

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
УРАЛЬСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ ПЕРВОГО ПРЕЗИДЕНТА РОССИИ Б. Н. ЕЛЬЦИНА

М. В. Капкан, Л. С. Лихачева

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Учебное пособие

Рекомендовано методическим советом УрФУ
для студентов, обучающихся по программе бакалавриата
по направлениям подготовки 51.03.01 «Культурология»,
51.03.03 «Социально-культурная деятельность»

Екатеринбург
Издательство Уральского университета
2017

ББК Ю787я73-1
К203

Р е ц е н з е н т ы:

кафедра культурологии

Уральского государственного педагогического университета
(заведующий кафедрой доктор культурологии, профессор И. Я. Мурзина);

А. А. Егорова, кандидат культурологии,
доцент кафедры актуальных культурных практик
(Екатеринбургская академия современного искусства (институт))

Капкан, М. В.

К203 Деловой этикет : учеб. пособие / М. В. Капкан, Л. С. Лихачева ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Урал. федер. ун-т. – Екатеринбург : Изд-во Урал. ун-та, 2017. – 168 с.

ISBN 978-5-7996-2076-9

Учебное пособие знакомит читателей с основными принципами современного делового этикета и правилами поведения в различных ситуациях общения: как завязать и поддержать деловые и светские беседы, как одеться на презентацию, как не испугаться разнообразия столовых приборов на банкете, как не ошибиться в выборе подарков, кто платит и кто уходит первым, а также многими другими вопросами, знание которых помогает производить благоприятное впечатление в обществе и добиваться успеха в деловой сфере.

Для студентов, обучающихся по направлениям «Культурология», «Социально-культурная деятельность».

ББК Ю787я73-1

В оформлении обложки использованы репродукции рисунков
из серии En l'An 2000 (1900)

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение. Деловой человек – кто он?	4
Глава 1. СОВРЕМЕННЫЙ ЭТИКЕТ: ИГРА ПО ПРАВИЛАМ	7
Глава 2. ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	27
Личное и деловое общение	27
Этикет и протокол деловых визитов	45
Этикет удаленных коммуникаций	60
Глава 3. ЭТИКЕТ ВНЕШНЕГО ОБЛИКА ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА ...	82
Деловой дресс-код мужчины	88
Деловой дресс-код женщины	97
Этикет внешнего вида и невербальная коммуникация	103
Глава 4. ЭТИКЕТ ЗАСТОЛЬЯ	108
Виды современного застолья и их особенности	108
Этикет офисного чаепития	109
Деловой обед	112
Официальный прием	115
Предметы сервировки стола и их назначение	118
Правила поведения и обслуживания за столом	125
Правила употребления блюд и напитков	127
Правила ведения застольной беседы	134
Глава 5. МОЗАИКА ЭТИКЕТНЫХ СИТУАЦИЙ В ДЕЛОВОЙ ПРАКТИКЕ	140
В самолете	140
В отеле	141
В ресторане и кафе	142
На выставке	147
В театре и на концерте	150
На презентации	155
Этикет в ситуации устройства на работу	157
Список рекомендуемой литературы	163

Введение

ДЕЛОВОЙ ЧЕЛОВЕК – КТО ОН?

Успешность делового человека сегодня зависит не только от профессиональных умений и навыков, но и от умения устанавливать деловые контакты, поддерживать доброжелательные и эффективные отношения, общаться с людьми, разными в культурном, национальном, психологическом аспектах. Развить и закрепить эту деловую успешность можно и нужно, в том числе и с помощью таких, казалось бы, «пустяков», как деловой этикет, приличные манеры, умение вести себя в обществе. Однако не такой уж это и пустяк.

Умение достойно и уверенно вести себя в обществе всегда считалось чем-то вроде «культурного капитала», дающего человеку шанс выигрыша, шанс на успех. А хорошие манеры использовались как средство эквивалентного обмена личным достоинством и репутацией, что является высшей ценой и гарантией слов и поступков порядочного человека как человека «заслуживающего кредита» (Б. Франклин). Этикет укрепляет репутацию человека и является одним из средств достижения успеха в бизнесе и частной жизни, фактором социокультурного «возвышения» человека. Классическим примером в этом отношении является Элиза Дулиттл – героиня пьесы Б. Шоу «Пигмалион». Овладев культурой речи и светскими приличиями, она, будучи простой цветочницей, поднялась в высшие слои английского аристократического общества.

Наиболее характерно это для тех периодов жизни общества, когда в нем происходят активные структурные изменения, что создает возможность вертикальной мобильности человека в социальной иерархии. Этикет, хорошие манеры в это время становятся своеобразным лифтом, поднимающим человека на более высокие социальные этажи, в более престижные социокультурные группы. Это касается не только повседневного этикета общения, но и этикета деловых отношений.

Несомненно, знание правил этикета, умение его использовать в различных ситуациях общения – необходимый атрибут современного делового человека. Так, по мнению Дж. Розенер, сотрудницы Школы менеджеров при Университете штата Калифорния (США), для делового успеха необходимы несколько составляющих, среди которых не последнее место занимают и этикетные знания и умения:

- умение подать себя, создать свой имидж. Его компоненты – уверенность в себе, развитое чувство собственного достоинства; удачно найденный стиль поведения и одежды;

- умение убедительно и грамотно представить свои идеи;

- умение окружать себя соответствующими людьми, способными помогать в становлении предприятия, реализации его идей и исправлении допущенных ошибок;

- умение управлять своим временем, правильно его организовывать и устанавливать приоритеты; стремление сбалансировать деловые и личные интересы и, соотнося их, определять цели жизни¹.

Важность и значимость приличных манер в развитии и поддержании успешного бизнеса осознается сегодня предпринимателями многих стран мира. Так, по данным Д. Роулэнд, международного консультанта по бизнесу из Калифорнии, японцы ежегодно тратят 700 млн долларов на обучение этикету и консультации по этому вопросу для служащих².

Так что же такое деловой этикет? *Деловой этикет* – специфический раздел этикета, который содержит совокупность норм и принципов, задающих стратегию и тактику деятельности людей в этикетных ситуациях делового общения. Деловой этикет – это не только кодекс поведения для владельцев частных предприятий и фирм, коммерсантов и банкиров. В широком смысле слова деловой этикет – это этикет делового человека (человека дела, занятого делом), стремящегося к успеху в своей профессиональной деятельности, карьере. Это может быть научная, педагогическая,

¹ Цит. по: Женщины в бизнесе: реалии, проблемы, прогнозы / отв. ред. Н. М. Римашевская. М. : Наука, 1991. С. 39.

² См.: *Ягер Дж.* Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. М. : Джон Уайли энд Санз, 1994. С. 11.

менеджерская и любая другая профессиональная деятельность, которую человек стремится выполнить максимально эффективно, с положительным результатом, сохраняя позитивный имидж фирмы и устойчивые партнерские отношения с другими организациями и клиентами. Как отмечают авторы книги «Все об этикете», «серьезный бизнесмен скорее понесет убыток, нежели нарушит деловой этикет. После убытка всегда можно добиться прибыли, но после потери репутации восстановить его удается не всегда»³.

Большинство книг по деловому этикету сегодня написаны для бизнесменов и предпринимателей. Но правила этикета касаются не только тех людей, чья профессия связана с деятельностью по получению прибыли в форме оказания услуг, торговли или производства. Требования делового этикета распространяются и на другие сферы профессиональной деятельности. В частности, сфера социально-культурной деятельности – это, прежде всего, сфера социального взаимодействия, сфера общения, контактов специалиста со множеством самых разных людей. Более того, для специалистов социокультурной сферы знания и умения в области этикета являются не только важными составляющими делового поведения, но и объектом экспертно-консультационной и педагогической деятельности.

Поэтому содержание данного учебного пособия наиболее полно охватывает коммуникативные взаимодействия и ситуации работника социально-культурной сферы: культуру делового общения, культуру деловой внешности, культуру делового застолья, различные этикетные ситуации и др. После каждой главы учебного пособия даются контрольные вопросы, позволяющие студентам оперативно проверить степень освоения прочитанного материала, и специальная литература по данной тематике. В конце книги приводится список рекомендуемой литературы.

³ Все об этикете / ред.-сост. И. М. Крохина, А. П. Крупенин. Ростов н/Д : Феникс, 1995. С. 401.

Глава 1

СОВРЕМЕННЫЙ ЭТИКЕТ: ИГРА ПО ПРАВИЛАМ

Особенности современного этикета, его основные принципы. Деловой этикет как специфический вид этикета. Этикетные ситуации. Женщины и мужчины, начальники и подчиненные: нюансы этикетной субординации в деловой среде.

Свое название этикет как система норм и правил, регулирующих внешние формы поведения людей в обществе, получил в начале XVII в. от французского слова *l'étiquette* – надпись, ярлык, этикетка. Однако определенные нормы и правила, регулирующие допустимые (приличные) и недопустимые (неприличные) формы поведения людей в обществе, этикетные (культурные) способы оформления человеческих взаимодействий существовали и в более ранние времена истории человечества.

Ту или иную ситуацию общения людей мы можем определить как этикетную по двум основным признакам: во-первых, когда люди, вступающие в общение, различаются по своим социальным статусам и ролям (мужчины и женщины, старшие и младшие, знакомые и незнакомые, начальники и подчиненные и т. п.), а во-вторых, когда они выстраивают общение с учетом этих различий.

Ситуации же, в которых эти различия не принимаются в расчет и не влияют на стратегию общения, строго говоря, не являются этикетными. Это ситуации чистого общения, которые встречаются в нашей жизни крайне редко.

В любом обществе существуют свои этикетные нормативы, позволяющие поддерживать определенный порядок в отношениях между людьми, согласовывать их действия и поведение, устранять возможную коммуникативную напряженность.

Этикет – это всегда некая социальная игра по определенным правилам. Действия человека в этикетных ситуациях строго рег-

ламентированы и формализованы, ориентированы на типическое, общее, коллективное. Сама природа этикета во многом нацелена на формирование человека конформистского типа, который стремился бы соответствовать определенным культурным образцам, нормам, авторитетам.

Наряду с этим этикет заключает в себе и некий парадокс, связанный с тем, что при всей формализованности он способен рождать у людей чувство морально-психологической комфортности, защищенности, стабильности его отношений с обществом, повышенное чувство собственного достоинства и самодостаточности.

Этикет реализует стремление человека к определенности, порядку. Именно за счет обращения к стереотипным, устоявшимся, отточенным историей и опытом других поколений формам поведения и правилам, регламентирующим их, человек обретает ценностную опору, устойчивость, обоснованность выбора вариантов поведения. Наличие готовых стереотипов приличного поведения избавляет нас от необходимости конструировать каждый раз заново схемы общения.

