

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Южно-Уральский государственный университет  
Кафедра туризма и социально-культурного сервиса

У43.я7  
Ф864

И.А. Фрейнкина

**ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В ГОСТИНИЧНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Учебное пособие

Челябинск  
Издательский центр ЮУрГУ  
2019

УДК 640.41(075.8)  
ББК У432.я7+Ю78.я7  
Ф864

*Одобрено  
учебно-методической комиссией Института спорта,  
туризма и сервиса*

*Рецензенты:  
Т.В. Максимова, Н.Н. Нохрина*

**Фрейнкина, И.А.**  
Ф864 Деловой этикет в гостиничной деятельности: учебное пособие /  
И.А. Фрейнкина. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2019.  
– 75 с.

Целью учебного пособия является оказание помощи студентам Института спорта, туризма и сервиса в изучении дисциплины «Деловой этикет в гостиничной деятельности». В учебном пособии отражены состав и объем дисциплины, тезисы лекций и содержание практических занятий; предлагаются по каждой теме вопросы для самоконтроля, вопросы к зачету; содержится список основной и дополнительной литературы.

Учебное пособие предназначены для магистров 2-го курса очной и заочной форм обучения по направлению «Гостиничное дело».

УДК 640.41(075.8)  
ББК У432.я7+Ю78.я7

© Издательский центр ЮУрГУ, 2019

## Тема 1. 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 – братины, 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.

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, Рамсес и хеттский царь Хаттусиль Третий, в 1273 году заключили письменный договор о мире, выгравированный на серебряной пластине. Возможно, что письменный политический этикет появился ранее других [1].

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 2. 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 определенных 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 состоим 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 [2].

Важным элементом вежливости в деловой среде является представление. Посредством его можно установить нужные контакты. Этикет пре-

дусматривает 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 представлены в табл. 1.

Знаком «+» обозначен первый из сотрудников, производящий действие в рассматриваемой ситуации.

Таблица 1

№	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 мало-

знакомым 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 одобрения, 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.

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, никого 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 стершее 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 первый. 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 тоекратный 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.

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:

- чётко произносите имя, отчество и фамилию, а также любую другую информацию, которую хотите сообщить;
- используйте такие форму представления, которые соответствуют данной ситуации.

При представлении известных людей называть их профессию не нужно.

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» и т.п.

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»;

– 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, имеющим 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.
5. Как правильно представиться и варианты представлений.
6. Этикет обращений.
7. Вопросы для самостоятельного изучения:
8. Основные функции этикета на государственной и муниципальной службе.
9. Принципы современного этикета.

### **Тема 3. 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 менеджеров.

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.;
- 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 долг 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.

**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 [6].

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 звон-

ки. Только по неотложным звонкам, попросив извинения у посетителя, должен давать ответ звонящим.

В процессе приёма руководителю следует внимательно выслушать посетителя, если ему что-то не понятно 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?
6. Вопросы для самостоятельного изучения:
7. Стили управления.
8. Наказание. Поощрение. Увольнение со службы.

#### **Тема 4. 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:

1. Деловая беседа – передача и обмен информацией.
2. Деловые переговоры – организованное принятие решений в процессе общения.
3. Спор – столкновение мнений.
4. Деловое совещание – коллективное обсуждение проблемы.
5. Публичное выступление – передача информации одним лицом аудитории.
6. Деловая переписка – обмен информацией с помощью документов.
7. Деловая беседа – процесс общения с использованием вербальной и невербальной связи, направленный на решение вопросов производственной деятельности. Вербальной связью являются слова, фразы, тексты, а невербальной 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 [2]:

- 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:

- инструктивные – доведение до участников какой-либо информации, совместное уточнение задач;
- оперативное – посвящается выяснению текущего состояния дел в организации;
- проблемное – наиболее сложное их всех, посвящено, как правило, формированию общей программы с элементами стратегии по решению какой-либо проблемы.

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 сверху 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 А4 (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:

Генеральному директору ООО «Мечта»

Иванову Ивану Ивановичу,

д.23, оф. 5, пр. Ленина. г. Челябинск, 454000, Россия.

