Не шлите партнёрам письма с разных почт, это их запутает.

Следом за адресом следует тема письма. Каждый, кто разбирает почту — будь то секретарь или сам руководитель — обычно завален сотнями писем ежедневно. Поэтому правильно сформированная тема — один из главных факторов, решающих, будет ли ваше письмо открыто или затеряется среди других. Из-за огромного потока корреспонденции могут потеряться даже те письма, которых ждут, если тема не указана или не отражает сути обращения.

Примеры хороших тем: «Договор на согласование», «Материалы для подготовки презентации на тему...», «Дополнительные вопросы по проекту...».

Избегайте заголовков, которые выглядят как реклама, — именно так их и будут воспринимать. Письма, за которыми заметен живой человек, открывают чаще. Даже несколько коряво сформулированная тема «Предлагаю сотрудничество, я юрист» работает лучше, чем заголовок а-ля «Только сегодня! 70% скидка на услуги юриста для вашей компании». Письмо с такой темой не только выглядит слишком продающим, но и может угодить в спам, так как в теме есть спам-слова: только сегодня и скидка.

Приветствие и обращение.

Во-первых, они должны быть. Письма, в которых отправитель никак не здоровается и не обращается к получателю — это признак бескультурья. Никто не станет заходить в кабинет к партнёру или начинать разговор с собеседником, не здороваясь.

Приветствие «Здравствуйте!» вместе с обращением на «вы» остаётся признаком вежливого человека. Не нужно стремиться к витиеватости. Фразы «Доброго времени суток» или «Многоуважаемый Виктор Александрович» создадут впечатление, что по ту сторону экрана сидит какой-то странный человек в ливрее.

Некоторые компании используют в рассылках молодёжные приветствия и фразы — «Привет!», «Поехали!», «Не пропусти!», обращаются на «ты». Этикет электронных писем это допускает, но только если вы уверены, что целевая аудитория лучше воспринимает неформальный тон. В случае общения с конкретным человеком такого приёма лучше избегать.

Эмодзи.

Читатели позитивнее реагируют на сообщения с эмодзи (смайликами) — они кажутся более тёплыми и дружескими. Пиктограмма в теме также поможет выделить ваше письмо среди других. Но будьте осторожны — некоторые эмодзи не отображаются в почтовых сервисах, и вместо мордашки можно получить бессмысленный квадратик.

Входящие письма с соблюдением основных правил email-этикета.

Так выглядят некоторые входящие письма в моем ящике. Как видите, почти все отправители соблюдают этикет в электронной почте. В адресе прописано название компании или имя отправителя, в теме и самом письме ко мне часто обращаются по имени.

Стиль общения.

Здесь также правит бал классика — излагать мысли нужно в деловом тоне с уважением к собеседнику. Формулируйте суть вопроса или предложения чётко и коротко.

Порой этикет электронной почты допускает более вольный стиль общения. К примеру, если вы работаете в молодёжной сфере или давно сотрудничаете с партнёром. Так, специалисты из IT больше склонны к неформальной переписке даже с незнакомыми партнёрами. Но и в этой ситуации не стоит перегибать палку. Лучше показаться слишком вежливым, чем излишне фамильярным.

Когда пишете письмо, всегда представляйте перед собой человека, которому его адресуете. Подумайте, как максимально классно донести ему то, что вы хотите сказать. Когда написали письмо, отложите, пусть оно отдохнет, а потом пересмотрите еще раз с точки зрения пользы для получателя. Иногда на этом этапе вы сможете понять, что подправить и слать ли вообще сообщение именно на эту тему. Лучше не отправить письмо вовсе, чем отправить непонятное сообщение.

Ошибки в тексте.

Это одно из самых серьезных нарушений правил этикета электронной почты. Никакие заманчивые предложения не спасут репутацию отправителя, если он составляет безграмотные тексты. В таком случае он выглядит как человек ленивый и невнимательный.

В серьезных фирмах существуют специальные редакторы, которые перечитывают всё, в том числе письма партнёрам и клиентам. Если вы отправляете сообщение с ошибками, значит, ваша компания переживает не лучшие времена, персонал работает на износ, некому следить за грамотностью корреспонденции...

Как видите, ошибки могут спровоцировать много неприятных умозаключений. К тому же, такие послания неудобно читать.

