

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО
ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЕ И СПОРТУ
ФГОУ ВПО УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ
ИНСТИТУТ ТУРИЗМА И СКС

Н.В. ТРЕТЬЯКОВА

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Учебное пособие

**Челябинск
2008**

ББК 87.752
УДК 17
Т 66

Третьякова Н.В. Профессиональная этика и этикет: — Учебное пособие/ Н.В. Третьякова. — Челябинск: ФГОУ ВПО УралГУФК, 2008. — 132 с.

Пособие адресовано студентам специальности 100103 «Социально-культурный сервис и туризм». В пособии рассматривается изучение понятий дисциплины по профессиональной этике менеджмента, этике делового общения, этики сферы бизнеса и специалиста социально-культурного сервиса и туризма.

Знания, полученные при изучении этого методического пособия, позволят студентам сформировать деловую культуру специалиста, овладеть навыками этического поведения, тем самым быстрее адаптироваться в профессионально-деятельностной среде специалистов сервиса и туризма.

Список литературы – 14

Одобрено методическим советом ФГОУ ВПО УралГУФК

Рецензенты: Фрейнкина И.А., ст.преп. каф. «ТиСКС» ЮУрГУ
Третьякова Т.Н., д.п.н., профессор, директор
ИТиСКС ФГОУ ВПО УралГУФК

© Н.В. Третьякова, 2008
© ФГОУ ВПО УралГУФК, 2008

Литература

1. Школа этикета: поучения на всякий случай / Сост. Л.С.Лихачева — Екатеринбург: Средне-Уральское кн. изд-во, 1996 .— 448с.
2. Советский этикет: Сб.ст. — , 2-е изд. — Л.: , 1994 .— 192с.
3. Психология и этика делового общения: Учебник / Под ред. В.Н.Лавриненко .— М. : Культура и спорт: ЮНИТИ, 1997 .— 279с.
4. Формановская, Н.И. Речевой этикет и культура общения — М.: Высшая школа, 1989 .— 159с.
5. Семенов, А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса: Учеб. пособие.— М. : Информационно-внедренческий центр"Маркетинг", 1999 .— 198с.
6. Психология и этика делового общения: Учебник / Под ред. В.Н.Лавриненко — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2002 .— 415с
7. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: Учебник / А.Я. Кибанов, Д.К.Захаров, В.К.Коновалова— М.: ИНФРА-М, 2003 .— 367с. — (Высшее образование).
8. Кузнецов, И.Н. Современный этикет — 3-е изд. — М.: Дашков и К, 2006 .— 495с
9. Руденко, А.М. Психология социально-культурного сервиса и туризма : учеб. пособие — Ростов-на-Дону : Феникс, 2005 .— 248с. — (Высшее образование).
10. Волков, Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания : учеб. пособие — Изд.2-е — Ростов-на-Дону : Феникс, 2005 .— 384с. — (Высшее образование)
11. Кругляниц Т.Ф. Этика и этикет: учеб. пособие для школ — М. : Изд.центр"Аз", 1995 .— 158с.
12. Золотая книга этикета / авт.-сост.В.Ф.Андреев — Изд.2-е,испр.и доп. — М. : Вече, 2006 .— 398с.
13. Деловое общение : учеб. пособие / авт.-сост. И.Н.Кузнецов .— 2-е изд. — М. : Дашков и К, 2007 .— 528 с.
14. И.А. Голозубова Профессиональная этика и этикет. Учебно-методический комплекс дисциплины – Урал ГУФК, Челябинск, 2004. – 124с.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ. Предмет и задачи этики как науки.....	4
Тема 1. Система этического знания: теоретическая и нормативная этика.....	6
Тема 2. Понятие профессиональной этики.....	9
Тема 3. Этические нормы в конфликтных ситуациях.....	15
Тема 4. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.....	19
Тема 5. Этика сферы предпринимательства.....	22
Тема 6. Этика и эстетика рекламы.....	26
Тема 7. Этика делового общения в организации.....	29
Тема 8. Визитная карточка, её оформление и правила использования.....	39
Тема 9. Правила приёма делегаций и проведения переговоров..	42
Тема 10. Деловые приемы.....	49
Тема 11. Правила вручения подарков.....	55
Тема 12. Внешний облик делового человека.....	58
Тема 13. Этикет приветствий, представлений, обращений.....	65
Тема 14. Кинесика и деловой этикет.....	73
Тема 15. Этика приёма на работу.....	80
Тема 16. Основные понятия об этикете.....	87
Тема 17. Поведение в общественных местах.....	89
Тема 18. Туристический этикет.....	98
Тема 19. Сервировка стола.....	106
Тема 20. Ресторанный этикет.....	116
Программа практических и семинарских занятий.....	124
Организация самостоятельной работы студентов.....	127
Контроль знаний.....	129
Организация текущего контроля для очного отделения.....	129
Оценка самостоятельной работы в течении семестра.....	129
Организация экзамена.....	129
ЛИТЕРАТУРА.....	130

Введение. Предмет и задачи этики как науки.

Программа дисциплины «Профессиональная этика и этикет» относится к циклу общепрофессиональных дисциплин, и её содержательная часть направлена на изучение особенностей профессиональной этики и этикета.

Целью дисциплины является – получить представление о специфике этических проблем в разных профессиях, сформировать культуру профессионального труда, этическое сознание, моральную систему ценностей, знания делового этикета.

Предмет включает в себя два раздела:

Раздел 1. Профессиональная этика.

Раздел 2. Этикет.

Задачей первого раздела является изучение понятий дисциплины по профессиональной этике менеджмента, этике делового общения, этики сферы бизнеса и специалиста социально-культурного сервиса и туризма.

Задачей второго раздела является формирование деловой культуры специалистов, овладение ими навыков этического поведения.

Знания, которые получите при изучении этого предмета, позволят быстрее адаптироваться к профессионально-деятельностной среде специалистов сервиса и туризма.

Изучив курс, **студенты должны знать:**

- понятие этики как науки и явления духовной культуры; нормативные образцы личности;
- понятие профессиональной этики, её основные категории;
- правила приветствия, обращения, представления, обязанности мужчины по этикету;
- основные виды официальных приёмов;
- основные этические принципы и требования, предъявляемые к рекламе;
- основные требования к ведению переговоров;
- правила поведения в общественных местах;
- правила поведения на собеседовании;
- правила поведения в отношениях между коллегами;
- правила приёма делегаций;
- основные правила ведения бизнеса;
- основные профессиональные качества специалиста по сервису и туризму.

КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ

Организация текущего контроля для очного отделения.

1. Посещаемость 1 лекции – 2 балла (32 балла за 100% посещаемости всех лекций)

2. Участие в работе на практических занятиях:

- удовлетворительная работа на практическом занятии - 1 балл за каждое занятие (16 баллов при 100 % посещаемости)
 - хорошая работа на практическом занятии – 2 балла за каждое занятие (32 балла при 100 % посещаемости)
 - отличная работа на практическом занятии – 3 балла за каждое занятие (48 баллов при 100% посещаемости)
3. Промежуточный контроль знаний – 10 баллов.

Оценка самостоятельной работы в течении семестра. (для начисления премиальных баллов)

1. Участие в студенческих научных и научно-практических конференциях – 20 баллов

2. подготовка реферата по теме СРС– 20 баллов, в том числе:

- соблюдение сроков сдачи реферата – 2 балла
- правильность оформления – 1 балл
- грамотность в структурировании работы – 2 балла
- наличие иллюстрационного материала – 4 балла
- использование современной и зарубежной литературы – 2 балла
- соответствие содержания заявленной теме – 4 балла.
- защита реферата – 5 баллов

Организация экзамена

Экзамен проводится по тесту, в котором содержится 100 вопросов. Каждый правильный ответ равен 0,4 балла.

Шкала оценок за экзамен исходя из значения 40 баллов

Оценка	Процент правильных ответов	Баллы
Отлично	81-100	32,2 - 40
Хорошо	61-80	24,4 - 32
Удовлетворительно	51-60	10 - 24

Требования к итоговому контролю для заочного отделения.

Для сдачи итогового контроля необходимо:

- 1) выполнить контрольную работу
- 2) принимать участие в семинарских и практических занятиях. Первый, второй пункты являются допуском к экзамену.
- 3) написать тест — 100 вопросов.

Требования к выполнению контрольной (самостоятельной) работы.

Контрольная работа должна выполняться на одной стороне формата А4 в рукописном виде или с помощью компьютерных технологий (поля: верхнее — 20 мм, нижнее — 15 мм, левое — 20 мм, правое — 10 мм, шрифт Times New Roman, кегль — 14). Объем работы — не менее 10 страниц. Структура работы: титульный лист, содержание, введение, содержание задания, заключение, литература.

Контрольная (самостоятельная) работа должна быть написана на основании нескольких литературных источников и отражать состояние рассматриваемого вопроса в настоящее время. Введение должно содержать цель, задачи работы, объект и предмет исследования, теоретическую и методологическую базу исследования, практическую значимость работы. Заключение должно содержать выводы по работе.

Должны уметь:

- использовать знания нормативной этики в своей профессии;
 - использовать этические нормы в конфликтных ситуациях в рамках своей профессии;
 - проводить деловые встречи и переговоры;
 - общаться по телефону;
 - владеть техникой деловой переписки;
 - владеть техникой невербального общения в процессе ведения деловых переговоров и бесед;
 - применять на практике правила столового этикета.
- Кроме того, ***вы ознакомитесь:***
- с культурой деловых отношений;
 - с особенностями деловой этики и делового этикета в зарубежных странах;
 - с психологией процесса обслуживания при совершении заказа;
 - с этикой профессиональной деятельности предприятий социально-культурного сервиса и туризма;
 - с искусством критики;
 - со стратегией и тактикой переговорного процесса;
 - с сервировкой стола и столовым этикетом;
 - с требованиями к деловой одежде.

**Тема 1. Система этического знания:
теоретическая и нормативная этика.**

Этика одна из древнейших наук, возникающая как составная часть философии ещё в период рабовладельческого строя. В переводе с греческого языка ЭТИКА означает обычай, нрав. Этика – это наука об отношениях между людьми и об их обязанностях вытекающих из этих отношений. Этика имеет дело с принципами, которые определяют правильное или неправильное поведение. Впервые термин «этика» употребил Аристотель, живший в античную эпоху и поднимавший вопрос о том, что люди должны делать, чтобы совершать правильные и неправильные поступки. Сегодня ЭТИКУ понимают как учение о морали и нравственности. Этика это наука о формах общественного сознания, её сущности и законах исторического развития, а также социальных ролях. Широк круг людей, проявляющий интерес (научный, деловой, социологический) к упорядочению человеческих отношений. Это и экономист А.Смит – автор теории нравственных чувств, и русский физиолог И.Мечников, изучавший природу человека, английский философ спенсер – автор теории стресса. О значении этики в эффективности руководства хозяйством писал ещё немецкий философ И.Кант, что без такой общественной науки не мыслимо руководить людьми. В современном мире интерес к этике усилился в связи с проблемой психологического климата в коллективе, влияющего на успех в деятельности предприятий и в бизнесе.

Общие сведения о морали.

Мораль является одной из форм общественного сознания людей. Такой философ как Спиноза, связывал мораль с совершенствованием личности в процессе исторического развития.

МОРАЛЬ – это совокупность исторически сложившихся принципов, норм (правил) поведения людей, которые регулируют их отношения друг с другом и с обществом, а также служат для оценки поведения людей.

Мораль возникла на заре человеческого общества в виде стихийно сформировавшихся и общепринятых обычаев и нравов. Без взаимопомощи, без определённых обязанностей по отношению к своему роду человек не мог бы успешно противостоять природе. Люди объединялись для совместных действий, в результате чего стали возникать отношения человека и общества, на основе чего и возникла мораль. Отсюда одно из назначений морали – преодоление противоречий между личностью и обществом. С возникновением классового общества мораль становится классовой. Моральные нормы служат для контроля за поведением, людей внутри отдельных социальных групп, раз-

Задания для выполнения контрольных работ для студентов заочного отделения (задания для самостоятельной работы студентов очного отделения)

1. Сущность профессиональной этики работников обслуживания
2. Профессиональное поведение
3. Культура общения работников с клиентами
4. Жалобы и конфликты с клиентами
5. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе
6. Этика в процессе обучения
7. Профессиональный кодекс поведения работников сферы обслуживания
8. Внешний облик работника сферы обслуживания
9. Служебный этикет работника сферы обслуживания.
10. Свадебный этикет.
11. Деликатесные блюда.
12. Чайный этикет
13. Кофейный этикет.
14. Алкогольный этикет.
15. Деловые подарки.
16. Визитные карточки.
17. Дипломатический этикет.
18. Этика и эстетика рекламы.
19. Искусство комплимента.
20. Искусство критики.
21. Семейные праздники и подарки.
22. Правила поведения за столом.
23. Правила оформления официальной корреспонденции.
24. Деловые телефонные переговоры.
25. Правила приема делегаций.
26. Правила поведения на приемах.
27. Туристический этикет.
28. Ритуальный этикет.
29. Уличный этикет.
30. Церковный этикет.
31. История этикета
32. Речевой этикет работников сервиса.
33. Национальный этикет.
34. Сервировка стола.
35. Ресторанный этикет.
36. Спортивный этикет (гольф, теннис, прогулки на яхтах, серфинг и водные лыжи, канюэ, верховая езда, катание на лыжах, коньках, боулинг, сауна).
37. Глобальный этический кодекс туризма.

10. Этика приема на работу

1. Резюме и рекомендации.
2. Собеседование при приеме на работу.

Ход занятия - заслушивание подготовленных рефератов по этой теме с обсуждением предложенных вопросов и проведение ролевой игры «Собеседование».

11. Этикет как социальное явление

1. История мирового этикета.
2. История этикета в России.

Ход занятия - защита рефератов студентов и устное обсуждение.

12. Этикет в деятельности служащих

1. Внешние формы поведения
2. Принципы современного этикета. Традиции
3. Особенности приветствия на службе
4. Особенности представления на службе.
5. Особенности обращения на службе.

Ход занятия - заслушивание докладов студентов, проведение тренинга «Приветствие. Обращение. Представление».

13. Поведение в общественных местах

1. Уличный этикет.
2. Правила поведения в общественном транспорте, в автомобиле, в магазине, в театре, на концерте, на выставке, в церкви.
3. Туристический этикет: правила поведения в самолете, в поезде, на теплоходе, в гостинице.
4. Национальные особенности поведения.

Ход занятия - устное обсуждение вопросов семинара, заслушивание рефератов по этим темам.

14. Сервировка стола

1. Столовое белье.
2. Столовая посуда (фарфоровая, стеклянная, металлическая)
3. Персональные приборы. Пользование персональными приборами
4. Варианты сервировки стола.

Ход занятия - устное обсуждение вопросов и наглядная сервировка стола на различные приёмы. Практическое изучение вариантов сервировки стола салфетками.

личных классов и общества в целом. В любом обществе действия и поступки каждого человека должны подчиняться строго определённым моральным принципам. Общество, придерживая и распространяя определённую мораль, формирует личность в соответствии со своим идеалом. Карл Маркс считал, что преобразование общественных отношений является основой нравственного возвышения личности.

Современная практика России показывает, что успех сферы услуг невозможен без морального просвещения, как потребителей, так и обслуживающего персонала.

В настоящее время при переходе к рыночной экономике старые идеалы утрачены, а новые ещё не созданы. Поэтому важнейшей задачей сегодняшнего дня является создание новых нравственных идеалов и ценностей и внедрение их в сознание широчайших слоёв населения, в том числе и работников сервиса.

Этика – это наука о законах нравственности, как одной из сторон жизнедеятельности общества и личности.

Общие сведения об этике.

ЭТИКА – наука о морали, особенностях её происхождения и развития, законах нравственности как одной из сторон жизнедеятельности общества и личности.

В этике определены высшие нравственные ценности, такие как:

- жизнь
- патриотизм
- социальная справедливость
- национальное самосознание
- уважение чести и достоинства каждой отдельной личности

Именно эти высшие нравственные ценности духовно насыщают повседневную жизнь человека.

Этика является нормативной наукой, её называют нравственной философией. **Цель этики – сообщить человеку нравственных знаний и выработать у него привычку к совершению высоконравственных поступков.**

Задача этики – выработка норм поведения (нравственных кодексов) и практическое их применение. Повседневная жизнь свидетельствует, что одно только «голое» знание этики не гарантирует нравственности помыслов поведения человека.

Нравственность в процессе исторического развития сильно меняется от эпохи к эпохе и у разных классов различна.

Этика тесно соприкасается с психологией. Психология рассматривает психическую природу и условия формирования нравственных норм и принципов, а этика разъясняет нравственное значение действий, мотивов, привычек.

Фундаментом нравственности являются психологические особенности человека – чувства, эмоции, сознание.

Основные категории этики.

Категории этики - это общие понятия, отражающие нравственные ценности общества. Основные категории этики:

- добро и зло
- долг
- совесть
- честь
- достоинство

Добро и зло – это основные понятия морального сознания личности. С помощью этих понятий оцениваются поступки человека и вся его деятельность.

Добро – это всё то, что способствует всестороннему, гармоничному развитию личности на благо всего общества.

Под **злом** же надо понимать всякое препятствие на пути развития общества и личности, всё то, что деформирует общественные отношения между людьми. Злом в жизни можно назвать грубость, хамство, хулиганство, бюрократизм, потребительское отношение к жизни.

Долг – это моральная необходимость выполнения профессиональных и общественных требований при исполнении своих обязанностей. Выполнение своего долга возвышает личность. Сознание долга определяет выбор той или иной формы поведения того или иного отношения к труду. Работник с развитым чувством долга будет постоянно проявлять заботу о потребителе. К примеру, очень трудно переносить придирчивые упрёки клиентов, но осознание своего профессионального долга помогает работнику соблюдать спокойствие и хладнокровие в общении с посетителями.

Совесть – это способность личности осуществлять нравственный самоконтроль за поведением, оценивать свои мысли, чувства и поступки в соответствии с действующими нравственными нормами. Совесть – это внутренний «судья» человека. Для работников сферы обслуживания совесть не позволяет относиться к своим обязанностям безответственно и халатно. Совестьливый работник не позволит себе выполнить работу кое-как.

Честь – это постоянное осознание человеком своего значения (положения) в обществе как личности, мастера своей профессии.

5. Этикет делового общения.

1. Правила ведения деловых телефонных разговоров.
2. Правила написания делового письма. Официально-деловой стиль речи. Официальная переписка. Реакция на полученную корреспонденцию.
3. Визитная карточка, ее оформление и правила использования.
4. Ведение деловой беседы. Ведение коммерческих переговоров. Прием посетителей и общение с ними. Культура делового разговора.

Ход занятия - обсуждение вопросов семинара, изготовление различных видов визитных карточек, проведение диктанта по буквенным сокращениям, которые используются на визитных карточках.

6. Кинесика и деловой этикет

1. Кинесика и этикет в ситуации знакомства: рукопожатие, поза и взгляд, жесты, улыбка, походка.
2. Кинесика и этикет в ситуации беседы: язык позы, поза и субординация, дистанция в общении, мимика, язык взгляда, язык жестов

Ход занятия - проводится обсуждение вопросов, защита рефератов и ознакомление с дидактическим материалом по этой теме.

7. Деловые виды приёмов.

1. Дневные приёмы (завтрак, бокал шампанского, бокал вина, барбекю и др.).
 2. Вечерние приёмы (обед, ужин, «а-ля фуршет», обед-буфет и др.)
- Ход занятия** - заслушиваются рефераты студентов, проводится обсуждение деловых приёмов и в качестве контроля проводится тест.

8. Деловая одежда

1. Внешний облик делового мужчины и женщины.
 2. Одежда для официальных приемов.
- Ход занятия** - заслушивание рефератов студентов, обсуждение вопросов и практическая работа «Варианты завязывания галстука».

9. Дипломатический протокол и международный этикет

1. Протокол перед деловой встречей: проверка благонадежности, состав делегации, программа встречи, встреча делегации, помещение для переговоров.
 2. Стили и культура деловых переговоров: русский стиль, американский стиль, французский стиль, английский стиль, немецкий стиль, японский стиль, китайский стиль.
 3. Техники и тактики переговорного процесса
- Ход занятия** - заслушивание докладов студентов.

ПРОГРАММА ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

1. Предмет и задачи этики как науки.

1. Общие сведения о морали.
2. Общие сведения об этике.
3. Основные этапы развития этической мысли.
3. Основные категории этики.

Ход занятия - обсуждение вопросов устно.

2. Профессиональная этика.

1. Понятие, цель и назначение профессиональной этики.
2. Основные принципы и методы профессиональной этики работников сервиса (принцип моральной ответственности перед клиентом; принцип моральной ответственности перед профессией и коллегами; принцип моральной ответственности перед обществом и др.)
3. Профессионально-этические кодексы. Этические требования к профессиональному поведению и ценностям в этических кодексах.

Ход занятия – обсуждение вопросов, защита рефератов по этой теме.

3. Этика сферы бизнеса

1. Кодексы делового поведения: современный зарубежный и отечественный опыт.
2. Корпоративные кодексы.
3. Профессиональные кодексы. Профессиональные кодексы в России.
4. Национальные и всемирные кодексы (Глобальный этический кодекс туризма)
5. Кодекс рекламной этики.

Ход занятия - обсуждение вопросов, защита рефератов по этой теме.

4. Руководитель и подчиненный: этикет взаимоотношений

1. Этика специалиста социально-культурного сервиса и туризма.
2. Этика партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма.
3. Стили управления.
4. Правила корректирующего поведения руководителя. Общение с подчиненными.
5. Совещание, его виды.

Ход занятия - обсуждение вопросов устно и защита рефератов.

Честь – это общественная оценка человека, и мера уважения к нему со стороны окружающих. В категории «честь» отражается стремление человека охранять свою репутацию и своё доброе имя.

Мораль осуждает неблагоприятные поступки заслужить почести и уважение нечестным путём: за счёт обмана, очковтирательства, показухи и т.д. Если у человека нет чувства чести, то у него и нет чувства личной ответственности за своё дело.

Достоинство – форма индивидуальной самооценки, осознания своей личной значимости, потребность человека в уважении со стороны окружающих. В нашей стране достоинство определяется качеством и количеством труда. Человек, имеющий чувство собственного достоинства, всегда бережно относится к достоинству любых, даже если это трудный клиент. Честь и достоинство человека могут быть защищены и утверждены только благородными средствами. Большое значение для работников сервиса имеет умение работника так строить свои отношения с посетителями, чтобы исключить возникновение конфликта. Если конфликт возник, надо уметь грамотно погасить его в самом начале.

Вопросы для самоконтроля.

1. Дайте определения «этики» и «морали».
2. История возникновения этики как науки.
3. Что является целью этики?
4. Перечислите высшие нравственные ценности.
5. Раскройте сущность основных категорий этики.

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Историческая эволюция понятий «этика», «мораль», «нравственность».
2. Нормативные образцы личности.

Тема 2. Понятие профессиональной этики.

Профессиональная этика работников сервиса - это совокупность специфических требований и норм нравственности, реализующихся при выполнении ими профессиональных обязанностей по обслуживанию клиентов.

Работники гостинично-ресторанного производства должны владеть основами профессиональной этики, правилами международных этических норм, обеспечивать высокую организованность труда и дисциплины.

Основывается профессиональная этика на психологии сервиса.

Психологическая культура сервиса – это уровень развития знаний, навыков и умений работников индустрии сервиса для учёта индивидуально- психологических особенностей клиентуры с целью применения наилучшей тактики их обслуживания. Зная психологию гостиничного сервиса, персонал может:

- понять поведение клиента и потом выбрать наиболее лучший вариант его обслуживания;
- понять самого себя и потом регулировать своим поведением;
- разобраться в поведении своих сослуживцев, и в дальнейшем оказывать им помощь.

Целью профессиональной этики является – сформировать у работников понятие своего профессионального долга и чести, привить навыки культуры общения, как с клиентами, так и с коллегами. *Стиль общения* является одним из самых важных элементов культурного обслуживания клиентов. Для каждого человека он предопределён психологическими свойствами личности нормами поведения, социальными установками и ценностями.

Профессиональная этика работника гостиничной отрасли представляет такие нормы поведения, которые должны обеспечивать постоянно возрастающую культуру обслуживания, эффективность и высокое качество работы (сознательность, дисциплинированность, ответственность, деловитость, принципиальность, гуманность общения), а также активное участие в содействии решения национальных задач.

Профессиональная этика охватывает и такие стороны поведения, как добросовестное отношение к своим должностным обязанностям, эстетическое содержание помещений, сохранность оборудования и инвентаря, активную организацию и предоставление услуг высокого качества, соблюдение этических норм и правил служебного этикета.

Профессиональная этика призывает работников ориентироваться в своей деятельности на эталоны нравственности, такие как радушие, доброжелательность. Чтобы выработать у себя привычку соблюдать требования проф. этики, работник на первых порах должен контролировать каждый свой шаг. Работник должен уметь владеть своим настроением, не поддаваться минутному порыву раздражения. Плохое настроение не должно отражаться на отношении к посетителям и коллегам по работе.

Хлеб берут из общей корзинки или тарелки, левой рукой переключают на пирожковую тарелку. Едят небольшими кусочками, отламывая и отправляя их в рот левой рукой.

Яблоко едят также как грушу, отличие в том, что ломтики яблока можно есть руками.

Яйца всмятку подают в специальной посуде, с особой ложечкой для яиц. Острым концом ложки снимают скорлупу с верхушки яйца. Допустимо обмакивать кусочек хлеба в жидкое содержимое яйца, ни в коем случае не выпивать его прямо из скорлупы. Яйца, сваренные вкрутую, очищают от скорлупы и подают с соусом, едят вилкой.

Вопросы для самоконтроля.

1. Заказ столиков в ресторане.
2. Правила обращения с различными блюдами.

Редис едят руками, обмакивая в соль, предварительно насыпав её на край тарелки.

Рыбные блюда едят специальными рыбными приборами. Рыбу, приготовленную с костями, необходимо есть так, чтобы по окончании еды на тарелке остался скелет из позвоночника.

Тёплые рыбные блюда ножом не разрезают.

Закусочную рыбу разрезают закусочным ножом

Копчёную вначале очищают от кожи и костей с одной стороны, а съев верхнюю часть, переворачивают и проделывают тоже самое с другой стороны.

Салат хрупкий зелёный, листовой можно есть руками, политые соусами едят вилок.

Сливы и абрикосы разрезают пополам и удаляют ножом косточки.

Снетки. Это мелкие рыбёшки, обычно зажаренные до хруста и подаваемые с лимоном. Едят их ножом и вилок или одной вилок.

Сосиски едят ножом и вилок.

Спагетти можно есть вилок, вилок и ложкой, накручивая на вилку с помощью ложки. Если не получается то можно время от времени нарезать ножом или вилок.

Спаржу едят при помощи ножа и вилки, начиная с верхнего конца.

Сыр нарезанный едят с помощью специальной вилочки, перекладывая его на тарелку, хлеб или печенье. Плавленый сыр принято намазывать ножом для масла.

Улитки. В хорошем ресторане имеется всё, что бы могло понадобиться клиенту: жаровня, чтобы поддерживать нужную температуру сковородки для улиток, щипцы, чтобы захватывать и удерживать раковину отверстием вверх, и вилку (или ложку), чтобы их есть. С помощью щипцов улитку извлекают из раковины и съедают тот час же или же сначала высасывают из раковины масло. Маслом можно также полить кусочек багета или обычного хлеба. Можно также положить мясо улитки на тарелку, полить маслом из раковины и потом съесть с помощью ложки. Ещё проще если улитки подаются в глиняной сковородке, улитки лежат уже разделанные в специальных углублениях. В таком случае их едят просто вилок.

Устрицы подают живыми, в закрытых раковинах. Раковину открывают при помощи вилки, затем вилок удаляют несъедобную часть, сбрызгивают лимонным соком и съедают, держа раковину в левой руке, а вилку в правой.

Если работник грубый и распушенный, то он не уважает ни себя, ни других и непригоден к обслуживающей деятельности. Работник контактной зоны должен быть способен правильно оценить собственное поведение, быть самокритичным. Только такой сотрудник может поддержать престиж своей профессии и фирмы на высоком уровне.

Нарушение норм проф. этики, такие как, злоупотребления с ценами, обман и т.д. – всегда аморальны, не только осуждаются этически общественным мнением, но и подлежат уголовному наказанию. Люди с «подмоченной» репутацией, любители лёгкой наживы и «длинного рубля» - случайные люди абсолютно непригодные к работе на предприятиях сервиса.

В настоящем профессионализме обязательно содержится этическое начало. Если работники нарушают проф. этику, преступают нравственность, забывают о своих профессиональных нормах – в результате всё начинает «ползти» в их деятельности. Невыполнение профессионального долга переходит в несоблюдение долга человеческого.

Профессиональное поведение.

Поведение человека – это совокупность поступков, совершаемых им при взаимодействии с социальной средой (обществом).

Поведение характеризует его потребности, вкусы, взгляды, особенности темперамента и характера, личность в целом. На поведение человека накладывает отпечаток не только тип его нервной системы, но и сиюминутное состояние. Бывает, что спокойный и уравновешенный флегматик иногда впадает в состояние аффекта и ведёт себя агрессивно. В некоторых случаях активный и энергичный холерик становится неуверенным и подавленным. Большое значение в регулировании поведения играют эмоции и чувства. В основном поведение человека определяется общественными условиями жизни, спецификой профессионального труда.

В линии поведения чётко прослеживается нравственная ценность отдельных поступков. Работнику сервиса надо так строить свою линию поведения, чтобы завоевать доверие, расположить к себе клиента. Особо тщательно надо выбирать линию поведения при обслуживании малокультурных клиентов, поскольку при взаимодействии с ними не исключены неожиданные осложнения.

На поведение человека большое влияние оказывают исполняемые им в жизни те или иные социальные роли. **Социальная роль** – это соответствующий принятым нормам способ поведения личности в зависимости от её позиции в системе межличностных отношений.

Социальная роль работника сервиса – это набор определённых правил поведения, принятых на том или ином предприятии сервиса.

Исполнение определённой роли человеком несёт определённую индивидуальную окраску, которая зависит от знаний человека и его умения находиться в данной роли.

Линия поведения – это определённая последовательность взаимосвязанных отдельных поступков. Работник сервиса и заказчик – это две социальные роли. Грамотное выполнение каждой сторон своих ролей способствует культуре взаимоотношений в процессе обслуживания. Данные социологического исследования показывают, что обслуживающий персонал и клиенты ожидают друг от друга определённого поведения и наличие друг у друга определённых качеств.

Например: Клиент, собираясь посетить ресторан, предполагает, что его там встретят высококвалифицированные работники, которые быстро и качественно выполнят его заказ. А со своей стороны работник сервиса рассчитывает, что клиент сможет чётко и ясно изложить свои пожелания. Но иногда ожидания того и другого не оправдываются, и возникает неблагоприятное мнение о работе данного предприятия. Таким образом, важнейшим **залогом успешной деятельности и показателем мастерства работников служит умелое исполнение им своей социальной роли, воплощающейся в его профессиональном поведении.**

Профессиональное поведение работника сервиса.