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

Виды писем.

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 от-

ветами на вопросы. На полученное письмо следует ответить в течении недели. Абсолютно недопустимо вскрывать и читать чужие письма.

Правила ведения деловых телефонных разговоров. 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.

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, чтобы 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 заметок 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 «ээ-ээ», «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» приводит к нарушению общежитских 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.

Правила общения 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.

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 расположением, 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 потребуется

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

## **Тема 5. ЭТИКА ВЗАИМООТНОШЕНИЙ В ТРУДОВОМ КОЛЛЕКТИВЕ**

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.

плина, 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 [4].

Сработанность коллектива во многом зависит от того, насколько близки между собой формальная и неформальная структуры. В сработанных командах обе структуры между собой более согласованны, 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 работ-

ника является важным производственным 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 соблю-

дать 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 виды морально-психологического 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 6. 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 сфере услуг:

- ограниченность ресурсов, и стремление человека взять на себя лучшее и в большем количестве – с другой. Например, сотрудники гостиницы 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 поставляет 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, отсутствие 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 [4].

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 помиряются, 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 слабый 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.

Проявляйте уступчивость. Готовность к уступке всегда смягчает конфликт.

Будьте доброжелательны. Дружески улыбайтесь своему собеседнику.

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

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

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.

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.

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

Умейте успокоить. Возмущённого клиента лучше изолировать, предложить чаю или кофе, предложить изложить жалобу в письменном виде, что позволит успокоить 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. Каковы пути предотвращения конфликтов?

## **Тема 7. 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 [3]:

- 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. 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.

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

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

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.

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 течение 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 течение 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 8. 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 [3].

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.

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* отправляются в гостиницу, в которой забронированы номера. Места в автомобиле делятся на почётные 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, необ-



ходим 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 представитель 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.

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.

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 представлены в табл. 2.

Таблица 2

Тип поведения	Характеристика поведения	Адекватный стиль общения
Избегающий	Отказывается приступать к обсуждению конфликтной проблемы, стремится уйти от обсуждения проблемы, чувство вины, отсутствия понимания сути проблемы.	Проявлять настойчивость, добиваться продолжительного обсуждения проблемы, заинтересовать партнёра вариантами решения проблемы и возможными результатами.
Уступающий	Соглашается на любое предложение, даже не выгодное для себя. Стремится избегать 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	Стремиться к успеху, принимает решения в свою пользу, отрицает аргументы и доводы, проявляет агрессию, неосознанно стремиться 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 «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 незащитного 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.

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 [6].

**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 9. 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, годовщин подписания международных договоров, соглашений. Их организуют в знак гостепри-

имства для отдельных представителей государств или прибывшей в станы 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, «фуршет» 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», фуршет, 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.

#### **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 приеме «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 плотняными 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 [6].

#### **Журфикс**

Устраивается один раз в неделю (среду, четверг или пятницу), в один и тот же день и тот же час в течение 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 приеме 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:

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

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 течение 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.



Не навязывайте, пользуясь ситуацией, своего общения старшим по положению.

Не обсуждайте острые политические, религиозные, национальные вопросы, а также свои личные проблемы.

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.

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.

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 напитков 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 приглашительные 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.*

Получив ответы на приглашения, хозяева составляют план рассадки. При этом учитывается ранг гостей, а также то, что мужчины должны сидеть вперемешку с женщинами, а рядом не должны находиться работники одной и той же фирмы или члены делегации, а также 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 хозяева (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 вправе одеться соответственно своему вкусу. Обычно женщинам принято надевать платье обычной длины, платье-костюм или костюм.

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Дайте характеристику официальным приемам: завтрак, ланч, бранч, «бокал вина», «бокал шампанского», чай, кофе, журфикс, коктейль, фуршет, барбекю, обед, ужин, обед-буфет.

2. Особенности размещения гостей на приёмах.