С одной стороны, этикет – это маска, лицедейство, маскировка, которые подчас скрывают подлинное в человеке, ограничивают его, задают рамки. Не случайно еще французский моралист XVII в. Жан де Лабрюйер писал, что человек, воспитанный на нормах этикета, «всегда владеет своим лицом, взглядом, жестами; он скрытен и непроницаем, умеет таить недоброжелательство, улыбаться врагам, держать в узде свой нрав, прятать страсти, думать одно, а говорить другое и поступать наперекор собственным чувствам...»⁴. Но, с другой стороны, именно эта «маска» этикета позволяет человеку сохранять свое достоинство и достоинство своего партнера по общению в любых, даже самых конфликтных, обстоятельствах. Этикет – это «не притворство, не средство обмана людей... а показатель социализации, самодисциплины и нравственной установки.

⁴ *Лабрюйер Ж.* Характеры, или Нравы нынешнего века. Гл. 8 : О дворе [Электронный ресурс]. URL: http://www.vostlit.info/Texts/Dokumenty/France/XVII/1680-1700/Labrujere_Jean/text8.htm (дата обращения: 14.05.2016).

Это культура, при помощи которой человек обучается ладить с достоинством других и тем самым обеспечивать защиту своего достоинства, создавать условия для преодоления конфликтных ситуаций, достижения намеченных целей общения»⁵.

Более того, этикет не только создает ограничения, рамки, заставляя человека подчиняться его правилам. Владение этикетом дает возможность быть свободным, уверенным в себе, помогает избавиться от «комплекса застенчивости» и почувствовать себя естественно и комфортно в любых ситуациях общения – от повседневных до торжественно-церемониальных.

Этикет является одним из средств проектирования себя, своей биографии, карьеры в соответствии с определенными культурными стандартами и предпочтениями. Благодаря этикету мы получаем возможность соотнести себя с определенной социально-культурной группой («со своими»), подняться «над», стать «выше», заметнее, привлекательнее. Он формирует модель «культурного соответствия» в общественном поведении, он задает некий стандарт, социально-культурный инвариант, который позволяет «своим» узнавать друг друга по манерам, языку, одежде и другим социально-культурным индикаторам. Он как бы создает возможность интеграции со «своими» и разобщения (дифференциации) с «чужими». В этом смысле этикет действительно является «ярлыком», «этикеткой» в первоначальном значении этого слова.

Существует множество различных культурных групп, в каждой из которых может рождаться своя культура приличий, объединяющая именно этих людей в особую группу, позволяя им отделиться, обособиться, изобразить себя в обществе особым культурным образом. У каждой такой группы существуют особые нормативные требования к приличному поведению и уровню этикетной культуры своих членов.

Однако этикетные нормы существуют не только в элитных группах общества. Так или иначе к этикету имеют отношение все

⁵ Стошкус К. Этикет в развитии общества // Этическая мысль: науч.-публицист. чтения / отв. ред. А. А. Гусейнов. М. : Политиздат, 1988. С. 255.

люди. Мы все втянуты в сферу его действия. И даже отрицая, игнорируя правила этикета и хорошие манеры, мы зависим от них. Отрицая существующую норму приличий, мы неизбежно творим новую норму как некое новое «ожидаемое поведение». Мы можем признавать необходимость этикета или ставить ее под сомнение, принимать его действующие нормы или отрицать их, но мы все равно причастны к нему. Возможность игнорирования этикета, несоблюдения его правил лишь кажущаяся. На самом деле никакого выбора нет. Этикет – объективное, закономерное, неуничтожимое, укорененное в системе социальных взаимодействий явление. Существует только возможность выбора формы своего отношения к этикету. Отрицая одни нормы, мы лишь утверждаем своим поведением другие. Как заметил польский сатирик Станислав Ежи Лец, «у человека нет выбора: он должен оставаться человеком».

Этикет – явление исторически изменчивое. И, конечно, современные правила хорошего тона существенно отличаются от аристократических приличий времен Людовиков во Франции или Петра I в России. Но все же многие из них пришли к нам из истории. Так, например, многочисленные правила, согласно которым мужчины должны оказывать женщинам всевозможные знаки внимания, помогать им, ухаживать за ними, берут свое начало в древних культурах женщины (женщины-прародительницы, женщины – хранительницы очага и т. п.).

Хотя этикет, конечно, претерпел с тех пор значительные изменения, время отсеяло все незначительное, бесполезное и оставило лишь наиболее рациональные из этих правил. Так, например, в Средние века в Европе кавалеры рассаживались за обедом рядом со своими дамами, ели из одной тарелки и пили из одного бокала. Это считалось высшим проявлением изысканности манер и галантного отношения к даме. Разумеется, сегодня пользоваться одной тарелкой и одним бокалом уже не принято, но сам смысл этого правила остался: мужчина должен ухаживать за сидящей рядом с ним за столом женщиной (преимущественно за той, что сидит по правую руку от него).

В разные времена и у разных народов существовали свои особые кодексы приличий. В России первые правила этикета были сформулированы во времена Петра I в изданной по его указанию книге «Юности честное зерцало, или Показание к житейскому обхождению». Впервые книга была опубликована в 1717 г. и впоследствии многократно переиздавалась. Эта книга сыграла огромную роль в становлении культуры приличий в среде российского дворянства.

В ней вслед за азбукой и арифметикой излагались правила, как сидеть за столом и управлять с вилок и ножом, на каком расстоянии снимать шляпу при встрече со знакомым и т. д. Например, «над едою не чавкай, как свинья, и головы не чеши, не проглотя куска, не говори, ибо так делают крестьяне»; «и еще есть немалая гнусность, когда кто часто сморкает, яко в трубу трубит, или громко чхает, будто кричит и тем детей малых пугает и устрашает»⁶, и т. п.

Немаловажной особенностью этой книги было и то, что в ней впервые были сформулированы правила приличного поведения в свете для девушек дворянского звания. Известно, что до реформ Петра I российские женщины привилегированных слоев общества сидели целыми днями у себя в доме и ни о какой светской жизни для них не могло быть и речи. Впрочем, и самой светской жизни в России в ту пору еще не было. Благодаря реформам Петра I женщины стали принимать активное участие в ассамблеях, носить платья европейского покроя, овладевая культурой общения, столовым этикетом и т. п.

Современный этикет стал менее церемонным, более демократичным и нестрогим. Этикет сегодня – это, прежде всего, средство регуляции отношений людей различных социальных и коммуникативных статусов, средство знаково-символического оформления социальных взаимодействий. В настоящее время существует много разнообразных определений этикета как социально-культурного

⁶ Юности честное зерцало, или Показание к житейскому обхождению. Репринт. воспроизведение факсимильного издания 1976 г. М. : Планета, 1990. С. 42, 38.

феномена. Но, пожалуй, наиболее просто и точно суть современного этикета определил академик Д. С. Лихачев: «В основе всех хороших манер лежит одна забота – забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали бы себя хорошо»⁷.

Знание правил этикета остается неизменным атрибутом воспитанного, культурного, достойного человека. И в этом отношении вполне уместна аналогия: без овладения этикетом человек похож на шофера, который в час пик выехал на оживленную улицу, не зная правил уличного движения. Нетрудно представить, к каким конфликтам, а быть может, и трагедиям это может привести.

Вместе с тем правил этикета на сегодняшний день накопилось огромное количество. Многие из них, как мы уже отмечали, пришли из истории. К тому же современная жизнь, рождая новые ситуации общения, создает новые этикетные требования. Запомнить их все практически невозможно. К счастью, этого и не нужно, поскольку предусмотреть все возможные ситуации, где от человека потребуется проявление внешней культуры, все равно нельзя. Жизнь сложнее правил, и в ней встречаются такие ситуации, которые не могут быть предусмотрены даже самым полным сводом правил этикета. Значит, сегодня более важно не просто заучить сами правила, но понять «дух», суть и смысл этикета, т. е., в конечном счете, усвоить основные принципы. Особенность же принципов (в отличие от норм) заключается в том, что они не указывают человеку, как конкретно ему поступать в конкретной ситуации, а задают лишь общую линию поведения в подобных случаях, определяют стратегию поведения в целом.

На сегодняшний день принято выделять несколько основных принципов современного этикета.

Прежде всего, это п р и н ц и п г у м а н и з м а (человечности), который воплощается в ряде моральных требований, обращенных непосредственно к культуре взаимоотношений. Это вежливость, тактичность, скромность и точность.

⁷ Лихачев Д. С. Письмо восьмое. О воспитанности // Лихачев Д. С. Письма о добром и прекрасном. М. : Молодая гвардия, 1985. С. 33.

Вежливость – форма взаимоотношений между людьми, суть которых состоит в доброжелательстве, желании другому человеку добра. Вежливость включает в себя такие человеческие проявления, как внимательность, готовность оказать услугу каждому, кто в этом нуждается. Противоположностью вежливости являются грубость, хамство, высокомерие, пренебрежительное отношение к людям.

Доброе отношение к людям – главная нравственная основа современного этикета. Поэтому подозрительность, агрессивность, склонность считаются несовместимыми с хорошими манерами.

Требованиями гуманного, доброго отношения к людям продиктованы очень многие правила этикета, например такие:

- *Нехорошо шептаться в присутствии других.*
- *Нельзя курить в помещениях без разрешения присутствующих; открывать окно, не получив согласия окружающих.*
- *Передавая письмо через знакомого, не рекомендуется заклеивать конверт: такое недоверие может обидеть человека.*

Этот список конкретных правил можно продолжать и дальше, но общий вывод ясен: этикет предлагает такие действия, в которых проявляются чуткость, внимательность, доброта, вежливость.

Порой встречается мнение, что вежливость – нечто противоположное прямоте и искренности, что это форма лицемерия, особенно если речь идет о необходимости проявить вежливость к человеку, который не вызывает симпатий. На это можно ответить следующее. В жизни действительно встречаются ситуации, когда мы вынуждены иметь дело с человеком, по тем или иным причинам не заслуживающим уважения. Но это отнюдь не дает нам право унижать его человеческое достоинство. В любом случае надо оставаться вежливым. Другое дело, что сама вежливость может проявляться по-разному. Не случайно принято выделять несколько оттенков вежливости: корректность, учтивость, любезность, деликатность.

Корректность – несколько подчеркнутая, официальная, сухая вежливость, умение держать себя в руках в любых обстоятельствах, самых конфликтных. Проявлять корректность – значит сохранять

достоинство свое и своего партнера по общению. Поэтому на вопрос: «Надо ли здороваться с человеком, который мне не нравится или на которого я серьезно обижен?» – следует ответить утвердительно. Но это не значит, что надо бросаться ему в объятия или крепко пожимать руку. Это можно сделать в форме корректной вежливости – сухо поздороваться.