Вырабатывать линию профессионального поведения следует с учётом индивидуальных психологических особенностей. Темперамент накладывает отпечаток на всю повседневную деятельность работника. Например, *работник - сангвиник* успешно обслуживает клиентов, но ему трудно выполнять монотонные, однообразные операции. Ему следует развивать у себя усидчивость, большую ответственность в работе. *Работник – холерик* незаменим при обслуживании большого количества клиентов, однако плохо владеет собой, особенно в напряжённых, конфликтных ситуациях. Ему следует вырабатывать сдержанность. *Работник – флегматик* выдержан, уравновешен, но не может работать в быстром темпе, что вызывает раздражение у клиентов. Ему надо развивать активность. *Работник - меланхолик* добροжелателен, отзывчив, стремится избегать конфликтов, но медлителен и обидчив. Ему надо работать над эмоциональной устойчивостью.

Мидии подают горячими, в раковине. Едят при помощи специальных щипцов для раскрытия раковин и специальной вилкой. Пустые раковины откладывают на край тарелки.

Мороженое едят ложечкой, причём всякий раз после того, как ложка с мороженым побывала во рту, она должна оставаться чистой. Если на мороженом сверху лежит печенье его едят руками.

Мясные блюда едят с помощью ножа и вилки отрезая небольшие кусочки. Не рекомендуется съедать вначале всё мясо, а затем гарнир или наоборот. Если мясное блюдо приготовлено с косточками, то ножом и вилкой снимают мясо с косточки, косточку кладут на край тарелки, и приступают к «освободившемуся» куску мяса.

Мясные блюда из рубленного мяса или котлеты едят вилкой, держа её в правой руке.

Птица и дичь подаётся с чашкой для ополаскивания рук или без неё. Мясо срезают с косточек и едят при помощи ножа и вилки, а косточку при желании, берут большим и указательным пальцем правой руки и аккуратно съедают с неё оставшееся мясо. Затем кладут на край тарелки и пальцы ополаскивают в полоскательнице и вытирают салфеткой. Если птица без полоскательницы, то её едят с помощью ножа и вилки.

Котлета по-киевски подаётся обычно с бумажной папильоткой на косточке. Сначала взяв за папильотку котлету протыкают вилкой, чтобы вытекло масло, а затем отрезают кусочки ножом и едят вилкой, доев до косточки можно взять её правой рукой и доесть оставшуюся мякоть.

Оливки подают как гарнир или в качестве закуски для коктейлей. В последнем случае их берут руками, косточки складывают на край тарелки.

Омар подаётся варёным. Едят при помощи специального ножа, вилки и специального приспособления в виде ложки на ноже.

Персик берут рукой из общей вазы, очищают от кожицы ножом, делят мякоть ножом на кусочки и едят с помощью вилки.

Пирожные и торты перекалывают из общей вазы к себе на тарелку щипцами или лопаточкой. Песочные и слоёные едят с помощью ножа и вилки.

Твёрдые, держа пальцами левой руки.

Эклеры и пончики вилкой или руками.

Пирожные типа ромовой бабы или кексы, отламывая рукой небольшие кусочки.

Сухие пирожные, вафли едят руками, отламывая по кусочку.

тарелки. В рот ложку направляют боковой частью. Недопустимо, чтобы вермишель или капуста свисала с ложки. Доедая суп не следует наклонять тарелку, если черпать становится трудно, нужно прекратить есть суп. Содержимое ложки следует съесть в один приём, не наклоняя и не нагибая голову к ложке. При добавке супа ложку не вынимают из тарелки.

Землянику подают с чашелистиками, то её едят держа за чашелистики, обмакивая в сахарную пудру. Если она очищенная то её едят чайной ложкой.

Икру подают в стеклянной посуде, которая находится в мельхиоровой посуде с колотым льдом. Лопаточкой или ложкой икру накладывают на гренки и едят их держа в руках.

Можно делать бутерброды с икрой и сливочным маслом на пирожковой тарелке.

Каштаны пекут на углях или варят, едят руками, удаляя скорлупу ножом.

Клубнику подают с сахаром и сметаной, со сливками, с молоком и едят чайной ложкой, не разминая в тарелке.

Колбасу, окорок, ветчину, буженину едят с помощью ножа и вилки, освобождая от кожицы.

Компоты, кисели подают в креманках или вазочках, поставленных на пирожковую тарелку. Едят чайной или десертной ложкой, косточки выплёвывая на кончик ложки, а за тем кладут на край подставочной тарелки. Допивать оставшийся компот как из чашки нельзя.

Крабы подаются целиком или в разделанном виде. Едят руками, иногда используют двузубую вилку или рыбный прибор. К крабам подают увлажняющие салфетки или влажное полотенце в корзиночке, смоченное ароматизированной водой для вытирания рук.

Креветки едят, взяв левой рукой за голову, а правой выворачивают хвостовой плавник, из которого вилкой выбирают мясо.

Кукурузные початки едят руками, взяв за оба конца, отгрызая зёрна.

Лимон подают к чаю, а также к рыбным и некоторым мясным блюдам. В первом случае, берут специальной вилочкой, кладут в чай и ложкой выдавливают из него сок. Во втором случае его кладут на кушанье и выжимают сок, надавливая выпуклой стороной вилки.

Лягушачьи ножки держат пальцами за косточку и зубами снимают с неё мясо.

Мандарин очищают от кожуры руками, делят на дольки и едят.

Работники контактной группы не должны пассивно наблюдать за действиями клиента. Знание им последовательности совершения заказа позволяет им активно воздействовать на клиентуру и применять наилучшую психологическую тактику обслуживания. Три этапа этой тактики:

- овладеть вниманием клиента, вызвать у него интерес;
- умело стимулировать решение клиента воспользоваться услугой;
- завершить процесс оформления, не задерживая клиента, одобрить выбор клиента.

При обслуживании трудных клиентов работник должен быть дипломатичен и не поддаваться эмоциям. Если клиент ищет недостатки в предлагаемых товарах или услугах, то работник должен деловито и спокойно предлагать ему другие товары и услуги.

При обслуживании неуверенных клиентов нужно задавать клиенту наводящие вопросы. Не рекомендуется говорить о качестве предоставляемых услуг в превосходных степенях и долго рассказывать об их преимуществах.

Не злоупотребляйте профессиональными выражениями, для многих клиентов они мало что значат.

Избегайте негативных высказываний.

Информируйте клиента о преимуществах, которые он получит, воспользовавшись вашей услугой.

Оставайтесь спокойным и хладнокровным, если клиент не воспользовался вашей услугой, проводите его доброжелательной фразой.

Работник сервиса должен:

1) быть доброжелательным и радушным, с приветливой улыбкой на лице. Умейте выслушать клиента. Показывайте клиенту искреннюю заинтересованность в его заботах и пожеланиях. С первых минут пребывания клиент должен почувствовать, что он здесь желанный гость. Радушное обхождение доставляет клиенту радость, повышает жизненный тонус. Радушие проявляется в умении располагать к себе людей и включает в себя доброе слово, предусмотрительность. При обслуживании малокультурного клиента большую помощь работнику окажут вежливость и спокойствие. Сохраняя спокойствие, Работник лишает грубияна удовольствия видеть привычный результат своего хамства. Поэтому от обслуживающего персонала требуется умение бороться с бескультурьем вежливостью.

Для облегчения контакта с клиентом следует умело использовать различные средства общения: мимику, жесты, позу. Установлению доброжелательных отношений с клиентом в значительной степени спо-

собствует улыбка работника. Улыбка – символ высокой профессиональной культуры. Улыбка способствует повышению значимости отношений работника и клиента. Улыбка не является лицемерной, она служит своего рода предложением доверительных отношений.

Улыбкой надо уметь пользоваться. Улыбка будет правильно воспринята, если перед этим произнести: «Добро пожаловать. Чем могу быть полезен?…»

2) быть обходительным с клиентами и любезным.

Обходительность – это умение сопереживать клиенту. Она не совместима с навязчивостью и назойливостью. У обходительного человека органично сочетаются богатое внутреннее содержание с хорошими манерами и достойным внешним видом. Работнику не позволительно вступать в пререкания с клиентом. Но если без возражений не обойтись, то сделать это следует умело. «Да, вы во многом правы, но...», «Конечно, с вашими доводами можно в основном согласиться, но...» и зачастую спор не возникает, люди находят общий язык.

3) проявлять сдержанность – это умение контролировать своё настроение и чувства. Сохранять невозмутимость и бодрое расположение духа и будет эмоциональной защитой от выпадов малокультурных клиентов.

4) заботиться о клиенте. Она проявляется, прежде всего, в добросовестном отношении к делу. Работник контактной зоны обязан внимательно выслушать клиента, дать при необходимости полезный совет.

5) быть эрудированным. Ширина кругозора во многом определяют репутацию предприятия, ведь о работе предприятия клиент нередко судит, основываясь на впечатлении о знаниях и умениях работника контактной зоны.

6) заботится о чести своего предприятия. Работник контактной зоны должен чувствовать себя полномочным представителем своего предприятия, беречь его честь.

7) владеть навыками воспитательной работы.

При работе с малокультурными клиентами следует избегать прямого осуждения их поступков, а воздействовать личным примером тактичного и деликатного поведения. Недоброжелательность, унижение человеческого достоинства недопустимо в воспитательной работе.

Рассмотренные требования профессионального поведения выполняют роль ориентиров в различных ситуациях работников социально-культурной сферы.

Банан – подают со срезанным кончиком.левой рукой надо взять за плодоножку, а правой очистить от кожуры (можно с помощью ножа), положите очищенный банан на середину тарелки, а кожуру – на край. Мякоть можно есть ножом и вилкой, нарезаая на кусочки или десертной ложкой.

Можно банан есть другим способом – отрезать кончик, держим за плодоножку, разрезаем по внутренней стороне, вилкой скручиваем кожуру, содержимое режим на кусочки и кушаем вилкой.

Бисквитные торты и пирожные – едят чайной ложкой, либо берут двумя руками и откусывают небольшими кусочками.

Бульон подают в бульонной чашке, ручка должна быть направлена вправо, хлеб берётся в левую руку. Едят бульон десертной ложкой, правой рукой. Когда бульон уже не зачерпывается, его берут за ручку и допивают, как чай. Если бульон подан в чашке с двумя ручками, то его едят только ложкой. Если бульон с гарниром (яйцом, овощами) подают в чашке и ставят перед гостем ручкой влево.

Виноград с веточек отрывают ягоды, придерживая другой рукой. Если его подают в вазочках или креманках, его едят чайной или десертной ложкой, желательнo с косточками, но если косточки крупные, то их выплёвывают в руку и кладут на край тарелки.

Вишню с веточками подают в общей вазе, вишню без веточек, каждому в креманках. Косточку выплёвывают на чайную ложечку или в руку и складывают на край тарелки. Вишню без косточек едят ложкой.

Горошек едят вилкой, стараясь на вилку набрать несколько горошин.

Грейпфрут подают разрезанным поперёк, без кожуры и посыпанным сахарной пудрой, едят десертной ложкой.

Груши в общей вазе. Гость срезает кожицу ножом, затем разрежет её пополам, затем одну половину откладывает на тарелку, а вторую режет на 4 части и с помощью ножа и вилки отделяет от четвертушки серединку, кладёт её на край к кожуре, а дольки ест при помощи вилки. А можно сначала разрезать на несколько частей, а затем с помощью ножа и вилки отделить кожуру. Можно есть и с кожурой, разрезав на несколько частей.

Запеканки, тёплые паштеты, творожники едят вилкой, держа её в правой руке. При сервировке вилку кладут справа.

Запеченную еду (жульены) едят маленькой ложечкой «мокко».

Заправочные супы (щи, борщи, рассольники, солянки и т.д.) едят столовой ложкой, при этом двигая ложкой справа налево или себя. Направ немного супа доньшком ложки следует коснуться края

Согласно этикету гость, закончив есть блюдо, кладёт столовые приборы на тарелку ручками вправо, параллельно друг другу, или крест накрест. Лезвие ножа должно быть повернуто внутрь, а выпуклая часть вилки – вверх. Десертные приборы после еды кладутся на подставочную тарелку или оставляется прямо в вазочке, если десерт был подан в ней. Если вас попросили передать прибор, то передавать его нужно держа за середину. Посуду, приборы, используемые при подаче последнего блюда, убирают после ухода посетителей.

Расчёт с посетителем за заказанные блюда производится по счёту. Согласно этикету счёт подаётся официантом по просьбе гостя. Подаёт его либо на подносе или тарелке, вложив его в салфетку, либо в специальной папке. Подав счёт, официант на некоторое время отходит от стола, чтобы дать заказчику время подготовить требуемую сумму денег. Получив деньги, официант на той же тарелке или папке подаёт сдачу.

Правила обращения с различными блюдами.

Авокадо – подают разделённым на две половинки, без косточки, выемка заполняется острым салатом, соусом или мясом краба. Мякоть едят десертной ложкой, до слоя прилегающего к кожуре.

Ананас – очищают от кожуры и нарезают ломтиками, едят с помощью ножа и десертной вилки. Если ананас подают в сиропе, его едят чайной или десертной ложкой.

Апельсин – если он подан очищенный и надрезанный в форме звезды, то его дорезают с помощью ножа, удаляют семена и дольки отправляют в рот с помощью вилки. Если апельсин подан неочищенный, то его чистят от кожуры, затем руками делят на дольки и кладут в рот рукой.

Арбуз и дыню подают обычно нарезанными на ломти с коркой. На тарелку такой ломоть кладут рукой мякотью к себе, затем с помощью десертного ножа и вилки удаляют семечки и отправляют в рот.

Артишоки, удивительные овощи, обычно подают с соусом из тёплого растопленного масла или с холодной приправой, основу которой составляет растительное масло с винным уксусом или лимонным соком. Отрывайте по одному листу, держа их за острый конец, макайте белую часть в соус и соскребайте зубами вкусную мягкую белую основу. Так постепенно вы доберётесь до волосатой середины, которую надо отрезать, но не есть. В некоторых ресторанах её удаляют при подаче блюда на стол. Отрезав сердцевину, вы увидите чудесное белое сердечко-основу. Ешьте сердцевину ножом и вилкой, получайте удовольствие.

Вопросы для самоконтроля.

1. В чём заключается цель и сущность профессиональной этики работников сервиса?

2. Дайте определения «поведение человека», «линия поведения», «социальная роль».

3. На примере различных темпераментов раскройте особенности профессионального поведения работников сервиса.

4. Какими качествами должен обладать работник сервиса?

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Специфичность содержания и форм моральных требований в различных профессиях.

2. Принципы профессиональной этики работников сервиса (принцип моральной ответственности перед клиентом, принцип моральной ответственности перед профессией и коллегами, принцип моральной ответственности перед обществом и др.)

3. Основные принципы профессиональной морали: профессиональный долг, профессиональная совесть, корпоративная честь и честность, профессиональное достоинство.

Тема 3. Этические нормы в конфликтных ситуациях.

Понятие конфликта.

Конфликт – это взаимодействие людей, имеющих несовместимые цели или способы достижения этих целей. В переводе с латинского «конфликт» означает «столкновение, противоречие». Конфликт характеризуется тем, что люди в нём противодействуют друг другу.

Причины конфликтов в туризме:

- **ограниченность ресурсов**, и стремление человека взять на себя лучшее и в большем количестве – с другой. Например, сотрудники турфирмы начнут делить отпускное время в летний период.

- **противоречивость потребностей**, желаний, интересов, целей и ценностей. Например, сотрудник гостиницы отказывается от ношения форменной одежды, допускает выражения нецензурными словами.

- **взаимозависимость обязанностей**. Например, турист заказал завтрак в номер, но он вовремя не доставляется. Информация об этом доходит до руководителя службы размещения, он звонит в организацию, с которой поставяет полуфабрикаты, те сообщают, что водитель выехал вовремя и т. д. Таким образом, взаимозависимость всегда содержит вероятность конфликта.

- **неудовлетворительная коммуникация.** Кто-то неправильно понял информацию, кто-то невнятно её изложил, ведёт к причинам конфликтов.

- **слабая эргономичность рабочих мест.** Отсутствия тех. средств, теснота, шум, жара, холод и др. кладётся в основу конфликта

- **нецелесообразный контроль.** Если контролировать каждый шаг (туриста, работника гостиницы, ресторана и др.), то человек рано или поздно потеряет самообладание.

- **различия в манере поведения и жизненном опыте.** У кого-то с годами выработалась стойкость к конфликтам, а кому дай только поконфликтовать.

По содержанию конфликты бывают:

- истинные, при которых имеет место взаимное ущемление сторон
- происходящие по взаимной ошибке

Модель развития конфликтов:

- относительно медленное
- быстрое, конфликт резко набирает силу, нередко теряет связь, с вызвавшей её причину.

Относительно трудового коллектива конфликты бывают четырёх типов:

- межличностный конфликт, между людьми с разными характерами, манерами поведения, темпераментами и т.д.
- между личностью и группой
- межгрупповой, возникает из-за отсутствия чётких функций и графиков между подразделениями в коллективе
- внутриличностный конфликт, если к сотруднику предъявляются противоречивые требования по поводу его результата работы, с другой стороны, эти требования могут не согласовываться с его личными ценностями.

Возникновение конфликта.

Конфликт начинается с **предконфликтной ситуации**, т.е. с роста напряжённости между субъектами конфликта. Противоречия не всегда перерастают в конфликт, а лишь в случае, если они несовместимы. В сфере социально-культурного сервиса и туризма это может означать степень невыполнения предусмотренных договором обязательств. Например, туриста не встретили в аэропорту, был задержан автобус или совсем не пришёл, разместили в гостинице не в люкс номер, а классом ниже или совсем отказали в размещении, в связи с опозданием. Для предконфликтной ситуации характерен рост недоверия, предъявления претензий, уменьшение контактов, накопление обид, стремление доказать свою правоту. Постепенно предконфликтная ситуация переходит в конфликт, но для этого необходим инцидент.

При выборе столиков следует учесть пожелания гостей. Предлагать места за столом, где уже сидят посетители, можно только и их согласия. Не допускается предлагать места за столом, который не приготовлен к обслуживанию, не убран.

Постоянным посетителям предлагают обычно одни и те же места.

Мужчины сначала рассаживают дам, затем садятся сами. Принесённые цветы помещают в вазу в центре стола. Если гость наложил себе на колени салфетку, официант делает это в такой последовательности: встаёт справа от гостя, поднимает салфетку правой рукой, слегка встряхивает, чтобы она развернулась в виде треугольника и кладёт её на колени в виде треугольника ближе к животу, затем нужно обойти стул против часовой стрелки, разворачивая салфетку.

Приём заказа начинается с подачи меню. Официант подаёт папку с меню с левой стороны в раскрытом виде на странице фирменных блюд. При обслуживании группы посетителей меню подаётся старшему по возрасту, а если за столом находятся женщины, то старшей из них. В большой группе, где находится много мужчин и женщин меню подаётся тому из группы, кто обратился к официанту. Среди военных предпочтение отдаётся старшему по званию. Если посетителей двое – мужчина и женщина, то меню отдаётся мужчине, который в свою очередь, предлагает его женщине. Возможно подать несколько папок с меню.

Если гости приглашены в кафе или ресторан, то пригласивший предлагает те или иные блюда и напитки и делает заказ.

При подаче меню сразу же начинают переговоры о заказе аперитива. Если гостям необходимо время, чтобы ознакомиться с меню официант отходит на время.

Если официант видит, что гости готовы сделать заказ, он подходит к столику и спрашивает их, готовы ли они сделать заказ. Во время приёма заказа делаются все уточнения, о времени ожидания блюд.

После заказа официант сервирует стол под заказ, убирая ненужные приборы, посуду.

Приступая к еде, нож берут в правую руку, вилку в левую. Есть два способа использования приборов. В первом нож всегда в правой руке, а вилка в левой. И второй способ, отрезав кусочек ножом можно положить его на тарелку сверху и вилку взять в правую руку.

Перед подачей нового блюда использованную посуду и приборы заменяют чистыми. Во время паузы в еде нож и вилку кладут на край тарелки или крест-накрест. При обслуживании группы посетителей посуду и приборы убирают лишь после того, как закончили есть все сидящие за столом.

Как перекладывать кушанье из общего блюда в тарелку?

Если дама просит вас положить вам что либо из общего блюда, то вы если блюдо не большое берёте его левой рукой за край и подносите к её тарелке, держа его чуть выше. Правой рукой, держа соответствующий прибор перекладываете еду к даме в тарелку или это делает она сама. После этого вы накладываете себе.

Если общее блюдо очень громоздкое, то тарелка подносится к большому блюду.

Перекладывая еду, не следует выискивать самый лучший кусок, а брать то, что лежит с краю.

Пищу из общих блюд следует перекладывать специальными приборами, положенными в тарелки с общими блюдами.

Хлеб из пирожковой тарелки следует брать левой рукой, отламывается кусочек и отправляется в рот.

Если вы хотите намазать на хлеб икру, масло или паштет, возьмите сразу столько, чтобы хватило на бутерброд, неприлично тянуться несколько раз.

Вопросы для самоконтроля.

1. Охарактеризуйте предметы сервировки стола и последовательность сервировки.
2. Правила поведения за столом и выход из затруднительных положений за столом.
3. Последовательность подачи блюд на больших приёмах и возможные сочетания блюд и напитков.

Тема 20. Ресторанный этикет.

Заказ столиков.

Заказать столик можно как по телефону, так и лично. При переговорах о резервировании столика необходимо приветствовать, тот, кто принимает заказ по телефону называет название заведения, свою должность, имя. Фиксируется дата и точное время заказа, число персон, номер столика, фамилия заказчика, фамилия принявшего заказ, примечания, касающиеся меню, особые пожелания.

Как правила зарезервированный столик сохраняется за опоздавшими ещё пол часа.

У дверей посетителей ресторана встречает метрдотель или администратор зала, который приветствуя гостя, провожая его к столу, помогает разместиться, выдвигая для каждого стул.

Очень важно знать формулу конфликта и эффективно ею владеть. Она выглядит следующим образом.

КОНФЛИКТ= КОНФЛИКТНАЯ СИТУАЦИЯ + ИНЦИДЕНТ

Конфликт – это открытое противостояние как следствие взаимоисключающих интересов и позиций.

Конфликтная ситуация - это накопившиеся противоречия, содержащие истинную причину конфликта.

Инцидент – это всего лишь формальный повод, необходимый для явного противоборства. Им может стать грубая или неуместная фраза сотрудника сервиса, отсутствие воды в номере, грязные салфетки в ресторане. Инцидент может быть случайным, закономерным или спровоцированным. Инцидент позволяет конфликту перейти в новое качество, в создавшейся ситуации конфликтующие стороны либо помирятся, либо кто-то будет делать вид, что ничего не произошло, либо начнётся открытое противостояние.

Три фазы развития конфликта:

- конфликт становится открытым противоборством сторон.
- в конфликт вводятся новые ресурсы, теряется возможность найти компромисс, положение становится непредсказуемым
- в ход идут все силы и средства, главной целью становится нанесение максимального урона противнику.

Если конфликт начинает наносить ущерб совместному делу, то наступает кульминация. Происходит один или несколько взрывных эпизодов, и становится ясно, что нужно искать выход из положения иным способом. Иногда кульминация не наступает, а просто участники улаживают конфликт.

Разрешение конфликтов.

Когда человек попадает в конфликтную ситуацию, для более эффективного решения проблемы ему необходимо выбрать определённую стратегию и стиль поведения.

Выделяют пять типовых стилей поведения в конфликтных ситуациях:

- конкуренция;
- уклонение;
- приспособления;
- сотрудничество;
- компромисс.

Рассмотрим более подробно эти стили.

Стиль конкуренции предполагает удовлетворение собственных интересов в ущерб других, вынуждая других людей принимать ваше решение проблемы. Это может быть эффективным стилем в том случае, если вы обладаете определённой властью.

Стиль уклонения реализуется тогда, когда вы не отстаиваете свои права, не сотрудничаете ни с кем для выработки решения проблемы или просто уклоняетесь от решения конфликта. Это стиль можно использовать тогда, когда затрагивается проблема не столь важная для вас.

Стиль приспособления означает, что вы действуете с другим человеком, не пытаясь отстаивать свои собственные интересы. Этот способ используется тогда, когда исход дела чрезвычайно важен для другого человека и не существенен для вас.

Стиль сотрудничества наиболее эффективный, но наиболее трудный. Обе стороны должны затратить на это некоторое время, они должны уметь объяснить свои желания, выразить свои нужды, выслушать друг друга и затем выработать альтернативные варианты решения проблемы.

Стиль компромисса – это метод взаимных уступок. Вы немного уступаете в своих интересах, чтобы удовлетворить их частично, и другая сторона делает то же самое.

В идеальном случае конфликт сам подсказывает нам стиль поведения. Важно понять, что каждый из этих стилей эффективен только в определённых условиях и ни один из них не может быть выделен как самый главный. Наилучший подход будет определяться конкретной ситуацией, а также складом вашего характера.

На стадии разрешения конфликта возможны различные варианты развития событий: взаимные уступки, сильная сторона навязывает более слабой свои условия прекращения конфликта, затянутость конфликта, под воздействием внешних обстоятельств или полное поражение одного из участников.

Завершающий этап стадии разрешения предполагает переговоры. Однако во время переговоров конфликт может только обостриться. В основу переговорного процесса может быть положен метод **компромисса** (взаимной уступки) или **консенсуса** (совместное решение проблемы).

Послеконфликтная стадия вносит новую расстановку сил, новые отношения и оценку своих сил и возможностей.

Предотвращение конфликтов.

1. Проявляйте уступчивость. Готовность к уступке всегда смягчает конфликт.

2. Будьте доброжелательны. Дружески улыбайтесь своему собеседнику.

3. Соблюдайте дистанцию. Когда причиной является психологическая несовместимость двух людей, то лучший способ – увеличить между ними дистанцию.

После холодных закусок идут **горячие закуски:**

1. первое блюдо (суп)
2. вторые горячие блюда (сначала рыбное, затем мясное)
3. десерт.

Сочетание блюд и напитков.

Белые вина – сухие и полусухие – к рыбным закускам, сыру, ракам, лёгкой мясной еде, к супу и блюдам из яиц. К крабам – сухое белое вино.

Красные полусухие вина к баранине, телятине, дичи.

Красные крепленые – к бифштексу, свинине.

Красные вина – к не жирному сыру.

Белые или розовые вина – к телятине и куриному мясу.

Водка, виски – к пряным, жирным, солёным блюдам.

Красный портвейн – к острым сортам сыра.

Пиво – к солёной рыбе, сыру, солёным мясным блюдам, а также к холодным закускам на приёме «обед-буфет». Пиво и вино не подаются одновременно.

Десертные вина (полусладкие, сладкие, ликёр, шампанское) к десерту, фруктам.

Коньяк с кофе, с чаем. А также ликёр к чаю и ром.

Не рекомендуется:

- подавать вина к цитрусовым, к солёным, копчёным блюдам из мяса и рыбы, к чисто овощным блюдам, а так же к яйцам и шоколаду;
- подавать коньяк к закускам;
- наливать крепкие вина в большие бокалы.
Рекомендуется:
- наполнять бокалы не доверху, а лишь до половины или не доливая на 2 см до края;
- подавать сухое вино перед сладким;
- слабое вино - перед крепким;
- дешёвое - перед дорогим;
- залпом пьют водку, вино, коньяки и ликёры глотками.

В качестве аперитива (напитка повышающего аппетит) рекомендуются подавать шампанское, вермут, шерри и коктейли. К аперитиву подаю орешки, солёное печенье, фрукты.

ниры едят вилкой переверачивая её зубцами вверх, подхватывают пищу на вилку, придерживая лезвием ножа, если нож не используется, то едят только вилкой.

Что не следует делать за столом:

- За едой, держа в одной руке прибор, не обхватывайте другой рукой тарелку.
- Не кладите на стол локти, на нём могут находиться только кисти рук. Во время еды держите их слегка прижатыми к туловищу и не задевайте ими соседей.
- Закончив еду, не отгалкивайте от себя тарелку.
- Не откидывайтесь на спинку стула, объявляя всем, что вы наелись. О том, что вы закончили еду буде свидетельствовать положенные на тарелку соответствующим образом вилка и нож.
- Женщинам не рекомендуется за столом пудриться, глядеться в зеркало или подкрашивать губу.
- Никогда ничего не пейте, пока не прожевали и не проглотили пищу.
- Не протирайте в ресторане свой прибор, если чистота приборов заставляет желать лучшего, то попросите их заменить.
- Женщинам следует следить за тем, чтобы на посуде не оставались следы помады.
- Поднося ко рту чашку - не отставляйте мизинец.
- Не оставляйте ложку в чашке.
- Не размахивайте приборами, во время оживлённой беседы.
- Не нарежьте сразу все, что есть на тарелке.
- Не накладывайте на вилку слишком много, не набивайте рот едой.

Что и как едят.

На больших приёмах вначале предлагаются множество видов **холодных закусок**. Их подают и едят в таком порядке:

1. рыбные закуски и блюда (игра зернистая и паюсная, рыба малосольная, отварная заливная, фаршированная, консервы)
2. Мясные закуски и блюда (мясо отварное и заливное, мясо фаршированное, шпигованное, жаренное, холодная птица и дичь, мясные салаты)
3. Овощные и грибные закуски,
4. различные сыры

Все перечисленные закуски могут стоять на столе одновременно, если позволяет место на столе и каждый гость волен есть их в той последовательности, какая ему нравится. Но максимум удовольствия от еды обеспечит такая последовательность: сначала рыбные блюда, затем мясные, овощные и молочнокислые.

4. Цените имеющееся. Важно найти и устранить причины неудовлетворённости туристов и сотрудников.

5. Будьте психологически компетентны. Большое значение имеет подготовка работников сервиса, которая включает в себя развитие навыков диалога, проведение занятий-обсуждений ситуаций, проведение тренингов, ролевых игр и конкурсов профессионального мастерства.

6. Уважайте себя и других. Принцип взаимного уважения лежит в основе взаимоотношений персонала гостиниц, фирм, ресторанов с туристами. Задача работников наиболее полно удовлетворять запросы клиентов. Однако не надо забывать и о чувстве собственного достоинства.

7. Проявляйте самообладание. Чтобы проявлять самообладание, работнику сервиса потребуется своеобразная «профессиональная маска», приветливое выражение лица, лёгкая полуулыбка.

8. Умейте успокоить. Возмущённого клиента лучше изолировать, предложить чаю или кофе, предложить изложить жалобу в письменном виде, что позволит успокоит туриста на ранних стадиях развития конфликта.

Вопросы для самоконтроля.

1. Перечислите причины возможных конфликтов в туризме.
2. Дайте определение конфликта и раскройте модель развития конфликтов.
3. Какие возможны пути разрешения конфликтов?
4. Пути предотвращения конфликтов?

Тема 4. Этика взаимоотношений в трудовом коллективе.

Структура трудового коллектива.

Трудовой коллектив – это организованное объединение людей, направленное на достижение общественно значимых целей на производстве.

Для слаженного трудового коллектива характерны отношения сотрудничества и взаимопомощи между его членами. В основе сплочённости лежат единство целей, идейная и коллективная общность работников, дисциплина, демократизм. Уровень развития этих признаков во многом определяет степень зрелости коллектива. Формирование коллектива происходит непрерывно, с учётом изменений в работе предприятия и социального состава работающих. В грамотно сформированном коллективе создаются все необходимые условия для развития личности каждого его члена.