## Тема 10. 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;
- свидетельство вашей корысти;
- знак 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 весомее, если их украсить гравировкой или монограммой, эмблемой вашей фирмы или инициалами того, кому предназначен подарок. ***В качестве деловых подарков повторно можно преподносить 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 общеприня-

тыми нормам: блокнот, маркер, календарь, хорошая ручка, набор офисных принадлежностей. Чаше 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.

### **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 [6].

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 все 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 будет 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 11. 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 завоёвывается. 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. Многое зависит от того в какой конкретной сфере занят человек. Имидж специалиста может различаться в зависимости от его профессиональных задач.

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 [6].

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 покрова [4].

#### **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 позволено 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 надевать 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.

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 заколки 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, древесные.

#### **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 прийти 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 пуговицами, 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 крахмаленная 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 фракком 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 фрачную 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 20 ч., можно надевать костюмы любого цвета, но не яркого. 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 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, рекомендуется свежий, цветочный аромат.

### **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.

### **Обувь**

На приёмы до 20 часов надевают туфли на любом каблуке. К вечернему платью на высоком каблуке из более дорогих тканей (замши, парчи, золотого 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.

### **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 12. 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:

- экспрессивно выразительные движения (поза, жесты, мимика, походка).
- визуальный контакт или взгляд (направление движения глаз, длина паузы, частота контакта).

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 бёдра. Человек же, которому не нужно подчёркивать свой статус и положение, будет расслаблен, спокоен, находится 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 колени или лежат на столе.

«Открытые позы» воспринимаются как позы доверия, согласия, доброжелательности, психологического комфорта.

- стоя: руки раскрыты ладонями вверх;
- сидя: руки раскинуты, ноги вытянуты.

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 бёдра.

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 гневе, а самая лёгкая – при радости, самая большая длинна шага при гордости, вялая, угнетённая при страдании.

С мимикой очень тесно связан взгляд, или визуальный контакт. Общаюсь, 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, расположенного 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 [6].

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 вдаль – 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.

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.

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 [6].

В процессе общения в условиях рабочего кабинета собеседники могут занимать четыре основные положения относительно друг друга (рис. 1):

- а) позиция непринуждённого общения;
- б) позиция сотрудничества;
- в) соревновательно-оборонительная позиция;
- г) независимая позиция.

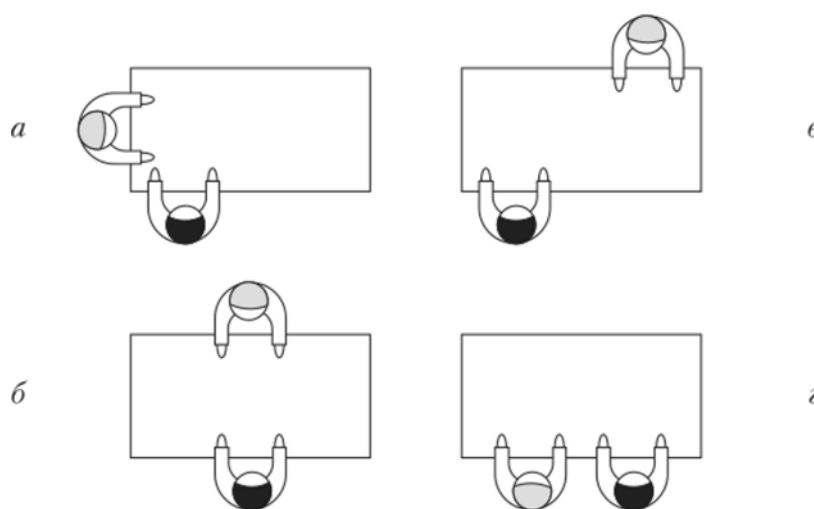


Рис. 1



**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 пропажу 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 кофe) – 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 отмашки, а на Мальте означает человека с извращёнными половыми инстинктами.

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 13. 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.

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 работодателя. 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 смогут 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 забываете 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;

– 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 жестиком, 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.

#### 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 [6].

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

Цель – получить информацию, разговорить 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 [5].