Учтивость – вежливость почтительная, обычно проявляемая по отношению к старшим. По мнению Жана де Лабрюйера, «суть учтивости состоит в стремлении говорить и вести себя так, чтобы наши ближние были довольны и нами, и самими собой»⁸.

Любезность – вежливость, в которой явно проявляется стремление быть приятным и полезным другому. Любезный человек – это человек приветливый, обходительный, предупредительный. Плутарх в «Застольных беседах» пояснял это качество следующим образом: «Любезностью будет заговорить с охотником о собаках, с болельщиком о гимнастических состязаниях, с влюбленными о красавицах. Человек, преданный набожности и обрядности, любящий поговорить о вещих снах и о том, как ему помогли священные процедуры, предчувствия и вещания оракулов, будет рад, если задать ему относящийся к этому вопрос. А старикам, готовым говорить по всякому поводу, хотя бы и не к делу, доставит удовольствие любой вопрос, идущий навстречу этой их склонности»⁹.

Деликатность – вежливость, проявляемая с особой мягкостью, тонкостью, чуткостью в отношении людей, с которыми происходит общение. Н. А. Добролюбов, например, считал, что «человек деликатный... старается расположить свои действия так, чтобы они принесли как можно более добра и удовольствия для других или по крайней мере чтобы никому не причинили неприятностей. Сущность деликатного характера состоит в том, что ему в тысячу раз легче самому перенести какое-нибудь неудобство, даже несчастье, нежели заставлять других переносить его. Если он потеряет вашу вещь, он продаст последнее, останется без гроша сам,

⁸ Ларошфуко Ф., Паскаль Б., Лабрюйер Ж. Суждения и афоризмы / сост., предисл., примеч. Н. А. Жирмунской. М. : Политиздат, 1990. С. 316.

⁹ Плутарх. Застольные беседы. Л. : Наука, 1990. С. 28.

но во что бы то ни стало постарается вознаградить вас за потерю. Если он дал вам денег взаймы и видит, что вы нуждаетесь, он сам будет переносить нужду, но не спросит своего долга. Если он сам занял, он не успокоится, пока не расквитается с вами. Главная его мысль, главная забота – о том, чтобы не стеснить кого-нибудь, не быть кому-нибудь в тягость. <...> Он постоянно и чутко смотрит, не помешал ли он вам, не скучно ли вам с ним, не стесняетесь ли вы его присутствием или обращением с вами и т. п. В нормальном своем положении, то есть в соединении с энергией характера и с правильно развитым сознанием своего достоинства, такая деликатность составляет одно из высших достоинств человека. В ней соединяются тогда и честность, и справедливость, и деятельное участие в судьбе ближнего...»¹⁰.

Следующее моральное требование, обращенное к культуре поведения человека в обществе, – тактичность. Многие считают, что вежливость и тактичность одно и то же, но существуют некоторые нюансы, которые позволяют их различать. Чем же отличается вежливость от тактичности? На этот вопрос помогает найти ответ одна притча. Однажды гуляли два джентльмена и беседовали на тему, чем отличается вежливость от тактичности. К единому мнению они не пришли и надумали предоставить решение спора первому встречному человеку. Это был трубочист. Выслушав суть проблемы, молодой человек сказал, что его образование не позволяет высказывать научные теории, а пример привести он может: «Я чистил трубы вон в том большом особняке, – рассказал он. – Закончив работу, заблудился и стал искать выход. Толкнув одну из дверей, я оказался... в ванной комнате, где среди кружевной мыльной пены лежала в ванне юная леди. Она вскрикнула. А я сказал: “Простите, сэр!” – и быстро вышел. Так вот, “простите” – это была вежливость, а “сэр” – тактичность».

¹⁰ *Добролюбов Н. А.* Черты для характеристики русского простонародья (Рассказы из народного русского быта Марка Вовчка. Изд. К. Солдатенкова и Н. Щепкина. М., 1859 [Электронный ресурс] // Добролюбов Н. А. Литературная критика. М. : ГИХЛ, 1961. URL: http://az.lib.ru/d/dobroljubow_n_a/text_0430.shtml (дата обращения: 07.05.2016).

Тактичность – это чувство меры, которую следует соблюдать в отношениях с другими людьми, умение чувствовать ту границу, за которой может возникнуть обида у человека, с которым мы общаемся. Тактичный человек не делает ничего такого, что могло бы задеть, обидеть другого человека:

- *не замечает ошибок и оплошностей другого;*
- *не дает непрошенных советов;*
- *не задает вопросов, которые ставят собеседника в неловкое положение;*
- *не высказывает в присутствии других людей замечания человеку, не владеющему хорошими манерами.*

Тактичность – неперемненное условие и обязательный признак хорошего воспитания, которое, как заметил А. П. Чехов, заключается «не в том, что ты не прольешь за обедом соуса на скатерть, а в том, что ты не заметишь, если это сделает кто-нибудь другой»¹¹. Иначе говоря, тактичность всегда предполагает чуткость к переживаниям другого человека и способность считаться с ним не ради собственного блага, но по доброте.

Скромность – умение сопоставить самооценку с мнением окружающих людей, не переоценивать себя, свою значимость, не афишировать свои достоинства и заслуги, уметь сдерживать себя. Скромность предполагает безыскусственность поведения, отсутствие театральности, позерства. Скромный человек:

- *не будет добиваться любой ценой победы в незначительном споре;*
- *не станет навязывать свои вкусы и мнения, симпатии окружающим;*
- *не будет кичиться своим служебным или материальным положением, подчеркивать свое умственное или физическое превосходство;*
- *никогда не станет выставлять напоказ свои заслуги и отличия, как бы велики они ни были.*

¹¹ Чехов А. П. Избр. соч. : в 2 т. М. : Худож. лит., 1979. Т. 2. С. 122.

Как верно заметил Жан де Лабрюйер, «скромность так же нужна достоинствам, как фигурам на картине нужен фон: она придает им силу и рельефность»¹².

Подлинная скромность, однако, не имеет ничего общего со скованностью, зажатостью, робостью. Все это – проявления комплекса застенчивости, часто возникающего лишь потому, что человеку недостает умения и навыков свободного культурного общения. Он не знает, как начать разговор с незнакомым человеком, как и о чем говорить с ним, оказавшись наедине, не умеет правильно пользоваться столовыми приборами, носить элегантную одежду и т. п. Он все время боится что-нибудь нарушить, сделать не так, как должно. Порой такую неуверенность и смущение пытаются скрыть под маской развязности и напористости, отрицания вообще всех правил приличия, как ненужных и лишаящих свободы, но чаще это приводит к болезненной сосредоточенности на себе и своем поведении, переживаниям одиночества, неполноценности. Выходы из этого состояния могут быть различными. Но все же важнейшим средством в преодолении комплекса застенчивости и формировании подлинной скромности остается формирование соответствующих социальных (коммуникативных, этикетных) навыков.

Точность в данном контексте – обобщенное требование, включающее в себя пунктуальность, обязательность, неотступное следование определенным правилам.

В деловой этикете быть точным означает умение человека приходить к назначенному для встречи времени, не опаздывать, выполнять свои обязательства в срок.

Иначе говоря, требование точности связано, прежде всего, со временем, а вернее – с нетерпимостью к опозданиям.

Разные культуры допускают различные социально приемлемые опоздания, не рассматривая их как нарушения пунктуальности. Так, например, японская культура вообще не допускает опозданий. Осуждают любые опоздания и в Германии. А вот большинство западных культур (Италия, Франция, Испания и др.) допускают опоздание на 10–15 минут.

¹² Ларошфуко Ф., Паскаль Б., Лабрюйер Ж. Суждения и афоризмы. С. 289.

В России правила точности гласят:

- Любое опоздание – это, прежде всего, проявление неуважения к ожидающему, каковы бы ни были причины этого опоздания. Тем более что мобильные телефоны сегодня есть у всех, и об опоздании можно предупредить и обязательно извиниться или же перенести переговоры на другое время, удобное для партнеров.

- Конечно, могут быть и форс-мажорные причины для опозданий. Однако, зная о возможности попасть в «пробку» и т. п., следует выходить из дома заранее, имея дополнительный запас времени.

- Если избежать опоздания не удалось, не надо оправдываться, называя массу причин. Это выглядит несолидно, к тому же производит впечатление, что человек убеждает самого себя, что опаздывать – это нормально.

- Лучшие прийти немного раньше назначенного срока и использовать свободное время для подготовки к встрече.

- Чрезмерная пунктуальность, доходящая до педантизма, тоже не одобряется. Так, например, не принято приходить на встречу задолго до ее начала. Этим можно поставить в неудобное положение человека, пригласившего на переговоры. Кроме того, слишком ранний приход выдает сильную заинтересованность во встрече и, как следствие, ослабляет позиции приходящего заранее. Важно найти золотую середину между безалаберностью и чрезмерной склонностью к точности и аккуратности и придерживаться ее. Иначе говоря, нужно уметь правильно опаздывать.

- Обычно допустимое время ожидания – пятнадцать минут. После того как с оговоренного момента встречи прошло 15 минут, можно и нужно уходить, потому что это срок не только терпения, но и уважения и самоуважения.

- Требование точности подразумевает не только необходимость приходить вовремя, но и не задерживаться дольше предусмотренного этикетом срока.

- *Средняя продолжительность пребывания в гостях, разрешенная этикетом, составляет 2–2,5 часа, если приглашают к завтраку, обеду или на чашечку кофе, и 3–4 часа – если на ужин.*

- *Если есть необходимость уйти раньше, нужно заранее предупредить об этом хозяев.*

- *Уходить после ужина следует не позднее полуночи.*

- *Время ухода с деловых приемов в виде фуршета определено в приглашении.*

- *Покидать приемы с рассаживанием принято через 30–40 минут после кофе.*

- *Перед тем как уйти из гостей, следует поблагодарить хозяев дома.* Проявить учтивость можно в устной форме, позвонив на следующий день или через 2–3 дня и очень коротко вновь поблагодарив хозяев. Если прием был очень многолюдным, то короткая благодарственная записка более уместна, чем телефонный звонок.