Размер письма.

Письмо должно быть максимально коротким. Идеально, когда в нём содержится только суть обращения. Если получателю нужно почитать статью или ознакомиться с проектом — прикрепляйте их в виде файлов или добавляйте ссылки на источник. Длинную «колбасу» никто не осилит да и вряд ли захочет это делать. У вас есть минута, чтобы донести смысл письма до читателя.

Если же по какой-то причине текст должен быть большим, форматируйте его, разбивайте на абзацы, выделяйте ключевые слова полужирным шрифтом или цветом, вставляйте картинки. Однообразный текст читать сложно. Когда в письме есть заголовки и абзацы, сделаны акценты на самом важном, воспринимать его гораздо проще.

Дизайн письма.

Существует много способов персонализировать письмо с помощью дизайна, создать корпоративную атмосферу, достучаться до сердца клиента.

К примеру, посмотрите как грамотно оформлено письмо от астролога, лежащее в моём спаме. Фон — звёздное небо, вверху расположено название сайта, подобрана тематическая картинка с затмением солнца, а из письма улыбается милый астролог.

Такие письма верстаются с помощью HTML. Если вы делаете рассылки для привлечения клиентов, есть смысл обратиться к специалистам, которые верстают HTML-письма, или воспользоваться конструктором писем.

Ссылки.

Помогают привести клиента на нужный ресурс. При этом важно научиться правильно оформлять их в виде гиперссылок. Во всех почтовиках есть эта функция: выделяете текст, нажимаете на значок ссылки (выглядит как звенья цепи) и вставляете URL в появившееся поле. Такой формат выглядит аккуратнее и более удобен для перехода. На правильно оформленные ссылки даже смотреть приятнее.

Призыв к действию.

Каждое письмо отправляется с какой-то целью. Всегда чётко формулируйте, чего вы хотите от получателя: чтобы он прошел по ссылке и прочитал статью, ответил на предложение, посмотрел на новые товары.

Лучше всего работает кнопка с призывом или хотя бы гиперссылка с увеличенным цветным шрифтом.

В примере ниже рекламодатель не только предлагает зарегистрироваться на конференцию, но и объясняет, почему это важно.

Но следует заметить, что кнопки с призывом относятся к специфике рассылок и рекламных писем. Если речь идёт о деловой переписке с конкретным человеком, достаточно сформулировать свои пожелания в тексте письма и постараться обосновать их с выгодой для собеседника. Например: «Прошу сообщить о вашем решении до конца рабочей недели, чтобы мы успели передать ваш заказ в производство в этом месяце».

Подпись.

Согласно правилам email-этикета, письмо логично заканчивать подписью. Обычно это фраза «С уважением» и имя с фамилией, также указывается должность и название компании.

Дополнительно не помешает вставить в подпись все возможные контакты: телефоны, адрес сайта, ссылки на соцсети. Читатель может захотеть поближе познакомиться с вашим бизнесом, но вряд ли станет просить выслать ему все ссылки. Оставляя контакты, вы расширяете возможности для обратной связи.

В большинстве почтовых сервисов предусмотрена функция автоматической подписи. Настройте её один раз и забудьте – теперь автоматика будет вежливой вместо вас.

Если вы отправляете массовые рассылки, в каждом письме обязательно должно быть уведомление о том, что получатель может отписаться от рассылки в любое время и ссылка на соответствующую процедуру.

Время отправки писем.

Маркетологи исследовали этот вопрос, но волшебного рецепта так и не нашли. Сначала все решили, что лучше отправлять письма в понедельник с утра, поскольку в начале рабочей недели человек с отдохнувшей головой будет охотнее читать почту. Но поскольку так стали делать многие, по понедельникам почтовые ящики распухали от сообщений, и обрабатывать их все не удавалось. Сегодня большинство компаний предпочитает отправлять письма по вторникам или четвергам.

Лучшее время для рассылки индивидуально для каждой отрасли бизнеса и для каждой цели. Конечно, деловые письма нужно слать в рабочее время, а рекламу ресторана — перед выходными. Это логично.

Но чтобы узнать лучший час и день именно для вашего случая, нужно тестировать время отправки, учитывая дневное расписание вашей целевой аудитории.