В любом коллективе **есть две структуры формальная и неформальная**. Формальная структура коллектива образуется на основе официальных обязанностей работников, должностных инструкций, приказов. Она предписывает каждому члену выполнение определённых функций (обязанностей).

Под структурой следует понимать совокупность его подразделений и связей между ними. Однако при следовании только специально утверждённым распоряжениям и предписаниям нередко возникают трудности в решении той или иной производственной проблемы. В этом случае большую помощь могут оказать личные контакты, знакомство с работниками других подразделений предприятия, то есть неформальные отношения. Эти отношения и образуют неформальные отношения. Внутри коллектива обычно несколько неформальных групп. Неформальные отношения являются дополнением к формальным, они придают гибкость формальным отношениям, повышают удовлетворённость работника трудом. Во главе неформальной группы стоит лидер. Он организатор всей деятельности группы. Неформальными лидерами становятся те члены коллектива, которые обладают способностью сплотить людей, компетентны в производственных вопросах. Чтобы успешно влиять на сотрудников в личном плане, руководитель должен занимать в неформальной структуре главенствующее положение. Если же руководитель не является неофициальным лидером, то в этом коллективе велика вероятность конфликтов. В сплочённом коллективе неформальный лидер, как правило, является формальным руководителем.

Сработанность коллектива во многом зависит от того, насколько близки между собой формальная и неформальная структуры. В сработанных командах обе структуры между собой более согласованы, чем в только что созданных. Основой сближения этих структур служит добровольность объединения людей в такие коллективы, заинтересованность каждого члена в высоком конечном результате.

Морально-психологический климат в коллективе.

Морально психологический климат в коллективе – это образное понятие, отражающее систему эмоциональных отношений, сложившихся в коллективе, преобладающий настрой, проявляющийся в отношении людей друг к другу и к общему делу. Известно, что хорошее настроение работников влияет на повышение производительности их труда на 10-15 %. В плохом же настроении работников она снижается на 50-60%. Установлено, что до 20% причин, снижающих эффективность производства, приходится на морально-психологические факторы. Следовательно, настроение работника является важным произ-

Как отказаться от предложенного блюда? Если еда вам не по вкусу просто скажите: «Нет, спасибо». Однако правило хорошего тона рекомендует взять хотя бы немножечко от каждого блюда.

Выход из затруднительных положений.

Если вам потребовалось достать что-то со стола, не тянитесь за ним через весь стол и не передавайте свою тарелку, попросите соседа передать вам нужное блюдо. Если вас попросили передать прибор, то ножи, вилки, ложки передают ручкой вперёд, держа прибор за середину.

Если, положив в рот, вы ощутили, что пища слишком горячая, то быстро запейте водой. Если нет никаких напитков, тогда пальцами или сплюнув на вилку кусок, положите на тарелку. Также следует поступать, если вкус пищи показался вам подозрительным. Сплёвывать на уголок салфетки недопустимо.

Если вы подавились и глоток воды не помог, попробуйте прокашляться, прикрыв рот салфеткой, если вы чувствуете, что вам нужно хорошенько прокашляться, то встаньте из-за стола и извинившись, выйдите. Но если вы сильно подавились, то постарайтесь, всеми возможными средствами, привлечь к себе внимание, чтобы вам помогли, тут уж не до хороших манер.

Если вы закашлялись, расчихались или захотели высморкаться, то закройте рот платком, а если у вас нет платка или нет времени его достать – салфеткой или в крайнем случае рукой. Если под рукой не оказалось ничего подходящего, извинитесь и поспешите в ванную.

Если во время еды в пищу попало что-то не съедобное, то постарайтесь незаметно удалить это на краешек своей тарелки. Если впечатление от этого оказалось слишком сильным, то отодвиньте тарелку, чтобы не смущать хозяйку. Внимательная хозяйка это заметит и заменит блюдо.

Если еда застряла в зубах, встаньте из-за стола и пройдите в ванную, пользоваться зубочистками за столом неприлично.

Если вы что-то уронили или пролили, следует ложечкой или кончиком ножа, если это твёрдая пища, подобрать со скатерти кусочек и чтобы не смущать хозяев извиниться и попробовать его промокнуть салфеткой. Если вы что-либо пролили, то можно попросить официанта принести салфетку и закрыть ею пятно. крошки не смахивайте со стола на пол, а соберите в салфетку.

Если жаркое жестковато, то нельзя класть палец на ребро ножа или вилки, чтобы приложить большее усилие. Вилку держат в левой руке зубцами вниз, чтобы конец руки слегка упирался в ладонь. Гар-

Но иногда это можно сделать, например, вы сидите за столом, играет музыка и вас не слышно собеседнику, можно облокотившись на локти во время беседы, но дома этого делать не следует и во время еды тоже. Постарайтесь не держать руки у лица, не крутите и не трогайте волосы.

Когда приступать к еде? Начинать есть надо тогда, когда блюдо подано всем, в этом случае хозяйка берётся за нож, подавая пример остальным. Если за столом собралось много народу, то ждать пока всем подадут блюда нет смысла, долг хозяйки призвать гостей отведать блюдо, пока оно не остыло. Если хозяйка занята, то приступайте к еде после того, как будут обслужены первые 6-7 человек. На семейных обедах маленькие дети спрашивают разрешения приняться за еду, а более старшие ждут, когда приступят к еде все гости.

Если блюдо или приправа стоят далеко от вас попросите передать вам его того, кто рядом сидит. Блюда или специи передаются от человека к человеку, а если их неудобно держать, то ставятся на стол. Суеверный человек никогда не возьмёт из рук солонку, чтобы избежать ссоры. Блюда с ручками подаются ручкой к берущему.

Перекладывая к себе еду на тарелку нужно быть осторожным, чтобы не запачкать скатерть и ничего не уронить. Все кушанья, подаваемые на тостах, следует снизу подцеплять ложкой, а сверху придерживать вилкой и так переносить на тарелку. Перекладывать пищу из общих блюд следует специальными приборами (лопаточками, ложками, вилками, щипцами и т.д.).

Если предлагается подливка, то её поливают на мясо, картофель, рис, а соленья, приправы помещают рядом с основным блюдом. Оливки, редис, орехи кладут на закусочную тарелку, если такая есть, а если нет то на край вашей тарелки.

Хозяин или хозяйка раскладывают еду по тарелкам и передаёт их против часовой стрелки. Все гости передают тарелку друг другу, но если на пути сидит женщина, она оставляет её себе, а последующие блюда передаёт. Затем, когда одна сторона обслужена, еда передаётся в левую сторону.

«Семейный стиль» раскладки – хозяин или хозяйка раскладывает только мясо, а подносы с остальными кушаньями передаются каждому, чтобы они могли положить столько, сколько пожелают.

На семейных обедах, когда хозяйка знает, кто сколько любит, она раскладывает еду на кухне и приносит к столу. В присутствии гостей это не допускается – приглашённым предоставляется право самому выбрать понравившийся кусок. Официант подавая блюдо подносит слева и разливает напитки тоже слева.

водственным показателем. Социологами установлено, что члены бригад, в которых хороший морально-психологический климат, нарушают дисциплину в 14 раз меньше, чем в бригадах с неустойчивым климатом.

В настоящее время значение морально-психологического климата неуклонно возрастает. Это объясняется тем, что увеличивается интенсивность работы и следовательно увеличивается нагрузка на психику работника. Это сказывается на морально-психологическом климате коллектива. В связи с этим климат коллектива делится на *благоприятный (здоровый) и неблагоприятный (нездоровый)*.

Здоровый климат проявляется во взаимном внимании, уважительном отношении работников друг другу. В таком коллективе создаётся нетерпимость к безответственному поведению, равнодушному отношению к клиентам и работников друг к другу. Настроение у работников всегда приподнятое, они постоянно готовы к культурному обслуживанию клиентов.

Если в коллективе царят неприязнь, склока, преследование за критику, круговая порука, то это говорит о том, что в этом коллективе нездоровая атмосфера в коллективе. В таком коллективе работник деградирует как личность.

В слаженном, дружном коллективе складывается особая коллективистская психология. Личные симпатии и антипатии как бы отходят на второй план и оказывают меньшее влияние на официальную систему отношений. В таком коллективе легче достигается сработанность его членов, такой коллектив постепенно превращается в своеобразную трудовую семью, в которой часто проявляется ответственность друг за друга. Здесь не ждут, чтобы кто-то создаст благоприятные условия, а сами ищут выход из сложных ситуаций.

Здоровый морально-психологический климат создаёт благоприятные предпосылки для перевоспитания нерадивых работников.

Референтная группа – это реальная или воображаемая группа, на нормы, ценности и мнения которой личность ориентируется в своём поведении. Особое внимание следует уделять новичкам и молодым работникам. Нередко, проработав год, работник увольняется. Причины, либо его не приняли в коллективе, либо он не увидел перспективы.

В настоящее время вместо термина **«морально-психологический климат»** используют более общее понятие **«корпоративная культура»**.

Современная **корпоративная культура** включает в себя:

- философию (ценности и культуру) организации
- миссию (цели и задачи) организации

Корпоративная философия – это совокупность морально-этических и деловых норм и принципов, которыми руководствуются сотрудники организации в своей работе. Корпоративную культуру должны знать и соблюдать все работники. Репутация организации формируется в результате его приверженности корпоративной философии.

Миссия фирмы – это краткое перечисление целей, задач и ценностей корпорации в качестве приоритетных. Миссия отвечает на вопрос: «В какой фирме мы работаем, и стоит ли она наших трудов?».

Вопросы для самоконтроля.

1. Раскройте сущность структуры трудового коллектива.
2. Охарактеризуйте возможные морально-психологические климата в коллективе.
3. Дайте определение «референтной группы», «корпоративной философии», «миссии фирмы».

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Стимулирование этичного поведения в фирме (введение кодекса, проведение тренингов по этике, разработка этических программ, проведение аудита по деловой этике, назначение советника по решению этических проблем и др.)
2. Поведение сотрудников в организации.
3. Корпоративные кодексы.

Тема 5. Этика сферы предпринимательства.

Этико-психологические качества, необходимые современным менеджерам.

Деятельность, любой организации, не обходится без людей, занятых управленческим трудом. По традиции их называют руководителями, директорами, управляющими, начальниками, заведующими. Сейчас в обиход входит зарубежное название **менеджер**.

Главные функции, выполняемые менеджерами:

- определение целей и задач эффективной деятельности фирмы, т.е. деятельности, приносящей прибыль;
- обеспечение реализации этих целей и задач людскими, материальными и другими ресурсами;
- организация деятельности фирмы, структурирование её работы, регулирование взаимодействия различных её подразделений, контроль за выполнением управленческих решений и т.д.;

Десертные приборы раскладывают над тарелкой (мелкой столовой или закусочной) в следующем порядке от тарелки к центру стола: нож, ложка, вилка. При этом нож и ложку кладут ручками вправо, а вилку – влево.

Десертный прибор в зависимости от состава десерта можно использовать не полностью, а частично. Например, если вы предлагаете на десерт одно сладкое блюдо, скажем компот, кисель и др. то вам понадобятся для сервировки только десертные ложки. А если намерены подать фрукты или кондитерские изделия, то помимо ложек понадобятся ещё и десертные ножи и вилки. Если десерт состоит только из фруктов и арбуза, или дыни, то вместо десертных приборов кладут только десертные нож и вилку.

Для употребления напитков используется стеклянная или хрустальная посуда, количество и ассортимент зависит от того, какие напитки вы предложите гостям.

Если вы подаёте воду и пиво, то в центре, против лезвия первого ножа ставят фужер. Если будет подана водка, вино или шампанское, то правее рядом с фужером ставят бокал для шампанского и водочную или винную рюмку.

На банкетах, когда ассортимент напитков внушительен, стекло ставят в два ряда: фужер, лафитная рюмка или ринвейная, во втором ряду между фужером и рюмкой ставят бокал для шампанского, рядом с бокалом ставят лафитную или ринвейную рюмку (более высокую), рядом с винной рюмкой в первом ряду ставят водочную, за ней во втором ряду – мадерную рюмку, рядом с водочной рюмкой ставят коньячную. Такая сервировка называется в семь хрустелей, применяется в особо торжественных случаях. А в основном применяется сервировка в три хрустала: фужер, бокал и водочная или винная рюмка. Схема расположения стекла может быть по одной линии, полукругом, блоком.

Солонки и перечницы ставят в средней части стола из расчёта: один прибор на 4-6 человек. Чтобы соль не отсырел, на дно кладут 3 зерна риса. Горчицу и хрен подают на стол непосредственно перед подачей блюда, т.к. они имеют резкий запах. Можно со специями поставить флаконы с уксусом, соусами.

Поведение за столом.

Правильная поза за столом, означает, что сидеть нужно прямо, слегка откинувшись на спинку стула. Если руки не заняты ножом и вилкой, можно опустить на колени. Локти класть на стол неприлично.

Все предметы сервировки должны быть расположены в соответствии с принятыми правилами. При сервировке соблюдают следующую последовательность:

- накрывают стол скатертью;
- расставляют тарелки, напротив каждого стула;
- раскладывают столовые приборы;
- ставят стеклянную посуду;
- раскладывают салфетки на закусочные тарелки;
- расставляют приборы со специями, вазы с цветами, фруктами.

Тарелки расставляют от края стола не менее 2 см. При сервировке по случаю особых торжеств вначале в качестве подставки ставят мелкие столовые тарелки, а на них закусочные. Затем на расстоянии 5-10 см слева от закусочных тарелок ставят пирожковые тарелки в 2-х см от края стола или выравнивают их по одной линии с дальним краем мелкой столовой или закусочной тарелки.

Количество используемых вилок ножей и ложек зависит от меню застолья. Справа от тарелок раскладывают ножи в следующем порядке: ближе к тарелке столовый нож, правее рядом с ним – рыбный нож, затем - закусочный нож. Все ножи должны быть обращены лезвием к тарелке, если будет подаваться суп, то между закусочным и рыбным ножом нужно положить столовую ложку носиком вверх. Если горячего рыбного блюда не будет, то ложку кладут между закусочным и столовым ножом.

Слева от тарелки раскладывают соответствующие вилки, зубцами вверх – столовую ближе к тарелке, за ней рыбную и закусочную. Расстояние между тарелками и приборами, а также между самими приборами должно быть 0,5 см. Все приборы следует располагать строго параллельно и перпендикулярно краю стола. Расстояние между концами ручек приборов и краем стола такое же как у тарелок – 2 см.

Количество приборов, используемых для сервировки, зависит от конкретно предлагаемого меню. Если вы намерены подавать только холодные закуски, то сервируйте стол только закусочными приборами. Если в меню входят и холодные закуски, и второе горячее мясное блюдо, то для сервировки стола потребуются закусочные и столовые ножи и вилки.

Если меню включает закуски, два горячих блюда из рыбы и мяса, то стол сервируют закусочными, рыбными и столовыми приборами.

Если же меню включает закуски, суп, два вторых горячих блюда из рыбы и мяса, то стол сервируют соответственно закусочными приборами, ложкой (столовой или десертной, в зависимости от вида супа), рыбным прибором и столовым ножом и вилок.

- непосредственная работа с персоналом, подбор кадров, определение их должностных обязанностей, обучение, воспитание, установление и поддержание коммуникаций, мотивация труда, регулирование отношений между работниками, предупреждение и разрешение конфликтов, приём посетителей.

Каждая из названных функций предполагает деловое общение. Современный менеджер, направлен прежде всего на личность работника, на человеческий фактор. Это требует от руководителя знаний этики и психологии человеческих отношений.

Личные качества, которые должен проявлять менеджер в своей работе:

- широкий кругозор;
- профессионализм и творческий подход к работе;
- инициативность, изобретательность;
- уверенность в себе, целеустремлённость;
- коммуникабельность, стремление работать в коллективе и с коллективом;
- самообладание, стрессоустойчивость;
- психологическая способность влиять на людей;
- ответственность, моральная надёжность;
- внутренняя потребность к саморазвитию;
- вере в свои способности и успех.

Этические нормы менеджера:

- следовать методам честной конкуренции;
- не использовать «грязные деньги»;
- выполнять данные обещания и следовать сказанному слову;
- не манипулировать людьми;
- быть требовательным, но не оскорблять достоинство;
- проявлять воспитанность и хорошие манеры.

Для поддержания нормального психологического климата в коллективе руководителям следует поддерживать контакты с неформальными лидерами, стремиться вместе с ними решать возникающие проблемы и конфликтные ситуации.

Соблюдение норм и правил этикета – важнейшее требование к поведению руководителя. Это действенная мера в предупреждении грубости, высокомерия, фамильярности, бестактности, вульгарности др. в общении с людьми.

Руководитель должен быть доступным для подчинённых, его должно чаще бывать на работе, беседовать с подчинёнными, выяснять их служебные, а возможно и личные проблемы, выслушивать их предложения, претензии и жалобы.

Личный пример является важнейшим средством влияния на подчинённых.

Менеджер должен всегда следить за своим внешним видом (одеждой, обувью, причёской, гигиеной тела, манерами), а также за порядком в офисе, своём служебном кабинете, на рабочем столе.

Этика управленческих решений.

Деятельность руководителя связана, прежде всего, с подготовкой и принятием управленческих решений. Для этого он должен обладать знаниями по направлениям, по которым работают различные подразделения подчинённой ему структуры. Его некомпетентность очень быстро замечается подчинёнными, в результате чего страдает его авторитет.

Важнейшим требованием к управленческому решению является его выполнимость. Прежде, чем принять решение, руководитель должен выяснить наличие необходимых для его реализации материальных и людских ресурсов, просчитать последствия принятого решения.

Отдавать распоряжение нужно так, чтобы не повредить авторитету младшего по возрасту и не вызвать дезорганизацию в коллективе подчинённых.

Перед отдачей распоряжения менеджер должен выяснит степень загруженности работника поручениями и при наличии таковых ранжировать их по важности и определить очерёдность их выполнения. При формулировке важно указать не только то, что необходимо сделать и в какой срок, но и как сделать.

Распоряжение должно быть чётко, ясно и логично сформулировано.

Распоряжение даётся в двух формах: директивной и демократической.

Виды **директивного распоряжения**: приказ, указание, распоряжение, требование.

Демократическое распоряжение: просьба, совет, рекомендация.

В экстремальных условиях лучше директивное распоряжение, в остальных случаях – демократическое.

Необходимо удостовериться, правильно ли понято распоряжение. Целесообразно попросить работника рассказать, что от него требуется.

Рейнвейная рюмка, емкостью 100 мл. из цветного стекла, так как сухие белые вина могут иметь осадок: для сухих белых и столовых вин типа рислинг, цинандали;

Рюмка лафитная, 125 мл., для красных сухих и столовых вин типа бордо, гамза, мукузани, саперави;

Рюмка коньячная, 25-30 мл. для коньяков и ликеров.

Бокал, 125 мл, для игристых вин, шампанского;

Фужер, 200-250 мл: для прохладительных напитков, минеральных и фруктовых вод, пива.

Емкость посуды зависит от крепости напитка: чем крепче алкоголь, тем меньше рюмка.

Стопка «пони» 50 мл, для крепких спиртных напитков: водка, ром, джин, алкогольные аперетивы.

Рюмка коктейльная, 75 мл, на очень низкой ножке: для десертных коктейлей;

Стаканы с утолщённым дном цилиндрической формы:

Коллинз, 400 мл: для пова, шипучих напитков;

Хайбол, 250-300 мл: для тонизирующих и прохладительных напитков;

Тумблер, 150-200 мл: для флипов, соков со льдом, содовой и минеральной водой;

Старомодный, 125-150 мл: для напитков со льдом;

Стакан коктейльный, 100мл, для слоистых коктейлей;

Рюмка «тюльпан», 100-200 мл: для коньяка;

Креманочный бокал, 125-250 мл, имеет вид креманки, используется для коктейлей.

Сервировка стола.

Сервировка стола – это подготовка его к завтраку, обеду, ужину или чаю, т.е. расстановка необходимых соответствующих кушаньям предметов – посуды приборов, салфеток.

Сервировка должна отвечать следующим требованиям:

- соответствовать мероприятию – завтраку, обеду, ужину или чаю и т.д.;
- строго сочетаться с меню подаваемых блюд, закусок и напитков;
- быть эстетичной – гармонировать с формой стола, скатертью, салфетками (формой их складывания и цветом), интерьером;
- отражать тематическую направленность застолья, например по поводу дня рождения, свадьбы, проводов на пенсию и др.

Миска суповая (супница) на 6-12 порций для подачи первых блюд, отварного картофеля, пельменей, вареников.

Блюда овальные, на 6-12 порций для подачи рыбных блюд и блюд из птицы.

Блюда округлые для мясных горячих блюд, мясного ассорти, бутербродов.

Чашки чайные с блюдцами (емкостью 220-250 мл.) для чая, кофейные с молоком, какао, шоколада, чашки кофейные с блюдцами (емкостью 75-100 мл.) для чёрного кофе.

Все мелкие тарелки могут быть использованы как подставочные для икорниц, салатников, креманоков, глубоких тарелок.

Посуда, ассортимент которых мы рассмотрели является основной. Существует и другая посуда, в которой готовят, подают блюда и из которой едят.

Столовые приборы.

К основным приборам относятся ножи, вилки, ложки. При помощи столовых ножа и вилки едят блюда из мяса, овощей; при помощи ложки – первые блюда.

Рыбный прибор (у вилки укороченные зубцы, у ножа – тупое лезвие в виде лопаточки) для горячих рыбных блюд.

Прибор закусочный (вилка и нож) для холодных закусок.

Прибор десертный: вилка, нож, ложка (приборы размером меньше, чем столовые)

Прибор фруктовый или овощной (нож и вилка) для фруктов, арбузов, дынь, сладких пирогов; (ложка) для кремов, муссов, желе, а также для бульонов и супов, подаваемых в бульонных чашках.

Столовые приборы изготавливают из нержавеющей стали или мельхиора.

Для домашнего стола не обязательно иметь рыбные и десертные приборы, а столовый и закусочный желателен. Подавая на стол горячее блюдо, необходимо заменить закусочные приборы на столовые, так как они сохраняют запах закусок, а закуски могут быть рыбные.

Стекло.

Столу, кроме еды традиционно подают различные напитки. Пьют их из стеклянной или хрустальной посуды: фужеров, бокалов, рюмок. Каждому напитку соответствует своя посуда.

Водочная рюмка, емкостью 50 мл.: для водки, горьких настоек, наливок;

Мадерная рюмка, емкостью 75 мл.: для крепленых вин типа херес, мадера, портвейн, кагор, мускат.

Этика приёма посетителей.

Одной из функциональных обязанностей руководителя является приём посетителей и принятие решений по их просьбам. Запись на приём осуществляется секретарём или самим руководителем при деловых контактах, используются устные приглашения на встречу по телефону или письменные. Первостепенным этическим требованием к работе с посетителями является их приём в назначенное время.

Впечатление о культуре приёма посетителей создаётся целым рядом факторов. Одним из них является интерьер самого кабинета. Он должен отличаться эстетичностью, порядком, чистотой, удобным освещением.

Посетитель входит в кабинет после выяснения секретарём того, готов ли принять его руководитель. Если нет секретаря, то посетители входят согласно назначенному времени или спросив разрешения при входе. Стучать в двери рабочего кабинета необязательно. Это должны делать подчинённые только тогда, если такую норму установит сам руководитель.

Посетитель может быть представлен руководителю секретарём. Если приём идёт строго по распорядку, делать это необязательно. При посещении кабинета секретарём или другим подчинённым, которые часто и кратковременно общаются с руководителем, хозяин кабинета встаёт. Он поднимается со стула, чтобы подчеркнуть уважение к посетителю, старшему по возрасту, чем, он, к женщине. Рука для пожатия подаётся согласно нормам этикета.

Принимая посетителей, руководитель может предупреждать их времени, которым он располагает для беседы с ними. Во время беседы он должен отложить работу с бумагами и попросить секретаря отвечать на звонки. Только по неотложным звонкам, попросив извинения у посетителя, должен давать ответ звонящим.

В процессе приёма руководителю следует внимательно выслушать посетителя, если ему что-то непонятно он может с помощью наводящих вопросов выяснить суть дела. Если руководитель не может сразу принять решение по информации посетителя, он обязан сообщить, когда решит сложившуюся проблему.

Посетитель, идя на приём, должен уметь чётко формулировать вопрос или информацию, которую желает изложить.

Во многих учреждениях секретарь занимается выяснением того, по какому поводу хотят побеспокоить его начальника, а затем перераспределяет их к заместителям руководителя, компетентным по этим вопросам.

Вопросы для самоконтроля.

1. Перечислите функции, выполняемые менеджером.
2. Какие личные качества должен проявлять менеджер в своей работе?
3. Каким этическим нормам должен придерживаться менеджер?
4. Особенность принятия управленческих решений.
5. Как, согласно этике, осуществляется приём посетителей?

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Стили управления.
2. Наказание. Поощрение. Увольнение со службы.

Тема 6. Этика и эстетика рекламы.

Реклама в сфере сервиса – это совокупность мероприятий по распространению достоверной информации о предоставляемых услугах, с целью формирования на них спроса. Она призвана решать следующие задачи:

- информировать клиентов о месте, времени, формах и методах обслуживания, стоимости и сроках выполнения заказов;
- реклама воздействует на формирование спроса на услуги, чтобы увеличить объём их реализации и снизить влияние сезонности;
- реклама воспитывает эстетические вкусы клиентов.

Вместе с тем реклама усиливает ответственность предприятий сервиса перед потребителями за своевременность и качество выполнения услуг. Большую роль реклама играет в оповещении клиентов о новых услугах. Она должна умело показывать место данной услуги в жизни человека, убедить его, что эта услуга облегчит ему жизнь, принесёт пользу и доставит удовольствие.

Реклама в сфере обслуживания должна быть чуткой и оперативной к изменениям на рынке услуг. Эстетическое оформление рекламного сообщения призвано заинтересовать потребителя, дать пищу для его ума, активизировать игру воображения.

Эффективная реклама требует хороших рекламных идей. Только уникальное обращение помимо воли клиента внедряется в его сознание и надолго сохраняется в его памяти.

У каждой рекламы должно быть своя стилистика, которая учитывает истинные ценности клиентов. **Эффективная реклама должна содержать:**

- оригинальное сценарное и композиционное решение;
- иметь высокую эстетическую и стилистическую выразительность;
- служить маркетинговым инструментом.

она приглушает стук посуды о стол и не позволяет основным скатертям соскальзывать со стола. Размер вашей скатерти должен быть такой, чтобы спуск со всех концов стола был не менее 25-30 см. Кроме того скатерти бывают банкетные, длиной от 4 до 6 метров, ими можно закрыть сразу несколько столов. Скатерти, предназначенные для фуршетного стола называют фуршетными, спуск от 5-10 см от пола. В последнее время при сервировке стола используют кроме основной декоративную скатерть (нипперон) – меньшую по размеру более тёмного или более светлого тона, её настилают на основную. Декоративная скатерть красиво оттеняет основную и предохраняет её от загрязнения.

Непременная деталь при сервировке стола – **салфетки**. Определённых правил в подборе салфеток нет, главное чтобы они гармонировали с интерьером вашей комнаты и посудой. Размеры салфеток разные, столовые квадратные по форме, со стороной от 36 до 62 см, используются для сервировки всех видов столов. Чайные для чайного стола, квадратные 35-35 см. и круглые диаметром 35 см. Есть салфетки под прибор прямоугольные – размером 35-50см. их используют как мини скатерть для стола, имеющего полированную поверхность.

Традиционно скатерти и салфетки изготавливались из льняного полотна, но можно и из других тканей. При этом необходимо учесть, что салфетка должна быть скромной, чтобы ей можно было придать любую форму, тогда как скатерть может спадать мягкими складками. Оригинально сложенные салфетки украсят любой стол, если скомпоновать их вместе со свечами, цветами и небольшими сюрпризами. Используются салфетки для вытирания губ после еды, и для защиты одежды во время еды.

Посуда.

Тарелки.

Пирожковая тарелка (диаметром 175 мм)- для подачи хлеба, хлебобулочных изделий.

Закусочная (200мм) для холодных закусок и некоторых горячих.

Мелкая столовая тарелка (240 мм) для вторых рыбных, мясных, овощных блюд.

Тарелка столовая глубокая емкостью 500 мл и 250-300 мл. для первых блюд.

Тарелка мелкая десертная (200мм.) с изображением цветов или фруктов на дне, для подачи десертных блюд. Чашки бульонные (500 мл.) для подачи бульонов и пюреобразных супов.

Салатники – для подачи салатов, маринованных овощей.

Вопросы для самоконтроля.

1. Правила поведения в поезде.
2. Правила поведения в самолёте.
3. Правила поведения на теплоходе.
4. Требования национального этикета.

Тема 19. Сервировка стола.

Предметы сервировки стола.

Любой приём пищи предполагает предварительную подготовку – сервировку стола. Чтобы правильно засервировать стол, нужно знать, прежде всего, предметы сервировки и их назначение.

Столовое бельё.

Замечательный обычай накрывать стол льняными **скатертями** восходит к средневековью. На старинных картинах изображены скатерти, спадающие до самого пола. Это не случайно, поскольку свисающими краями скатерти вытирали пальцы и губы и прикрывали дорожную одежду.

На протяжении нескольких столетий формировался этикет трапезы, причём каждой эпохе и стране были присущи характерные черты. И до сих пор сохраняются значительные отличия в манере употребления еды и напитков, поведения за столом, пользования салфетками между представителями разных культур.

В 1450 году возник обычай пользоваться за столом салфетками. Но только в 18 веке салфетки заняли своё законное место в сервировке стола – впервые во Франции. Правда зачастую они играли декоративную роль, были большими и художественно оформленными.

Импульсом повышенного внимания к сервировке стола являлась разгадка в 1707 году Бедгером и Чирнгаузом секрета производства фарфора. Настало великое время фарфоровых сервизов, состоящих из множества предметов с одинаковым декором. При этом изысканно накрытый стол дополнялся столовым серебром, как для сервировки, так и в чисто декоративных целях. Именно в это время появились изящные композиции из салфеток для украшения стола.

Если скатерть раньше служила в основном для защиты стола, то сегодня в гармоничном сочетании с салфетками она подчёркивает ваш индивидуальный стиль. В хорошо продуманной сервировке стола находят наилучшего выражения личного пристрастия хозяев.

Какой скатерти отдать предпочтение? Всё зависит от формы вашего стола, так как скатерти изготавливают по форме столов: квадратные, прямоугольные, круглые, овальные. Под скатерти кладут подкладку – мольтон, которая изготавливается из фланели или резины,

К рекламе предъявляют следующие основные эстетические требования:

- выразительность
- броскость
- оригинальность

Выразительность рекламы состоит в достоверном и впечатляющем создании образа с целью демонстрации достоинств, предоставляемой услуги.

Броскость рекламы помогает привлечь внимание клиента, чтобы стимулировать принятие решения воспользоваться данной услугой.

Оригинальность рекламы позволяет представить рекламируемую услугу под неожиданным углом зрения, в необычном ракурсе для привлечения внимания потребителя.