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 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

Надевайте одежду соответственно той должности, на которую претендуете.

Для мужчин и женщин подойдёт строгий классический костюм, женщинам можно оживить свой наряд брошью.

Женщинам лучше надеть 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.

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 чье 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 подойдет 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 подойдет 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.

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 14. ПРОТОКОЛ В ГОСТИНИЦАХ**

Протокол в международном общении определяется как совокупность общепринятых правил, традиций и условностей, соблюдаемых государственными органами власти, министерствами, ведомствами, официальными лицами и дипломатическими представительствами. Протокол в ходе проведения официальных визитов, переговоров, приемов и других протокольных мероприятий также включает в себя требования делового этикета и церемониала.

На первый взгляд, эти «высокие материи» не имеют прямого отношения к работе горничных, портье, швейцаров и официантов, но для успешного обслуживания официальных делегаций и протокольных мероприятий

знание и соблюдение норм и правил протокола необходимо всему персоналу гостиниц, от швейцара до генерального директора.

К тому же протокол не догма, в каждой стране и у каждого народа он обусловлен своими особенностями, национальными традициями. Так, например, чайная церемония в Китае и в Японии осуществляется строго по протоколу, гирлянды цветов на шее у почетных гостей в Индии – протокол, хлеб-соль для высоких и уважаемых гостей в России – наша национальная традиция и российский протокол.

Таким образом, протокол имеет много разновидностей. Основной его вид – государственный протокол, в Великобритании очень важен королевский протокол, в восточных странах неукоснительно соблюдается мусульманский протокол, в Европе и в России традиционен церковный протокол, есть протокол военный, ритуальный, корпоративный, женский и многие другие.

Для гостиниц понятие протокола включает в себя и требования делового этикета, особенно в ходе приема и обслуживания официальных делегаций и почетных гостей.

1. Протокольные мероприятия в гостинице обычно начинаются с переговоров с заказчиком, получения и оформления официальной заявки.

Правильно и подробно оформленная заявка является определяющим фактором в подготовке к приему и обслуживанию высоких гостей.

В заявке четко и ясно должны быть изложены следующие сведения:

- дата прибытия и сроки пребывания официальных гостей;
- количество и категории требуемых номеров;
- количество, вместимость и оснащенность представительских помещений, в которых будут проходить переговоры, встречи, совещания и т.п.
- место и порядок организации питания прибывающих гостей с указанием меню, специальных блюд и напитков;
- планируемые заказчиком официальные приемы, банкеты, фуршеты и т.п.;
- особые запросы и пожелания высоких гостей;
- охрана, порядок допуска и пропуска, другие меры безопасности во время нахождения в гостинице официальной делегации.

Кроме этого дирекцией гостиницы решаются и согласовываются с заказчиком вопросы участия прессы, ведения аудио- и видеозаписи, ведения синхронного перевода в ходе переговоров, совещаний и других протокольных мероприятий, использования специальной связи, интернета, компьютерных услуг, размножения документов, размещения технического персонала заказчика, стоянки специального автотранспорта, рабочего питания сопровождающих и представителей заказчика.

Практика приема и обслуживания почетных гостей, проведения протокольных мероприятий показывает, что текущих и неожиданных вопросов возникает очень много, их своевременное решение зависит от постоянной



и устойчивой связи администрации гостиницы с протокольной службой заказчика.

**Совместно с представителями заказчика администрация решает следующие задачи:**

- встречи-проводы почетных гостей;
- размещение делегации в согласованных номерах;
- подготовка представительских помещений к содержательной части нахождения делегации в гостинице;
- подготовка и раскладка рабочих документов, канцелярских принадлежностей в залах заседаний;
- оформление ресторанных залов к рассадке гостей на торжественных приемах, обедах, банкетах;
- вывешивание флагов стран-участниц международных встреч на входе в гостиницу;
- подготовка специального помещения и размещение в нем президиума совещания или переговоров;
- согласование электроосвещения, технического оборудования, размера и формы столов заседаний и подписания официальных документов;
- подготовка списка участников заседаний, приглашенных гостей и прессы;
- порядок пропуска в зал заседаний и задачи службы безопасности.