«Точность – вежливость королей и долг всех честных людей» – изречение французского короля Людовика XVIII не потеряло своей актуальности и в современном российском деловом этикете. Особенно это важно в системе деловых отношений, где точность, обязательность, пунктуальность выходят на первое место в ряду требований этикета. Точность и пунктуальность как личностные характеристики сегодня входят в состав профессиональных требований к претенденту на любую, а особенно – управленческую должность. И это связано с тем, что нарушение этих требований ведет не только к потере времени и денег, но, прежде всего, к потере деловой репутации и уважения со стороны партнеров, коллег, друзей и просто знакомых. Если человек, позиционирующий себя как профессионал, является на встречу с деловыми партнерами не вовремя, то, скорее всего, его примут за человека несерьезного и не уважающего чужие интересы и время. Закономерным итогом может стать вывод о том, что с ним нельзя иметь дела. Велик риск, что работа не будет выполнена в срок, а это приведет к потере не только времени, но и денег, и репутации всей организации, которую он

представляет. В этом отношении очень мудро звучит китайская поговорка: «Лучше сто раз отказаться, чем один раз не исполнить обещанного».

Сегодня популярностью пользуются тренинги по тайм-менеджменту, на которых рассказывается о методах учета и планирования своего времени. Есть смысл научиться это делать и таким образом упорядочить свой график и выстроить свои отношения со временем.

Второй важнейший принцип современного этикета – это принцип целесообразности действий.

Почему котлету не следует резать ножом? Потому что она мягкая. Почему нельзя входить с мороженым в городской транспорт? Потому что можно испачкать одежду окружающих людей.

Все очень разумно, просто. Современный этикет предполагает, что если мы не знаем, как нам следует действовать в какой-то нестандартной, новой для нас ситуации, то необходимо руководствоваться принципом целесообразности, удобства. Но при этом надо помнить, что удобно должно быть не только нам, но и окружающим нас людям.

Даже обращение со столовыми приборами, которые приводят в смущение своим количеством и разнообразием, становится достаточно простым, если руководствоваться этим принципом. Известно, что лежащие слева и справа от тарелки ножи и вилки соответственно составляют пары. Поэтому пользоваться ими следует по мере перемены блюд, начиная с тех, которые лежат дальше от тарелки, с тем, чтобы постепенно занимаемая ими площадь сокращалась, а с последней тарелкой официант унес бы и последние приборы.

Основываясь на целесообразности, современный этикет никогда не требует однозначности порядка действий: поступай только так и не иначе. Жизнь сложна и многообразна, и в ней порой возникают такие ситуации, которые не предусмотрены правилами. В этом смысле современный этикет не догматичен; он предполагает возможность выбора и творчества в нестандартных ситуациях. Абсолютной строгостью отличаются сегодня, пожалуй, только нормы дипломатического протокола. Во всех же других случаях

повседневного общения возможны нарушения, когда этого требует ситуация или здравый смысл. Приходя в противоречие с новыми условиями жизни, нормы этикета инвертируются. Например, веками складывалось правило, согласно которому женщина, идя рядом с мужчиной, должна занимать положение справа от него. Это было связано с тем, что принадлежностью мужского костюма всегда было оружие – шпага, сабля, пистолет и т. п. Сегодня оружие не является атрибутом мужского костюма, но правило сохранилось: женщина, идя рядом с мужчиной, располагается по правую руку от него. Однако если сегодня женщина идет рядом с военным, то она должна находиться слева от него. Это более целесообразно, поскольку иначе ее спутнику будет затруднительно исполнять воинский ритуал приветствия.

Таким образом, можно сказать, что современный этикет рассчитан не только на людей воспитанных, но и на людей, способных творчески применять знание правил этикета к конкретным ситуациям.

Третий принцип, на котором основываются нормы современного этикета, – это принцип красоты или эстетической привлекательности поведения.

Правила этикета вырастают из требований эстетики. И логика у них простая: «неприлично, потому что некрасиво». Поэтому этикет гласит:

- *Нельзя пить чай или есть суп, шумно втягивая в себя жидкость.*
- *Нельзя публично ковырять в зубах спичкой после еды, доставая застрявшие кусочки пищи.*
- *Не следует злоупотреблять косметикой, особенно в дневное время.*

Современный этикет предполагает единство формы и содержания поступка. Поэтому хорошее отношение к людям должно быть красиво оформлено, иначе самый добрый и благородный по своим намерениям поступок будет выглядеть нелепо, непривлекательно и может утратить свой благородный нравственный смысл. Больше

всего это относится к тем правилам поведения, которые касаются манер, жестов, мимики. Именно по соображениям эстетической привлекательности современный этикет рекомендует сводить к минимуму и всякое проявление нашей физиологии в присутствии других людей (чесать в голове, держать палец в носу или во рту, жевать на улице или в городском транспорте и т. п.).

Четвертый принцип, который лежит в основе правил современного этикета, можно определить как п р и н ц и п т р а д и ц и о н н о с т и. Он касается, прежде всего, тех норм и правил, которые трудно объяснить с позиции современных представлений о красоте, целесообразности и гуманизме. Например, почему при встрече обмениваются рукопожатием? Почему, входя в помещение, мужчины должны снимать головной убор, а женщины могут оставаться в нем?

Ответить на эти вопросы бывает очень непросто. Дело в том, что все эти нормы возникли очень давно и, дойдя до нашего времени, они утратили свой первоначальный смысл и значение. Сегодня они представляют собой обычаи и традиции, которые закрепились в культурном опыте того или иного народа. Объяснить же истоки того или иного правила довольно сложно. Так, относительно происхождения обычая снимать шляпу при приветствии мнения специалистов разделились. Одни считают, что этот обычай возник в Древнем Риме, где рабы должны были обнажать бритую голову при встрече со свободным гражданином, чтобы тот видел: это – раб. Другие относят его к временам Средневековья, когда рыцарь снимал шлем, оставляя голову незащищенной в знак доверия к человеку, с которым он встретился. А сохраняющийся до сих пор обычай произносить здравицы (желать здоровья) при употреблении напитков во время застолий проистекает главным образом из весьма распространенного среди наших предков страха быть околдованным или отравленным.

Таким образом, народные обычаи и традиции составляют основу четвертого принципа современного этикета. И, пожалуй, именно эти нормы этикета следует просто знать, помнить, поскольку вывести их смысл из условий современной жизни не всегда возможно.

Тем более что именно эта группа норм носит наиболее выраженный национальный характер. Ведь по большому счету не существует этикета как такового. Это всегда этноэтикет, всегда совокупность правил, регламентирующих и оформляющих отношения людей вполне конкретного общества, нации, страны.

Так что же нужно делать, чтобы стать воспитанным человеком? Достаточно ли знать существующие правила и принципы этикета? Ответ очевиден: конечно же, нет! Знание правил этикета – необходимое, но отнюдь не достаточное условие воспитанности. Важно еще уметь выполнять определенные действия. Так, например, мы все хорошо знаем, что во время еды вилку следует держать в левой руке, а нож в правой, но все ли и всегда ли мы умеем ими пользоваться красиво и непринужденно?

Кроме того, истинно воспитанным человеком можно считать только того, у кого выработаны устойчивые и прочные привычки поведения, т. е. способность и умение производить необходимые действия без особого контроля со стороны сознания, как бы автоматически. Не случайно поэтому говорят, что воспитанный человек – это не тот, кто долго думал, выбирал, прикидывал, как поступить, и, наконец, принял верное решение, а тот, кто иначе поступить просто не может.

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

Это касается не только повседневного этикета общения, но и этикета деловых отношений.

Особенность делового этикета в том, что манеры, умение вести себя во взаимодействии с другими людьми становятся фактором успеха (или неуспеха, провала) не просто отдельного индивида, а подчас целой организации, фирмы, коллектива.

Существуют такие сферы деятельности, где хорошие манеры оказываются в числе наиболее значимых профессиональных качеств работника. К ним относится и сфера социально-культурной деятельности.

Все возможные ситуации делового этикета можно условно разделить на следующие группы:

- ситуации повседневного делового общения;
- окказиональные ситуации – ситуации, носящие редкий, праздничный характер и потому требующие более регламентированных форм поведения, более изысканных манер, чем в обыденной жизни (например, посещение выставок, театров, ресторанов и т. п.);
- ситуации церемониального, протокольного характера (банкеты, приемы, переговоры и т. п.)¹³.

Для определения характера той или иной этикетной ситуации первостепенное значение имеет статус каждого из участников общения относительно других. Собственно говоря, задача этикета как раз и заключается в том, чтобы выявить и закрепить статусные различия людей, вступающих в общение, относительно друг друга и при этом, не разрушая эти статусы, помочь найти им взаимоприемлемую форму и стиль общения. Поэтому здесь важно все: пол, возраст, степень знакомства и родства, сословная, конфессиональная, профессиональная принадлежность и т. д. И чем больше обнаруживается таких различий, тем более этикетной (нормативно регламентированной) оказывается ситуация¹⁴. И конечно, от правильной оценки статуса партнера по общению зависит и выбор правильной линии поведения в общении с ним: кто должен здороваться первым, как обращаться (на «ты» или на «вы»), разговаривать стоя или сидя, кто первым протягивает руку для рукопожатия и т. д. В этом отношении этикет всегда представляет собой некие «правила игры», определенный компромисс, что позволяет людям различных социальных статусов вступать в общение друг с другом на взаимоприемлемых условиях.

В современном этикете важнейшими признаками, определяющими положение индивидов в этикетных ситуациях, считаются, как правило, три: пол, возраст и общественное положение. Причем в сфере деловых отношений именно социальный статус выходит

¹³ См.: Байбуриш А. К. Об этнографическом изучении этикета // Этикет у народов Передней Азии. М. : Наука, 1988. С. 35–36.

¹⁴ Там же. С. 24–27.

на первый план и определяет порядок и характер взаимодействий в различных ситуациях общения. Выполнение норм этикета – это всякий раз акт подтверждения, подкрепления того или иного статусного положения индивида.

Социальная роль, выполняемая человеком в обществе, задает образец действия данному индивиду в конкретной ситуации социального взаимодействия с учетом статусных различий участников. От каждого субъекта, занимающего ту или иную статусную позицию, ожидают поведение в соответствии с его ролью и в конкретных этикетных ситуациях. При этом значимость одного и того же статуса в различных ситуациях этикетного взаимодействия может актуализироваться или, наоборот, снижаться, нейтрализоваться.

Так, например, в ситуациях общения женщины и мужчины этикет предполагает, что более высокий статус имеет женщина. Ей принадлежит право первой протягивать руку для рукопожатия (если она этого пожелает), сидя приветствовать стоящего мужчину и т. п. Но в ситуации делового общения, когда, например, мужчина имеет статус начальника, а женщина – его подчиненной, положение меняется. Статусное преимущество оказывается на стороне мужчины-начальника. И в этом случае уже он имеет право (привилегию), предписанное его статус-ролью, протягивать руку для рукопожатия первым, не вставать со своего кресла, когда в кабинет входит секретарь или сотрудница его отдела, и т. п.

Деловой этикет определяет требования к трем аспектам культуры делового человека:

- к культуре общения;
- к культуре внешности;
- к культуре удовлетворения потребностей.