Кодекс рекламной этики.

Реклама является одним из важнейших элементов рынка. Назначение рекламы – информировать потребителей о том, как что производится фирмами и имеется в продаже, сообщать о назначении и свойствах товаров и услуг. Через рекламу клиент получает возможность выбора и приобретения наиболее престижных товаров и услуг, обладание которыми не только удовлетворяет их материальные ценности, но и духовные потребности, вселяет в него уверенность и чувство повышения социального статуса.

Реклама в условиях рынка – это орудие конкуренции, средство борьбы за клиента. Но рекламу можно использовать с целью дискредитации товаров и услуг конкурентов.

С целью взаимодействия на высоком уровне рекламы в странах с рыночной экономикой существует ряд этических норм, определяющих взаимодействие фирм, производителей и потребителей. Эти нормы закреплены в Международном кодексе рекламной практики, принятом Международной торговой палатой.

Ключевая цель кодекса – способствовать формированию и поддержанию высоких этических стандартов маркетинга в рамках действия законов своего государства и международных правил. Кодекс является инструментом самодисциплины и самоконтроля бизнесменов и клиентов.

Главные нравственные принципы кодекса рекламной этики:

- благопристойность
- честность
- правдивость

Принцип благопристойности запрещает при пропаганде товаров и услуг злоупотреблять доверием покупателей, использовать недостаточность их знаний и неопытность, играть на чувстве страха и суевериях. Он не допускает использовать в рекламе утверждения, провоцирующие насилие, нарушение принятых в обществе нравственных норм, дискриминации по расовому, религиозному или половому признакам.

Принцип правдивости осуждает не только прямой, но и опосредованный **обман клиентов**, в частности с применением недомолвок, двусмысленностей и преувеличений. *Реклама должна правдиво и чётко указывать:*

- метод производства,
- местонахождение предприятия,
- дату выпуска,
- срок годности,
- область применения,
- потребительские свойства,
- действующую цену товара или услуги,
- условия доставки,
- обмена, возврата,
- ремонта, обслуживания и
- размер прибыли от реализации, предназначенной на благотворительные цели.

При этом нельзя манипулировать статистическими сведениями и искажать данные научных исследований. Всё о содержании рекламы должно поддаваться проверке.

Принцип честности. *В кодексе есть этические правила, регулирующие взаимоотношения конкурентов. Ими запрещены дискредитация фирм, их товаров и услуг посредством рекламы, даже такие приёмы, как насмешка и презрительный тон.* Более того, когда фирма начинает рекламную кампанию определённого товара или услуги, то конкуренты должны некоторое время воздержаться от активной рекламы такой же продукции.

Реклама не должна:

- вводить в заблуждение покупателей, относительно авторских прав, патентов, товарных знаков, дизайна промышленных образцов и торговых наименований, а также имитировать композицию, текст, изображение, музыку, световые эффекты других рекламных посланий.

Ни один мужчина в японских фирмах не подчиняется женщине, если женщина начальник, то в её подчинении только женщины. В традиционной японской семье муж и жена редко выходят вместе. Поступить иначе – значит уронить мужское достоинство, потерять роль главы семьи.

Одна из национальных черт японцев это вежливость. В магазинах перед тем как взять какой либо товар японец извиниться и спросит разрешения хозяина. Манера разговора японцев не категорична, подчеркнутое уважение к собеседнику, избегает навязывание своего мнения. В большинстве случаев японцы не управляют ходом беседы, в разговоре часто делает паузы.

Улыбка – обязательный элемент в отношениях с людьми. Японцев с детства учат не расстраивать своими личными переживаниями других людей.

Китайский национальный характер схож с японским. Учитывая большой авторитет старшего китайцы всячески стараются избежать конфликтов с начальником.

При общении с китайцами, обладающим высоким статусом, принято уделять постоянное внимание его положению.

Корейцы демонстрируя своё уважение, проделывают это двумя руками, например подавая сигареты шефу. Младший по статусу должен упреждать желания старшего.

Если кореец симпатизирует партнёру, он многословен, красноречив, и старается не просто посмотреть вам в глаза, а даже вглядывается в них, что может показаться назойливостью для европейца.

У мусульман, в частности арабов, требования этикета и обычаи во многом обусловлены исламом. Учитывая ревностное отношение мусульман к своей религии, при общении с ними не рекомендуется заострять внимание на вопросах вероисповедания. Неверующие вызывают настороженное отношение.

Как проявление благотворительной милостыни в арабских странах распространена раздача чаевых, которые принято давать нищим, швейцарам, официантам, таксистам, детям. Попрошайничество в арабских странах не считается зазорным или непристойным.

Арабы не склонны к употреблению спиртных напитков, считая это одним из самых страшных грехов, тоже самое относится и к свинине.

В разговоре арабы стараются избегать категоричного «нет». Даже если араб в корне не согласен со своим собеседником, он сначала согласится с ним и лишь затем выскажет свою позицию. Они не терпят длинных монологов, им больше импонирует живая беседа.

трудом переносят критику. Склонность к риску и приключениям является национальной чертой итальянцев. Хотя дисциплина для них не имеет никакой значимости, они могут быстро и эффективно находить решение сложных вопросов.

Скандинавы являются противоположностью итальянцев. Им присущи деловитость и рационализм. В них сильна приверженность к старым традициям. Иностранцев в скандинавских странах удивляет ухоженность городов и населённых пунктов, чистота и порядок во всём: от ведения домашнего хозяйства до организации бизнеса. Это достигается благодаря порядочности и честности скандинавов, их трудолюбию и благоразумию. Наблюдается некая замкнутость и осторожность жителей. Если например фин приглашает вас в сауну, это говорит о его доверии.

Высока и культура общения скандинавов, которая закладывается с детских лет. В воспитании детей принципы гуманизма и доброты возведены в культ. В Швеции запрещено повышать голос на ребёнка, а тем более поднимать на него руку. За телесное наказание полагается матери штраф, а за повторное – тюрьма.

Японский национальный этикет. Важнейшей чертой характера японцев является трудолюбие, они отдаются труду самозабвенно, с наслаждением. Традиции японской культуры сформировали такие черты национального характера, как дисциплинированность, преданность авторитету и чувство долга. Удивляет чрезвычайная вежливость японцев, высокое самообладание, аккуратность, терпимость, бережность, любознательность.

Поражает устройство их домов – везде поразительная чистота. Нигде так высоко не оценивают психологический климат в трудовой группе, как в Японии. Старшему предписывается быть любезным с младшими и подчинёнными, а подчинённому и младшему – умерять свой пыл и чаще благодарить старшего. Случаи неповиновения старшему крайне редки. Эти особенности наложили отпечаток на позы и жесты японцев. Принимая наступательную позу, европеец выставляет подбородок, а японец, наоборот поджимает его. Весь жизненный уклад нации привёл к тому, что японцы принимают смиренную позу, которая стала культурной и социальной ценностью. Японец принимает смиренную позу когда ходит, стоит, сидит. В Японии не принято вставать, когда входят другие. Сидение – это смирение. Если входит старший или почётный посетитель, японец не вставая, слоняется в его сторону и кланяется.

- *использоваться имя и информация о частной жизни, общественной деятельности людей без их согласия.* Кодекс устанавливает строгие этические правила в защите прав и безопасности личности.

- провоцировать конфликты, демонстрировать пренебрежение опасностью или средствами безопасности в пользовании товарами.

- Особые этические требования кодекс предъявляет к пропаганде товаров для детей и молодых людей. *В частности нельзя ставить под сомнения общественные ценности, авторитет родителей и взрослых, эксплуатировать доверчивость детей.*

- Реклама не должна внушать детям, что приобретение и использование данного товара обеспечивает ему физическое, умственное или социальное превосходство.

Рекламодатели несут полную ответственность перед обществом за рекламное послание.

Вопросы для самоконтроля.

1. Какие задачи призвана решать реклама?
2. Что должна содержать эффективная реклама?
3. Какие основные эстетические требования предъявляются к рекламе?
4. С какой целью создан кодекс рекламной этики и его цель?
5. Назовите и раскройте главные нравственные принципы кодекса рекламной этики.

Тема 7. Этика делового общения в организации.

Деловое общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом. Отличается деловое общение от общения в широком смысле тем, что в его процессе ставится цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения.

Существует два вида делового общения: вербальное (словесное) и невербальное (с помощью поз, жестов, мимики).

Деловое общение реализуется в следующих основных формах:

- Деловая беседа – передача и обмен информацией
- Деловые переговоры – организованное принятие решений в процессе общения
- Спор – столкновение мнений
- Деловое совещание – коллективное обсуждение проблемы
- Публичное выступление - передача информации одним лицом аудитории
- Деловая переписка – обмен информацией с помощью документов

Деловая беседа – процесс общения с использованием вербальной и невербальной связи, направленный на решение вопросов производственной деятельности. Вербальной связью являются слова, фразы, тексты, а не вербальной связью – жесты. Переговоры же от деловой беседы отличаются тем, что они представляют собой более сложный и ответственный процесс, и как правило завершается он заключением соглашений, подтверждаемых организационно-правовыми документами.

Подготовка беседы.

- Определить цель беседы (например, склонить другую сторону к собственной точке зрения, достигнуть результата любой ценой, информировать о происходящих событиях);

- Информационная подготовка (поиск необходимых документов, данных)

- Обработка формулировок понятий и суждений;

- Определение последовательности и содержания аргументации (движение должно идти от менее значимых, до более значимых аргументов);

- Сформировать состав участников (этика деловой беседы предполагает участие в ней тех лиц, состав которых оговорён заранее)

- Выбор времени и места беседы (должны быть удобны обеим сторонам);

- Моделируется ход беседы

Проведение беседы.

- Начальный этап (создание атмосферы доброжелательности и доверительности)

- Основной этап (эффективное слушание, постановка вопросов, применение вербальной и невербальной связи)

- Своевременное и корректное завершение беседы.

Служебные совещания – один из эффективных способов привлечения сотрудников к процессу принятия решения, один из инструментов управления причастностью сотрудников к делам своего подразделения или организации в целом.

По своей целевой направленности совещания могут быть:

1. инструктивные – доведение до участников какой-либо информации, совместное уточнение задач;

2. оперативное – посвящается выяснению текущего состояния дел в организации

3. проблемное – наиболее сложное из всех, посвящено, как правило, формированию общей программы с элементами стратегии по решению какой-либо проблемы.

Англичане большие мастера классификации. В Великобритании считается, что ярче всего о важности персоны свидетельствует галстук. Каждый университет, полк, клуб имеет свой галстук.

Немецкий национальный характер и этикет обычно ассоциируется со словом «порядок». Действительно, пунктуальность, исполнительность, дисциплина и порядок – характерные черты немецкой национальной психологии. Порядок у них неразрывно связан с чёткостью, надёжностью, порядочностью, чистотой, стабильностью. Он проявляется даже в мышлении и речи немца, обуславливая их строгость, чёткость и определённую жесткость. Многие наблюдатели отмечают педантизм немцев, который проявляется в неукоснительном выполнении распорядка дня, служебных обязанностей, личного режима. Появление в офисе без пиджака считается непростительным нарушением этикета. Опоздание на деловую встречу – это более чем невежливо. Ни в одной компании руководители фирм не принимают деловых визитёров один на один. Немцы с большим уважением относятся к тем, кто знает их язык, культуру и историю.

О французах в мировом мнении сложилось впечатление как о людях смелых и жизнерадостных, приверженных к плотским удовольствиям и склонных к индивидуализму, вольнодумию, нежелание подчиняться авторитетам. У них отмечается логичный ум, критическое отношение к действительности, общественная активность и любовь к громким словам и красивым жестам. Имидж француза включает в себя весёлость, жизнерадостность и некую легковёрность, галантность и элегантность.

Особым отношением к себе пользуются женщины, которые, согласно правилам этикета, заслуживают галантного отношения мужчины, даже если она не права. «Если женщина не права, - говорят французы, - пойдись и извинись перед ней».

Французский язык поэты назвали языком любви. Поэтому во Франции большое внимание уделяется правилам хорошего тона, умению говорить в обществе. В пособиях по этикету даются рекомендации, что и как говорить на банкете, юбилее, свадьбе, похоронах. Французы стараются не отказывать себе в удовольствиях, поэтому Франция славится своими праздниками, которых у них до нескольких десятков в год.

Итальянцы близки французам по своей эмоциональности. Быстрый темп речи, повышенная жестикуляция, повышенная громкость, наступательность – всё это на первых порах непривычно для иностранцев. Итальянцы напористы, всегда готовы к дискуссии, пусть даже переходящей в скандал. Они легко возбудимы и обидчивы, с

Помните, что пересекая границы того или иного государства вы попадаете под действие его гражданских и уголовных законов.

Знание некоторых особенностей поведения и этикета народов может помочь вам в общении с их представителями.

Американцы – люди дела, не склонны к церемониям. Этикет допускает крепкое рукопожатие и дружеское «хелло», бесцеремонные хлопки по плечу, употребление предельно сокращённых имён. Они практичны, и эта практичность позволяет им из всего извлекать пользу. Наблюдатели замечают, что высшая ценность в Америке – деньги. Американцы легко сходятся с людьми, им присуще простодушие, бодрость, живость, некая легковёрность.

Американский этикет настойчиво предлагает: «Улыбайтесь, улыбайтесь, вы американец!». Надо всегда улыбаться и делать вид, что всё хорошо.

Американец ценит успех, а условиями успеха он считает приобретение друзей и одобрение со стороны окружающих.

Английский этикет более официален, традиционен. Иностранцев поражает английская вежливость и культура, которая выражается, прежде всего, в предупредительно-корректном отношении и терпимости к партнёрам по общению. Будучи вежливым и общительным, англичане часто отпускают в адрес собеседника незаслуженные комплименты.

В конфликтных ситуациях англичанин ведёт себя сдержанно и спокойно. В отличие от американцев, склонных к некоторому хвастовству, англичане стараются развивать в себе качество, которое можно считать как преуменьшение собственных заслуг. Англичанину неприлично первому заговаривать о себе.

При обсуждении деловых вопросов англичане проявляют основательность и неторопливость. Им присущ трезвый расчёт, дальновидность, повышенная рассудительность. Три особенности англичан: мой дом – моя крепость, скрупулёзное соблюдение распорядка и знаменитый английский юмор.

То касается первой особенности, то английская семья достаточно замкнутая, они стремятся семейные дела держать вдали от посторонних глаз. Соблюдение распорядка проявляется в организации рабочего времени и времени приёма пищи. Рабочее время для англичан священно.

Относительно юмора, человек не умеющий шутить или не понимающий юмора, не может пользоваться престижем у окружающих.

Считается, что в Англии трудно познакомиться, если нет человека, который мог бы вас представить. Поэтому попытки завязать знакомство на улице считаются предосудительными.

При подготовке совещаний нужно, прежде всего, определить степень его необходимости и постараться по возможности сократить его продолжительность. Все процедурные элементы во временном измерении называются **регламентом**. При разработке регламента совещания следует помнить об организационно-психологических нормах его продолжительности. Исходя из требований по нормальной продолжительности совещаний, оно должно иметь перерывы, необходимые для поддержания высокой активности участников. Общая продолжительность совещаний должна составлять не более 4-х часов. Важнейшие этические требования, предъявляемые к совещаниям – это деловитость и конструктивность (недопустимо проведение неподготовленного совещания, нужно чётко определить направленность и предмет обсуждения, выбрать регламент, состав участников)

Деловая переписка.

В понятие культуры делового общения входит и умение вести деловую переписку. Существуют строгие протокольные требования к официальной переписке.

Любое официальное письмо обязательно должно содержать:

- Обращение («Сэр», «Господин» и т. д.)
- Комплимент, которым заканчивается письмо («с глубоким уважением», «искренне ваш»)
- Подпись, удостоверяющую документ;
- Дату (день, месяц, год и место написания письма)
- Адрес, помещающийся вверху или внизу первой страницы письма и воспроизводящийся на конверте.

Правила при оформлении деловой корреспонденции:

- Официальные письма пишутся на чистом бланке (на лицевой стороне) или на листе бумаги формата А 4 (21х30). **В идеале деловое письмо должно уместиться на одной странице.** Если письмо написано на нескольких листах, то в конце каждого следует писать « продолжение следует». Слишком длинные письма в деловой практике не приветствуются.

- Каждая страничка нумеруется арабскими цифрами.
- В тексте не допускаются исправление и подчистки.
- Складывается письмо текстом внутрь по размеру конверта.
- Ответ отправить нужно до истечения 10 дней с момента получения.

Деловой этикет требует соблюдения определённой структуры письма. Сначала пишется кому посылается письмо, затем адрес. **Полный адрес должен иметь вид:**

Иванову Ивану Ивановичу, генеральному директору ООО «Мечта»

Д.23..ю пр.Ленина. г.Челябинск, 454000, Россия.

Сам текст письма принято писать на бланках фирмы, где указаны её реквизиты.

Реквизиты формуляра:

- Название министерства
- Название организации
- Наименование структурного подразделения
- Адрес организации
- Номер телефона, факса, телетайпа
- Номер счёта в банке
- Дата, номер
- Ссылка на индекс и дату входящего документа
- Адресат
- Заголовок
- Текст
- Приложения
- Подпись
- Печать
- Фамилия и телефон исполнителя
- Гриф ограничения доступа.

Письмо иностранному партнёру должно иметь чёткую структуру.

- Эмблема и наименование фирмы
- Адрес фирмы (почтовый, телеграфный, телефоны, название банка, адреса филиалов)
 - Номера документов в буквенно-цифровой форме
 - Дата в буквенно-цифровой форме (например, 2 марта 2006 г., сокращения 02.03.2006 г. В международной практике не используются)
 - Адрес получателя
 - Вступительное обращение («Уважаемый г-н + фамилия», после которого ставится запятая, а на восклицательный знак, как у нас)
 - Заголовок (тема письма, например, «В ответ на Ваше письмо...»)
 - Текст
 - Заключительная форма вежливости (комплимент «искренне Ваш...»)
- Личная подпись автора
- Расшифровка ниже подписи
- Должность лица, подписавшего документ

- В каюте следует соблюдать чистоту, не выбрасывать из окон ничего в воду.
- Первым лицом на судне является капитан – его слово закон для всех. Следует также подчиняться указаниям персонала при посадке и причаливании.
- Распорядок дня для команды и пассажиров строго определён и должен соблюдаться неукоснительно.
- Ознакомившись с планом теплохода, постарайтесь не заходить в зоны, предназначенные для персонала теплохода. Особое значение имеют зоны, на которые допуск пассажиров запрещён.
- В каютах имеются спасательные жилеты на каждого пассажира и правила пользования ими, вы должны изучить памятку пассажира научиться одевать спасательный жилет и во время проводимых учений следовать инструкции на этой памятке.
- Во время круиза лучше придерживаться «корабельной» терминологии. Шлюпка, трап, каюта, палуба, канат и т.д.
- Курить разрешается в особо отведённых местах.
- Выход и вход пассажиров и туристов на судно разрешается только после полной швартовки судна с разрешения на это старшего по вахте и только по трапу. Во время швартовки пассажирам запрещено находиться на швартовочной палубе.

Требования национального этикета.

Национально-психологические особенности каждого народа наложили свой отпечаток на требования этикета. То, что принято в одной стране, может вызвать недоумение у другой, то, что считается приличным у одних народов, оказывается недопустимым у других.

Генеральное Европейское управление по туризму разработало специальный свод правил для путешественников:

1. от ваших поступков зависит мнение о вашей стране.
2. если вам покажется, что за границей всё плохо, то сидите дома, а если всё лучше, чем дома, то оставайтесь за границей.
3. ведите себя спокойно, не шумите
4. не привлекайте внимания своей одеждой, одевайтесь скромно
5. петь можно только тогда, когда вас попросят.
6. не старайтесь отличиться, не выражайте бурно свою радость
7. помните, что красочные выражения вашего языка не всегда, в переводе, совпадают с иностранными.
8. старайтесь разобраться с тем, что вам не знакомо.
9. не пытайтесь поучать, лучше учитесь сами.

Правила поведения в самолёте.

- Прибыть в аэропорт следует до вылета за несколько часов, оно указывается в билетах, это связано с регистрацией и оплатой багажа.
- Вещей следует брать поменьше, так как в багаж вы можете взять только два или три места, каждое из которых не превышает вес 30 кг., а по сумме измерений 160см. в салон можно взять одно место багажа, не тяжелее 5 кг и размеры которого не превышают 50-40-20 см.
- Входящий в самолёт приветствует стюардессу. Во время полёта можно вызывать стюардессу можно специальной кнопкой, злоупотреблять её вниманием не следует.
- Пройдя к своему месту, следует сесть, не загромождая проход.
- При взлёте и посадке кресла возвращают в вертикальное положение, столик складывают, пристёгиваются ремнями безопасности и отключаются сотовые телефоны.
- Туалетную комнату лучше посещать когда не разносят напитки, долго не задерживайтесь в ней, умывальник и все остальное в туалете должно остаться после вас в безукоризненном порядке.
- Когда в самолёте приглушили свет, значит разговаривать следует потише. Магнитофон или радио принято слушать в самолёте в наушниках.
- После приземления самолёта не следует сразу бежать к выходу. Выходя из самолёта, поблагодарите стюардессу за полёт. Чаевые давать не принято.

Правила поведения на теплоходе.

- После прохождения регистрации и размещением в каюте, ознакомьтесь с правилами поведения на теплоходе, которые распечатаны или озвучены по радио узлу. Вы также должны ознакомиться с тем, как связываться с членами экипажа, которые обслуживают каюты.
- Соседу по каюте следует представиться, не нужно навязывать своё общество, дружбу и покровительство. Поддерживайте доброжелательные отношения с окружающими вас людьми.
- Одежда должна быть удобной, в день отъезда и приезда – дорожной, а так как на любом морском курорте. Но для вечерних и праздничных банкетов, для ужина с капитаном в ресторане следует иметь соответствующую одежду. Обувь должна быть в вечернее время особенно не причиняющая много шума.

Если после написания письма необходимо что-то добавить, то под текстом ставится приписка P.S. и дописывается нужная информация, но лучше этим не злоупотреблять.

Виды писем.

Деловые или официальные письма.

Циркулярное письмо – высылается вышестоящей организацией подчинённым организациям, с целью донести информацию одного и того же содержания до нескольких адресатов, обычно это сведения и установки распорядительного характера.

Письмо-приглашение - документ, содержащий приглашение на заседание, совещание, конференцию и т.д. Оно может содержать повестку дня мероприятия, фамилии докладчиков, фамилию и телефон ответственного за проведение, способ проезда.

Информационное письмо - документ, в котором сообщается о каких-либо фактах и мероприятиях, пропагандируется деятельность организаций, продукция.

Рекламное письмо – документ, содержащий описание рекламируемых услуг, товаров. Цель письма – побудить воспользоваться предложенными услугами, товарами.

Письмо-извещение - документ, являющийся ответом на запрос. Начинается обычно словами «Ставим Вас в известность...».

Письмо-подтверждение – документ, уведомляющий отправителя о получении документов, ценностей, подтверждающий факты, действия.

Письмо-напоминание – документ, сообщающий о приближении, ускорении, истечении срока исполнения какого-либо действия.

Гарантийное письмо – документ, в котором гарантируется оплата выполненной работы или предоставление чего-либо (работы, помещения). *Письмо этого характера обязательно должно содержать подпись директора и гл. бухгалтера.*

Письмо-претензия – документ, в котором указываются требования, предъявляемые автором претензии, основания требований.

Письмо-ответ – документ, являющийся реакцией и обусловленный содержанием инициативного документа.

Реакция на полученную корреспонденцию.

Ответы требуют письма-запросы, просьбы, обращения, требования, предложения, претензии и ответ следует отправить в течении 10 дней.

Если запрос или письмо требует дополнительной проработки, то нужно сообщить, что письмо принято к сведению в 3-дневный срок, а окончательный ответ в течении 30 дней. Если письмо имеет в конце надпись рр, то оно написано «по поручению» кого-либо.

Личные письма.

Личное письмо – пишут его всегда от руки. Существует три вида личных писем:

- **Письма с выражением соболезнования.** Обычно отправляют его в течении 10 дней с момента получения сообщения о случившемся. Можно также отправить телеграмму со словами утешения. **Выражать соболезнования по телефону нельзя.**

- **Приглашения и ответы на них**

- **Благодарственные письма** присылают за приглашение, поздравление, оказанное гостеприимство. Считается обязательным элементом этикета отправить благодарность за свадебные подарки, даже если благодарность уже была высказана устно, причём выслать письма с благодарностью необходимо не позднее чем через три месяца. **Письмо с благодарностью за оказанное гостеприимство высылается в течении недели после отъезда.**

Искусством писать письма обладают далеко не все. Чтобы письмо получилось интересным и читаемым, нужно поделиться новостями, перемежая хорошие новости с плохими, причём заканчивать письмо следует ответами на вопросы. На полученное письмо следует ответить в течении недели. Абсолютно недопустимо вскрывать и читать чужие письма.

Правила ведения деловых телефонных разговоров.

Телефон является одним из величайших достижений нашей цивилизации. Благодаря телефону повышается оперативность решения огромного количества вопросов, отпадает необходимость ехать в другую фирму или учреждение, посылать письма и телеграммы. По телефону проводятся переговоры, отдаются распоряжения, наводятся справки... Посчитано, что деловые люди тратят на телефонные переговоры от 4до 20% своего рабочего времени.

От умения сотрудников фирмы вести переговоры в конечном итоге зависит её репутация. Телефонному общению необходимо учиться. Существуют профессиональные приёмы ведения телефонных разговоров, соответствующие правила этикета.

- нижние места принято уступать женщинам, детям и пожилым. Днём на нижней полке может сидеть пассажир с верхней полки. Класть ноги на противоположную полку и открывать окно без разрешения соседей нельзя.
- во время дороги лучше переодеться в спортивный костюм и сменную обувь. Перед дорогой не следует пользоваться духами или резкими дезодорантами.
- чтобы дать переодеться все по очереди выходят из купе в коридор.
- детей перед поездкой следует предупредить как себя надо вести, наказывать детей при посторонних не принято. Не принято расспрашивать и угощать детей без разрешения родителей.
- при разговоре с попутчиками не слишком откровенничайте, не обсуждайте жизнь своих близких или знакомых, не хвастайтесь не говорите о заботах и болезнях.
- если вы едите со своим знакомым или близким, то разговаривайте с ним не громко. Если собеседник начинает вас утомлять, лучший способ углубиться в газету или в книгу
- не следует брать в дорогу скоропортящиеся продукты и продукты с резким запахом, стол застилают салфетками еду едят аккуратно, стараясь ничего не испачкать. Стол не загромождайте личными предметами. Мусор выбрасывают в пакет и относят в контейнер для мусора. Фиксировать внимание на том, как человек ест не принято, можно соседу предложить разделить с вами пищу.
- если в соседнем купе едут ваши знакомые не следует набиваться всем в одно купе, следует спросить разрешения у соседей по купе.
- курить можно только в вагоне ресторане, в вагоне для курящих и в тамбуре, засиживаться в вагоне ресторане долго не принято, чтобы не задерживать других пассажиров, желающих поесть.
- с проводником следует разговаривать вежливо и доброжелательно
- подъезжая к месту назначения приготовьтесь к выходу, переоденьтесь, соберите багаж, покидая купе попрощайтесь с попутчиками и пожелайте счастливого пути. Первым их вагона выходит мужчина, затем женщина.
В электричках:
- Тот, кто входит первым занимает лучшие места, вошедший должен поинтересоваться, не занято ли свободное место.
- Места следует уступать старшим, женщинам, пассажирам с детьми, инвалидам.
- Разговаривать следует не громко, если вы решили перекусить, то постарайтесь не оставлять за собой мусора.

В пепельницу запрещено складывать мусор с обеденного стола. Прежде чем пользоваться чужой зажигалкой, проверьте, как у неё устанавливается пламя, иначе вы можете опалить себе брови.

Раньше считалось, что дама не должна закуривать самостоятельно, в наше время сделать это она может самостоятельно. Перед тем, как закурить в компании вы должны предложить свою пачку всем желающим.

В нашей стране существует неписанное правило, в котором говорится, что женщине неприлично курить, когда она идёт по улице.

Вопросы для самоконтроля.

1. Основные правила уличного этикета.
2. Правила поведения в общественном транспорте.
3. Правила поведения в личном и частном автомобиле.
4. Правила поведения в магазине.
5. Правила поведения в театре.
6. Правила поведения на концерте.
7. Правила поведения на выставке.
8. Правила поведения в церкви.
9. Курение в общественных местах.

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Спортивный этикет.

Тема 18. Туристический этикет.

Правила поведения в поезде.

Путешествуя поездом, следует соблюдать правила этикета:

- с собой можно взять столько ручной клади, сколько может поместиться в специальный контейнер под сиденьем. Громоздкие и тяжёлые вещи принято сдавать в багаж. Сумку с необходимыми вещами кладут так, чтобы она была под рукой и не мешала другим пассажирам.
- мужчина или младший по возрасту входит в вагон первым, чтобы найти место, разложить багаж и помочь женщине или пожилому человеку войти в вагон. Если женщина едет одна, она может попросить мужчину помочь ей поставить тяжёлый багаж. Если вам необходимо поставить вещи под уже занятое место, попросите об этом хозяина.
- войдя в купе, принято приветствовать попутчиков, мужчины снимают головной убор. Если дорога предстоит длинная надо назвать своё имя.

Правила пользования телефонным аппаратом:

- перед работой освоите все технические возможности телефонного аппарата, его дополнительные функции, это во многом сэкономит драгоценное рабочее время;

- произносите слова более отчётливо, чем при обычной беседе, спокойно и уверенно;

- держите телефон на столе недалеко от себя и старайтесь создавать меньше шума;

- прекратите все посторонние переговоры, когда беседуете по телефону, собеседник на другом конце провода заслуживает вашего полного внимания. Не пытайтесь вести несколько разговоров одновременно;

- никогда не ешьте и не пейте во время разговора.

- если вам необходимо прервать телефонный разговор, чтобы ответить на другой звонок, попросите об этом у вашего собеседника и дождитесь его согласия.

Входящий телефонный звонок.

Если раздался телефонный звонок, разумным будет снять трубку, т.к.если этого не делать, то с каждым последующим часом звонки будут раздаваться всё чаще, так как накапливается количество не обслуженных вами абонентов, они будут вынуждены звонить вам позже.

Рекомендуется снимать трубку в промежутке между первым и четвёртым звонком, лучше после первого или второго звонка. Не рекомендуется снимать трубку во время звонка, что бы избежать замыкания.

Перечень того, что следует делать и чего нет, если *в вашей фирме зазвонил телефон. Не следует:*

- долго не поднимать трубку

- говорить «Привет» и «Говорите», когда начинается разговор

- вести две беседы сразу

- не отвечать на телефонные звонки

- передавать трубку по много раз

- использовать для записок клочки бумаги и листки календаря

- говорить «Никого нет», «Пожалуйста перезвоните», «Все обедают» и т.д.

- не кричите, если вы плохо слышите своего собеседника, лучше попросите его перезвонить;

- откажитесь от нейтральных слов «алло», «да», «слушаю», а замените их на более содержательные фразы (назовите подразделение, свою фамилию и др.)