При этом дирекция гостиницы обязана иметь собственный план, в котором ставятся задачи перед всеми службами гостиницы, прямо или косвенно участвующими в обслуживании протокольного мероприятия [3].

**Протокольные вопросы, решаемые исключительно администрацией гостиницы:**

Встреча у входа в гостиницу самых почетных гостей (главы делегации). Эту ответственную миссию осуществляет, как правило, директор гостиницы. Он представляется высокому гостю, приветствует его и вручает ему или его супруге цветы.

Проход по вестибюлю, подъем в лифте (лифт заранее задерживается на первом этаже), сопровождение в номер высокого гостя также осуществляет руководитель гостиницы.

На этаже почетного гостя и директора гостиницы должен встречать представитель поэтажной службы, например, старшая горничная, которая приветствует гостя и показывает направление движения по коридору к номеру, который должен быть заранее открыт, в нем включено все освещение, выставлены по согласованию с представителями заказчика цветы, фрукты, напитки.

Шторы и занавески на окнах номера должны быть открыты и по желанию гостя директор либо другое должностное лицо гостиницы кратко поясняют гостю вид из окна и близлежащие достопримечательности города. Отвечают на возможные иные вопросы гостей.

Представители гостиницы обговаривают с сопровождающими лицами высокого гостя его возможные пожелания (обед, чай в номер, газеты, бытовые услуги) и приступают к их своевременному выполнению.

Последующее передвижение и сопровождение гостя в гостинице осуществляет служба протокола заказчика.

Проводы почетного гостя после пребывания в гостинице проходят только на выходе из гостиницы и осуществляется директором либо лицом, его заменяющим. Во время проводов директор благодарит высокого гостя за нахождение в гостинице и желает счастливого пути.

Никакие личные вопросы, просьбы и предложения со стороны персонала гостиницы к высокому гостю не допускаются!

На наш взгляд, в ходе размещения и обслуживания официальных делегаций и почетных гостей администрации и персоналу гостиницы необходимо соблюдать три основных условия:

- знать основные нормы и правила протокола;
- все свои действия и вопросы согласовывать со службой протокола заказчика;
- оказывать почетным гостям искреннее уважение, радушие, внимание и гостеприимство.

Дополнительные требования протокола, предъявляемые к подготовке и проведению официальных приемов (ресторан, службы гостиницы).

По определению, официальные приемы, банкеты и фуршеты являются частью протокола, организованного в неформальной обстановке, где «хозяин» (приглашающая сторона) демонстрирует свое гостеприимство, радушие, хлебосольство, внимание и дружеское расположение к гостям.

Международная практика устанавливает несколько видов официальных приемов в утренние часы:

- рабочий завтрак;
- бокал шампанского;
- бокал вина;
- завтрак (официальный).

1) рабочий завтрак устраивается с 8.00 (либо с 8.30) часов и длится не более 1 часа 15 минут. Число участников ограничено, тосты и выступления не предусмотрены.

2) бокал шампанского обычно начинается в 12.00 часов, продолжается 1–1,5 часа, при этом подается шампанское, вино, соки, минеральная вода, напитки и обычно холодные закуски. Все разносит официант.

3) бокал вина – то же, что и «шампанское», но участники приходят с супругами.

4) завтрак (официальный) – устраивается с 12.30 часов и длится 1–1,5 часа. В меню: две холодные закуски, одно рыбное или мясное блюдо и десерт. Возможна подача горячей закуски и даже первого блюда («солянка» и

т.п.). Перед завтраком гостям предлагается: соки, за стойкой сухое вино (белое, красное), в завершении шампанское, кофе, чай. На официальный завтрак приглашенные приходят без супругов.

5) вечерние приемы (более торжественные по оформлению и проведению):

а) «чай», как правило, проводится для женщин с 16.00 до 18.00 часов. В церемонии обычно участвуют 7–10 человек. К чаю подаются конфеты, печенье, выпечка, небольшие бутерброды, фрукты, напитки.