БЕСЕДА «ПРАВИЛА ДЕЛОВОЙ ЭЛЕКТРОННОЙ ПЕРЕПИСКИ»

Пишите тему письма. Тема — как заголовок, помогает быстро найти нужную переписку в почтовом ящике. Обязательно указывайте ее, чтобы проще работать с письмами. Формулировка темы должна быть информативной. Получатель не поймет, что ему предлагают, если письмо назвать «Сотрудничество», «Фотографии», «Оно». Тема есть, но она бесполезна. Добавьте конкретики: «Предлагаем размещение в нашем журнале» или «Фотографии для раздела о путешествиях».

Если в ходе переписки тема стала другой, не меняйте ее в письме. Допустим, вы начали диалог о разработке сайта для стоматологии, но в процессе пришел новый заказ — сайт для детского центра. Не смешивайте проекты в одной переписке и не меняйте тему, когда открывается другой вопрос. Заведите для него новую цепочку писем. Соблюдайте правило: для каждого большого вопроса — отдельная переписка.

Называйте по имени. Если знаете, как зовут получателя, обязательно обращайтесь к нему по имени. Иначе непонятно, кому вообще адресовано письмо, и выглядит оно невежливым. Если получателей несколько, перечислите по именам всех, от кого ждете

ответа или действий. Человек может посчитать, что письмо к нему не относится, если адресовано всем. Обращаясь по имени, мы снимаем эту проблему.

Говорите по делу. Рабочее письмо — короткий жанр. Представьте, сколько времени придется потратить получателю, чтобы продрагаться к сути письма через пространные рассуждения и абстрактные отступления. Не стоит писать, что было, что будет и чем сердце успокоится, если это не влияет на решение вопроса. Берегите свое и чужое время — переходите сразу к главному.

Указывайте точный срок. Не пишите в теме или теле письма «срочно». Это понятие растяжимое: для одного — час, для другого — неделя. Лучше укажите точное время и дату, когда вы ждете ответа или результата.

Форматируйте текст. Неотформатированный текст читать тяжело, поэтому разделяйте его. Сделайте по одному отступу после каждого абзаца и по два — после приветствия и перед подписью. Не вставляйте ссылки в середину текста — размещайте их в конце абзаца или письма, списком. Каждую ссылку поясните: на какой документ она ведет и зачем получателю переходить по ней. Старайтесь не злоупотреблять жирным шрифтом, курсивом и цветом. Пусть текст выглядит спокойно.

Пишите нейтрально и деликатно. Письмом легко вызвать негативные эмоции. Получатель может понять текст по-разному, поэтому пишите максимально нейтрально, чтобы избежать двоякого толкования. Будьте вежливы и деликатны. Если не знакомы близко, не стоит задавать личные вопросы, вторгаться в чужое пространство, шутить и поднимать темы, не относящиеся к работе.

Сохраняйте историю переписки. Оставляйте всю предыдущую цепочку сообщений в письме. В большом потоке информации легко забыть, о чем вы общались с отправителем — история переписки поможет вспомнить. Особенно это актуально для сотрудников, которые получают много писем с проблемами и вопросами.

Подписывайте письма. Называйте почту для рабочей переписки нейтрально, желательно — по принципу имя_фамилия@работодатель. Если нет корпоративной почты, просто создайте почтовый ящик вида petsidirov@mail.ru вместо svinkapeppa или superboy.

В подписи укажите имя, фамилию, должность и название компании. Добавьте способы связи: телефон, мессенджеры, соцсети, — и ссылку на корпоративный сайт. Ограничьтесь нейтральным «с уважением» или «с наилучшими пожеланиями». Не стоит расписывать в автоматической подписи слова благодарности на полстраницы, размещать рекламу, ставить ссылки на сбор подписей и подобные проекты.

Добавляйте сразу все ссылки и файлы. Бывает, что только после отправки обнаруживается, что важный файл не прикреплен или не указана нужная ссылка. Многие высылают вложения и дополнения отдельным письмом — «вот документ, который я забыл». И переписка раздваивается: в одной истории — обсуждение, в другой — нужные документы. На какое письмо ответит получатель, неизвестно — возможно, на то, в котором нет истории переписки. Поэтому лучше продублировать предыдущее и добавить к нему файл. В сообщении стоит попросить получателя удалить письмо без файла, чтобы избежать путаницы.