- не используйте слова паразиты, не запинаясь, не произносите «эээээ», «мммммм», лучше сделайте паузу;

- избегайте ответов «Никого нет», «Пожалуйста перезвоните», «Все обедают», «не знаю», «нет», «вы должны» и т.д., лучше сказать что на данный момент вы не компетентны в этом вопросе, и постараетесь выяснить и найти ответ на этот вопрос.

Следует:

- поднять трубку после 1-2 звонка, но не позже четвёртого
- сказать «здравствуйте» или «добрый день» и назвать своё имя или отдел

- спросить «Чем я могу вам помочь?»
- внимательно выслушать собеседника
- предложить перезвонить, если это необходимо для выяснения деталей.

- использовать бланки для записи телефонных разговоров
- записать номер того, кто звонит и перезвонить ему, если это необходимо

- как показывает практика, даже при беглом ознакомлении с правилами телефонных разговоров значительно улучшается работа служащих и повышается уровень удовлетворённости - вежливым быть приятно.

Проверить, как сотрудники вашей фирмы усвоили уроки телефонного этикета просто, достаточно позвонить в офис и представиться клиентом.

Когда звонят и просят пригласить вашего коллегу, то выяснение «кто его спрашивает» нарушение общежитийских правил поведения, и делается это обычно из личного любопытства. Это допустимо делать только с разрешения того, кого спрашивают, или в деловой среде.

В деловой среде в фирму часто звонит большое количество клиентов. Если звонящий не представившись, сразу начинает излагать то, что ему нужно, вежливо поинтересуйтесь, как его зовут, как называется его фирма, а лишь затем продолжайте беседу. Постарайтесь не сообщать информацию не представившимся собеседникам.

Существует правило, *заканчивает разговор тот, кто позвонил*. Лицу, кому позвонили, не следует проявлять нетерпение и пытаться закончить разговор, возможно говорящий с вами не всё ещё узнал.

Как правильно попрощаться с собеседником?

- поблагодарить собеседника, если он вас с чем-либо поздравил или сообщил приятное известие

- заверьте собеседника, что вы рады его звонку и личной встрече с ним, или просто попрощайтесь и пожелайте всего хорошего

Подойдя к церкви, перекреститесь, войдя перекреститесь вновь, тихо встаньте на свободное место. В храме нельзя шуметь, сорить, громко разговаривать и часто переходить с места на место.

Если вы не знаете хода службы, посмотрите по сторонам и делайте всё так, как окружающие. Они знают, когда молитву надо сопровождать крестом, а когда вставать на колени. Если же этого вам делать не хочется, воля ваша, оставайтесь стоять. Выбрав удачный момент поставьте свечку к иконе или распятию. Попросите святого помочь вам в чём-либо. Принято креститься, молиться и класть поклоны перед тем, как поставить свечу. Ни в коем случае не вынимайте из подсвечника недогоревшую свечу, освобождая место для своей.

Если вы хотите, чтобы священник помянул усопших либо ныне живущих ваших родственников, напишите их имена на двух листочках бумаги: на одном – «за здравие», на другом «за упокой» и вложив немного денег на церковную благотворительность, передайте священнику. В подходящий момент он обязательно зачтёт их во время службы.

Когда служба закончена, при выходе обязательно надо креститься.

Курение в общественных местах.

Курильщики подвергают опасности здоровье тех, кто находится рядом. А это действительно нарушение прав.

Курить запрещается в тех местах, где висит соответствующий знак, в красном круге перечёркнутая сигарета. Особенно следует соблюдать правила приличия в тесных местах, например в автомобиле. Закурить в чужой машине можно только с разрешения водителя и попутчиков. Можно договориться об остановках для перекура.

Раньше курение за столиками за обеденным столом запрещалось, сегодня это разрешается даже в фешенебельных ресторанах. Но в любом случае курить во время еды не рекомендуется, так как табачный дым мешает оценить истинный вкус поданных блюд. Согласно этикету, существует только два подходящих момента, когда можно курить за столом: перед едой, когда вы ожидаете официанта с заказанными блюдами, и в конце трапезы, перед тем когда продадут кофе и счёт. Разумеется, предварительно следует спросить разрешение на курение у сидящих за соседним столиком. Перед тем как зажечь сигарету посмотрите есть ли на столе пепельница. Стряхивать пепел в пробку из под шампанского, в тарелку с объедками, в горлышко пустой бутылки категорически запрещено. Если нет пепельницы, попросите её принести. В самом крайнем случае, если нет пепельницы, то стряхивайте пепел в спичечный коробок, затем его унесёте с собой.

(только за очень большие деньги). Но иногда когда «звезда» почувствует, что поклонниками движет подлинное восхищение его талантом, он может раздать автографы бесплатно. Но имейте в виду, что оскорбительно расписываться на блокноте, тетради или салфетке, поэтому лучше подавать фотографию, журнал с его изображением, а в театре программку.

Что касается аплодисментов, то на эстрадном концерте ими награждают исполнителя после каждой песни и по окончании выступления. Многие зрители, когда преподносят цветы пытаются поцеловать кумира, подобное проявление чувств считается проявлением дурного тона. Нельзя целовать другого человека, если у вас на губах герпес или губная помада.

Правила поведения на выставке.

Практически каждый посетитель художественной выставки считает своим долгом высказать свой собственное мнение по поводу достоинств того или иного произведения. Вы можете сказать несколько слов в том случае, если вы знакомы с ним лично, но и при этом нужно делать это тактично, не сравнивая его с другими художниками.

Если вы следуете по музею с экскурсоводом, то слушать его нужно молча, дополнять рассказ считается дурным тоном.

В наше время этикет не запрещает женщине посещать музеи и вернисажи без сопровождающих. Но если она идёт туда с мужчиной, то он должен заботиться о ней и оказывать предписанные этикетом знаки внимания. Если же вы идёте на выставку с ребёнком, следует предварительно его подготовить и позаботиться о том, чтобы посещение было не слишком продолжительным.

Правила поведения в церкви.

К посещению Божьего храма следует подготовиться. Женщине не следует одевать мини платье, декольте, брюки, платье без рукавов. С собой обязательно нужно взять шарф или платок. Нельзя входить в святая святых – алтарь, ни находиться в храме с непокрытой головой женщине не разрешается. Категорически запрещено посещать церковь в женские «критические дни».

Перед посещением храма обязательно поинтересуйтесь, какой праздник отмечается в этот день.

Постарайтесь выучить одну из православных молитв, когда идёте в церковь настройтесь на «высокую волну». Пройдите дорогу к храму без лишней торопливости и суеты, по возможности пешком. Не скупитесь на милостыню.

Исходящий телефонный звонок.

Прежде чем звонить кому-либо не хватайтесь сразу за трубку телефона, сначала определитесь, с какой целью вы будете звонить, и каким должно быть содержание разговора. Если вы звоните в другой город или солидным партнёрам, полезно набросать на бумаге основные пункты предстоящего разговора, чтобы в волнении или в спешке не упустить важные моменты.

Если же дело не слишком срочное, возникает альтернатива – либо звонить сразу, либо определить лучшее время для звонка и отложить разговор.

Оптимальное время для звонка выбирается по трём признакам:

- когда, по вашему предложению, ваш звонок будет более удобным для абонента;
- когда к нему проще дозвониться;
- когда вам будет проще дозвониться.

Телефонные звонки на домашний номер допустимо производить в период с 9.00.часов до 22.00.ч.

Набирать номер следует внимательно, без спешки. Дело в том, что скорость подключения абонентов на АТС может отставать от вашего темпа набора номера.

В начале рабочего дня вы на листочке записываете номера телефонов, по которым вам необходимо связаться. Затем начинаете звонить по списку, если абоненты заняты, повторить следует примерно через час. Постепенно вычёркивайте номера, до которых вы дозвонились.

Итак, вы дозвонились, и вы слышите на том конце провода «алло», вам следует представиться и поздороваться, прежде чем начать разговор. Если взявший трубку, не назвал ни себя, ни название организации, начало разговора следует построить по следующей схеме:

«Это фирма...(после получения утвердительного ответа)...Это Иванов. Здравствуйте...(после ответа на ваше приветствие спросить того, кого вам нужно). Если вас спросили, по какому поводу вы звоните, постарайтесь обозначить лишь тему. Разговаривайте только с тем сотрудником, кто принимает решения. После окончания деловой беседы не принимайтесь обсуждать новости, даже если у вас есть минутка свободного времени, сначала поинтересуйтесь расположен, ли ваш собеседник вести с вами этот разговор.

Главные требования к разговору по телефону являются краткость и содержательность беседы. Чем больше загружена линия, тем менее продолжительным должна быть беседа по телефону. Искусство ведения переговоров состоит в том, чтобы чётко и лаконично сообщить

всё, что следует, и получить ответ. Для успешного овладения этим искусством потребуются наличие таких качеств, как компетентность, тактичность, доброжелательность, умение оперативно и эффективно решить проблему. Если вы находитесь в гостях, то при необходимости позвонить, необходимо спросить разрешения у хозяев, даже если это ваши родственники. Если вы неправильно набрали номер, то следует извиниться.

Правила пользования автоответчиком.

- включайте автоответчик только, когда вас нет на рабочем месте;
- вернувшись на рабочее место, прослушивайте все сообщения сразу;
- если вам отвечает автоответчик, оставьте чёткое и полное сообщение;
- перезванивать, оставившим сообщения, рекомендуется в следующем порядке: клиенты, партнёры, сотрудники, друзья и родные.

Использование сотовой связи.

- мобильный телефон не должен мешать окружающим (убавить звук телефона или поставить на виброрежим)
- если вам звонят, то лучше отойти в сторону и принять этот звонок, извинившись.
- в театре, на совещаниях, на лекциях, в читальных залах библиотеки и других мероприятиях телефон рекомендуется выключать.

Вопросы для самоконтроля.

1. Перечислите и дайте определения основных форм делового общения.
2. Какие существуют правила подготовки и проведения беседы?
3. Какие по целевой направленности могут быть совещания?
4. Какие существуют правила оформления деловой корреспонденции?
5. Какой вид должен иметь полный адрес?
6. Какие виды деловых и официальных писем существуют?
7. В какие сроки следует давать ответ на полученную корреспонденцию?
8. Перечислите и охарактеризуйте виды личных писем.
9. Раскройте основные правила ведения деловых телефонных разговоров.

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Официально-деловой стиль речи.
2. Культура делового разговора.
3. Ведение делового совещания

и только потом пройти в зал. Проходить на свои места следует спиной к сцене, стараясь не заставлять сидящих подниматься. И не забывайте извиняться перед ними. Мужчина подходит к своему месту первым и оставляет даме место справа от себя. Хотя, если с него плохо видно, модно нарушить этикет и поменяться местами. Когда места расположены около прохода, женщина садиться ближе к середине ряда. Две семейные пары, пришедшие на спектакль, рассаживаются следующим образом: женщины – в центре, мужчины – по сторонам. Если места в ложе, дамы занимают места впереди, мужчины – сзади.

Этикет не запрещает приходить на спектакль в шляпке, но она обязательно должна заинтересоваться у сидящих позади зрителей, не мешает ли им её головной убор. Если те отвечают утвердительно, шляпку нужно снять.

Мужчина, пришедший на спектакль с дамой, покупает программку и передаёт её даме, если он не успел приобрести, то просит одолжить на время у соседа.

Если вы встретили в зале знакомых, то не следует окрикивать их и заводить разговоры, поприветствуйте их кивком головы и улыбкой. Если вам захотелось сесть с ними рядом, то вы можете предложить своим ближайшим соседям поменяться с вами местами, но только в том случае, если вы предлагаете равноценные места.

Во время спектакля нельзя делать никаких замечаний или комментариев, даже в пол голоса. Увиденное можно обсудить во время антракта, а ещё лучше – после спектакля.

Грубейшее нарушение правил приличия – уйти из зала до конца представления или во время финальной сцены, торопясь занять очередь в гардеробе.

Любое представление должно заканчиваться аплодисментами. Кроме заключительной сцены, в театре принято аплодировать после каждого действия, в конце блестяще сыгранной сцены или арии, иногда при выходе на сцену известного актёра, а если спектакль музыкальный, то при выходе дирижёра или солиста. Свистеть в театре не принято, это хулиганская выходка.

Правила поведения на концерте.

Существуют определённые правила приличия, о которых желательно помнить поклонникам того или иного исполнителя. Автограф следует просить после концерта, а не в перерывах между песнями. Цветы дарить в паузах между номерами можно, а просить автограф нельзя. Автографы знаменитых людей имеют определённую ценность, поэтому не удивляйтесь, если вы получите отказ. К примеру, у мировых знаменитостей получить автограф практически невозможно

Вежливый продавец :

- предупредителен с покупателями, отвечает на приветствия;
- одет чисто, независимо от продаваемого товара;
- не навязывает товар сомнительного качества;
- не обвешивает и не обсчитывает покупателя;
- обслуживает одинаково учтиво покупателя, независимо от цены приобретаемого товара;
- исключает личные разговоры во время работы;
- в случае недовольства спокойным голосом направляет покупателя к администрации магазина или предлагает воспользоваться книгой жалоб.

Вежливый покупатель:

- оставляет собаку снаружи магазина;
- пропускает входящих, затем входит сам;
- не стремиться к тому, чтобы его обслужили вне очереди;
- не задерживает очередь;
- если это не магазин самообслуживания не старается самостоятельно взять что-либо с полки;
- подходя к кассе готовит заранее приблизительную сумму, а не ищет её в последний момент;
- делая покупку, старается не утомлять продавца претензиями к товару;
- отказавшись от покупки вежливо извиняется перед продавцом;
- не медлит, пересчитывая сдачу;
- в случае неудовлетворительного обслуживания не скандалит, а просит жалобную книгу;
- воздерживается от покупок за час до его закрытия, это время делать покупки тем, кто там работает.

Правила поведения в театре.

Посещение театра – всегда праздник, особенно если это премьеры. Поэтому и выглядеть здесь нужно соответственно. На вечерние спектакли и премьеры мужчины должны надевать тёмные костюмы или смокинги, женщины – длинные вечерние платья и перчатки. Дневные и утренние спектакли являются мене торжественными мероприятиями, а посему вполне уместно явиться в них в обычном костюме или нарядном простом платье до колен. Дама в любом случае не должна злоупотреблять духами.

Опаздывать в театр нельзя, так как опоздавшие могут помешать зрителям, уже занявшим свои места. Если вы всё таки опоздали, то следует дождаться конца акта или части симфонического произведения

Тема 8. Визитная карточка, её оформление и правила использования. Внешний вид визитных карточек.

Визитная карточка представляет собой лист не слишком толстого картона формата 5х9 см. Картон должен быть с матовой поверхностью. Цвет в настоящее время допустим разнообразный, от розового и голубого до чёрного. Шрифт должен быть чёрного цвета, ни в коем случае не золотого или серебряного, это признак дурного вкуса. При проведении симпозиумов, конференций используются визитные карточки большие – *бейджи*, которые прикалывают на левой стороне груди и носят только в здании. У нас сложилась традиция печатать визитные карточки с одной стороны на русском языке, с другой на английском. Но если придерживаться строгих протокольных требований, то текст должен печататься на одной стороне, чистая сторона используется для записей. Поэтому визитные карточки лучше иметь двух видов, на русском языке и на английском или любом другом языке.

На визитке должно быть:

- в левом верхнем углу помещают эмблему фирмы
- в центре фамилия, имя, отчество
- под ними должность
- в правом нижнем углу координаты (факс, телефон), адрес лучше не указывать, при необходимости владелец может написать на обратной стороне.

Виды визитных карточек.

1. Представительская карточка. На ней указываются фамилия, имя, отчество, полное название фирмы, должность. На ней не указываются адреса и телефоны, и используется она для специальных и представительских целей. Если вам вручают такую карточку, то это значит, что партнёр просто представляет себя, облегчая общение, не рассчитывая на дальнейшие контакты. Неправильно просить его написать на обратной стороне свои координаты, если бы он хотел это сделать, он вручил бы другую карточку. Такой вид карточек вручается и хорошо знакомым людям, например прикладывается к сувениру, при его при поднесении.

2. Стандартная, деловая, или карточка бизнесмена. На ней указываются все необходимые координаты. Используется данный вид карточек исключительно в служебных целях.

3. Карточка фирмы, предприятия, организации, отдела. Используется для поздравлений от фирмы (прикладывается к подарку)

4. Визитные карточки для неофициальных приёмов.

- **Карточка супругов.** Координаты не указываются, возможно только указание названия города или страны и используются они для совместных визитов на светских мероприятиях.

- **Семейная или совместная карточка.** То же самое, что и карточка супругов, но с указанием домашнего адреса, телефона.

Использование визитных карточек.

Визитные карточки используются в следующих случаях:

1. Поздравления.
2. Выражения соболезнования
3. Выражение благодарности
4. Отъезд из страны
5. Представление
6. Приглашение на приём
7. При смене адреса вместе со старой визитной карточкой обязательно высылается новая, с новыми реквизитами.

Поздравления.

Посылают визитку с поздравлением, при этом в левом нижнем углу делают надпись чернилами или простым карандашом (что более правильно). По традиции эта надпись представляет собой сокращённое обозначение соответствующих французских слов, которые имеют следующее значения.

Р.Е – чтобы поздравить

Р.Е.Н.А. – чтобы поздравить с Новым годом, в таком случае посылается ответ

Р.К.Е.Н.А. – чтобы поблагодарить и поздравить с Новым годом

Соболезнования.

Р.С. – для выражения соболезнования

Р.Р.Р. – выражение соболезнования с готовностью помочь

Выражение благодарности.

Р.Р. – чтобы поблагодарить, эти карточки высылаются в течении 24 часов в знак благодарности за поздравления, подарки и т.д.

Р.Ф.С. – выражение удовлетворения знакомством.

Вручать карточку с выражением благодарности или других чувств лично адресату не принято.

Отъезд из страны. Если при отъезде из страны вы лично не смогли попрощаться с тем или иным деловым партнёром можно послать свою визитную карточку с надписью

Р.Р.С. – чтобы попрощаться

Правила поведения в автомобиле.

Чтобы остановить такси нужно вытянуть руку, пассажир здоровается с водителем и сообщает точное место назначения.

Единственный пассажир садится на заднее сиденье справа – чтобы было удобно общаться с водителем. Двое пассажиров занимают тоже задние места, первой садится женщина, мужчина ей помогает, и садится в том случае, если он её муж или близкий друг, в остальных случаях он садится на переднее сиденье. Просьбу пассажира закрыть окно или ехать медленнее таксист должен выполнять безоговорочно. Мужчине не рекомендуют торговаться с таксистом о цене проезда на глазах у женщины, это можно сделать лишь до посадки в такси. Не забывайте о чаевых, 10-15% от стоимости проезда.

Если вы остановили частную машину, то правила рассадки меняются. Самым почётным местом считается место впереди, рядом с водителем. Когда пассажиров двое, на переднем сидении должна сидеть женщина или более старший человек, но в России это правило нарушается и не обосновательно – заднее сиденье более безопасное, чем переднее.

Если водитель является знакомым или другом пассажиров, в его обязанности входит помочь открыть дверь и помочь сесть в автомобиль.

Пассажир в частной машине должен придерживаться следующих правил: не давать советы по вождению водителю, не критиковать стиль езды.

В случае с приветствием – приветствует первый прохожих тот, кто сидит в машине.

Отправляясь в театр, на вечеринку не скупитесь на такси, иначе вы будете выглядеть нелепо в наряде в общественном транспорте.

Правила поведения в магазине.

- Главное правило: каждый покупатель должен соблюдать очередь, вне очереди пропускаются покупатели с детьми, больные и инвалиды, но они должны обязательно поблагодарить уступившим им место, а не принимать подобную услугу как само собой разумеющуюся.
- Не принято требовать внимания к себе продавца, если он занят с другим покупателем.
- Обращаться по названию профессии или по имени на «Вы».
- Обращаться с товаром осторожно, если не устраивает цена или качество товара, не говорить об этом вслух.
- При отказе от товара при нехватке денег поблагодарить и извиниться перед продавцом.

Правила поведения в общественном транспорте.

- Правила поведения в общественном транспорте совпадают с общепринятыми правилами:
 - Пропускать впереди себя – женщин, старших, более высокого положения людей
 - Выходить следует наоборот – мужчина и младший по возрасту выходят раньше, чем женщина и старший человек, однако этот принцип не действует в отношении вышестоящих лиц, это может быть расценено как заискивание.
 - К выходу из транспорта готовимся заранее
 - Если свободных мест мало, то их предлагают занять женщинам, старикам и инвалидам
 - Мужчина оплачивает проезд своей спутницы, место он предлагает дальше от прохода, и сам встаёт рядом, а не садится на другое место, освободившееся подалеже.
 - Если вы предлагаете сесть человеку, то вежливо должны указать на место и сказать: «Пожалуйста» или «Разрешите уступить вам место». Также вежливо надо поблагодарить за то, что вам уступили место.
 - Не проявляйте учтивость за счёт других, то есть не пытайтесь предложить уже занятое место, или вынуждать уступить место, это дело водителя, кондуктора, контролёра.
Чего не следует делать в транспорте:
 - ездить в грязной одежде, стряхивать снег и капли дождя;
 - опираться на других, толкаться;
 - вытягивать ноги в проход;
 - есть;
 - пристально разглядывать своих попутчиков;
 - громко разговаривать и смеяться;
 - чихать и кашлять, не прикрывая нос и рот платком;
 - включать приёмник или магнитофон;
 - разворачивать широко газету, заглядывать в газету к другому;
 - ставить багаж на сидячие места;
 - ехать с рюкзаком, не снимая его с плеч;
 - сорить, выбрасывать мусор из окон;
 - причёсываться, поправлять макияж.
- В метро на эскалаторе стоять с правой стороны, не прислоняться к поручням и дверям вагонов поездов.

Представление.

Р.Р. – чтобы представить, её посылают с карточкой лица, который знаком с тем кому её посылают.

Приглашение на приём.

Для приглашения на неофициальный, дружеский приём сверху на визитной карточке пишется имя и фамилия приглашаемого лица, а внизу наименование приёма (завтрак, коктейль...), место, число и время, где он состоится.

В связи с тем, что в наши визитные карточки в силу их перегруженности трудно вместить это сообщение, можно использовать открытку приглашение, к которой прикалывается ваша визитка. После приёмов в течении недели нужно послать свою визитку с выражением благодарности хозяйке дома, по поводу прошедшего приёма.

При смене адреса вместе со старой визитки высылается новая, с новыми реквизитами. На старой карточке загибается верхний правый угол или вся правая сторона.

На карточки **Р.Р.С., Р.Р.**, принято отвечать. Р.С., Р.Ф., Р.Р.Р. посылают свою визитную карточку с буквами Р.Р. , это означает, что представление принято и можно налаживать личные контакты.

Обмен визитными карточками - обязательный атрибут первой личной встречи с деловыми партнёрами. При знакомстве первым визитку подаёт младший по должности старшем, при равенстве социального статуса, младший по возрасту. При встрече иностранных партнёров первые карточки вручают хозяева.

При вручении визитной карточки произносят вслух свою фамилию, при получении – фамилию вручившего. Это делается во избежание неправильного произношения. Если вам вручили визитную карточку, то вы должны в ответ вручить свою.

При вручении карточек принято обмениваться лёгкими поклонами. Представителям ближневосточных стран карточку принято вручать правой рукой, а в странах Азии, в частности в Японии обеими руками. Принимают визитные карточки правой рукой или обеими руками.

Женщины никогда не оставляют свою визитку в доме холостого мужчины.

После представления женщине мужчина должен не позднее, чем в течении недели, послать свою визитную карточку ей и её супругу, даже если он не будет ему представлен.

Деловому человеку всегда следует иметь с собой не менее 10 визитных карточек. Наличие визитной карточки помогает общению с партнёрами.

Визитная карточка представляет собой «портрет» конкретной личности. Так что обращаться с ней следует очень аккуратно.

Вопросы для самоконтроля.

1. Какие существуют требования к визитным карточкам.
2. Перечислите виды визитных карточек и дайте им характеристику.
3. В каких случаях используются визитные карточки и правила вручения их.

Тема 9. Правила приёма делегаций и проведения переговоров.

Дипломатический этикет – это правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приёмах, визитах, переговорах.

Приём гостей дело хлопотное. Особенно если гости серьёзные деловые люди, потенциальные партнёры по бизнесу. От того, какой им будет оказан приём, зависит многое.

Цель визита может быть выяснение возможностей установления контактов, проведение переговоров, подписание документов, организация семинаров, ярмарок, выставок и т. д.

Цель визита делегации, её персональный состав и уровень представительства, с точки зрения представительства – самые существенные моменты, которые определяют уровень делегации и особенности её приёма, т.е. форма приёма делегации зависит от цели визита и статуса её главы.

Принимающая сторона до приезда иностранной делегации должна **разработать две программы её пребывания в стране:**

- общую программу, предназначенную для гостей;
- подробную программу, которая включает технические детали, необходимые для принимающей стороны, заинтересованных лиц и организаций.

Общая программа включает в себя информацию о следующих вопросах:

1. встреча делегации.
2. деловая часть программы (переговоры, встречи, беседы).
3. приёмы (завтраки, обеды и т. д.)
4. культурная программа.
5. поездки по стране
6. проводы делегации.

ую ему услугу и тогда разговор следует закончить побыстрее. Ни при каком предлоге вы не можете оказаться поговорить с дамой или вышестоящим лицом. В этом случае вы должны вежливо поддерживать разговор, не показывая, что время и место для этого мало подходит. Смотреть на часы, давая понять, что вы торопитесь, самое худшее. Если ваши тактичные намёки не находят понимания у собеседника, остаётся только сослаться на назначенное свидание, подчеркнув, что точность – вежливость королей.

Разговаривая с собеседником на улице сигарету нужно держать в руке или выбросить, о жевательной резинке не стоит говорить: воспитанный человек, никогда не будет жевать её на улице!

Уличная беседа должна быть краткой, если нет возможности её избежать. Если вы до встречи шли в разных направлениях, то тот кто младше, или ниже по положению, или мужчина, должен пойти в ту сторону, в какую шёл его собеседник.

Когда вы идёте по улице вдвоём, почётным местом считается место справа. Если рядом идут две женщины, справа идёт старшая, точно также и у мужчин. Исключения в том случае, если справа ожидает опасность.

Если двое мужчин идут по улице с женщиной, она должна идти между ними. Если мужчина идёт с двумя дамами то, он находится в центре, а справа старшая из его спутниц.

Место ребёнка – между двумя взрослыми, взрослого с двумя детьми – между детей. Когда рядом идут много мужчин и много женщин, почётным местом считается место в середине. Идти шеренгой – неуважение к прохожим.

Если вы встречаете знакомого, а его кто-то сопровождает, то здороваться надо с обоими, даже если вы не знакомы. Ни в коем случае не отворачивайтесь, не делайте вид, что вы не заметили знакомого.

Поздравлять с чем-либо во время уличного разговора можно только близких людей и только в учтивой форме.

Лишь в случае крайней необходимости мужчина может заговорить со встречным, если он с женщиной. Женщину нельзя оставлять одну и обязательно нужно представить её вашему знакомому. Если мужчина идёт с женщиной, то он может, извинившись, отойти на пару шагов, на короткий разговор. Женщина, идущая по улице с мужчиной, не обязана представлять его встречному, и если ей необходимо вступить в разговор, то она извиняется и объясняет причину своему спутнику.

Когда вы идёте по оживлённой людьми улице, не следует метаться по тротуару и перебегать зигзагами через мостовую. Старайтесь не врезаться в поток и не толкать встречного. Если вы кого-то случайно заделали, то обязательно следует извиниться. На «простите», воспитанный человек ответит «пожалуйста», а не «чего там», «да ладно» или «ради бога», как иногда отвечают в таких случаях.

При случайной встрече с вашим знакомым необходимо обязательно здороваться, но не стоит под этим предлогом вглядываться в незнакомых людей.

В жизни и на публике каждый имеет свою частную зону, бесцеремонное вторжение в эту зону, оглядывание с ног до головы, указание пальцем является нарушением правил поведения. Некрасиво оглядываться на инвалида или беременную женщину, торопиться пополнить толпу зевак на месте уличного происшествия. Не принято заглядывать в окна домов, а также заговаривать с прохожим через окно.

Чего нельзя делать на улице:

- плевать;
- сорить;
- шнуровать ботинки, поправлять подвязки, причёсываться, накладывать макияж;
- жевать спички и травинки;
- есть (в Англии считается, ниже этого уже не опустишься);
- курить – женщинам.

Правила хорошего тона в разных сферах практически одинаковы. Например, как определить, кто должен проходить первым? Порядок тот же, что для приветствий и представлений. Мужчина уступает дорогу женщине, младший - старшему, младший по должности старшему. Конечно если проход опасный, тут мужчина проходит первым и при необходимости подаёт руку спутнице. Если проход узкий, мужчина отходит в сторону, повернувшись лицом к женщине.

Если вы идёте по лестнице, то вверх поднимаясь мужчина идёт сзади, а спускаясь впереди женщины.

Хороший тон требует, чтобы мужчина помогал мужчине, а женщина – женщине. Вежливость должна проявляться всегда и везде, но её предписания, равно как и её запреты, имеют нюансы, зависящие от конкретного случая.

Если вы идёте по улице и встречаете знакомого или знакомую, прежде всего вы здороваетесь первым, если вы встретили даму или старшего. Инициатива продолжения разговора за женщиной или старшим по возрасту или должности. Взять инициативу на себя можно только в том случае, если вы оказываете этому человеку необходи-

В подробной программе необходимо отразить все организационные моменты, связанные с приёмом иностранной делегации. Встреча делегации требует от принимающей стороны проработки, прежде всего таких вопросов, как:

- *персональный состав встречающих;*
- *участие (в случае необходимости) представителей прессы, радио, телевидения;*
- *преподнесение цветов;*
- *приветственные речи;*
- *обеспечение транспортом*
- *размещение в гостинице*

Каждый пункт требует подробной проработки с обязательным указанием ответственных исполнителей.

Если глава делегации пребывает с супругой, то в программе принимающая сторона должна предусмотреть специальную программу или отдельные мероприятия для лиц, сопровождающих гостя.

Во время пребывания делегации принято организовывать неофициальные встречи, как хозяевами, так и гостями. Первая такая встреча организуется всегда принимающей стороной. Для того чтобы гости могли организовать ответную встречу необходимо в программе спланировать один свободный вечер. Также в программе необходимо оставлять свободное время для второго завтрака и личных дел.

Порядок встречи делегации.

Глава встречающей делегации по статусу должен соответствовать главе делегации пребывающей. Если глава пребывающей стороны пребывает с супругой, то и глава принимающей стороны тоже должен быть с супругой.

Первым предоставляется глава принимающей делегации, затем он представляет супругу. Вторым предоставляется гость – глава делегации – и представляет свою супругу. Затем глава принимающей делегации представляет своих сотрудников – членов делегации – в соответствии со статусом (по нисходящей). Если среди встречающих есть дамы, то их представляют в первую очередь. Затем глава прибывшей делегации таким же образом представляет своих коллег.

Встречая делегацию в аэропорту или на вокзале, глава принимающей стороны вручает *цветы всем дамам*, входящим в состав делегации.