б) «коктейль» – с 17.00 до 19.00 часов, длится не более 2-х часов, во время коктейля официанты разносят напитки, холодные и горячие закуски, часто в разных концах зала организуются 2–3 буфета, где официанты предлагают гостям напитки.

в) «а ля фуршет» (очень распространенный на Западе, но не очень популярный у нас) – проводится с 17.00 либо с 19.00 часов на 1,5–2 часа. На фуршете столы накрываются с закусками и горячими блюдами («жульен»), которые набирают в тарелки сами гости, при этом работают буфеты с напитками.

«Фуршет» и «коктейль» проводятся стоя.

г) обед – наиболее торжественный вид приема, проводится сидя по отдельному меню с протокольной рассадкой.

Официальный обед включает в себя две–три холодные закуски, первое блюдо, горячие рыбные или мясные блюда, десерт, кофе. В ходе обеда подаются сухие вина, коньяк, водка (по специальному согласованию с заказчиком), в конце обеда к десерту подается шампанское. Во время обеда организуется небольшой концерт легкой (инструментальной) музыки.

**Протокольные требования к поведению участников официальных приемов.** Соблюдение этикета (в переводе – обычай) – неотъемлемая часть протокола.

Этикет определяет общепринятые межличностные формы общения: поведение за столом, умение вести непринужденную беседу и «светский» разговор, искусство делать подарки, комплименты и многое другое.

При этом на официальных приемах требуется:

- правильно сидеть;
- красиво есть;
- правильно использовать соответствующие столовые приборы;
- правильно общаться с собеседником по столу, с обслуживающим персоналом;
- соблюдать «правила хорошего тона», что говорит о внутренней культуре человека.

Соблюдение этикета за столом – не условность, а требование, предусмотренное протоколом, соображениями комфорта, удобства, традициями и правилами поведения.

Участник приема должен вести себя сдержанно, с достоинством, не мешать соседям по столу, не привлекать к себе всеобщего внимания, не вызывать раздражения, удивления и смеха у окружающих.

Таким образом, официальный, протокольный прием – это продолжение работы в неформальных условиях.

### **Протокольные требования к обслуживающему персоналу на официальных приемах**

1) меню, раскладка, рассадка и оформление зала готовятся строго по согласованию и указанию протокольной службы (сотрудников) принимающей стороны.

2) большинство официальных приемов обслуживаются официантами-мужчинами.

3) персонал (официанты, повар, метрдотель) обслуживает гостей только в строго определенной форме одежды (жакет, пиджак, бабочка, однотонная (белая) рубашка, черные ботинки и т.п.), согласованной со службой протокола.

4) внешний вид: у мужчин-официантов опрятный, однообразная короткая прическа, свежая рубашка, отглаженные брюки, женщины-официантки без парфюмерии, макияжа, ярких покрашенных глаз, губ и длинных ногтей.

5) у всего обслуживающего персонала должно быть идеально чистое, промытое тело, без дезодорантов, мазей и духов.

### **Поведение за столом во время торжественных приемов**

1) матерчатые салфетки раскладываются на коленях (не на груди и не за воротничками), после использования салфетку кладут на край стола,

2) при использовании столовых приборов их раскладывают и начинают пользоваться с краев (вилки – слева направо, ножи – справа налево), приборы раскладываются всегда в порядке подачи блюд.

3) в ходе завтрака или обеда все непорционные блюда раскладываются по тарелкам только официантами.

4) просить «добавки» не принято.

5) хлеб с хлебной тарелки следует отламывать маленькими кусочками, а не откусывать от целого куска и не резать ножом (можно намазывать хлеб маслом).

6) суп подается в специальной тарелке, по завершении еды ложку оставляют в тарелке.

7) мясо отрезают по одному кусочку и едят (не рубят и не «кромсают» на множество кусков).

8) рыбу едят с помощью специального широкого ножа.