Еще я встречала людей, которые высылали пять файлов пятью отдельными письмами. Это засоряет почтовый ящик и отвлекает получателя. Пожалуйста, отправляйте все вложения вместе. Если их слишком много, присылайте ссылку на файлообменник.

Называйте понятно файлы и документы. Называйте файл так, чтобы сразу было понятно, о чем он и к чему относится. Тяжело отличить в перечне изображений один IMG568909865 от другого IMG6789988901. Гораздо лучше, если это будут logotype и header.

Перечитайте перед отправкой. Каждый может ошибиться или допустить неточность, написать двусмысленно или непонятно объяснить. Поэтому перед отправкой перечитайте письмо и проверьте на ошибки. Если оно написано под воздействием эмоций, не высылайте сразу — дайте ему отлежаться минут 15. Затем просмотрите еще раз — возможно, вы были слишком резки в суждениях и оценках. Если это так — смените тон и перефразируйте «скользкие» моменты.

Отвечайте быстро. Отправители не ждут мгновенной реакции на письма, но почти половина респондентов из 2 миллионов человек отвечает на емейл-сообщения в течение часа. Напишите ответ при первой возможности. Если это входит в ваши прямые обязанности – например, вы работаете в поддержке или координатором проекта – старайтесь отвечать в течение 15-30 минут.

Если ваша основная работа не связана с перепиской, запланируйте в течение дня два интервала на разбор почты и ответы. Например, в 11:00 и в конце дня, в 17:00. Так вы не пропустите важные сообщения и сохраните порядок в почтовом ящике. Не переживайте: если возникнет экстренный вопрос, с вами свяжутся другим способом – через мессенджер или по телефону.

Отправляйте письма в рабочее время. Три причины, чтобы следовать этому правилу:

Звуковое оповещение может разбудить адресата.

Некоторые считают переписку в нерабочее время, включая выходные, неприемлемой.

Ваше письмо может просто затеряться среди других.

Настройте отложенную отправку. Например, в почте Mail.ru есть функция «Отправить в точное время». Если вы пишете текст в субботу утром, запланируйте отправку письма на понедельник в 10:05. Так будет больше вероятность, что получатель его не пропустит. Если к этому времени в письмо станет неактуальным, зайдите в раздел «Исходящие» и отмените отправку.

Не отправляйте отдельным письмом слова «спасибо» и «пожалуйста».

Чтобы открыть и прочитать письмо, нужно время. Отправляя просто «спасибо», «пожалуйста» и подобные сообщения, вы просто отвлекаете собеседника. Лучше поблагодарить в следующий раз, когда будете высылать дополнительные документы или отвечать на новые вопросы. Так в одном письме будет и польза, и признательность.

Не пишите информацию, которую нужно обязательно скрыть.

Будьте готовы к тому, что все, что вы напишете, может стать общедоступным. Никто не застрахован от ситуаций, при которых конфиденциальная информация оказывается у посторонних. Может случиться сбой в работе почтовых или поисковых систем, или контрагент выложит скрины закрытой переписки.

Иногда обсуждения случайно попадают к человеку, для которого не были предназначены:

Всегда следите за тоном и выражениями. Не пишите того, что может обидеть другого человека или негативно отразиться на имидже работодателя.

Этикет электронной почты — это полезный *soft skill*, от которого зависит многое в работе. Изучив эти несложные правила, вы повысите шансы улучшить позиции бизнеса, расширить клиентскую базу и создать позитивный имидж в глазах будущих партнёров еще до первой встречи.

БЕСЕДА «СПОРТИВНЫЙ ЭТИКЕТ»

Как и в любой сфере деятельности, в спорте существуют свои негласные правила. Придерживаться их стоит спортсменам, которые хотят, чтобы их карьера была успешной. Спортивный этикет содержит общие рекомендации, а также отдельные нормы поведения для тех, кто занимается разными видами спорта.

Главным требованием этикета является приветствие соперников и уважительное отношение к ним. Перед любыми соревнованиями команды (или одиночные спортсмены) приветствуют друг друга в соответствии с принятыми нормами. Это может быть классическое рукопожатие, физкульт-привет (при спортивных играх) или кивок головы. В любом случае этот этап пропускать нельзя, поскольку такое поведение будет воспринято, как неуважительное. К тому же, болельщики тоже вряд ли оценят подобное самодовольство. Кроме того, на соревнованиях международного уровня принято слушать гимн стран-участников.