После взаимных представлений и приветствий хозяева и гости *рассаживаются по автомобилям* и отправляются в гостиницу, в которой забронированы номера. Места в автомобиле делятся на по-

чётные и менее почётные. *Первым почётным местом считается место на заднем сиденье справа по ходу движения автомобиля.* Машина подаётся таким образом, чтобы правая дверца обращена к тротуару. Первым садится и выходит пассажир, занимающий наиболее почётное место. *Если же в качестве транспорта используется личный автомобиль, а водитель – встречающий член делегации тогда самым почётным местом для гостей будет место рядом с ним.* Перед тем как люди сядут в автомобиль или захотят выйти из него, необходимо открыть дверцу автомобиля, а затем закрыть её (делает это водитель переводчик или один из встречающих членов).

Размещение в гостинице.

Перед заказом мест в гостиницах следует определить, сколько будет в делегации женщин, сколько мужчин, сколько супружеских пар и определиться, кто будет оплачивать проживание. После оформления документов в гостинице вам следует попрощаться с гостями в вестибюле гостиницы, договорившись о дальнейшем визите вежливости.

Визит вежливости принимающей стороне (или протокольный визит) наносит почётный гость, прежде чем приступить к деловой беседе, необходим он за тем, чтобы уточнить программу пребывания и внести какие-либо коррективы в неё, если это необходимо.

Время и место этого визита выбирают гости, чаще всего это помещение принимающей стороны.

В назначенное время гостей встречает секретарь или представительница принимающей делегации и приглашает пройти к руководителю организации. Сам руководитель тоже может встречать гостей, если приезжает наиболее значимый гость.

В кабинете руководителя должно быть место для приёма гостей с диванами, креслами и журнальным столиком. Почётным местом считается место справа от хозяина. Гость садится после того, как сел сам хозяин. Если гость прибыл с дамой, то самое почётное место должна занимать дама, а второе почётное место – по левую руку от хозяина – гостю мужчине. Не следует принимать гостей за письменным столом или во главе стола, а также усаживать гостей напротив окон, которые выходят на солнечную сторону. Это создаёт атмосферу определённого неравенства и может быть расценено как проявление неуважения.

Протокольный визит длится 20-30 минут, уже после 5-7 минут можно подавать чай, кофе, фрукты, конфеты, печенья и т.д. Спиртные напитки не подаются.

Огромное значение межгосударственным делам придавали и в Древнем Египте. Переговоры проходили в торжественной обстановке, в соответствии с огромным количеством правил и сложных ритуалов. Со временем появились послы, как представители государств. В древней Греции послы носили специальные жезлы, что свидетельствовало об их представительской миссии, - «жезлы Гермеса».

В Древнем Риме политический этикет был развит ещё больше. Устраивались празднества в честь иностранных послов.

В Средние века богаты всевозможными трактатами о поведении и чего не следует делать воспитанному человеку.

После Французской революции придворный этикет был существенно переработан, например было отменено принятое ранее обращение на «вы», всем следовало говорить только «ты».

В Германии Эразм Роттердамский написал правила для детей «Гражданство обычаев детских».

Современный этикет унаследовал обычаи и традиции практически всех народов от седой древности до наших дней. Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического развития.

Не следует забывать, что нормы этикета, в отличие от норм морали, являются условными, они носят как бы характер неписанного соглашения о том, что в поведении людей считается общепринятым, а что нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные правила этикета, но и понимать необходимость определенных норм взаимоотношений. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.

Вопросы для самоконтроля.

1. История этикета в России.
2. История развития этикета за рубежом.

Тема 17. Поведение в общественных местах.

Уличный этикет.

Быть аккуратно причёсанным, умытым, одетым, выходя из дома – правила не знающие исключений. Даже если вы выскочили за углом на улицу, нужно думать о том, как вы выглядите, как держитесь, как ходите. Надо сохранять спину прямой, не раскачиваться, не размахивать руками, плохо воспринимаются взрывы хохота, громкая речь, свист, пение, жестикуляция руками и предметами.

Хранители правил поведения, обрядов были в древности во всех странах старейшины, жрецы, на Руси – обрядихи, волхвы или домовладыка – огнищанин.

Фиксироваться письменно этикет начал в **римских рукописях**, например в гомеровской «Одиссее». О культуре поведения за столом, как одеваться, говорить пить и знакомиться с женщинами писал в своей поэтической поэме «Искусство любить» Овидий. Со временем появился этикет политический. Влияние церкви на этикет было всегда ощутимым. **Родиной светского этикета** считают Италию. Россия до 16 века в принципе была в изоляции, хотя некоторые новшества этикета из западных стран доходили и до неё. Праздничные столы в России эпохи Ивана Грозного были просто диковины по роскоши посуды, убранству стола, но более всего самим составом яств.

Письменные правила поведения на Руси были напечатаны в книге «Правила поведения» в 1204 году. Как вести себя в жизни, поведал своим сыновьям князь Владимир **Мономах**. Естественно на поучения и мировоззрение князя повлияло христианство.

В 16 веке появился «**Домострой**». Эта книга охватила все стороны жизни богатого сословия. Она учила, как относиться к власти, церкви, членам семьи, слугам, как воспитывать детей, вести домашнее хозяйство, встречать и принимать гостей... что готовить из еды и питья к тому или иному дню. В 1717 году по распоряжению **Петра I** была издана книга «Юности честное зеркало, или Показ к житейскому обхождению, собранное от разных авторов».

Со вступлением на престол **во Франции короля Людовика XIV** развитие этикета в этой стране достигло своей вершины. Это незамедлительно перекинулось на соседние страны. Во время изысканных визитов и многочисленных приёмов у короля Людовика XIV гостям раздавались специальные карточки, которые назывались этикетками. На них были написаны правила поведения. Этикет с этих пор стали воспринимать как определённый ритуал. Изысканные манеры и модная одежда стали своеобразным символом времени. Таким образом этикет не выступал в древние времена самостоятельно, отдельно от других правил, а представлял часть правил, регулирующих общественную жизнь первобытного общества.

Со временем появился не только бытовой этикет, но и политический. Он регулировал жизнь общества: взаимоотношения с другими государствами. **Египетские** фараоны, В частности Рамзес и теттский царь Хаттушиль Третий, в 1273 году заключили письменный договор о мире, выгравированный на серебряной пластине. Возможно, что письменный политический этикет появился ранее других.

Инициатива ведения беседы принадлежит принимающей стороне. Когда уйти с приёма решают гости, знаком окончания визита может служить длинная пауза. Хозяин провожает гостей до коридора, лифта или лестничной площадки. Следующая их встреча состоится уже за столом переговоров.

Правила ведения переговоров.

Процесс переговоров имеет три стадии:

1. Подготовка к переговорам (формирование делегации, определение места и времени проведения переговоров, подготовка необходимого помещения и т. д.)

Формирование делегации предполагает определение количества его членов, персонального состава и назначение главы делегации.

По договорённости сторон определяется язык, на котором будут проходить переговоры. **Место и время встречи определяется по взаимной договорённости её участников.** Окончательное решение оставляют за приглашённой стороной.

Местом встречи может быть служебное помещение одного из участников или нейтральная сторона. Встречи с официальными представителями желательно проводить в специально подготовленных помещениях. На столах не должно находиться лишних документов, на них могут лежать блокноты, карандаши, вода, фужеры (обязательно перевёрнутые), цветы в низких вазах.

Предмет встречи тоже оговаривается заранее, с тем, чтобы стороны успели подготовиться и изучить необходимые документы.

2. Процесс ведения переговоров

Встречает делегацию у подъезда или в вестибюле не член принимающей стороны, а секретарь или работник протокольного отдела, все члены принимающей стороны должны находиться в помещении, где будут проводиться переговоры.

Если переговоры проходят продолжительное время, то в перерыве подаётся угощение: чай, кофе, бутерброды, фрукты и т. д. Желательно угощать гостей в отдельном помещении. Персонально подавать угощение следует только главам делегаций.

Рассадка за столом переговоров происходит по нескольким вариантам.

- Главы делегаций могут сидеть во главе стола, переводчики сбоку, далее за столом располагаются остальные члены делегации в соответствии с их служебным положением.

- Чаще используется другой способ рассадки: главы сидят в центре стола, друг против друга, рядом с ними находятся переводчики и далее за столом располагаются члены делегаций в соответствии с их служебным положением.

- Если в переговорах участвуют три, и более сторон, то они рассаживаются по алфавиту по часовой стрелке вокруг стола. Председательствуют по очереди или на первом заседании хозяева, а далее главы фирм по алфавиту.

- За столом сидят только главы делегаций, а все их члены сидят за ними, в этом случае используется стол в форме бублика.

3. Анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договорённостей.

Правила общения через переводчика.

- Переводчик должен в совершенстве владеть языком и иметь представление о теме предстоящих разговоров.

- Ни при каких обстоятельствах он не должен вести беседу и не задавать вопросы самостоятельно.

- Переводчик должен помнить о правилах служебной этики и не рассказывать о том, что слышал, тем более, если информация конфиденциальная.

- При переводе он должен находиться между собеседниками на шаг позади.

Правила для тех, кто пользуется услугами переводчика:

- Говорить следует размеренно, не торопиться

- Произносить не более двух предложений подряд

- Общаясь с зарубежными партнёрами, не стоит включать в свою речь анекдоты и русские пословицы

- Установить дружеский контакт с переводчиком, он не должен бояться, что его упрекнут за заминку.

- При подготовке письменных материалов для иностранных партнёров следует обязательно дать один экземпляр для ознакомления переводчику.

- Не следует обращаться с переводчиком как с прислугой, этот человек – равноправный участник переговоров.

Ведение переговоров.

Манипулятивные технологии

в переговорном процессе и противодействие им.

Манипуляция – это вид психологического воздействия, направленного на скрытое побуждение другого к совершению определённых действий. Манипуляция основана на правилах приличия и справедливости.

Вопросы для самоконтроля.

1. Правила составления резюме.

2. Основные советы, которым следует придерживаться, если вы отправляетесь на собеседование.

3. Правила проведения собеседования.

4. Адаптация на новом рабочем месте.

Тема 16. Основные понятия об этикете.

Англию и Францию называют «классическими странами этикета», однако родиной этикета их называть нельзя. В 15 столетии в этих странах господствовала грубость нравов, невежество, поклонение грубой силе. В Германии в то время было тоже самое. Единственной страной того времени, составлявшей исключение была Италия. В то время человек переходил от феодальных нравов к духу нового времени и этот период в Италии начался раньше, чем в других странах. Если сравнивать Италию 15 века с другими народами Европы, то сразу же бросается в глаза более высокая степень образованности, богатства, степени украшать свою жизнь. В то время как вся Европа утопала в междоусобицах Италия была страной новой культуры. Эта страна и заслуживает право называться родиной этикета.

На Руси бразды этикета исходят из глубокой древности. Изба у русича была домом и храмом. На Руси оскорбление гостя влекло за собой общественную месть: сожжение дома.

С глубоким почтением русские относились к пище и к тому, что её окружало. Ещё до крещения Руси упоминается, как привычный в употреблении предмет. Ложки, как и ножи, носили при себе в особых футлярах или за голенищем сапога. В хозяйстве дорожили горшками и берегли их. Отличительные черты одного из русских сосудов – брадины, ковши. Пили из них вкруговую.

Правила поведения за столом были строгими: нельзя было стучать или скрести ложкой о посуду, бросать остатки пищи на пол, громко говорить и смеяться. Перед тем, как сесть за стол, каждый должен перекреститься. Иногда перед вкушением пищи читались соответствующие молитвы, а также и в конце еды. Хозяин дома сидел в красном углу и следил, чтобы каждый ел не обгоняя друг друга. Каждый малый русич знал поговорку: «Когда я ем, я глух и нем».

Российская аристократия узнала вилку (с двумя зубцами) в 18 веке. На пирах было принято выпивать чару вина единым духом, а не пить «по-куриному», глотками, как это делали западные коллеги. Быстрое опьянение считалось неприличным.

- Не надевайте слишком дорогую одежду, собеседнику не трудно понять, что вы пытаетесь произвести впечатление.
- Обувь должна быть начищена до блеска, каблуки – разумной высоты
- Причёска – опрятной.
- Ювелирные украшения следует свести к минимуму, а если они есть, чтобы они не бросались в глаза и гармонировали с одеждой
- Ногти чистыми и ухоженными
- Не следует приходить на собеседование с большой сумкой или портфелем
- Не переусердствуйте с духами и макияжем

Итак, вас взяли на работу.

Вам следует изучить порядки, заведённые в организации. С правилами вы можете ознакомиться, попросив в отделе кадров перечень должностных обязанностей. Вам следует выяснить время начала и окончания вашей работы, обеденного перерыва, продолжительность отпуска, порядок оплаты по болезни и правила предоставления свободных дней. Кроме того, вам следует уточнить, на чьё имя и по какой форме надо писать заявления и служебные записки. Не забудьте спросить когда и с какой периодичностью вам будут выплачивать зарплату, какие премии вам причитаются и каковы критерии увеличения жалования.

Начиная работу, важно выяснить, кто из сотрудников отвечает за отдельные элементы производственного процесса, узнать их должности и имена. Приступив к работе, не смущайтесь обращаться за помощью.

Первый день на службе не прост, когда подойдёт время обеда, вас могут не пригласить на обед, не сидите за рабочим столом, не сетуйте за столом, лучше прогуляйтесь по улице, подышите воздухом, если живёте не далеко, сходите на обед домой.

Ближе к концу рабочего дня не следует постоянно смотреть на часы и первым бросаться к двери, как только подойдёт время. Не стоит также слоняться по помещению с безразличным видом. Лучше если вы в первые дни задержитесь на 15 минут. Используйте это время, чтобы привести в порядок письменный стол, разложите бумаги.

Не следует сразу заводить знакомства среди новых коллег, пока не разберётесь в обстановке в организации. Будьте вежливыми и доброжелательными с коллегами. Если некоторые установленные процедуры покажутся вам нелепыми и ненужными, не спешите настаивать на проведении незамедлительных преобразований.

Часто встречающиеся манипуляционные приёмы:

- Ссылка на авторитет
- Использование отдельных фраз из контекста, искажающего смысл
- Уход от темы разговора, острых проблем
- Предсказание ужасных последствий

Модели поведения в переговорах.

Тип поведения	Характеристика поведения	Адекватный стиль общения
избегающий	Отказывается приступить к обсуждению конфликтной проблемы, стремится уйти от обсуждения проблемы, чувство вины, отсутствия понимания сути проблемы.	Проявлять настойчивость, добиваясь продолжительного обсуждения проблемы, заинтересовать партнёра вариантами решения проблемы и возможными результатами.
уступающий	Соглашается на любое предложение, даже не выгодное для себя. Стремится избежать дискомфорта, вызванного конфликтной ситуацией.	Важно всесторонне обсудить принимаемое соглашение, чётко оговорить сроки и формы контроля за реализацией соглашения.
отрицающий	Утверждает, что проблема не актуальна, конфликтная ситуация разрешится сама собой, не проявляет усилий для достижения соглашений	Необходимо показать проблему и пути её решения.
наступающий	Стремится к успеху, принимает решения в свою пользу, отрицает аргументы и доводы, проявляет агрессию, неосознанно стремится к победе.	Необходимо проявлять спокойствие, осмотрительность, показать свою позицию твёрдой и убедительной.

Начало переговоров и его психологические приёмы.

Начало переговоров очень важный этап переговорного процесса. Задача этого этапа установить контакт с партнёром, создать рабочую атмосферу, привлечь внимание партнёра к предстоящему обсуждению.

В начале беседы вполне уместна совершенно искренняя доброжелательная и слегка сдержанная улыбка. Она порождает атмосферу доверия и может способствовать успеху переговоров.

Для начала переговоров считаются приемлемыми следующие приёмы:

- Приём «снятия напряжения» - в ходе которой используют комплимент, шутку, анекдот.
- Приём «зацепка» - это может быть небольшое событие, сравнение, необычный вопрос, то есть всё, что позволяет кратко охарактеризовать ситуацию или проблему, увязав её с содержанием беседы.

- «стимулирование игры воображения» - постановка вопросов по обсуждаемым проблемам
- приём «делового подхода» – непосредственный переход к делу, без какого-либо вступления. Этот метод больше подходит к кратковременным ситуациям.

Видимое сотрудничество – партнёр заявляет о своей готовности к сотрудничеству, но постоянно находит повод, оттягивает сроки его заключения. Такая тактика применяется с целью выигрыша времени и создания условий для решительного штурма, дезорганизации партнёра.

Тактика ведения переговоров планируется заранее и характеризуются приёмами: использование неожиданностей, блеф, угроза, провокация, чувство жалости у партнёра, основной целью этой тактики является усыпление бдительности соперника, снижение его активности, подталкивающие на уступки приёмы: изливание души, создание образа беззащитного слабого человека, незаслуженные оскорбления. В результате возможно выдвижение ультиматума в самом начале переговоров.

Ультиматум – это требования, предъявляемые одним из участников конфликта другому в категоричной форме, с указанием намеченных сроков исполнения этих требований и угрозы применения мер воздействия в случае отказа. Выделяют два основных приёма:

Альтернативный – противнику предлагается выбор из двух или более непривлекательных для него вариантов решения для него проблемы, которые удовлетворяют собственным интересам другой стороны.

Приём затвора – отличается тем, что ультимативное воздействие на партнёра оказывается путём собственного ослабления контроля над ситуацией.

Инициатор ультиматума имитирует создание для него безвыходной ситуации, завязывая её на тяжёлые последствия при невыполнении требований другой стороны.

Тактика выжидания уступок – требования к сопернику предъявляются не сразу, а поэтапно, причём какие-то из предъявляемых требований, предъявляются как исчерпывающие. Выжим уступок достигается приёмами психологического давления.

Приём закрытая дверь – сводится к демонстрации отказа, отступления в переговорах, эта тактика применяется при условии, что противник заинтересован в переговорах, в этом случае он готов пойти на уступки, в целях привлечения к переговорам другой стороны.

поощрения положительными возгласами или выражайте несогласие. Чтобы остановить интервьюируемого, необходимо смотреть в сторону, наклониться вперёд, положить руки перед собой.

Собеседование – это восприятие вашими органами зрения и слуха нужных сведений о кандидате.

Тот, кто проводит собеседования, должен в достаточной степени владеть искусством общения, уметь активно слушать и владеть спецификой невербального общения.

Собранная вами информация представляет собой беспорядочную массу впечатлений, которая может быстро улечься, поэтому ещё до собеседования со следующим претендентом незамедлительно обработайте результаты интервью. Заметки должны быть краткими, ненавязчивыми, фиксируя ключевые моменты.

Принятие окончательного решения – трудное дело. На этапе принятия решения вы должны пытаться ответить на три вопроса: сможет ли кандидат выполнять данную работу? Второй вопрос – заинтересован ли он в этой работе? стимул, усердие, энтузиазм. Решающим фактором при окончательном выборе является ответ на третий вопрос, подходит ли претендент для работы?

После того как вы убедились, что собрали всю требуемую информацию, предоставьте претенденту следующие возможности:

- предложите собеседнику сказать, что, по его мнению, не было затронуто в собеседовании;
- необходимо предложить задать вам вопросы о любых деталях, касающихся вашей работы и условий.

Только после этого вы можете приступить к процедуре завершения собеседования. Подытожьте, по каким вопросам достигнуто соглашение или взаимопонимание. Чётко укажите, на что может рассчитывать претендент и когда это произойдёт.

Внешний вид.

- Одевайте одежду соответственно той должности, на которую претендуете
- Для мужчин и женщин подойдёт строгий классический костюм, женщинам можно оживить свой наряд брошью.
- Женщинам лучше одеть юбку, которую не нужно будет одёргивать и не беспокоится, что она помнётся.
- Одежда должна быть аккуратная, чистая, отглаженная
- Надевайте то, к чему вы привыкли, человек ведёт себя естественно, когда забывает о том, что на нём одето.

Правила проведения собеседования.

Собеседование является широко применяемым методом отбора кадров.

Если тот, кто проводит собеседование хорошо знает работу, по которой ведётся собеседование, то он будет наиболее объективен, и отобранные им специалисты будут соответствовать всем требованиям.

Основной целью отборочного собеседования является получение ответов на вопросы: сможет ли кандидат выполнять данную работу? Заинтересован ли он в ней? Подходит ли для неё? При этом обычно возникает необходимость сравнения нескольких кандидатов.

Чтобы получить ответы на эти вопросы необходимо в план проведения собеседования включить перечень критериев, позволяющих судить о том, насколько успешно претенденты будут справляться с предлагаемой работой.

План должен базироваться на требованиях к персоналу и может помочь получить ответы на интересующие вас вопросы. Некоторые вопросы относятся к фактическим данным и легко проверить: внешний вид, предыдущая работа, квалификация. О других приходится судить по косвенным признакам, как общий кругозор, поведение во время собеседования, интересы.

Выяснив, сможет ли претендент выполнять данную работу, следует узнать, будет ли он её выполнять и наилучшим образом соответствовать предъявляемым требованиям. Для этого необходимо узнать, где учился претендент, чем занимается в свободное время. Следует выяснить, какие виды деятельности интересуют или волнуют претендента, с какими типами людей он может ладить и являются ли сотрудники вашей организации именно такими людьми.

Если собеседование проводится несколькими специалистами, то следует распределить роли между ними, каждому определяется определённая сфера деятельности.

Цель - получить информацию, разговаривать претендента. На практике означает, 70% говорит претендент, 30% - вы. Это требует умения формировать вопросы. Поэтому первым необходимым требованием является умение задавать вопросы.

Второе, умение контролировать ход собеседования, т.е. сделать так, чтобы претендент говорил о том, что вы хотите.

Третье – умение слушать, запоминать услышанное, анализировать.

Четвёртое – умение составлять суждение или принимать решение.

Чтобы вам рассказали о себе больше, то, задавая вопросы или заканчивая свою реплику, смотрите в глаза собеседнику и улыбайтесь, не прерывайте говорящего, не делайте длинных пауз, высказывайте свои

Приём пропускной режим – предполагает выдвижение предварительной уступки, которая создаёт условия для начала переговоров или для их дальнейшего продолжения.

Приём визирования – используется когда соглашение по какому-либо вопросу почти достигнуто, но не устраивает в полной мере инициаторов уступок, тогда для получения новой уступки оппоненты объявляют об ограничении своих полномочий на применение решения в том виде, в котором оно подготовлено и о том, что этот вопрос нуждается в дополнительном согласовании с выше стоящими инстанциями.

Приём внешней опасности – демонстрируется готовность принять предложение, но делается заявление о том, что выполнение его ставит под угрозу из-за вмешательства внешних сил, при этом оговариваются условия, которые бы исключали вмешательства внешних сил.

Приём чтения в сердцах – в словах соперника приписывается скрытый смысл и разоблачают подлинные мотивы, которые скрываются за сказанными словами, таким образом сопернику можно приписать, всё, что угодно и заставить его оправдываться в том, что он не совершал.

Вопросы для самоконтроля.

1. Дайте понятие дипломатического этикета.
2. Особенности составления программ пребывания гостей.
3. Каков порядок встречи делегаций и проведения визита вежливости?
4. Охарактеризуйте все стадии переговорного процесса.
5. Что такое манипуляция и приведите примеры манипулятивных приёмов используемых при ведении переговоров.

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Стили и культура деловых переговоров: русский стиль, немецкий стиль, американский стиль, французский стиль, английский, японский и китайский.
2. Дипломатический протокол на переговорах: тональность переговоров, модель переговоров, создание благоприятной атмосферы, члены переговоров, результат переговоров.

Тема 10. Деловые приёмы.

Деловое общение включает беседы не только за столом совещаний и переговоров, но и обсуждение вопросов на деловых приёмах в сочетании с застольем. дипломатические приёмы проводятся в ознаменование национальных праздников, важных юбилейных датах, годов-

щин подписания международных договоров, соглашений. Их организуют в знак гостеприимства для отдельных представителей государств или прибывшей в страны иностранной делегации. Приёмы служат для установления, поддержания и развития контактов между официальными, деловыми и культурными кругами государств. Их проводят в лучших ресторанах.

Размещение гостей, обслуживание за столом ведутся в соответствии с протоколом. При этом используются не только официальные должности приглашённых, но и общественное положение, почётные звания, возраст. В международном общении соблюдение протокола является обязательным. Однако каждая сторона может вносить свои изменения.

На дипломатические приёмы приглашаются только лица, занимающие официальные должности. В приглашении указывается характер приёма. Различают следующие виды дипломатических приёмов:

1. в зависимости от времени проведения – **дневные** (завтрак, ланч, «бокал шампанского», « бокал вина», барбекю и др.) и **вечерние** (обед, ужин, « фушетт» и др.);

2. в зависимости насколько официальным является событие – **на официальные** (устраиваются главами государств, правительствами, консульствами и т. д. по случаю пребывания глав государств, открытия выставок, заключения международных соглашений) и **неофициальные** (барбекю, пикник и др.);

3. в зависимости от формы проведения – **с рассадкой за столом** (обед, ланч, ужин и др.) и **без неё** («бокал вина», «бокал шампанского», фушетт, коктейль и др.).

Завтрак.

Время проведения – между 12.00. и 15.00.ч., но чаще от 12.30. до 13.30.ч. Иногда и в 8.00.ч. утра, всё зависит от занятости бизнесменов.

Перед завтраком подаётся коктейль, сухое вино, соки; во время завтрака минеральная вода, иногда соки. После завтрака подаётся в другой зал кофе. Блюда меню: одно - два блюда холодной закуски, одно горячее рыбное блюдо, одно горячее мясное блюдо и десерт. Одежда: для мужчин - повседневный костюм, в торжественных случаях смокинг, для женщин красивое, но не вечернее платье.

Продолжительность завтрака - 1 – 1,5 часа (час за столом, 15-30 мин за кофе). Инициатива ухода с завтрака за гостем.

- Говорите так, чтобы вас хорошо было слышно. Отвечайте, подумав, правдиво и уверенно. Положительную реакцию у слушателя вызывают, главным образом, выражение лица и тон голоса. Отвечайте кратко.
- Внимательно слушайте
- Не флиртуйте
- Будьте вежливы, при входе поприветствуйте всех, начиная с охранника и заканчивая секретарём
- Не вступайте в обсуждение семейных проблем и не упоминайте имён вашей жены или мужа
- Не просите извинения за то, что вы не умеете, лучше добавьте, что научитесь тому, что от вас требуется
- Не отзывайтесь дурно о других людях или о другой фирме
- Имейте при себе хорошую ручку и блокнот, что бы при необходимости сделать записи
- Следите за жестикоманией. Язык тела может выдать то, что вы собираетесь скрыть
- Следите за признаками окончания разговора
- Не отказывайтесь от чая и кофе – пусть с вами общаются, тогда им будет труднее вам отказать
- Не пытайтесь поразить собеседника информацией о вашей прошлой карьере, он и так читал вашу анкету
- Не рассуждайте на темы, в которых вы не компетентны
- Не держите руки около рта во время разговора – это признак неискренности
- Не скрывайте своих достоинств, хвалите себя, источник информации забудется, сведения никогда
- Не спрашивайте с самого начала, сколько вам будут платить. Лучше поинтересоваться кругом ваших обязанностей и перспективами карьерного роста
- Прежде чем уйти подчеркните в одном предложении своё желание работать в данной фирме. Не просите, не умоляйте и не хнычьте, просто выскажетесь положительно.
- Пожмите на прощание руку, улыбнитесь
- Выйдите неторопливо, уверенным шагом
- Не соглашайтесь, когда принимающий вас на службу чиновник скажет: «Мы сообщим вам о своём решении». Ответьте, что вас трудно застать дома, что лучше вы сами позвоните в удобный для вас день и час.
- Не отчаивайтесь, получив отказ

тодателя. Если вы придёте на собеседование, не подготовившись должным образом, то ваши шансы на успех значительно снизятся. Постарайтесь разузнать об организации, в которой вы хотите получить работу. Продумайте всё, что вы хотите сообщить о себе. Вместо того, чтобы просто просить работу, лучше, наверное, вести речь о профессиональных интересах и о том, чем именно служба на этом предприятии сможет вам помочь на избранном профессиональном поприще. Подумайте, какой опыт, приобретённый в процессе трудовой деятельности, может быть особенно ценным для той работы, которую вы хотели бы получить в данной организации.

Задайте себе вопрос, что нужно нанимателю от нового сотрудника, и подумайте, какими качествами из тех, которыми вы обладаете, вы могли бы заинтересовать работодателя. Твёрдо запомните имя человека, с которым вам предстоит беседовать.

Советы, которые могут сделать собеседование более результативным.

- Не опаздывайте и никогда не заставляйте ждать того, кто будет проводить с вами собеседование, придите минут за пять, десять.
- Идите на собеседование в одиночестве
- Не забудьте взять с собой все необходимые бумаги и документы
- Не курите перед собеседованием, может оказаться, что тот кто будет проводить собеседование может оказаться противником курения
- Будьте опрятны, не одевайтесь ярко и вызывающе
- Говорите с чувством собственного достоинства и не тратьте попусту время на изложение информации, которая никого не интересует
- Вашими первыми или последними словами могут быть слова, адресованные тому, кто будет с вами беседовать, должны быть: «Благодарю Вас» - за то, что вам уделяется время
- Никогда не забывайте о рукопожатии (руку первым протягивает начальник)
- Не садитесь, пока вам не предложат
- Выражение лица должно быть приветливым, но не взволнованным, держите себя в руках.
- Сидите прямо, не делайте руками суетливых движений, смотрите в глаза собеседнику.
- Ничего не трогайте на столе того, кто с вами беседует
- Не пытайтесь прочесть ничего из того, что лежит у него на столе

Ланч.

Проводится с 12.00. до 13.30 ч.

Перед ланчем подают аперитивы, повышающие аппетит, это могут быть соки, минеральная вода, спиртное. В конце подаётся чай, кофе.

Основное меню - одна две холодные закуски, два горячих блюда (мясное и рыбное). Рассадка за столом соответственно должностному положению, возле каждого прибора расставляются кувертные карточки с именами. Длится ланч 1- 1,5 часа.

Бранч или поздний завтрак, переходящий в ланч, проводится ближе к ланчу.

Из напитков на отдельном столике подаются кофе и соки.

Угощения как на приёме «а-ля фуршет». Холодные закуски, красивые бутерброды, кусочки курицы в сметане, кондитерские изделия, фрукты. Иногда горячие закуски. Десерт – желе, мороженое. Готовят и фирменное блюдо.

Чай или кофе.

Проводится только для женщин, устраивается для жён глав государств, иногда приглашаются мужчины, продолжается 1 -1,5 часа.

Организуются эти приёмы во второй половине дня, между 16 и 18 часами, но до 20.00.ч. чай, кофе с 17.00 до 19.00 ч. Столы накрывают полотняными цветными скатертями, украшением стола может быть самовар, рядом с ним ставится фарфоровый чайник с заваренным чаем и чашки. К чайному столу подаются кондитерские и булочные изделия, фрукты, закуски подаются редко, но если подаются, то в малом количестве (сэндвичи с икрой, рыбой, сыром, колбасой). Из одежды предпочтительно - повседневный костюм или платье для женщин. Первыми из-за стола встают гости.