9) после еды вилку и нож кладут в сторону параллельно под углом 45° к официанту (знак – «забери»).

10) пирожное едят специальной вилкой, можно с ножом, десерты – десертной ложкой.

11) фрукты перед подачей нарезаются (яблоки, груши, бананы и т.п.). Косточки от винограда, слив, черешни и т.п. «незаметно» откладываются на ложечку и в тарелку (не плевать).

12) кофе, чай подают с сахаром, заранее не сластят, размешивают «тихо», ложечку в чае во время питья не оставляют, лимон из чая не есть!

13) соль и перец берут кончиком ножа (не руками).

14) спиртное подается официантами по классической схеме: к мясным блюдам – красное вино, к рыбным – белое, водка и коньяк по желанию гостей.

15) водка всегда подается холодной, красное вино и коньяк – теплыми.

16) пиво на официальных приемах не подается вообще!

17) вермуты, виски, ликеры, настойки и т.п. предлагаются только на аперитивах.

18) на официальных приемах за столом не курят, пепельницы не подаются.

19) за столом во время приема: не разговаривают громко; не обсуждают присутствующих гостей, не «сплетничают»; не протягивают руки через стол для приветствия; не ходят по залу во время приема; не обмениваются тостами с гостями по другому столу и не пьют на «брудершафт»; не ведут беседы и разговоры на специальные темы, неинтересные и непонятные другим присутствующим; не говорят на иностранном языке, непонятном большинству.

### **Протокольные требования, предъявляемые к гостинице**

Гостиницу, как место проведения официального протокольного мероприятия, выбирает заказчик протокольной службы принимающей стороны (организатор).

На выбор гостиницы влияют следующие факторы:

1) гостиница имеет соответствующий статус, имидж, известность, презентабельный вид и опыт проведения протокольных мероприятий.

2) гостиница лицензирована, имеет высокий классификационный уровень (4-5 «звезд»).

3) все услуги гостиницы сертифицированы (продукция собственного производства, изготовление и продажа напитков и т.п.).

4) сертификаты соответствия предлагаемых услуг не должны быть просроченными.

5) персонал обучен, профессионально подготовлен, соответствует квалификационным требованиям, предъявляемым к специалистам гостиниц высшей категории.

6) повара, официанты, метрдотели, другие специалисты, привлекаемые непосредственно к подготовке и обслуживанию протокольного мероприятия, должны проходить медицинский осмотр, иметь медицинские книжки с «допуском» (отметками о проверке, анализах и т.п.).

7) особое внимание дирекции и службы протокола заказчика уделяется обслуживающему персоналу гостиницы, его соответствию нормам и требованиям безопасности, для чего проводятся предварительные согласования, проверки, обходы, осмотры, беседы и т.п.).

8) здание, помещения гостиницы, особенно представительские и ресторанные залы, должны быть удобны, комфортны, красивы и презентабельны.

9) техническая оснащенность представительских помещений гостиницы должна соответствовать международным стандартам и требованиям: соответствующая мебель (удобные кресла) и отделка; яркое освещение; система звукоусиления; система звуко- и видеозаписи; система синхронного перевода (на 3-5 языков); возможность ретрансляции для прессы протокольных мероприятий из ресторанных залов и представительских помещений в холлах и вестибюли гостиницы; система вентиляции и кондиционирования воздуха; удобный (в том числе запасной) вход и выход; туалетные комнаты; гардероб, камеры хранения; лифты для подъема и сопровождения официальных гостей (в том числе и отдельные запасные лифты).

10) необходимые услуги связи в гостинице: междугородняя и международная телефонная связь; интернет; компьютерные услуги; электронная почта; факс и ксерокс для размножения и отправки документов.

11) места и возможности для проведения закрытых (конфиденциальных) переговоров глав делегаций (переговорные комнаты).

12) места для проведения пресс-конференций и встреч с журналистами, общественностью и т.п.

13) возможность транспортного обслуживания гостей и приглашенных.