Аналогично с приветствием требуется попрощаться с соперниками после завершения соревнований. Проигравшей стороне следует сохранить лицо и поздравить противника с победой. Не нужно отчаиваться – в следующий раз фортуна может поменять фаворита.

Спортсмену, который приходит в новый коллектив, следует заранее уточнить, как принято себя вести в их команде. Деловой этикет в спортивной организации может быть более терпимым, чем в офисе, но дисциплина обычно более жесткая. Нельзя опаздывать на тренировки, а также спорить с тренером. В команде обычно действуют жесткие правила, а тех, кто не хочет их соблюдать, быстро отсеивают.

Свои правила диктует конкретный вид спорта. Если вы хотите соблюсти спортивный этикет, изучите следующие рекомендации и нормы:

в футболе принято обмениваться рукопожатиями с каждым игроком команды противников. Также существует обычай обмена майками, чтобы проявить уважение к соперникам. Принято извиняться перед игроком противоположной команды, если в отношении его были нарушены правила матча;

баскетбол диктует свои нормы, но их не так много. Игроки, которые нарушили правила, должны поднять руку. Эта негласная норма помогает быстрее зафиксировать несоблюдение требований и оформить протокол;

легкоатлеты всегда поздравляют победителей после завершения состязаний. Также существует традиция, согласно которой и победители, и проигравшие совершают общую пробежку, держа друг друга за руки. Болельщики особенно чествуют тех, кто участвовал в марафоне, вне зависимости от занятого места. Этот вид спорта считается одним из наиболее тяжелых, поэтому здесь крайне важна поддержка;

при участии в единоборствах принято приветствовать соперников лицом к лицу. Эта традиция идет с давних времен, когда борцы демонстрировали готовность вести честный поединок. После боя проигравший поздравляет победителя, они жмут друг другу руки. Судья объявляет чемпиона, подняв вверх его руку;

в теннисе действуют общие правила приветствия, которые предписывают соперникам обмениваться рукопожатием. Также жмут руку судье. После завершения встречи совершают аналогичные действия. Если один из спортсменов получил очко из-за того, что волан коснулся сетки, он поднимает руку в жесте извинения;

автомобильные заезды принято завершать при помощи шампанского. Победитель обливает из бутылки всех, кто находится рядом с ним, призывая разделить его триумф.

Не лишним будет соблюдать этикет и спортивным болельщикам. Не принято оскорблять команду, соревнующуюся с группой, за которую болеет человек. Также не стоит надевать одежду с логотипом команды за пределами стадиона.

Чтобы не доставлять другим занимающимся неудобств, стоит помнить о соблюдении следующих норм:

обязательно убирайте снаряды после завершения упражнения. Примите во внимание, что другие люди захотят воспользоваться тренажерами или гантелями, но потратят время на то, чтобы убрать за вами. Если же вы брали их последним, то ставить снаряды на место придется уборщице, а она вряд ли окажется в состоянии тягать тяжелые гантели;

соблюдайте личную гигиену. Речь идет не столько о необходимости принять душ после тренировки – это и так понятно. При повышенном потоотделении берите с собой полотенце, чтобы протирать тренажеры после упражнений. Также постарайтесь не пользоваться косметикой, которая специфически пахнет. Когда тело разогревается, запах становится более ощутимым;

возьмите на тренировку наушники, если планируете слушать собственный плей-лист. Другие посетители зала могут не разделять ваших музыкальных пристрастий;

отключайте звук мобильного телефона и не пользуйтесь им в тренажерном зале. Громкие беседы на отвлеченные темы не способствуют физической нагрузке. Если необходимо срочно ответить на звонок, отойдите туда, где никому не мешаете.

Прежде чем заняться тем или иным видом спорта, стоит заранее узнать у спортсменов или тренера команды, каких правил и традиций придерживаются в той группе, к которой вы

собираетесь присоединиться. Свои законы есть в каждом виде спорта. Один из них касается строго обязательной формы одежды, которую необходимо соблюдать.