Журфикс.

Устраивается один раз в неделю(среду, четверг или пятницу), в один и тот же день и тот же час в течении осенне-зимнего сезона. Приглашение присылается один раз в начале сезона и действует до его конца. Иногда проводятся в форме музыкальных, литературных вечеров. Продолжительность журфикса 1 -1,5 часа.

Проводится между 16 и 18 часами. Из напитков подаются десертные и сухие вина, соки и воды.

Кондитерские и булочные изделия, фрукты, закуски подаются редко, но если подаются, то в малом количестве (сэндвичи с икрой, рыбой, сыром, колбасой). Одежда - повседневный костюм или платье.

Коктейль.

Проводится с 17 до 20 часов, длится не больше часа. Гости едят и пьют стоя, банкетных столов не расставляют, тарелок и вилок не подают. Вместо вилок гости используют шпажки. Напитки и закуски гостям предлагаются официантами, закуски должны быть мелкопорционными. У стен, колонн, в нишах ставят небольшие столики, на которые кладут сигареты, спички, ставят вазочки с бумажными салфетками, орешки в сахаре или с солью, цветы. На этом приёме подаётся разные напитки, минеральные и фруктовые воды, соки, шампанское. В качестве закусок чаще всего подают бутерброды, нарезанные небольшими порциями в виде квадратиков, прямоугольников и т.д. Горячие закуски в виде небольших котлеток, сосисок, кусочков рыбы в тесте, шашлыков. На десерт принято подавать пирожные ассорти, яблоки в тесте, фрукты. Напитки подаются с приходом первого гостя и до ухода последнего. Начинают обслуживание с подачи напитков, а затем подают закуски. При подаче десерта после мороженого предлагают шампанское.

Форма одежды – повседневный костюм или смокинг.

Разновидностями приёма коктейль являются приёмы **«Бокал шампанского»** или **«бокал вина»**.

Проводится стоя с 12 до 13.00ч. Из напитков подаётся шампанское (вино), соки. На закуску подаются: бутерброды, пирожные, орешки, канапе, валованы с икрой. Одежда - повседневный костюм или скромное элегантное платье для женщин. Продолжительность - около часа.

Фуршет.

Банкет-фуршет обычно организуется организациями, когда в ограниченное время необходимо принять большое количество гостей. Называются они по-французски «а ля фуршет», что означает – «на вилку», так как из приборов подаются только вилки. Организуют с 18 до 20 часов и продолжается он 1-1,5. Преимуществами такого банкета являются:

1. возможность на небольшой площади зала обслужить значительное количество приглашённых;
2. каждый участник в ходе банкета может подойти к любому гостю, выбрать любое место в зале;
3. участники банкета могут самостоятельно взять понравившиеся им закуски, напитки;
4. приглашённые гости могут уйти с банкета в любой момент;
5. расходы в расчёте на одного гостя значительно ниже по сравнению с обычным банкетом за столом.

В обращении вы должны написать о себе характеристику или резюме, документ должен быть правильно составлен, а внимание нужно уделить сильным профессиональным сторонам. Заполняя резюме, будьте предельно честны. Не преувеличивайте ваши способности, не пишите о том, что получили образование, которого в действительности нет. Если когда-нибудь откроется обман, вы наверняка лишитесь работы.

Не стоит заострять внимание на отрицательных аспектах вашего прошлого опыта, лучше сконцентрироваться на положительных сторонах. Не пытайтесь проявить в резюме ваше остроумие или глубину суждений. Описывайте всё чётко и ясно, чтобы всё не выглядело хвастовством.

Отпечатайте ваше резюме на хорошей бумаге. Если у вас есть рекомендации, то необязательно их все перечислять, можно указать что в случае необходимости вы можете предоставить рекомендации. Рекомендациями следует дорожить. Прежде чем назвать имя кому-либо человека, у которого можно попросить отзыв о вас, спросите у него, не будет ли он против этого возражать? Бережное отношение к рекомендации предполагает, что вы не будете называть имя человека, согласившегося вам её дать, первому встречному по любому поводу. Кроме того, у вас должны быть наготове имена и телефоны тех людей, которые могут дать вам рекомендацию. Люди, готовые дать вам рекомендацию, должны быть профессионалами, компетентными в вопросах, связанных с вашей работой. В число их входят те, кому вы помогали на общественных началах, ваши непосредственные начальники, либо ответственные сотрудники организаций, в которых вы работали раньше. Молодым людям, впервые поступающим на работу, рекомендацию может дать преподаватель или декан факультета, который он закончил. Получив работ, вы правильно поступите, если выразите благодарность тому, кто дал на вас рекомендацию.

При составлении резюме вы должны обязательно упомянуть:

- ваше имя, адрес, номер телефона;
- должность, на которую вы претендуете;
- ваш предшествующий послужной список;
- ваше образование.

Собеседование.

Договориться о встрече можно в письменной форме или по телефону. В первом случае вы посылаете письмо с просьбой назначить вам встречу, и вам высылают ответ, с указанием даты и времени собеседования. Во втором – время назначается через секретаря или вы оговариваете с начальником отдела кадров нашего возможного рабо-

Кивок головой у многих народов означает согласие, а у болгар отрицание, а у японцев «внимательно слушаю».

При обслуживании гостей из Ближнего востока, и тех, кто исповедует ислам, левая рука считается нечистой, поэтому нельзя протягивать деньги и подарки левой рукой.

Обычай приветствовать у англичан, выражается рукопожатием, когда встречаются впервые, и когда прощаются навсегда. В остальных случаях они обходятся без рукопожатий. По сравнению с англичанами американцы более общительны, поэтому помимо дружеского рукопожатия, вполне приемлемо для них похлопывание по плечу даже не очень знакомого человека.

Вопросы для самоконтроля.

1. Дайте определение невербального общения.
2. Перечислите факторы, которые влияют на невербальный язык.
3. Что изучает кинесика, проксодика, экстралингвистика, такесика, проксемика?
4. Охарактеризуйте открытые и закрытые позы.
5. Значение различных видов взгляда собеседника.
6. Какие зоны определяются при человеческом контакте?
7. Варианты пространственного размещения собеседников во время общения.

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Кинесика и этикет в конфликтной ситуации.
2. Кинесика и этикет при выступлении.
3. Кинесика и этикет в ситуации знакомства.

Тема 15. Этика приёма на работу.

Поиски работы.

Перед тем, как начать поиски работы следует реально представить, на какой уровень зарплаты вы можете претендовать и на какого рода работу можете рассчитывать, учитывая вашу специальность и уровень профессиональной подготовки. Для начала можно опубликовать объявления о том, что вы ищите работу, побывать в центре по трудоустройству, обратиться к своим знакомым и друзьям. Если вы решили пойти на работу в какую-либо определённую организацию, можете обратиться туда письменно даже в том случае, если у вас нет нужных контактов ни с одним из сотрудников. В таком обращении вам необходимо объяснить причину, по которой вы ищите работу, и попросить, чтобы вам назначили встречу.

При организации фуршета используют специальные столы, которые выше и шире обычных. На столах размещаются холодные закуски, нарезанные мелкими порциями, которые можно взять вилкой. Из закусок предлагаются: заливные блюда, икра, масло, блюда из рыбы, мяса, овощей. Горячие закуски иногда бывают тоже и если они подаются, то подаются одновременно ко всем столам. Напитки размещаются группами в бутылках вместе с группой пустых бокалов и тарелок. Также возможен вариант, когда рюмки и бокалы уже заранее заполнены соответствующими напитками. Чаще всего при обслуживании предусмотрено наличие на столе и чистых и заранее заполненных бокалов. Край стола должен быть свободен для того, чтобы гости могли поставить на него свои тарелки. В течении всего банкета официанты следят за столом, убирают использованную посуду, пополняют предметы сервировки, открывают и наливают напитки, убирают со стола использованную посуду, меняют пепельницы.

Одежда для этого приёма повседневный костюм или смокинг для мужчин, для женщин повседневное платье или костюм.

На приёмах без рассадки следует уметь вести себя достойно, сочетая обязательное соблюдение этикета с приятной непринуждённостью.

1. не навязывайте, пользуясь ситуацией, своего общения старшим по положению;

2. не обсуждайте острые политические, религиозные, национальные вопросы, а так же свои личные проблемы;

3. беседа с конкретным собеседником не должна продолжаться более 10 минут, так как у интересующего вас собеседника могут быть свои планы на контакты в этот вечер;

4. гости обслуживают себя сами, если вы желаете попробовать другую закуску, для этого берётся чистая тарелка, использованную посуду ставят на специальные подносы или столики или их забирает официант.

5. пришедший на приём гость должен подойти к хозяину и поздороваться, уходить принято не прощаясь

Коктейль-фуршет.

Банкет коктейль-фуршет самый смешанный банкет, в процессе которого используют формы обслуживания, характерные для приёма коктейль и приёма - фуршет. приём организуется в двух залах, каждый из которых должен вмещать полностью всех приглашённых. Первый зал оформляется и обслуживается как при коктейле. Обслуживание длится 30-40 минут, затем гостей приглашают во второй зал, где накрыты столы, подобно фуршетным, с тем отличием, что напит-

ков и посуды для напитков нет. На столах стоят холодные и горячие закуски, десертные блюда, фрукты, хлеб, приборы для раскладывания блюд. Также как в первом зале так и во втором на столах кладутся сигареты, спички, пепельницы. Напитки во втором зале подаются в обнос официантами.

Обед.

Это наиболее почётный вид приёма. Его проводят от 19 до 21 часа. Длится он 2-2,5 часа, в том числе за столом 50-60 минут, остальное время в гостиных за кофе или чаем. В меню 1-2 холодные закуски, суп, одно горячее рыбное и одно горячее мясное блюда, десерт. перед обедом предлагается коктейль, после обеда кофе или чай. К холодным закускам из напитков подаётся водка или настойка, к рыбным блюдам – сухое белое вино, к мясному блюду – сухое красное вино, к десерту – шампанское, к кофе – коньяк. Опаздывать на обед нельзя, в случае опоздания необходимо извиниться перед хозяевами. Одежда для торжественных случаев – смокинг или фрак для мужчин, вечернее платье для женщин.

Разновидностью обеда является **обед-буфет или шведский стол**.

Организуется этот приём от 20 до 21 часа. Меню и напитки как на обеде. Так же как на фуршете накрываются столы с закуской, блюдами, напитками, посудой и приборами. гости подходят к ним, берут угощения и садятся за столики по 4-6 человек. Такой вид приёма часто организуется после просмотра фильма, концерта, в перерыве танцевального вечера. Одежде одевается торжественная – для мужчин фрак или смокинг, для женщин вечерние платья.

Ужин.

Начинается в 21 час и позже. Иногда его организуют после театра. Меню такое же как и на приёме обед, но не подаётся суп. Форма одежды так же торжественная.

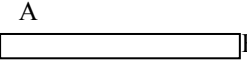
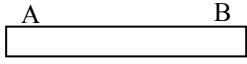
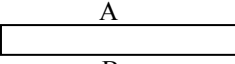
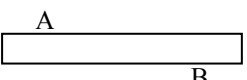
Киносеансы, музыкальные и литературные вечера, вечера дружбы, встречи для игры в гольф, теннис, шахматы и другие являются разновидностями приёмов. Перечисленные мероприятия сопровождаются лёгким угощением. Форма одежды для таких мероприятий – повседневный костюм или платье. Ко всем приёмам обязательно нужно готовиться, для этого составляют списки, отсылаются приглашения с вписанными фамилиями за 10-12 дней.

Получив приглашение с буквами R.S.V.P. требуется ответить немедленно письмом, открыткой, реже визиткой с буквами PR и обязательно в течении 3-5 дней, если в приглашении указан телефон, то можно сообщить по телефону.

Общаясь с собеседниками, необходимо обращать тщательное внимание на пространственное размещение. Например, беседуют двое, третий пытается вклиниться в беседу, он будет желанным гостем, если эти двое повернутся к нему не только головой, но и всем корпусом. И наоборот, начинается беседа в открытом треугольнике, постепенно два человека образуют закрытую формацию, что позволит, выключит третьего собеседника, третий должен уйти, пока не испытал смущения. Подтверждением тому является направление носков обуви. Носки указывают на людей, в которых вы заинтересованы.

В ваших ежедневных встречах с другими людьми развороты тела, ног, позитивное сочетание жестов, таких, как открытые руки, видимые ладони, наклоны головы и улыбка помогут облегчить ваше общение и расположить к себе людей.

В процессе общения в условиях рабочего кабинета собеседники могут занимать **четыре основные положения относительно друг друга.**

- Позиция непринуждённого общения 
- Позиция сотрудничества 
- Соревновательно-оборонительная позиция 
- Независимая позиция 

Национальные аспекты невербального общения.

Работа с иностранными гостями должны основываться на знании характерной для них мимики, жестов и поз. Легкомысленное обращение с ними обычными для нас жестами может привести к неожиданным последствиям. Одно и то же выразительное движение у разных народов может означать разное. Например, жест, которым мы демонстрируем пропашу или неудачу у хорвата означает успех и удовольствие. Если в Голландии мы покрутим указательным пальцем у виска, означать это будет, что кто-то сказал остроумную фразу. Говоря о себе, европеец показывает рукой на грудь, а японец – на нос. В Греции и Турции ни в коем случае не следует показывать два пальца (два кофе) – это жестокое оскорбление, подобное плевку в лицо.

Американское «О КЕЙ», в Японии используется при разговоре о деньгах, во Франции означает ноль, в Греции и Сардинии жестом отмахивания, а на Мальте означает человека с извращёнными половыми инстинктами.

Движение глаз.

- Твёрдый, фиксированный взгляд – уверенность в себе
- Попеременный контакт глазами – уважение, внимание, доверие.
- Жёсткий взгляд – бесцеремонность, недоверие, догадку.
- Оценивающе-блуждающий взгляд – критическое рассмотрение, пренебрежение
- Спокойный взгляд – вдумчивость, рассудительность.
- Бегающий взгляд – возбудимость, угроза
- Беспокойный взгляд – замешательство.

Проксемика исследует положение людей в пространстве при общении.

Психический и этический комфорт, в процессе общения во многом определяется дистанцией между собеседниками. Знание дистанций позволяет прогнозировать реакцию другого человека в процессе общения.

Выделяют следующие зоны в человеческом контакте:

- Интимная зона (до 50 см.), в которую допускаются лишь близкие, хорошо знакомые люди. Для этой зоны характерны доверительность, негромкий голос, тактильный контакт, прикосновения. Преждевременное нарушение её границ всегда воспринимается как покушение на его неприкосновенность.
- Личная или персональная зона (50 – 120 см.) для обыденной беседы с друзьями и коллегами.
- Социальная зона (120 – 400 см) обычно создаётся во время встреч в кабинетах, с малознакомыми людьми.
- Публичная зона (свыше 400 см) подразумевает общение с большой группой людей во время лекции, митинга.

У разных народов пространственные зоны различны. Так, у североамериканцев, интимная зона больше чем у латиноамериканцев или японцев, у деревенских жителей она больше, чем у городских.

Скученность людей на концертах, в транспорте, лифте и др. приводит к неизбежному вторжению в личные зоны. Существует ряд **правил в условиях скученности:**

- ни с кем не разрешается разговаривать, даже со знакомыми
- не смотреть в упор на других, а в лифте смотреть только на указатель этажей
- лицо должно быть беспристрастным, без эмоций
- чем теснее, тем сдержаннее ваши движения

Получив ответы на приглашения, хозяйева составляют план рассадки. При этом учитывается ранг гостей, а также то, что мужчины должны сидеть вперемишку с женщинами, а рядом не должны находиться работники одной и той же фирмы или члены делегации, а так же муж с женой. Обслуживание начинают со старшего по рангу гостя, а затем обслуживают организатора банкета, гостей ниже по рангу.

Самое почётное место на мужском приёме – справа от хозяина, а с участием женщин – справа от хозяйки. Слева от хозяйки менее почётные места. Если хозяйева (супруги) сидят рядом, то слева от хозяина будет сидеть супруга главного гостя, справа от хозяйки – главный гость.

На приёмы где обязательна рассадка за столом, опаздывать не рекомендуется, а на приёмах без рассадки можно прийти и уйти в любой час в пределах указанного времени, но если вы хотите подчеркнуть дружеское отношение к хозяину, то приход в начале и уход в конце просто необходим.

Согласно деловому этикету на приём следует прибывать раньше своего руководителя. Первым с приёма уезжают руководители представительств, фирм и т.д., а затем в порядке старшинства разъезжаются остальные сотрудники.

Форма одежды на такие приёмы должна указываться в приглашении, если этого нет, то вы в праве одеться соответственно своему вкусу. Обычно женщинам принято одевать платье обычной длины, платье-костюм или костюм.

Вопросы для самоконтроля.

1. Как подразделяются приёмы и охарактеризуйте приёмы: завтрак, ланч, бранч, «бокал вина», «бокал шампанского», чай, кофе, журфикс, коктейль, фуршет, барбекю, обед, ужин, обед-буфет.
2. Особенности размещения гостей на приёмах.

Тема 11. Правила вручения подарков.

Вопрос о подарках – один из самых деликатных в деловых отношениях. Подарки, как и речь, являются средством общения как внутри организации, так и за её пределами – с отечественными и зарубежными деловыми партнёрами.

Подарок может быть расценен, как:

- выражением вашей зависимости от партнёра;
 - свидетельством вашей корысти;
 - знаком того, что даримая вещь вам больше не нужна.
- Дарение требует большого такта и вкуса.

Возможны подарки по следующим поводам:

- в знак благодарности;
- в знак извинения за нанесённую обиду или недоразумение;
- в знак сочувствия или соболезнования.

Чаще всего при первой встрече подарки вручают хозяева, а не гости. **Подарки следует дарить строго по рангам**, не следует руководителю делегации и его членам дарить одинаковые подарки.

Особое внимание следует уделить упаковке подарка. При получении подарка упаковку тут же нужно вскрыть и выразить восхищение, иначе даритель может расценить это как неуважение к нему. Серьёзным нарушением этикета считается повторение подарка. Подарки выглядят веселее, если их украсить гравировкой или монограммой, эмблемой вашей фирмы или инициалами того, кому предназначен подарок. **В качестве деловых подарков повторно можно преподнести цветы, шоколад, спиртные напитки.** При этом следует иметь в виду, что бутылки, без упаковки дарить не принято. Слабому полу вообще неприлично дарить крепкие напитки.

Не следует дарить иконы, жемчуг, носовые платки, часы, зеркала, ножи, матрёшки и самовары – почти у всех иностранцев они уже есть.

Цветы вручают, сняв бумагу, исключение составляет дорогая, оформленная упаковка, если вы посылаете корзину, то прикладываете визитку или записку с добрыми пожеланиями. **Мужчинам цветов не дарят, за исключением юбилея. Женатый мужчина не дарит цветы девушке, а женщина – мужчине.**

Цена делового подарка по западным меркам не должна превышать 20 долларов. И многие отечественные предприятия, имеющие международный опыт сотрудничества, сегодня уже отказываются от дорогих подарков. Подарок тому, у кого всё есть должен быть оригинальным и дружественным, подчёркивать, что при разнице интересов всё же возможно взаимопонимание.

Если в вашей фирме или у ваших деловых партнёров установились общемировые стандарты, то вы вынуждены сократить размах общепринятыми нормам: блокнот, маркер, календарь, хорошая ручка, набор офисных принадлежностей. Чаще всего дарят часы, зажигалки, перочинные ножи, кожаные портмоне, визитницы, наборы конфет, женские шёлковые платки с логотипом, чайные сервизы или настольные лампы, изготовленные по спецзаказу, напольные вазы и пепельницы. Если вы дарите продукцию своего производства, то подарок может быть дорогим: швейное предприятие может дарить одежду своего предприятия, парфюмерный магазин – духи, мебельная фабрика – кресло. Можно заказать памятные логотипы своей фирмы и фирмы партнёра на этой продукции.

Взгляд искоса говорит об интересе, или о враждебности. Когда он соединяется с улыбкой, со слегка приподнятыми бровями он используется как сигнал ухаживания. Если он соединяется с нахмуренными бровями, это говорит о подозрительном или критическом отношении.

Пустой взгляд, устремлённый при этом в какую-нибудь точку, иногда выражает смущение, стеснение, стыд, недостаток знаний, уверенности.

Быстрые, короткие, повторяющиеся взгляды – сигнал к установлению контакта.

Пристальный неподвижный взгляд – может характеризовать возникшие трудности.

Язык глаз проявляется в степени их открытости, направлении движения взгляда, движении.

Степень открытости глаз.

- Широко открытые вытаращенные глаза – при удивлении, восхищении, огромном любопытстве, жажде, ужасе, полной наивности и др.
- Полностью открытые глаза – при мечтательности, доверие, наивность...
- Прикрытые или «занавешенные» глаза – равнодушие, покорность, тупость, скуку, надутость, сильное утомление.
- Закрытые глаза – самоизоляция, наслаждение, выражение согласия в соединении с кивком головы...
- Прищуренный взгляд – пристальное наблюдение, напряжённое внимание, критичность, недоброжелательность..
- Прищуривание одного глаза, подмигивание – достижение тайного согласия, кокетство...
- Сверкание глазами – нервозность возбудимость, неуверенность, затруднения.

Направления взгляда.

- Прямой взгляд – полный интерес к делу, доверие, открытость..
- Направленный в даль – задумчивость, сосредоточенность, сомнение и колебание
- Направленный «сквозь» партнёра – говорит об эгоцентризме, направленности и нацеленности на себя.
- Взгляд сбоку, углами глаз – незаметное тайное наблюдение, скепсис, недоверие
- Взгляд снизу – подчинённость, покорность, услужливость
- Взгляд сверху вниз – превосходство, гордость, высокомерие, презрение.
- «Небесный взгляд» - восхищение, погружение в высокие мысли
- уклоняющийся взгляд – неуверенность, боязливость, скромность, робость...

С мимикой очень тесно связан **взгляд, или визуальный контакт**. Общаясь, люди стремятся к обоюдности и испытывают дискомфорт, при его отсутствии. Когда человек только формирует мысль. Он чаще всего смотрит в сторону, а когда мысль полностью сформирована – на собеседника. Если речь идёт о сложных вещах, на собеседника смотрят меньше, когда трудность преодолевается то больше.

Визуальный контакт свидетельствует о расположенности к общению. Если на вас смотрят мало, то мы полагаем, что нам или к нашим словам относятся плохо, а если много, то это либо вызов, либо хорошее отношение.

Взгляд передаёт самую точную информацию о состоянии человека, поскольку расширение и сужение зрачков не контролируется человеком. Если человек возбуждён, или заинтересован чем-то, находится в приподнятом настроении. Его зрачки расширяются в четыре раза против нормально состояния. Наоборот, сердитое, мрачное состояние заставляет зрачки сужаться.

Хотя лицо является главным источником информации о психологическом состоянии человека, оно во многих ситуациях менее информативно, чем его тело, мимические выражения лица сознательно контролируются лучше, чем движения тела.

Когда человек пытается скрыть какую либо информацию или лжёт, то его глаза встречаются с глазами собеседника менее одной трети всего времени разговора. Для того, чтобы установить хорошие отношения с собеседником, следует смотреть на него не менее 60-70% всего разговора.

Важным является и то куда устремлён взгляд вашего собеседника.

Деловой взгляд – устремляется в район лба собеседника, создаёт серьёзную атмосферу, деловой настрой.

Светский взгляд – ниже уровня глаз, создаёт атмосферу непринуждённости. Проведённые исследования показали, что во время приёмов взгляды собеседников устремлены в треугольника, расположенно между глазами и ртом человека.

Интимный взгляд – устремлён в район между грудью и глазами.

При принятии решения об отношении к вам собеседника, следует учитывать и культурную среду, в которой он вырос. Китайцы, к примеру, никогда не смотрят в глаза, предпочитают смотреть на шею.

Взгляд поверх очков. Человек, на которого смотрят поверх очков, может подумать, что к нему скептически относятся, или пытаются его оценить. Иногда это может вызвать не правильное суждение, и собеседник сразу начинает закрываться: скрещивает руки на груди, ноги и др. А людям, носящим очки нужно снимать, когда они говорят, и одевать, когда они слушают.

Подарки для зарубежных партнёров.

Национальные особенности зарубежных стран ставят подчас весьма серьёзные ограничения и условия при дарении им подарков. В европейских деловых кругах не принято дарить одежду. Исключение – галстук. Не стоит дарить спиртное, ваш партнёр может оказаться трезвенником, исключение составляет только тогда, когда на последнем банкете ваши зарубежные гости хвалили русское хлебосольство и русский национальный напиток.

Другим типом подарка является **подарок для витрины** – это сувениры с ярко выраженным национальным колоритом. Цена такого сувенира не должна превышать 100 долл.

Не стоит делать подарок, который читается как взятка. Во многих странах официальным и должностным лицам запрещено принимать от партнёров дорогие подарки. Поэтому лучше маленький сувенир в конце переговоров, а также регулярные, без опозданий поздравления с праздниками.

Идеальный подарок зарубежным партнёрам – цветы. В нашей традиции это женщинам и артистам, а в зарубежном деловом мире всё равно кому дарите цветы. Единственное требование – это должен быть строгий букет из цветов тёмных оттенков: бордовых, красных, фиолетовых роз, гвоздик, ирисов, гладиолусов. Принято дарить и цветы в горшках, они украсят офис.

Особенно внимательным следует быть **при дарении подарков партнёрам из Азии.** Японцам нельзя дарить подарок из четырёх предметов, это число связано со смертью. В Китае не принято дарить персональных подарков, поэтому ваши сувениры должны быть адресованы всему коллективу или предприятию в целом. Также им не дарят часы, что является символом скоротечности жизни. Вручать подарок, как и визитку, следует двумя руками, слегка наклонившись вперёд.

В Германии лучше не дарить жёлтые и белые цветы в одном букете – для них это знак траура. Число цветов должно быть чётным. Деловые подарки не очень распространены, но если вы всё же решили вручать презент, то он должен быть напрямую связан с тем, что вы производите.

Легче всего с подарками **в Италии:** хотя деловые подарки необязательны, никто не изумится, если вы преподнесёте ручку или портмоне, или офисные принадлежности. **В Англии и Испании** после встречи можно дарить зажигалку, ручку или календарь с вашим логотипом. С большой признательностью они примут приглашение в театр. На рождество они спокойно отнесутся к спиртным напиткам или кондитерским изделиям.

В США деловые подарки принимают настороженно, это может быть расценено как взятка. Политики, к примеру, не могут принимать подарки дороже 20 долл. Более дорогие подарки считаются подарком для всей организации.

В Австрии тоже не приняты дорогие подарки, следует ограничиться ручкой, зонтом, блокнотом, брелком или кружкой.

Наибольшую трудность представляют личные подарки, если вы принимаете делового партнёра у себя дома. Лучшим подарком будут билеты в лучший музыкальный театр, приглашение в ресторан с национальной кухней, а в дорогу преподносят гостинцы (наборы «водка плюс икра» или «коньяк и конфеты»), но если вы не уверены во вкусах вашего партнёра, то лучше подарить сувенир с национальной символикой).

Вопросы для самоконтроля.

1. По каким поводам возможно вручение подарков.
2. Что предпочтительно дарить в качестве деловых подарков?
3. Каковы ценовые рамки деловых подарков?
4. Какие подарки можно, а какие не следует дарить иностранным гостям?

Тема 12. Внешний облик делового человека.

По данным исследований, 55% впечатлений, которые мы производим на других людей, определяются тем, что они видят (цвет кожи, волос, внешний вид, поза, жесты и др.), а 45%, определяются тем, что они слышат (произношение, высота голоса, ясность речи и др.).

Русский поэт князь П.А. Вяземский писал, что искусство нравиться - это тайна, которая дана ли она от природы или добывается упорным усилием, в обоих случаях достойна уважения.

Некоторые люди от природы имеют прекрасные внешние данные, вкус и утончённость манер и испытывают к себе повышенное внимание. В основном же людское признание завоевывается. Чем шире круг людей, с которым взаимодействует личность, тем важнее имидж. Имидж (от англ. image - образ) означает визуальную привлекательность личности, его составляющими является внешний облик, одежда, манеры.

Если говорить о внешнем виде и одежде, то следует отметить, что нет чётких указаний, какой костюм, туфли следует одевать, услугами каких парикмахеров и визажистов пользоваться. Много зависит от того в какой конкретной сфере занят человек. Имидж специалиста может различаться в зависимости от его профессиональных задач,

Есть позы критической оценки: рука под подбородком, указательный палец вытянут к виску. Если человек заинтересован в общении, ему нравится общаться с собеседником, он будет наклоняться в его сторону, если нет, будет откидываться назад. Обвинительно-агрессивная позиция, которую занял человек, часто выражается в позе стоя прямо, плечи развёрнуты, руки упираются в бедра.

Жесты – это разнообразные движения руками и головой, смысл которых понятен для общающихся сторон. По меткому выражению Ф.И. Шаляпина, «жест есть не движение тела, а движение души...». Интенсивность жестикуляции растёт вместе с эмоциональной возбудимостью человека и желанием достичь более полного понимания. Известны жесты приветствия, прощания, запретов и т. д. Жесты можно разделить на:

- коммуникативные (жесты приветствия, прощания, привлечения внимания, запреты, утвердительные, отрицательные, вопросительные и т. д.);
- жесты, выражающие оценку и отношение (жесты одобрения, неудовлетворения, доверия и недоверия, растерянности и т.д.);
- описательные жесты (имеют смысл только в контексте речевого высказывания)

Речевые высказывания и сопровождающие их жесты должны совпадать. Противоречие между жестами и смыслом высказывания является свидетельством лжи.

Мимика – движения мышц лица. Лицо не случайно называют зеркалом души человека. Положение рта человека, бровей и глаз прекрасно передают эмоциональное состояние и такие чувства, как печаль, робость, злобу, враждебность и др. Психологи установили, что люди независимо от национальности и культуры, в которой они выросли, с достаточной точностью и согласованностью интерпретируют мимические конфигурации как выражение соответствующих эмоций. Основную информативную нагрузку несут брови и губы. Легче всего определяются эмоции радости, удивления, презрения, гнева, сложнее – эмоции страдания и страха.

Походка человека – это стиль передвижения, который отражает его эмоциональное состояние. Исследования показали, что легко узнаются по походке такие эмоции, как гнев, страдание, гордость, счастье. Причём, оказалось, что самая тяжёлая походка при гнев, а самая лёгкая – при радости, самая большая длинна шага при гордости, вялая, угнетённая при страдании.

Проксодика и экстралингвистика изучает – интонацию, громкость, тембр, паузы, вздох, смех, плач, кашель.

Такесика – рукопожатие, поцелуй, похлопывание.

Проксемика – ориентация, дистанция.

Рассмотрим содержание некоторых основных невербальных средств общения.

Поза – это положение человеческого тела, типичное для данной культуры. Общее количество различных положений, которые может принять человеческое тело, составляет около 1000. Из них, в силу культурной традиции некоторые позы запрещаются, а некоторые – закрепляются. Поза наглядно показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих людей. Люди с более высоким статусом принимают более непринуждённые позы, чем их подчинённые.