В последующих главах мы последовательно рассмотрим особенности этих этикетных требований.

Контрольные вопросы

1. Дайте определение понятию «этикет».
2. Раскройте содержание принципов современного этикета.
3. Перечислите «оттенки вежливости».

4. Что такое деловой этикет?
5. «Деловой человек – это...». Продолжите фразу.
6. «Хорошие манеры прибыльны». Прокомментируйте высказывание.
7. Дайте определение этикетной ситуации.
8. Перечислите виды этикетных ситуаций.
9. На чем основана этикетная субординация?
10. Требования к каким трем аспектам культуры делового человека определяет деловой этикет?

Литература

Байбурин А. К. Об этнографическом изучении этикета / А. К. Байбурин // *Этикет у народов Передней Азии*. М. : Наука, 1988. 264 с.

Волченко Л. Б. Гуманность, деликатность, вежливость и этикет: ценности культуры и морали / Л. Б. Волченко. М. : Изд-во МГУ, 1992. 115 с.

Лихачев Д. С. Письмо восьмое. О воспитанности // *Лихачев Д. С. Письма о добром и прекрасном*. М. : Детская литература, 1985. С. 30–34.

Школа этикета: поучения на всякий случай / авт.-сост. Л. С. Лихачева. 3-е изд. Екатеринбург : Сред.-Урал. кн. изд-во, 1998. 448 с.

Ягер Дж. Деловой этикет / Дж. Ягер. М. : Джон Уайли энд Санз, 1994. 288 с.

Глава 2

ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Личное и деловое общение. Приветствия. Рукопожатие. Объятия и поцелуи. Представления. Compliments. Извинения. Визитные карточки. Беседа, разговор. Этикет деловой беседы, переговоров.

Этикет и протокол в деловом общении. Правила общения на деловых встречах и переговорах. Подготовка к переговорам. Порядок встречи делегации. Рассадка по автомобилям. Визит вежливости. Рассадка за столом переговоров. Подарки и сувениры.

Ситуации повседневного делового общения. Этикет деловой переписки. Сетикет делового общения. Этикет телефонных разговоров. Мобильный этикет.

ЛИЧНОЕ И ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Все мы постоянно находимся в ситуациях общения – дома, на работе, на улице, в транспорте; с близкими людьми и совсем незнакомыми. Практически вся наша жизнь – это встречи и общение со многими людьми. От того, как протекают эти встречи, зависит и настроение, и отношения с людьми, и результаты нашей работы. И конечно же, огромное количество контактов, в которые ежедневно вступает человек, требует от него выполнения целого ряда условий и правил, позволяющих ему общаться, сохраняя личное достоинство и дистанцию по отношению к другим людям. Этикет – это особый язык общения, дающий возможность, поддерживая суверенитет каждой личности, достигать взаимопонимания и взаимоуважения, а в конечном итоге формировать ту ауру человеческой культуры, в которой только и может нормально существовать и развиваться личность.

Умение вести себя в обществе – одно из условий успеха в любом бизнесе. Как писал Д. Карнеги, «у человека лишь четыре способа общения с миром. Нас оценивают и классифицируют по четырем

вещам: что мы делаем, как мы выглядим, что мы говорим и как мы это говорим»¹⁵.

Повседневный этикет делового человека – это, прежде всего, культура общения, базирующаяся на четырех основных правилах, принятых в среде хорошо воспитанных людей во всех странах: вежливость, тактичность, естественность и достоинство, которые, в свою очередь, конкретизируются в ряде этикетных требований к манерам и формам общения деловых людей в различных этикетных ситуациях.

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

- *Всякий раз, встречая нового человека в обществе, необходимо уделить ему хотя бы немного внимания.*
- *В любой ситуации следует быть приветливым, вежливым, деловитым.*
- *Слушая собеседника, необходимо проявлять заинтересованность.*
- *Считается невежливым употреблять много иностранных слов и фраз.*
- *Не следует говорить «Ну?» или «Что?» вместо «Что вы сказали?» или «Простите, я не расслышал?».*
- *Неприлично громко хохотать и фамильярничать, а также пытаться скрыть смущение и неловкость развязностью. Развязность и раскованность не одно и то же.*
- *Даже с теми, кто не вызывает симпатии, надо быть корректным, выдержанным и вежливым.*
- *Не следует исправлять ошибки или акцент собеседника.*
- *В деловой обстановке не стоит употреблять такие фамильярные обращения, как «приятель», «дружище», «дорогая» и т. д.*

¹⁵ Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично; Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей; Как перестать беспокоиться и начать жить. 5-е изд. Минск : Попурри, 2005. С. 187.

Приветствия

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

Конечно, существует национальная специфика приветствий. Так, например, в Древнем Риме люди приветствовали друг друга вопросом «Хорошо ли вы потеете?», в Китае спрашивали «Ели ли вы сегодня?», а в Монголии – «Здоров ли ваш скот?». В Японии, приветствуя друг друга, кланяются. А в Тунисе, здороваясь на улице, не только кланяются, но и подносят правую руку сначала ко лбу, затем к губам и, наконец, к сердцу. «Я думаю о тебе, я говорю о тебе, я уважаю тебя» – таков смысл этого приветствия. Интересное свидетельство о национальных приветствиях представлено журналистом Михаилом Домогацких, несколько лет проработавшим в странах Юго-Восточной Азии. Он вспоминает в своих очерках приветствие, которым встречали гостей в одном клане папуасов Новой Гвинеи:

«Оно звучало примерно так:

- Дай я оближу твое лицо. А ответ был не менее оригинальным:
- Дай я обнюхаю тебя всего»¹⁶.

Но, так или иначе, все существующие у разных народов приветствия связаны с пожеланием человеку добра, здоровья, благополучия.

Согласно современным правилам этикета:

- младший по статусу первым здоровается со старшими по статусу. Но инициатива рукопожатия принадлежит последним;
- входящий в помещение, где уже находятся другие люди, также здоровается первым;

¹⁶ Домогацких М. Г. Ожерелье экватора. М. : Мысль, 1980. С. 360.

- *при встрече людей равного статуса первым здоровается тот, «кто лучше воспитан»;*
- *считается признаком хорошего тона здороваться с человеком, который приветствует вашего спутника, вне зависимости от знакомства с ним;*
- *перед тем, как что-то спросить, следует вначале поздороваться с тем, к кому обращаются;*
- *обгоняющий здоровается в тот момент, когда поравняется со знакомым. Проходящий мимо стоящего также здоровается первым;*
- *нарушением правил хорошего тона считаются шумные приветствия, энергичные похлопывания по плечу, вообще всякие действия, которые привлекают внимание посторонних и ставят человека в неловкое положение;*
- *считается совершенно недопустимым, когда к официантам, продавцам, водителям такси, другим работникам сферы обслуживания обращаются на каком-либо жаргоне, пренебрежительно, фамильярно (например, «девушка», «красавица», «командир» и т. п.);*
- *встречая знакомого несколько раз в течение дня, можно использовать вежливые формулировки приветствий или, если все исчерпаны, можно просто улыбнуться, вежливо кивнуть головой. Но не следует отворачиваться и делать вид, будто его не заметили.*

Сервантес справедливо и остроумно заметил: «По части учтивости лучше пересолить, чем недосолить».

Рукопожатие

Люди приветствуют друг друга не только с помощью слов, речевых формул, но и с помощью жестов. Наиболее известный и распространенный жест приветствия – рукопожатие.

Это очень древний жест, который зафиксирован еще на древнем барельефе (примерно 850 г. до н. э.), изображающем рукопожатие царей Вавилона и Ассирии. Этот жест всегда был очень много-

значным. Первоначально он был распространен среди воинов, рыцарей, которые при встрече протягивали открытую ладонь, демонстрируя свои дружелюбные намерения и отсутствие в руке оружия. Брошенная наземь перчатка означала вызов на дуэль. Позже с помощью рукопожатий заключались договоры, «рукобительем» подтверждались и узаконивались сделки. Вот почему рукопожатие распространено в основном среди мужчин.

Первые правила этикета предписывали пожимать друг другу руки лишь друзьям, а дальних знакомых или малознакомых людей следовало приветствовать слегка приподнимая шляпу. Отсюда и берет начало русское выражение «шапочное знакомство» – знакомство случайное, поверхностное.

Сегодня рукопожатие настолько закрепилось в нашем сознании как знак дружеского настроения, что не принять протянутой руки считается оскорблением. Поэтому правила приличия рекомендуют:

- *Мужчинам всегда обмениваться рукопожатием друг с другом, женщинам – только по обоюдному согласию и желанию.*
- *Когда здороваются за руку, мужчина должен встать.*
- *Мужчина должен снимать перчатку, когда здороваются за руку, женщина может этого не делать; но варежки при рукопожатии снимают и мужчина, и женщина.*
- *Когда по какой-либо причине невозможно подать руки (она грязная или мокрая), то следует сразу же объяснить это и извиниться.*
- *При рукопожатии не следует протягивать руку тыльной стороной вниз, поскольку таким жестом выказываются превосходство.*

Рукопожатие может быть очень информативным, особенно его интенсивность и длительность. Так, считается, что по пожатию руки можно не только узнать отношение человека, но и его характер. Например, подать два пальца – это высокомерное приветствие; подать руку лодочкой – приветствие смущенного человека; долго пожимать руку, не отпуская, – проявление дружеского или фамиль-

ярного интереса к человеку. Кроме того, слишком короткое, вялое рукопожатие очень сухих рук может свидетельствовать о безразличии. Наоборот, слишком влажные руки бывают у людей при сильном волнении. Чуть-чуть удлиненное рукопожатие наряду с улыбкой и теплым взглядом демонстрирует дружелюбие. Однако задерживать руку партнера в своей руке не стоит: у него может возникнуть чувство раздражения – он как будто попал в капкан.

Следует учитывать различия в отношении к рукопожатию у иностранцев. Для многих народов этот жест достаточно интимный. Например, при встрече с бизнесменами из Азии не надо сжимать им ладонь слишком сильно и долго. Наоборот, предприниматели из Европы и Америки не любят вялых рукопожатий. Наибольшую тактичность в рукопожатиях и вообще прикосновениях следует соблюдать в мусульманских странах, особенно по отношению к женщинам. Здесь запрещено прикасаться к лицам противоположного пола. В то же время деловые партнеры из Европы и Америки в большинстве случаев здороваются с деловой женщиной за руку, тем самым демонстрируя, что она считается равноправным деловым партнером.

Объятия и поцелуи

Более дружескую и интимную форму приветствия представляет собой объятие. У ряда народов (например, в Центральной Азии и Австралии) ему даже отдается предпочтение по сравнению с другими жестами приветствия.