Кроме того, одним из обязательных ритуалов является приветствие команд и спортсменов перед началом и по окончании соревнований. Как правило, на международных соревнованиях команды выстраиваются под гимн своих стран, затем по очереди жмут руки соперникам.

Футбол. После футбольных матчей нередко игроки меняются футболками в знак особой расположенности к противникам.

В том же футболе случае травмы одного из игроков игроки другой команды, заметив это, намеренно останавливают игру, незначительно нарушая правила. После оказания медицинской помощи пострадавшему футболисту, игроки его команды обязаны оказать ответную любезность соперникам. В официальном своде футбольных законов этого нет, это негласное правило честной игры. Также футболист, который нарушил правила по отношению к другому игроку, помогает ему подняться и приносит извинения.

Баскетбол. В баскетболе тоже есть свой кодекс чести: принято поднимать руку тому игроку, который получил замечание. Благодаря этому не увеличивается продолжительность игры.

Легкая атлетика. В легкой атлетике сложилась традиция чествования бегунов марафона и многоборцев. По окончании соревнований все спортсмены бегут круг почета, держась за руки. А аплодисменты и поздравления коллег и болельщиков достаются не только тому бегуну, который преодолел марафон первым, но и последнему участнику: ведь он устал не меньше.

Единоборства. Во всех видах единоборств перед началом поединка борцы показывают свою готовность к честному бою, без оружия, когда они приветствуют друг друга. После боя судья поднимает вверх руку победителя, а борцы просят прощения и благодарят друг друга за поединок.

Теннис. В теннисе перед началом розыгрыша площадки игроки пожимают руки друг другу и судье. Этот же жест обязателен и после завершения игры. Во время встречи, если мяч задел сетку, выигравший очко соперник поднимает вверх руку. Этим жестом он как бы просит прощения.

В плавании, фигурном катании, гимнастике, стрельбе, лыжных гонках, биатлоне соперники поздравляют победителей и благодарят друг друга за борьбу после окончания состязаний.

Гонки. Победитель авто- и мотогонок обливает шампанским соперников, тренеров и механиков. Так он призывает всех разделить его радость и показывает сове уважение к остальным участникам соревнований.

На пьедестале почета все победители жмут друг другу руки и поздравляют друг друга. После вручения медалей, победитель соревнования приглашает менее удачных призеров взобраться на верхнюю ступеньку для общей фотографии.

Болельщикам. Болельщикам, особенно в общественных местах, не следует надевать знаки отличия «своей» команды. Это допустимо лишь на стадионе или соревнованиях.

Во время самих состязаний болельщикам следует помнить и об окружающих: недопустимы оскорбления в адрес спортсменов, судий, других болельщиков. Спортивные страсти не отменяют правил повседневного этикета.

Спортзал. Есть свои правила хорошего тона и в спортзале. Для женщин недопустим сильный запах духов и сильный макияж. Не следует надевать слишком откровенную одежду, обтягивающее трико, если пока нет подтянутой фигуры. Мужчинам же не стоит позировать в роли Шварценеггера перед зеркалом, поочередно напрягая все мускулы. Так же не стоит со всего маху бросать штангу. Мало того, что это небезопасно, так еще и выставит вас не в лучшем свете: окружающие решат, что у вас слабые руки, и вы не справились с весом. Также старайтесь не задерживаться зря на тренажере - ведь снаряд ждет другой человек.

Занимающимся в спортзале стоит помнить о своем опрятном виде – чистой форме и обуви. Не следует носить в спортзал свободные шорты без белья, и обтягивающее трико без бандажа.

Соблюдать правила в спорте не так сложно. Здесь нет четких строгих стандартов. Действует основная норма, подразумевающая уважительное отношение к другим людям, участвующим в соревнованиях, или тренирующимся вместе с вами.

Литература

1. Кукушкин, В. С. Деловой этикет. Учебное пособие для студентов – Москва: ИКЦ «Март»; Ростов н/Д: Издательский центр «Март», 2003.– 224 с.
2. Панфилова, А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. Учебное пособие. СПб., 2005.
3. Горянина, В. А. Психология общения. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2002. – 416 с.
4. Егоршин, А. П. Этика деловых отношений: учебное пособие для вузов с грифом / Егоршин А. П., Распопов В. П., Шашкова Н. В. – М.:НИМБ,2008.-402с.