Поза может свидетельствовать либо о закрытости, либо об открытости к общению. При закрытой позе человек как-то пытается переднюю часть лица и занять как можно меньше места в пространстве. При раскрытой позе стоящий человек руки раскрывает ладонями вверх, сидящий раскидывает ноги, руки. Открытые позы воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

Есть позы раздумья (позы роденовского мыслителя), позы критической оценки (рука под подбородком, указательный палец вытянут к виску). Если человек заинтересован в общении, он будет ориентироваться на собеседника и наклоняться в его сторону, если не очень то – наоборот, ориентироваться в сторону, или откидываться назад. Человек желающий заявить о себе, будет стоять прямо, в напряжённом состоянии, с развёрнутыми плечами, иногда упёршись руками в бедра. Человек же, которому не нужно подчёркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, находиться в спокойной непринуждённой позе.

«Закрытые позы» воспринимаются как позы недоверия, несогласия, психологического дискомфорта.

«Закрытые позы»:

- стоя: скрещенные на груди руки;
- сидя: обе руки упираются в подбородок;
- сидя: руки в замке, обхватывают колено или лежат на столе.

«Открытые позы» воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

- стоя: руки раскрыты ладонями вверх;
- сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты.

требований фирмы, статуса. Главное – выглядеть респектабельно: быть аккуратным, элегантным, впечатляющим. Конечно, существуют ключевые факторы, благодаря которым человек производит положительное впечатление на окружающих. Для женщин и мужчин они практически одинаковы, за исключением специфических элементов.

Следует, однако, помнить русскую народную мудрость о том, что встречают по одежке, а провожают по уму. Одежда отражает и подчёркивает индивидуальность, характеризует делового человека как личность. Системообразующими факторами личного обаяния являются интеллект и психическое здоровье.

В мире моды давно сложилось такое понятие, как «деловой костюм». Он, конечно, учитывает новые веяния и тенденции моды, но при этом остаётся строгим и консервативным. Подбирая деловой костюм следует руководствоваться следующим:

- единство стиля;
- соответствия стиля конкретной ситуации;
- минимизация цветовой гаммы (правило трёх цветов);
- сопоставимость цветов в цветовой гамме. Детали одного костюма должны быть совместимыми по цветовой гамме (недопустимо соединение несочетаемых цветов, например красный и зелёный),
- совместимость фактуры материала - несовместимы по фактуре материала (шерсть и шёлк).
- сопоставимость характера рисунка в различных компонентах одежды;
- соответствие качественного уровня аксессуаров (обуви, портфеля, часов и т. п.) качеству основного костюма;
- соответствие сезону. Неуместно будут смотреться летние брюки с тяжёлыми и тёплыми пиджаками.

Главным правилом при подборе костюма является общее впечатление опрятности, аккуратности.

Очень качественные и дорогие вещи могут смотреться безвкусно, если нет единства стиля. Нельзя смешивать в одном стиле «силовой» и «доступный» или спортивный и деловой стили.

Под властным или силовым стилем понимают стиль, соответствующий совещаниям или важным переговорам, это белая рубашка, тёмный строгий костюм с жёсткими плечами, неяркий галстук и туфли-мокасины. Однако, если нужно создать непринуждённую атмосферу и устранить дистанцию, лучше подойдёт менее строгий серый костюм с «мягкими» плечами.

Одежда зависит от стиля жизни и места работы. В таких отраслях, как финансы, юриспруденция, политика, бухгалтерский учёт, консалтинг, ношение строгой одежды имеет почти обязательный характер. В средствах массовой информации, рекламе или других отраслях, допустима гораздо большая свобода.

На собеседовании, внешний вид должен говорить о том, что вы легко вольётесь в ряды сотрудников организации, поскольку вам присущ корпоративный имидж. Если вы хотите продвижения по службе, тогда оденьтесь так, чтобы начальник мог вас представить в той должности, на которую вы претендуете.

Большое значение имеет «ухоженный вид», аккуратность, что создаст впечатление о вашей аккуратности в делах, ответственности, порядочности.

Если мероприятия проходят в городах, то одеваться следует как на повседневную работу, а если в сельской местности, то уместны будут рубашки, брюки и пиджаки спортивного покроя.

Внешний вид делового мужчины.

Рассмотрим факторы имиджа мужчины.

Одежда: Костюм, преимущественно тёмно-синего, тёмно-серого цвета (в летнее время допустимы светлые тона). Пиджак должен быть застёгнут на все пуговицы, кроме нижней, а за ужином или сидя в кресле позволительно его расстегнуть полностью.

Рубашки разных цветов для разного рода мероприятий (лучшим цветом считается белый и близкие к нему цвета). Наиболее важный цвет – тот, который находится ближе к лицу. Поэтому, сорочки, галстуки должны сочетаться не только с вашим костюмом, но и с вашим лицом. Рубашки и галстуки не должны выглядеть поношенными. воротнички рубашек и лацканы пиджаков должны соответствовать современной моде. Правила этикета предписывают мужчинам в деловой среде одевать рубашки на нижнее бельё (майку) в любое время года.

Галстук должен соответствовать цветовой гамме костюма и рубашки, а также подходить по длине и ширине. В завязанном виде длина галстука должна быть такой, чтобы конец галстука мог прикрывать пряжку брюк.

Носки должны быть по цвету брюк или туфель, а их длина должна быть такой, чтобы они не выглядывали из под брюк.

Обувь: преимущественно классические туфли: черного или тёмного цвета со шнуровкой.

Нельзя забывать о её качестве, старая, неаккуратная обувь может испортить впечатление даже от вполне приличного костюма. Дорогая, ухоженная обувь, может отвлечь внимание от дешевой одежды.

5. Как правильно представиться и варианты представлений.

6. Этикет обращений.

Вопросы для самостоятельного изучения:

1. Основные функции этикета на государственной и муниципальной службе.

2. Принципы современного этикета.

Тема 14. Кинесика и деловой этикет.

Невербальное общение – общение посредством неречевых знаковых систем. Невербальное общение связано с психологическими состояниями человека и служит средством их выражения. На основе невербального общения раскрывается внутренний мир личности, осуществляется формирование психического содержания совместной деятельности людей.

Исследователи выделяют ряд факторов, которые влияют на невербальный язык и отдельные его элементы:

- национальная принадлежность (один и тот же жест может означать разное у разных народов);
- состояние здоровья (у больного жесты более вялые, раздражимость повышена);
- профессия человека (слабое рукопожатие - профессия требует беречь пальцы);
- уровень культуры;
- статус человека (чем выше по должности, чем более скуп на жесты);
- принадлежность к группе (групповые традиции влияют на жесты);
- актёрские способности;
- возраст (в раннем возрасте и во взрослом жесты могут различаться);
- сочетание невербальных знаков ;
- возможность проявлять и воспринять невербальные средства общения (преграда может затруднять восприятие, при разговоре по телефону).

Учёными составлена классификация невербальных средств общения.

Кинесика – изучает:

1. экспрессивно выразительные движения (поза, жесты, мимика, походка).

2. визуальный контакт или взгляд (направление движения глаз, длина паузы, частота контакта).

- избегайте переходить на «Ты» если знаете, что человек, к которому вы обращаетесь, не сможет по отношению к вам сделать этот переход.

Если вы хорошо знакомы с человеком и обращаетесь на «ты», то в официальной обстановке этого не допускайте.

В разных странах традиции перехода на «Ты» различны. В английском языке нет различий между обращением «ты» и «вы», поэтому американцы довольно легко осуществляют этот переход. А вот для японцев, такой переход неприемлем.

Местоимения ВЫ, ВАШ, ВАМ пишутся с большой буквы, что означает большое уважение.

Существуют и другие способы обращения, например, во многих странах различают обращение к замужней женщине, незамужней, к мужчине (**мисс или миссис**). Иногда, когда женщина в деловой обстановке не желает афишировать своё семейное положение используется специальное сокращение в документах – ms.

В нашей стране при официальном обращении используется звание или должность с фамилией, слова **«господин» или «госпожа»** опускают. Но когда фамилия опускается, эти слова остаются, «господин премьер-министр».

Во Франции и Англии широко используется обращение «господин» (**мистер, мисс, миссис, мадам, мадемуазель**). При этом произносят после обращения обязательно фамилию. В испаноязычных странах принято говорить **сеньор, сеньора, сеньорита**.

Для обращения к людям, принадлежащим к высшим сферам, существует дипломатический протокол. Ваше величество, ваше высочество, Ваше превосходительство, имя и фамилия не произносятся.

К лицам, имеющих церковное звание, обращаются **«Ваше преосвященства», «господин епископ», «господин пастор» к папе или католическому кардиналу «ваше святейшество».**

В российской армии используют слово **«товарищ».**

В большинстве стран учёная степень является титулом. В большинстве стран профессорское звание означает, что человек преподаёт в университете. Если при представлении неправильно произнесли ваше имя или звание, надо сразу же внести поправку, причём сделать это с юмором, без раздражения.

Вопросы для самоконтроля.

1. Общие правила приличия в различных ситуациях.
2. Рукопожатие, как форма приветствия.
3. Поцелуй, как форма приветствия.
4. Правила приветствия к сидящему человеку.

Обувь лучше носить из мягкой матовой, а не лакированной кожи, и не стоит появляться на службу в ковбойских сапогах и грубых ботинках. Лакированную обувь принято одевать к фраку или смокингу.

Причёска: стильная, но не вызывающая стрижка.

Аксессуары: Недопустимы цепи, браслеты, серьги (распространенные в основном в криминальном мире и некоторых субкультурах); возможно одно кольцо (перстень); булавки и закладки для галстука, запонки – по моде. Детали одежды должны способствовать, а не мешать общему восприятию вас как квалифицированного специалиста и приятного собеседника.

Галантерея: портфель (дипломат), папки из кожи: чёрной, жёлтой, тёмно-красной.

Сопутствующие элементы: Ручка перьевая дорогая для подписи документов, часы классические на кожаном или металлическом браслете. Аксессуары тоже играют важную роль. Слишком большое их количество, делает внешний вид человека суетливым. Именно аксессуары делают имидж законченным. Ручки, часы, очки, портмоне – символы благосостояния. Наличие излишне ярких, вычурных аксессуаров может дать отрицательный эффект.

Шляпа носится в зависимости от времени года, светлого тона весной и летом, а тёмных тонов осенью и зимой. Желательно чтобы шляпа была из фетра.

Парфюм: Ароматы не резкие, свежие, деловые, древесные. Популярными ароматами являются: «Аллюр хом спорт», «Платинум эгоист» (Шанель), «Ив раше» (Версаче), «Прада мен» (Прада), «Дель мар» (Балдесарини), «Код» (Джорджио Армани), «Селекцион» (Босс) и др.

Мужская одежда для приёмов.

Одежда это визуальный пропуск в закрытый мир бизнес-элиты, поэтому следует знать несколько важных правил. Торжественный приём требует парадной формы одежды. В этом случаях на приглашениях обычно в левом нижнем углу делают акцент на форму одежды, если в качестве дресс-кода указан **«белый галстук» - это означает нужно придти на приём во фраке, «чёрный галстук» в смокинге**, если «без одежды» - можно быть в простом костюме. Если в приглашении указана форма одежды, то выполнение этого требования считается обязательным. На дам жесткие правила не распространяются.

Фрак представляет собой тёмный сюртук с английским воротником и длинными фалдами сзади (наподобие ласточкиного хвоста) и узкие брюки без ремня с подтяжками. Жилет белый с тремя пуговица-

ми, они должны быть застёгнуты, в нагрудном кармане – белый носовой платок, но если нет на груди орденов. При себе надо иметь белые перчатки. К фраку прилагается белый галстук-бабочка, завязанный от руки, туго накрахмаленная манишка, стоячий воротник с загнутыми уголками, запонки на рукавах рубашки, чёрные лакированные туфли и чёрные шёлковые носки. С фраком не носят наручные часы, а только карманные.

Смокинг представляет собой вечерний костюм с открытой грудью, с шалевым воротником из шёлка или атласа. Прямые брюки без отворотов с атласными лампасами. К смокингу полагается: тугая крахмальная манишка, стоячий воротник с загнутыми углами с запонками на рукавах, чёрный галстук-бабочка, лакированные туфли или кожаные с закруглёнными носами на низком каблуке, чёрные шёлковые носки, чёрный жилет с атласными пуговицами.

Со смокингом и фраком носится матерчатый широкий пояс – кушак, иногда его называют на британский манер «куммербундом». Цвет кушака должен непременно соответствовать цвету галстука – бабочки, но вполне может выступать и в контрасте с цветом смокинга или фрака. Белый смокинг принято одевать в жаркое время или на церемонию бракосочетания.

На дневной приём можно надеть **сако** – дневной парадный костюм, состоящий из сюртука в чёрно-серую полоску и чёрных брюк. К ним надевают белую френчую рубашку и широкий галстук или обычную рубашку и чёрный или перламутровый галстук, серый или чёрный жилет, чёрные кожаные ботинки. Однако в наши дни сако почти не носят.

Штреземанн – однобортный чёрный пиджак, чёрно-серые брюки в полоску, белая рубашка, серый жилет и серебристо-серый галстук с жемчужной булавкой.

Визитка – наряд аналогичный, за некоторым исключением (вместо пиджака – удлиненный жакет с укороченными по диагонали передними лапами). Визитку одевают в двух случаях: на церемонию бракосочетания и на приём в дипломатическом корпусе.

Спенсер – мужской туалет с забавной предысторией. Как гласит легенда, некий лорд спенсер как-то задремал у камина и прожёл фалды фрака. Проснувшись, темпераментный англичанин отрезал опалённый «хвост» пиджака. Так появился спенсер.

На приёмы, начинающиеся до 20ч., можно надевать костюмы любого цвета, но не ярко. На приёмы по случаю национального праздника или в честь главы государства, главы правительства, а также на приёмы, начинающиеся в 20 ч. и позднее, рекомендуется надевать

Если вы идёте по улице с кем-то и встречаете знакомого и остановились поприветствовать его, представлять идущего с вами нет необходимости.

На официальных приёмах, мужчина представляясь называет только свою фамилию, слегка кланяясь, а **женщина самостоятельно может представиться только женщине**. В гостях и на приёмах лучший вариант, когда вас представляет хозяин или хозяйка. Однако если вы оказались в ситуации, что нужно начать разговор, то лучше представиться самому.

После представления обычно обмениваются фразами «очень рад», «очень приятно» и т.д. Родных и близких представляют словами «моя жена Ольга», «мой сын Иван»....

При представлении протягивать руку не обязательно, после представления разговор может начать старший по возрасту и ли положению. Младший может начать разговор в том случае, когда пауза затягивается.

Существует и заочное представление, в письменном виде, или с помощью визитных карточек.

Когда люди представлены, они должны приветствовать друг друга при следующих встречах.

Этикет обращений.

Кроме этикета процедуры знакомства и приветствия, существуют ещё **правила вербального этикета, связанного с речью**. Существуют как исторически наработанные, так и заимствованные речевые обороты, используемые для знакомства. Так, вместо обращения «товарищ», всё больше распространение получает обращение «дамы», «господа», «господин».

При приветствии и прощании, кроме слов «здравствуйте», «добрый день», «до свидания», желательно добавлять имя и отчество собеседника.

Обращение на «Вы» подчёркивает ваше уважение к человеку, используется в официальной обстановке, при обращении к незнакомым людям, к старшим, по возрасту или по должности. Хорошо воспитанный человек всегда будет обращаться на вы, не зависимо от того, с кем он беседует. Вообще нужно быть всегда тактичным и следовать правилам:

- не торопитесь переходить на «ты», поскольку это могут воспринять как фамильярность;
- в отношениях с мужчиной только женщина может решать, когда переходить с «Вы», на «Ты»;

Аналогично и с рукопожатием, нельзя пожать руку одному из присутствующих, и кивнуть всем остальным, это знак неуважения.

Главное следует помнить, что приветствие - это ваша «визитная карточка», по которой окружающие судят о вас.

Этикет представлений.

Знакомство начинается с представления. От того, как будет представлен человек, зависит, станет ли он «своим» в определённом кругу людей.

По правилам хорошего тона незнакомые люди должны быть представлены друг другу кем-то третьим. **Существует порядок представления, в котором учитывается пол, возраст, статус, авторитет:**

- первого представляют младшего по возрасту старшему;
- если возраст одинаковый, то младшего по положению;
- мужчину – женщине, за исключением, если мужчина намного старше женщины;
- нового сотрудника – руководителю;
- если одного знакомят с группой, то его первого представляют группе.

Когда вы кого-то знакомите или знакомят вас, то старайтесь смотреть собеседнику в лицо, улыбайтесь.

Существует и односторонний порядок представлений. Например, оратора представляют аудитории.

Нередки случаи, когда необходимо **представиться самому**. Делать это следует весьма аккуратно. Сначала надо извиниться, затем назвать себя и лишь после этого изложить причину, по которой вы обратились к этому человеку. Когда вы приходите в учреждение, то вы обязательно должны представиться, служащему этого делать не надо, такое же правило существует, если вы звоните по телефону по каким-либо вопросам в организацию (исключения составляют справочные службы), при этом должна называться ваша должность и организация, в которой вы работаете.

При представлении следует придерживаться двух основных принципов:

1. чётко произносите имя, отчество и фамилию, а также любую другую информацию, которую хотите сообщить
2. используйте такую форму представления, которые соответствуют данной ситуации.

При представлении известных людей называть их профессию не нужно.

чёрный костюм или костюм тёмного цвета (тёмно-синего, тёмно-серого, тёмно-коричневого). Костюм должен быть тщательно выглаженным, предпочтение одевать новый костюм. Рубашку следует надевать белую, а галстук не в коем случае не чёрный, это знак траура.

Внешний вид деловой женщины.

Ключевые факторы, которые производят впечатление на окружающих, являются:

- элегантная одежда и обувь
- привлекательная причёска
- тонкий макияж
- впечатляющие аксессуары
- лёгкий парфюм

Женщина пользуется значительно большей свободой в выборе одежды, материала и цвета ткани, нежели мужчина, одежда которого в большинстве случаев бывает однообразного покроя. Хороший фасон одежды должен подчёркивать красоту форм и исправлять имеющиеся недостатки фигуры. Тип одежды необходимо определять исходя из сложившейся ситуации.

Рассмотрим факторы имиджа деловой женщины.

Одежда: Костюм, платье, желательны однотонные, не «кричащих» цветов; недопустима ультракороткая, обтягивающая, глубоко декольтированная, безрукавная одежда; стиль одежды должен соответствовать случаю (банкет, деловая встреча, ужин и т.п.), времени года, собственным физическим параметрам; обязательны однотонные чулки или колготки, соответствующие сезону. Длина юбки деловой женщины должна быть до колена или чуть ниже. Консервативный костюм был и остаётся главным предметом гардероба деловой женщины. Современный гардероб деловой женщины должен содержать пять типов костюмов:

- костюм первого типа – имитирует цвета и дизайн мужского костюма, жакет может быть с лацканами и без них. Цвет должен быть серым или тёмно синим.
- костюм второго типа отличается ярким цветом – красным, малиновым, фиолетовым или с эффектным узором (ёлочка, клетка крупная)
- костюм третьего типа представляет собой стильную, профессиональную модель. Цветовые оттенки и покрой символизируют мягкость и женственность деловой женщины, жакет как правило носят без блузки.

- изысканные костюмы пастельных тонов с маленькими воротничками из бархата и с различной отделкой рукавов и вырезов, уместны они в тёплое время года.
- пятый тип костюма консервативного покроя предпочитают преуспевающие дамы, тёмно сливового, тёмно бардового и др. цветов, элегантность и безупречность которого незаменима при работе с высокопоставленными особами.

Необходимо отметить, что деление костюмов на пять типов достаточно условно.

Обувь: элегантные туфли на каблуке, соответствующие стилю одежды.

Причёска: привлекательная причёска, не уместны распущенные волосы.

Макияж: тонкий, неброский.

Аксессуары: предпочтительны украшения из драгоценных металлов и камней, допустима стильная бижутерия, подходящая в целом ко всему облику; минимум браслетов, почти всегда - серьги.

Галантерея: Элегантный портфель, функциональная дамская сумка, папка: кожаные, чёрные или под цвет основной одежды.

Сопутствующие элементы: Ручка перьевая дорогая для подписи документов, часы классические механические на кожаном или металлическом ремешке.

Парфюм: не должен быть резким, свежим, цветочным соответственно ситуации, популярные ароматы нашего времени «Бридж Кристал» (Версаче), «Нина»- красное яблоко (Нина ричи), «Коко мадмуазель» (Шанель), «Жадо» (Кристиан Диор) и др.

Женская одежда для приёмов.

Платье.

На приёмы, начинающиеся до 20 часов, рекомендуется надевать короткое платье или костюм, строгого фасона, закрытое или с небольшим вырезом, с рукавами или рукавом в 3/4. в летнее время предпочтительны светлые тона, осенью и зимой более тёмные. На приёмы, устраиваемые до 20 часов, по случаю национального праздника или в честь главы государства, рекомендуется надевать более нарядные, обычной длины платья или платья костюмы. На приёмы, после 20 часов, надевают вечерние платья, которые бывают длинные или полудлинные, от пола на 10-15 см. вечерние платья делаются более открытыми и длинными, чтобы придать женщине стройности.

Гость, входя в дом, в первую очередь приветствует того, кто открыл ему дверь, затем – хозяйку, затем – хозяина, если это день рождения – виновника торжества, и затем всех остальных. Гостей хозяевам принято приветствовать одинаково, ни кого особо не выделяя.

Следует заметить, что рукопожатие при приветствии далеко не очень популярно в Великобритании, В США оно в основном для официальных случаев. В мусульманских случаях не принято, чтобы мужчина пожимал руку женщине. Причём мужчина не должен приветствовать женщину первым. Не принято рукопожатие для японцев и китайцев, используется рукопожатие только для приветствия иностранцев.

Приветствие к сидящему человеку. Если к сидящему мужчине подходит женщина или старший по возрасту мужчина, то он должен встать, приветствуя их. Но если они проходят мимо, достаточно приподняться.

Относительно женщин, сидящая женщина, здороваясь с мужчиной не стаёт, если только он не старше её, поэтому приветствуя пожилых мужчин, надо подумать, не подчеркнёт ли она, таким образом, возраст мужчины.

Поздоровавшись со своим сверстником можно сесть, если же он здоровается со старшими по возрасту, то садиться после них, или с их позволения. Если хозяйка дома предлагает гостю сесть, а сама продолжает стоять, то садиться не следует.

Опоздавший приветствует всех первым.

Вообще не надо бояться приветствовать первым, приветствует первым тот, кто лучше воспитан.

Поцелуй как форма приветствия принят в основном для приветствия родственников или близких знакомых при долгой разлуке. Дружеский поцелуй – в щёку, а не в губы. В Европе принята такая форма приветствия, как щека к щеке. Поцелуй двух женщин в деловой обстановке и поцелуй двух мужчин на Западе – не приняты. Мужчина, целуя при встрече женщину, должен снять шляпу, а в России принят троекратный поцелуй.

В Испании и Латинской Америке приняты при приветствии объятия.

Обычай целовать руку даме распространён на Западе. Поцелуй руки должен быть символическим, выражается лёгким прикосновением губ. Во время приёма руку целуют только хозяйке дома. Когда мужчина входит в комнату, где много женщин, то он должен поцеловать руку каждой женщине, либо не целовать не одной.

Рукопожатие.

Всё чаще используется рукопожатие в качестве приветствия или прощания, выражения соболезнования и заключения мира или соглашения, благодарности и поздравления. Приветствуют чаще всего рукопожатием мужчины. Не принять протянутую вам руку означает нанести оскорбление.

Хотя рукопожатие стало привычным и стандартным ритуалом, оно может передать отношение людей друг к другу. Смысл древнего обычая подавать руку для приветствия состоит в том, чтобы показать, что в ней нет оружия.

Руку принимают произнося какие-нибудь слова приветствия, рукопожатие должно быть коротким, но не вялым.

Первый вариант – вы чувствуете, что человек как бы доминирует над вами, т.е. пытается вами управлять и надо быть с ним поосторожнее. Рука его направлена вниз и таким образом вы чувствуете довольно сильное давление. Как правило такой человек первым протягивает руку для рукопожатия.

Второй вариант – человек протягивает руку так, что его ладонь смотрит вверх и таким образом он даёт вам понять, готов подчиняться и признаёт ваше лидерство.

Третий вариант – руки движутся параллельно друг другу и вертикально по отношению к плоскости пола. Давление ладоней примерно одинаковое. Это отношения равенства, партнёрства.

Не принято идти с протянутой рукой через всю комнату. **Не принято** пожимать руку через порог, через стол, через какую-нибудь перегородку.

Если у вас не возможности протянуть руку, то можно ограничиться кивком головы.

В России при встрече с женщиной не протягивают первым руку, решение о рукопожатии за дамой. Но в некоторых зарубежных странах мужчина может подавать руку женщине первым. Но рукопожатие будет прикосновением пальцами друг к другу.

Женщина, подавая руку не должна снимать перчатку, как это делают мужчины, исключение составляет рукопожатие при встрече с женщиной. Если же женщина сняла перчатку, то это является знаком особого уважения к мужчине. Целовать даме руку в перчатке не принято.

При рукопожатии мужчин, если на улице перчатку снял один из мужчин, то второй тоже снимает перчатку. Рукопожатие в перчатках на запрещается, но только не в варежках. Если здороваются сразу несколько человек, то запрещается скрещивание рук.

Обувь.

На приёмы до 20 ч. Надевают туфли на любом каблуке. К вечернему платью на высоком каблуке из более дорогих тканей (замши, парчи, золота или серебряного цвета).

Шляпа.

На приёмы до 20 часов рекомендуется надевать небольшую шляпку из фетра, перьев, бархата и на приёме она не снимается. С вечерними платьями после 20 часов шляпы не надеваются (93).

Перчатки и сумочки.

К вечернему платью можно надевать шёлковые, кружевные и другие перчатки, причём, чем короче рукав платья, тем длиннее перчатки, и наоборот. Если рукава вечернего платья длинные, то перчатки не надеваются. Сумочки на вечерних приёмах должны быть небольшими из бисера, парчи в тон обуви или платью.

Украшения.

Много ювелирных украшений одевать не рекомендуется, дорогие ювелирные украшения не надевают до 18 часов вечера. Появиться в обществе в драгоценностях до шести часов вечера – моветон (признак дурного вкуса). Альтернативой дорогим украшениям на дневных и утренних приёмах может быть дорогая дизайнерская бижутерия.

Вопросы для самоконтроля.

1. Общие правила внешнего облика делового человека.
2. Какие требования предъявляются к внешнему виду делового мужчины и женщины?
3. Особенности одежды для приёмов дневных и вечерних для мужчин и женщин.

Тема 13. Этикет приветствий, представлений, обращений.

Этикет приветствий и представлений – совокупность правил первоначального межличностного взаимодействия, касающихся внешнего проявления отношения к людям.

При всей кажущейся простоте представлений они требуют определённых знаний и достаточного внимания. В современном деловом этикете выработаны ряд правил относительно знакомства и приветствий в зависимости от пола, возраста и должности контактирующих людей, а также того, находятся ли они в группе или в одиночку.

Следует помнить, что наша ответственность за собственное поведение усиливается при широком и активном развитии международных контактов. Поэтому необходимо усвоить правила поведения, принятые во всех странах. Свод этих правил предполагает несколько качеств этики взаимоотношений: тактичность, вежливость, достоинство и тактичность.

Вежливость предполагает, прежде всего, приветствие, которое представляет собой особую форму взаимного уважения. Первичное правило приветствия состоит в том, что в любой ситуации оно должно показывать вашу расположенность и доброжелательность. В характере приветствия не должно сказываться ваше настроение или негативное отношение к другому человеку.

Важным элементом вежливости в деловой среде является представление. Посредством его можно установить нужные контакты. Этикет предусматривает определённые нормы, указывающие, когда и как необходимо представлять и быть представленным.

Такой элемент приветствия, как рукопожатие пришёл к нам из глубины веков. В своё время он демонстрировал отсутствие оружия в руке. В настоящее время рукопожатие является достаточно ответственным проявлением взаимного расположения людей друг к другу.

В процессе взаимоотношений складываются различные ситуации приветствия, представления друг другу или рукопожатия. Эта специфика выражает главным образом то, кто обладает правом или обязан быть первым в указанных действиях.

В таблице указаны несколько вариантов встречи сотрудников одной или разных организаций, причём эти сотрудники находятся в различном положении, исходя из возраста, пола, должностного уровня.

ПРАВИЛА ПРИВЕТСТВИЯ В РАЗЛИЧНЫХ СИТУАЦИЯХ.

Знаком «+» обозначен первый из сотрудников, производящий действие в рассматриваемой ситуации.

№	Ситуация или вариант встречи	приветствие	рукопожатие	представление
1	Мужчина женщина	+	+	+
2	Старший по возрасту Младший по возрасту	+	+	+
3	Старший по должности Младший по должности	+	+	+
4	Проходящий мимо группы Стоящий в группе	+	+	+
5	Входящий в комнату Находящийся в комнате	+	+	+
6	Обгоняющий идущего	+		
7	Руководитель делегации, входящий в комнату Руководитель делегации, находящийся в комнате	+	+	+

Слова приветствия часто сопровождаются действиями: рукопожатием, поклоном, поцелуем руки женщины, снятием шляпы.

Снятие шляпы и поклон – мужские варианты приветствия. В тоже время в дворцовом этикете и для женщин приняты варианты поклона при приветствии: **реверанс и книксен**. Реверанс – глубокий поклон с приседанием, книксен – короткое неглубокое приседание. Раньше глубокий поклон символизировал социальные различия, в наше время поклоны и снятие шляпы уходят в прошлое, глубокие поклоны совершают только актёры на сцене. В наше время достаточно кивка головы при встрече с малознакомым человеком, главное чтобы кивок не вызывал пренебрежение и неуважение.

Снимать головной убор при приветствии довольно древний обычай, во времена рыцарей открытое забрало означало отсутствие враждебных намерений к собеседнику. Однако мужчине можно не снимать шляпу, если при приветствии не присутствуют дамы.

Если позволяют условия и время беседы, возможен обмен нейтральными фразами: «как дела?» - «спасибо, нормально. Надеюсь, что у вас всё обстоит хорошо» - «спасибо, да». Вербальный этикет допускает так же применение различных психологических приёмов, таких как, например, форм напутствия и краткой оценки общения. Это словесные обороты типа: «Удачи Вам», «Желаю успеха», «Приятно было встретиться». В речевом этикете деловых людей также большое значение имеют комплименты – приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности, ума делового партнёра. Существует определённое искусство выражения комплиментов.

Очень многое может сказать о человеке походка (лёгкая, грациозная, спортивная, усталая, важная, грациозная). Некоторые не знают, куда деть от напряжения руки, нервно потирают их или вытягивают «по швам». Если вы совсем не знаете, что делать с руками, то лучше постарайтесь забыть о них, держите улыбку и внимательно слушайте собеседника.

В России, как и в других странах Европы, общепринятым считается, что первым должен приветствовать:

- мужчина – женщину;
- младший по возрасту – старшего;
- человек, занимающий более низкую должность – старшего по должности;
- входящий в комнату – присутствующих.

Уходящий первым прощается с остающимися.