У европейских же народов наиболее полно передающим симпатию и радость встречи считается поцелуй, в котором отчасти выражается даже чисто физическое удовольствие от встречи.

Так, например, у русских традиционно при встрече после долгой разлуки или при прощании, а также при поздравлении своих родственников и близких друзей было принято целоваться три раза. Это так называемый троекратный поцелуй. В европейской же традиции принят двукратный поцелуй.

Кроме того, в большинстве стран мира, в том числе и у нас, принято целовать руку женщинам: как правило, в торжественной, праздничной обстановке и женщинам старшего возраста и замужним.

При этом следует учитывать ряд правил:

- *Целовать женщине руку можно только в закрытых помещениях.*
- *Нельзя целовать руку во время еды.*
- *Целуя руку женщине, мужчине не следует поднимать ее руку слишком высоко, он должен склониться сам.*
- *Во время приемов следует поцеловать руку лишь хозяйке.*

Сама по себе процедура приветствия может выражать не только симпатию и дружеское расположение, но и более разнообразную гамму чувств, в частности смирение, преданность и почтение.

Представления

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

Здесь важно помнить следующее:

- *Принято представлять человека более низкого социального статуса человеку более высокого статуса (подчиненного – руководителю; при равенстве должностных статусов: младшего по возрасту – старшему, мужчине – женщине, более молодую женщину – старшей и т. д.). Причем имени старшего можно и не называть, предполагая, что оно должно быть известно младшему.*
- *Формулы «Могу ли я представить...» или «Разрешите представить вам...» приемлемы в деловом общении, но несколько чопорны. Достаточно сказать просто и ясно: «Ольга Николаевна, это Сергей Павлович Уваров». Не следует пересказывать их биографии, за исключением тех случаев, когда это необходимо и того требует логика ситуации.*

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

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

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

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

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

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

Кроме повседневных случаев представления, существуют и окказиональные ситуации, в которых также возникает необходимость познакомить людей между собой. Некоторые из них требуют соблюдения особых правил:

• Лектора (артиста) представляют организаторы.

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

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

• Женщины на встречах, носящих светский характер, как правило, сами не представляются мужчинам. Для знакомства

им лучше всего прибегнуть к помощи третьих лиц. Но если встреча носит сугубо деловой характер, то тонкости представления могут и не соблюдаться.

• *Словесные формы, в которые облекается знакомство, различны. Например: «Питер, вам уже приходилось встречаться с Петром Николаевым? Он впервые в Англии и хотел бы поговорить с вами об особенностях учебного процесса в вашем университете», «Анна, я рада представить вам Александра Егорова. Он только что приехал с международной книжной ярмарки. Вы ведь, кажется, тоже интересуетесь книгоиздательством?».*

В зависимости от ситуации можно изобретать любые формулировки, лишь бы они были корректными и соответствовали основным принципам знакомства.

Комплименты

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

Комплимент (франц. *compliment*) – лестное замечание в адрес кого-либо, похвала. В отличие от лести, комплимент – «небольшое преувеличение достоинства, которое собеседник желает видеть в себе»¹⁷.

Прокомментировать комплиментом можно то, что человек носит («Мне нравится ваш костюм»), внешность человека («У вас прекрасная прическа»), умения («Вы замечательный художник»), особенности личности («Мне нравится ваш смех, он так заразителен»), имущество («У вас потрясающая машина»).

¹⁷ Рухманов А. А. Искусство комплимента [Электронный ресурс]. URL: <http://psytop.com/content/view/120/4/> (дата обращения: 25.03.2016).

• *Чтобы завязать разговор, можно начать его с комплимента: «У вас прекрасная коллекция. Наверное, потребовалось немало усилий, чтобы ее собрать?», «Вы замечательный оратор. Как вам удается так владеть вниманием аудитории?».*

• *Эффективными считаются комплименты на фоне антикомплимента себе*¹⁸. Например, один сотрудник может сказать другому: «Как тебе удается сохранять спокойствие и невозмутимость при разговоре с таким вездливый посетителем? Я бы так не смог».

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

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

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

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

¹⁸ Рухманов А. А. Искусство комплимента [Электронный ресурс]. URL: <http://psytop.com/content/view/120/4/> (дата обращения: 25.03.2016).

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

Извинения

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

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

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

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

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

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

Визитные карточки

Прообраз нынешней визитной карточки появился в XVI в., когда германские студенты в университете Падуи, прежде чем уезжать на каникулы к себе на родину, посещали с визитом своих

профессоров и в знак дружеского отношения оставляли им цветную миниатюру с изображением фамильного герба, под которой визитер писал от руки свое имя и дату.

Самая ранняя из новых, более привычных нашему глазу «карточек», написанная от руки, датируется 1731 г. (Флоренция). Затем появились гравированные карточки, рельефные – с выдавленным именем или монограммой, литографические, а в начале XX в. – вполне обычные, изготовленные типографским способом.

В дореволюционной России функционал визитных карточек был очень широк. Без них невозможно было обойтись при знакомстве. С вручения визитной карточки лакею начинался визит в дом. Ее посылали в день именин, при сообщении о рождении, свадьбе, в ответ на приглашение на обед или бал. Загибая те или иные углы карточки, гость, не заставший хозяев дома, мог уведомить их о своем визите, выразить сочувствие или соболезнование. Наконец, нарядно оформленные визитные карточки заменяли поздравительные открытки, а карточки с портретом владельца давались как фотографии друзьям, родственникам и возлюбленным. Разнообразны были не только ситуации использования, но и особенности оформления визитных карточек мужчин и женщин, военных и штатских.

В советскую эпоху визитные карточки практически были упразднены, и традиция их использования прервалась. В настоящее время в российской деловой среде функционирование визитных карточек регламентируется правилами, заимствованными из европейского этикета.

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

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

Шрифт визитной карточки может быть любым, но обязательно четким и понятным, чтобы изучение визитной карточки не превратилось в дешифровку имени и фамилии ее обладателя.

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

Индивидуальные визитные карточки могут быть представительскими, личными и деловыми¹⁹. В зависимости от типа варьирует и представленная на них информация:

- *На представительской визитной карточке указывают имя, отчество, фамилию, полное название организации и должность.* Этот тип карточек обычно используется в тех случаях,

¹⁹ Также существуют визитные карточки фирмы, содержащие информацию об учреждении и выполняющие представительские функции, и семейные визитные карточки, использующиеся исключительно в неофициальной обстановке.

когда их владелец не нацелен на дальнейшее деловое сотрудничество, а намерен ограничиться только конкретной ситуацией общения.

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

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

- *Строгих правил, регламентирующих расположение данных на визитной карточке, не существует. Сравнительно недавно этикетом предусматривалось два типа оформления в зависимости от статуса владельца. В первом случае в центре карточки помещали название организации и ее логотип, ниже указывали имя, отчество, фамилию и должность сотрудника и контактные данные. Такими визитными карточками пользовались рядовые сотрудники, в особенности агенты и менеджеры по продажам. Во втором случае в центре карточки указывались имя, отчество и фамилия владельца карточки, под ними – должность, слева внизу – название и адрес организации, а в правом нижнем углу – контактные данные. Так оформлялись визитные карточки руководителей. Но в настоящее время это различие не столь существенно.*

- *Если существенную часть деловой активности человека составляет общение с зарубежными партнерами, целесо-*

образно заказать два комплекта визитных карточек – один на русском, а другой на английском или родном языке партнеров. Распространенные в отечественной деловой практике двусторонние карточки противоречат требованиям этикета. Обратная сторона визитной карточки должна оставаться чистой, так как на ней можно делать записи, содержащие необходимую информацию о человеке – от контактных данных до хобби и художественных предпочтений (конечно же, эта информация вносится не в присутствии владельца карточки).

Детально разработанного ритуала обмена визитными карточками нет. Но все же существуют некоторые правила, регламентирующие эту процедуру, а также другие ситуации их использования.

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

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

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

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

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

- *Если изменились контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты и т. п.), то можно вписать их от*

руки, но при изменении должности вписывать новую считается неприличным. В этом случае следует как можно быстрее отпечатать новые визитные карточки.

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

- Рекомендуется всегда иметь при себе не менее десяти своих визитных карточек.

Обменявшись визитными карточками, можно начинать разговор, во время которого, согласно этикету, также следует придерживаться определенных правил.

Беседа, разговор

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

- Считается недопустимым трогать собеседника за руку или плечо, стараясь таким образом привлечь его внимание; смотреть на часы во время разговора; смотреть в сторону; разговаривать, не поднимая глаз; слушать краем уха; разговаривать на большой дистанции.

- Во время беседы не принято называть присутствующее при разговоре третье лицо местоимением он (она); в этом случае надо называть человека по имени. К примеру, не «Он был сегодня на совещании», а «Иван Петрович был сегодня на совещании».

- В том случае, если имя собеседника трудно вспомнить или есть риск перепутать, следует переспросить его, извинившись при этом, а не подыскивать особых обращений-заменителей.

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

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

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

- *Некрасиво говорить намеками, понятными лишь отдельным собеседникам.*

- *Правила хорошего тона запрещают перебивать говорящего, особенно если это пожилой человек. Не следуетправлять рассказчика и подсказывать ему.*

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

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

Этикет деловой беседы, переговоров

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

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

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

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

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

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

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

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

- *Не стоит слишком энергично и напористо доказывать свое.*
- *Собеседник всегда заслуживает того, чтобы ему дали высказаться до конца, а его доводы были услышаны.*

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

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

- *Некоторые обороты речи могут усложнить спор, а другие, наоборот, могут смягчить ситуацию.* Вместо фразы «Вы

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

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

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

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

ЭТИКЕТ И ПРОТОКОЛ ДЕЛОВЫХ ВИЗИТОВ

Существенной особенностью многих визитов дипломатического и делового характера является то, что отдельные люди представляют здесь не только самих себя, но, прежде всего, организацию, фирму, страну. Поэтому само оформление событий (ситуаций), уровень почестей и порядок встреч, переговоров, приемов и т. д. должны соответствовать содержанию визита, его целям и характеру. Все это определяется протоколом, который вводит в практику общения правила церемониала (наиболее строгой, регламентированной формы этикета) и следит за их исполнением.

Этимологически слово «протокол» означало в византийской дипломатии первую часть составленного в торжественных выражениях документа, в котором перечислялся состав участников. В настоящее время под протоколом понимается совокупность обще-

принятых правил, традиций, условностей, регулирующих порядок различных церемоний и соблюдаемых правительствами, ведомствами, представительствами, официальными лицами и деловыми партнерами в официальном международном (политическом, деловом и т. п.) общении.