14) парковка автотранспорта, удобные (протокольные) въезд и выезд с территории гостиницы.

15) предоставление дополнительных услуг официальным гостям: стирка, глажка белья, химчистка, парикмахерская, фитнес-центр, сауна и т.п.

16) медицинское обслуживание (медпункт) для оказания первой медицинской помощи и вызова врача-специалиста (скорой помощи).

17) авиа- и железнодорожные кассы, продажа театральных и концертных билетов, услуги музеев, выставок, экскурсий.

Таким образом, протокол – это средство и способ международного общения и коммуникации, в которых почти нет узаконенных норм и правил, но которые должны всеми строго соблюдаться, в том числе и персоналом гостиниц.

## **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.
4. 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.  
**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.

## **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».

## **ОРГАНИЗАЦИЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

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. Глобальный этический кодекс туризма.
37. Спортивный этикет (гольф, теннис, прогулки на яхтах, серфинг и водные лыжи, каноэ, верховая езда, катание на лыжах, коньках, боулинг, сауна).
38. Соблюдение делового протокола в гостиницах.
39. Речевой этикет в гостиницах
40. Телефонный этикет в гостиницах.

## **БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**

1. Архангельская, М. Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам. Правила, принципы, рекомендации по материалам корпоративных бизнес-семинаров М. Д. Архангельская. – Изд. 4-е, испр. – М.: ЭКСМО, 2007. – 184 с.
2. Бостико, М. Этикет бизнесмена: Официальный. Дружеский. Международный М. Бостико; Пер. с англ. Г. В. Бажановой. – М.: Центрполиграф, 2006. – 217 с.
3. Соловьев, Э. Я. Современный этикет. Деловой протокол / Э. Я. Соловьев. – 5-е изд., перераб. и доп. – М.: Ось-89, 2006. – 207 с.
4. Федцов, В. Г. Культура гостинично-туристского сервиса: учеб. пособие по специальностям «Соц.-культур. сервис и туризм» и «Сервис» В.Г. Федцов. – 2-е изд. – Ростов-на-Дону: Феникс, 2008. – 503 с.
5. Исаева, Т. Е. Речевая коммуникация в туризме: учеб. пособие с материалами на англ. яз. / Т. Е. Исаева. – 2-е изд. – М.: Дашков и К : Наука-Спектр, 2015. – 239 с.
6. Фрейнкина, И.А. Профессиональная этика и этикет: учебное пособие / И.А. Фрейнкина. – Челябинск: Издательский центр ЮУрГУ, 2013. – 103 с.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

Тема 1. Основные понятия об этикете .....	3
Тема 2. Этикет приветствий, представлений, обращений .....	5
Тема 3. Этика сферы предпринимательства.....	11
Тема 4. Этика делового общения в организации .....	14
Тема 5.Этика взаимоотношений в трудовом коллективе .....	21
Тема 6. Этические нормы в конфликтных ситуациях .....	24
Тема 7. Визитная карточка,её оформление и правила использования .....	28
Тема 8. Правила приёма делегаций и проведения переговоров.....	31
Тема 9. Деловые приёмы .....	37
Тема 10. Правила вручения подарков .....	43
Тема 11. Внешний облик делового человека .....	45
Тема 12. Кинесика и деловой этикет .....	51
Тема 13. Этика приёма на работу.Поиски работы.....	58
Тема 14. Протокол в гостиницах .....	63
Программа практических и семинарских занятий.....	71
Организация самостоятельной работы студентов .....	73
Библиографический список.....	74

*Учебное издание*

**Фреейкина Ирина Александровна**

**ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В ГОСТИНИЧНОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Учебное пособие

Техн. редактор *А.В. Миних*

Издательский центр Южно-Уральского государственного университета

Подписано в печать 04.12.2019. Формат 60×84 1/16. Печать цифровая.  
Усл. печ. л. 4,42. Тираж 50 экз. Заказ 584/289.

Отпечатано в типографии Издательского центра ЮУрГУ.  
454080, г. Челябинск, проспект Ленина, 76.