Нормы протокола в своей основе исходят из принципов вежливости и взаимоуважения. И хотя вежливость не имеет обязательной юридической силы, дипломаты и бизнесмены все же стараются соблюдать эти нормы.

Критерием для определения характера и уровня церемониальных мероприятий служат цель приезда делегации (цель визита, встречи) и ранг главы делегации. В зависимости от этого разрабатываются сценарии церемонии встречи (персональный состав встречающих, участие представителей прессы, преподнесение цветов и пр.), приветствия и представления, проведения переговоров и приемов и т. д.

В международной протокольной практике принято выделять несколько основных видов визитов: визиты официальные, осуществляемые на высоком уровне («саммит» – в переводе с англ. *summit* – «вершина»); деловые (рабочие) визиты; неофициальные визиты; визиты проездом.

Каждый из них имеет свои этикетные, церемониальные особенности, отступления от которых могут повлечь за собой серьезные политические и деловые осложнения.

Кстати, в истории дипломатии таких случаев было немало. Так, например, в 1768 г. в Лондоне произошел следующий инцидент. Французский посол опоздал на дворцовый бал, а придя на него, увидел, что на его месте сидит русский посол Чернышев рядом с австрийским послом. Француз не нашел иного решения, как втиснуться между ними. Произошла ссора, приведшая к дуэли, на которой русский посол был ранен.

Другой случай был связан с тем, что в Китае императору заставляли отвешивать девятикратный земной поклон. Когда же русский посланник счел для себя унижительным отвесить традиционный поклон перед китайским императором, китайский двор посчитал себя оскорбленным, и результаты миссии были неблагоприятны.

В России уже в 1774 г. был разработан «Церемониал для чужестранных послов при императорском всероссийском дворе». В 1827 г. были изданы «Высочайше утвержденные этикеты при Императорском Российском дворе». В этом правительственном документе устанавливался порядок встреч и проводов зарубежных послов.

Существовали и другие документы, более позднего периода, регулирующие порядок дипломатических, международных отношений, в частности Венская конвенция, принятая в Вене на конференции ООН 18 апреля 1961 г.

Правила общения на деловых встречах и переговорах

Деловые контакты – это деловые встречи, деловые беседы, это совещания и конференции, круглые столы и симпозиумы. Это личные встречи нескольких людей, занимающихся одной проблемой, решающих общие задачи. От умения наладить эти контакты, четко сформулировать свои проблемы, рассказать о них, от умения обобщать, доказательно спорить во многом зависит успех дела.

• Договорившись о встрече, следует записать время и место, спланировать все свои дела так, чтобы не откладывать их, не заканчивать в спешке, не торопиться на встречу. Важно продумать план разговора, выделить главное, а также четко сформулировать для себя цель встречи.

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

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

Подготовка к переговорам

Существуют свои этикетные особенности и в ведении переговоров с деловыми партнерами.

Переговоры начинаются с того момента, когда одна из сторон выступит с предложением обговорить детали и условия заключения контракта. Когда вторая сторона принимает предложение, наступает один из важнейших этапов – подготовка к переговорам. Именно на этом этапе во многом закладывается успех переговоров. От того, насколько тщательно будут подготовлены переговоры, зависит не только их конечный результат, но и сам процесс: будут ли переговоры длительными, затяжными, конфликтными или они пройдут быстро, без срывов.

Подготовка к переговорам включает два основных вопроса:

- 1) решение организационных проблем;
- 2) проработку самого процесса переговоров.

К организационным проблемам относятся: составление программы приема, формирование делегации участников переговоров, определение места и времени переговоров и т. д.

Наибольшее внимания, затрат сил и времени требует подготовка программы приема иностранных партнеров.

Основными элементами этой программы являются:

- порядок встречи;
- персональный состав встречающих;
- приветствия и представления,
- приветственные речи;
- рассадка по автомашинам;
- деловая часть программы (встречи, беседы, переговоры);
- приемы, завтраки, обеды;
- экскурсионная программа и культурные мероприятия;
- проводы.

Порядок встречи делегации. Здесь следует соблюдать следующие протокольные правила:

- *Ранг и должность главы встречающей делегации должны соответствовать рангу и должности главы приезжающей*

делегации, т. е. если приезжает глава иностранной фирмы, то его должен встретить глава фирмы принимающей.

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

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

Приветствие и представления. Приветствия и представления членов делегации осуществляются в следующем порядке:

- *Первым представляется глава принимающей делегации.*

- *Вторым представляется гость – глава иностранной фирмы.*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- *Сопровождая членов делегации в отель, ни в коем случае не следует бросать их у входа. Это невежливо: у них могут возникнуть вопросы при оформлении документов. Провожать гостей до их номеров также неудобно, поскольку это вынуждает их пригласить сопровождающих в номер на чашку чая или кофе. Лучше всего попрощаться с гостями в холле отеля, договорившись с ними о визите вежливости (протокольном визите).*

Визит вежливости. В соответствии с общепринятой практикой, прежде чем начать деловую часть своего визита, почетный гость (глава прибывшей делегации) наносит визит вежливости принимающей стороне. Этот визит является как бы ответом на встречу гостя при его приезде. Необходимость в протокольном визите объясняется и тем, что главы делегаций должны еще раз уточнить программу пребывания, внести какие-либо изменения в нее, если это необходимо.

Визит вежливости – это фактически начальный этап переговоров, во время которого требуется последовательное выполнение ряда процедур:

- взаимное приветствие;
- официальное представление и обмен визитными карточками;
- обмен мнениями;
- знакомство с программой переговоров;
- уточнение и согласование программы переговоров.

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

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

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

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

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

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

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

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

- *Инициатива ведения беседы находится у принимающей стороны.*

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

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

Рассадка за столом переговоров. Существует несколько вариантов рассадки за столом переговоров:

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

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

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

- *Председательствуют по очереди по алфавиту или на первом заседании председательствует хозяин, а далее по алфавиту.*

И еще несколько советов, касающихся этикета переговоров:

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

- *Комната для переговоров должна иметь надлежащий вид. В ней должно быть очень чисто, не душно и не шумно. Стулья и кресла должны быть удобными и не располагаться напротив окон, поскольку участникам переговоров может помешать солнечный свет или их отвлечет неблагоприятный*

пейзаж. В любом случае гостям необходимо предложить выбрать себе места.

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

- В комнате для переговоров должны присутствовать наглядные материалы о деятельности принимающей организации: буклеты, образцы продукции.

- Как бы медленно ни шли дискуссии, как бы ни были въедливы партнеры, следует всегда сохранять выдержку, терпение, не повышать голоса, не делать замечаний, не ходить расерженно по комнате.

- Пытаясь изменить в свою пользу ход переговоров, никогда не следует прибегать к уловке, которую иногда позволяют себе некоторые представители на переговорах: они говорят, что кое-кто предлагает им более выгодные условия сделки. В солидных деловых кругах это считается шантажом и бестактностью. Каждый волен выбирать себе самого выгодного компаньона, но должен делать это достойно, не оскорбляя других.

По окончании переговоров принято делать коллективные фотографии и обмениваться подарками.

Подарки и сувениры

Обмен подарками или сувенирами (т. е. небольшими вещами, которые призваны напоминать о посещении страны или какого-либо места, учреждения), как и угощение, у многих народов является обязательным элементом гостеприимства. Собственно говоря, гостеприимство и само является определенной формой дарообмена, предполагающей, что хозяин может рассчитывать на то, что рано или поздно и он окажется в положении гостя. В этом смысле

подарок действительно выступает своеобразным эквивалентом, знаком определенных отношений, как бы частичкой самого дарящего, его чувств к хозяину. Не случайно существует поговорка: «Дорог не подарок, а дорого внимание». К этому можно лишь добавить, что важны еще целесообразность и тактичность подарка.

В ситуациях повседневного этикета к подаркам предъявляется ряд требований:

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

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

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

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

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

- *Считается, что отказаться от подарка можно только в самом крайнем случае, если сам подарок (его смысл) неприличен или если он настолько ценен, что, приняв его, человек будет чувствовать себя должником. В этом случае не стоит долго объяснять, почему невозможно принять этот подарок. Следует достаточно твердо, но вежливо сказать (или*

отправить обратно подарок, сопроводив его запиской): «Благодарю за проявленное внимание, но принять этот подарок я не могу».

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

- *Если подарок не очень обрадовал, не нужно показывать своего недовольства и разочарования. В любом случае за подарки надо вежливо поблагодарить, ведь люди искренне хотели сделать приятное.*

Существенные и важные наставления на этот счет были даны в свое время в книге «Правила светской жизни и этикета. Хороший тон» (1889): «Чтобы иметь право дарить, нужно уметь дарить так, чтобы соблюсти при этом величайшую деликатность.

Дарить кому-нибудь что бы то ни было только потому, что эта вещь нам самим не нужна, – неприлично²⁰; особенно если тот, кому мы ее дарим, ранее этого видел эту самую вещь у нас.

Дарить какую-нибудь такую вещь, которую мы в свою очередь получили в подарок, тоже неприлично по отношению к тому, кто нам ее подарил»²¹.

В деловых отношениях эти правила также необходимо соблюдать. Кроме того, нельзя забывать и о такой немаловажной мелочи, как сувениры для партнеров, особенно при переговорах с азиатскими бизнесменами, которые к этому относятся очень серьезно. Но и при встречах с американцами или западноевропейцами нужно заготовить какие-либо существенные дары на случай приема у руководства фирм.

²⁰ Как в связи с этим не вспомнить «статую неприличного вида» из рассказа А. П. Чехова «Произведение искусства», которая в качестве подарка переходила из дома в дом.

²¹ Правила светской жизни и этикета. Хороший тон. Сборник советов и наставлений. Репринт. воспроизведение издания 1889 г. М. : РИПОЛ, 1991. С. 122–123.

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

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

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

• *Не рекомендуется дарить:*

– *матрешки и самовары – они есть почти у всех иностранцев;*

– *предметы гардероба, кроме галстуков и женских шелковых шарфов или платков с логотипом фирмы;*

– *колющие и режущие предметы (ножи, значки на длинных булавках и т. п.). Во многих странах колющие предметы – дурная примета. Так, к примеру, подарок в виде ножа деловому партнеру из стран Латинской Америки может быть воспринят им как разрыв отношений;*

– *зеркала и носовые платки – во многих странах они являются предметами, связанными с суевериями;*

– *иконы, предметы религиозного культа.*

• *Следует избегать повторения подарков. Это считается серьезным нарушением этикета.*

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

- Не рекомендуется делать подарки тем людям, с которыми переговоры о возможных совместных проектах только начаты, поскольку это может быть воспринято как попытка оказать влияние на исход переговоров. Наиболее приемлемы небольшие сувениры с фирменными логотипами по окончании переговоров.

- Важным моментом считается стоимость подарка. Законодательство многих стран запрещает лицам, занимающим официальные должности, принимать дорогостоящие подарки. Это может быть расценено как взятка. Поэтому в российской официальной и деловой среде стоимость подарка не должна превышать 3 тыс. рублей, в других странах – не дороже 100 долларов, а в США – не дороже 20 долларов. Не приняты дорогие подарки и в Австралии. Поэтому там лучше ограничиться ручкой, блокнотом, портмоне, брелком или кружкой.

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

- Мужчинам, как правило, цветы не дарят. Исключения составляют юбилеи и весьма значительные события в жизни данного человека, да и в этих случаях цветы в качестве единственного подарка не дарят.

Кроме того, существуют и свои особенности в дарении цветов и подарков в разных странах. Так, например, в Венгрии хризантемы и гортензии символизируют скорбь. В Германии цветы яркого красного цвета считаются символом страстной любви, а букет из желтых и белых цветов – знак траура. При этом число цветков в букете, в отличие от нашей традиции, должно быть четным. В странах же Латинской Америки, наоборот, красные цветы символи-

зируют кровь и смерть. В Китае и Турции не любят сочетания белого и синего, но хорошо относятся к сочетанию красного и зеленого.

В Японии и Китае негативно относятся к числу «4», которое ассоциируется у них с символикой смерти. Китайцам не следует дарить часы, так как в китайской культуре они являются напоминанием о краткости человеческой жизни. В китайском языке иероглиф «часы» напоминает иероглиф «смерть», поэтому часы в виде подарка часто считаются знаком несчастья. На Ближнем Востоке не допускаются подарки с изображением обнаженных женщин и домашних животных, например собак, которые считаются в этих странах нечистыми животными.

Кроме вещных подарков и сувениров в практике деловых отношений принято обмениваться поздравительными и благодарственными открытками и письмами. К числу таких поводов относятся:

- новогодние, рождественские и другие отмечаемые партнерами праздники;
- день рождения, юбилей, годовщина какого-либо события, важного для делового партнера;
- повышение по службе;
- получение ученой степени, какого-либо звания и т. п.;
- благодарность за особую оказанную помощь, положительные рекомендации;
- пожелания скорейшего выздоровления и др.

Поздравляя деловых партнеров с каким-либо праздником, следует внимательно отнестись к их национальным и религиозным статусам и не поздравлять людей, исповедующих нехристианскую религию, с Рождеством или Пасхой. Если же среди партнеров есть представители разных конфессий, то лучше отправить открытку нейтрального свойства (например, с изображением зимнего или весеннего пейзажа) и поздравить с «Праздником зимы!» или «С наступлением весны!» и т. п.

ЭТИКЕТ УДАЛЕННЫХ КОММУНИКАЦИЙ

На развитие этикета общения издавна влияли разнообразные факторы, и не последнюю роль в этом процессе играли культурные новации и технические изобретения, которые создают новые ситуации взаимодействия и меняют представление об уместном и неуместном, одобряемом и осуждаемом поведении. Так, с изобретением письменности живое общение лицом к лицу дополнилось иными способами передачи информации. Из практики обмена письмами сформировался этикет переписки: появились различные жанры личных и деловых писем. Возник даже особый вид справочников – письмовники, в которых приводились образцы писем для разных случаев. Ценились изящество, глубина мысли, слога, красота почерка. С изобретением телеграфа претерпела изменения и эпистолярная традиция. Обстоятельность и подробность писем уступила место краткости и емкости сообщений, сформировался так называемый телеграфный стиль переписки.

Не осталось без изменений и устное общение. Появление телефона потребовало выработки новых требований, предъявляемых уже не только к монологическому высказыванию (как в письме), но и к построению диалога. Теперь и переговоры должны были стать краткими, не утрачивая качеств эффективности и вежливости. Наконец, распространение интернета знаменовало новую эру в развитии как технологий, так и межличностного общения. Появилась возможность оперативного письменного (и не только письменного) взаимодействия с людьми, находящимися на значительном отдалении друг от друга, обмена данными различного типа, возникли новые средства эмоциональной выразительности (эмотиконы).

Современный этикет удаленных коммуникаций включает различные формы связи: традиционную бумажную и электронную переписку, телефонные переговоры, общение при помощи мессенджеров (программ для мгновенного обмена сообщениями). В той или иной степени все они оказываются задействованы в деловом общении, но границы их применения и этикетные правила использования различаются.

Этикет деловой переписки

Значительная часть деловых контактов во всем мире осуществляется посредством переписки. Поэтому очень важно уметь писать деловые письма, которые дают наиболее выгодное представление об авторе и об организации, которую он представляет.

В принципе, все официальные письма составляются по единому международному стандарту. В соответствии с ним письмо пишется не от конкретного лица, а от лица коллективного – юридического. Такая форма изложения определяется тем, что в служебном письме выражаются коллективные интересы и подписывается оно, как правило, официальным лицом – директором предприятия, учреждения, председателем комиссии, секретарем оргкомитета (подпись «Оргкомитет», строго говоря, не совсем верна).

В нашей стране нет общепринятого стандарта делового письма, но все-таки есть определенные правила, которые следует соблюдать:

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

- *Бумага для письма должна быть чистой, аккуратно обрезанной.*

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

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

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

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

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

- *Подпись ставится на правой стороне листа, под заключительной формулой вежливости. Фамилия подписывающегося печатается под его рукописной подписью.* При этом важно помнить, что при переписке между организациями-партнерами статус подписывающего лица должен быть равен статусу адресата, т. е. письмо директору подписывает директор организации, письмо начальнику отдела – начальник отдела.

Следует подписывать и отправлять только те письма, которые хорошо отпечатаны, красиво расположены на бумаге, безукоризненно аккуратны и внешне выглядят приятно, т. е. письма, которые сразу же производят благоприятное впечатление. Вот несколько правил, необходимых для того, чтобы деловое письмо получилось привлекательным и правильно оформленным:

- *Конверт должен соответствовать бланку по качеству и плотности бумаги.*

- *Широкие поля делают письмо более легким для чтения и более привлекательным.*

- *Допечатывать деловое письмо на обратной стороне листа считается грубым нарушением этикета.*

- *Все деловые письма следует печатать на компьютере по крайней мере в двух экземплярах. Копия должна храниться в папке для корреспонденции.*

- *Текст, разделенный на абзацы, легче читать. Поэтому каждую новую мысль или идею лучше начинать с красной строки, а выражать эту мысль как можно проще и лаконичнее.*

- *В письме не должно быть ошибок в правописании, опечаток, неправильно или нескладно построенных фраз. Грамматические ошибки, плохая орфография, отсутствие знаков препинания или неправильное их использование могут свести на нет все усилия.*

- *Если возникает необходимость привлечь внимание адресата к отдельным словам или фразам, их принято выделять полужирным шрифтом или курсивом. Не рекомендуется использовать для этого подчеркивания.*

Наконец, этикет предъявляет требования не только к внешнему виду и содержанию письма, но и к процессу письменной коммуникации.

- *На полученные письма следует отвечать незамедлительно, в течение 10 дней. Если подробно ответить в такой срок невозможно, необходимо, по крайней мере, известить о получении письма, объяснить, почему ответ задерживается, и сообщить, когда он будет дан.*

- *Если это не первое письмо к партнеру, его следует начинать с вежливой ссылки на последнее его письмо. Это не столько дань уважения, сколько уведомление о том, что письмо получено и дальнейший диалог строится на его основе.*

- *Если же письмо является началом делового общения, необходимо начать с представления своей фирмы, ее миссии и целей. Еще лучше послать партнеру буклет с подробной*

информацией о фирме. Однако рекламный материал не должен быть объемным. Текст этого материала должен быть на языке партнера или на английском языке.

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

Сетикет делового общения

В последние годы, особенно в сфере деловых отношений, формируется и своеобразный этикет глобальной сети Интернет, складываются особые правила общения посредством электронной почты. Эти правила получили название *нетикет* (*netiquette* – от англ. *net* – сеть и *etiquette*). В русском языке для обозначения этого раздела этикета появилась калька *сетикет*.

Правила сетикета неоднородны и могут быть разделены на технологические, этические и собственно этикетные. К технологическим правилам относятся установления, призванные обеспечить безопасность интернет-коммуникации. Например, для пересылки текстов по электронной почте принято использовать формат RTF, так как он является многоплатформенным и поддерживается разными версиями редактора Microsoft Word. Кроме того, выполнение этого правила снимает проблему компьютерных вирусов, которые в этом формате не передаются. Этические правила мало чем отличаются от тех, которых принято придерживаться в любом межличностном общении. Собственно этикетные правила касаются как особенностей оформления электронных писем, так и вопросов уместности онлайн-переписки в различных случаях.

С точки зрения ситуаций общения все правила сетикета делятся на две большие группы. Одни касаются коммуникации в публичных интернет-пространствах (на форумах), другие регулируют приватную электронную переписку.

Особенность электронной переписки заключается в ее двойственном характере. С одной стороны, она рассматривается как вид традиционной переписки, перенесенный в виртуальное пространство. С другой стороны, скорость обмена электронными письмами ставит их в один ряд с SMS-сообщениями.

Традициями интернет-среды продиктованы следующие требования к электронным письмам:

- *Важные места в письме следует выделять полужирным шрифтом или курсивом, но не заглавными буквами. Текст, написанный заглавными буквами, в интернет-общении означает крик или разговор на повышенных тонах.*

- *Обмен электронными письмами заканчивается по правилам телефонного этикета: инициатива принадлежит тому, кто начал переписку. Получатель письма не должен прерывать диалог.*

Ряд правил онлайн-переписки заимствованы из практики традиционной деловой переписки:

- *Получив сообщение по электронной почте, необходимо по возможности сразу ответить на него (в течение 24 часов) если не согласием на высказанное предложение, то хотя бы подтверждением того, что письмо получено. Особенно важно отвечать на письма с вложениями, так как адресата необходимо уведомить, что присланные файлы корректно читаются. Отсутствие ответа на электронное письмо в течение семи дней расценивается как отказ от общения. Однако это правило не означает, что от получателя нужно требовать немедленного ответа в течение пяти минут.*

- *Письма и сообщения должны быть написаны грамотно. «Олбанский» язык в деловой переписке категорически исключается.*

- *Электронное письмо должно начинаться с обращения и заканчиваться подписью.*

- *Недопустимо читать чужую электронную переписку и отправлять сообщения от чужого имени (человека или фирмы).*

- *Если традиционное деловое письмо должно уместиться на одной странице, то электронному положено быть вдвое короче.* Читать пространные послания довольно утомительно. Большой объем информации логичнее отправить в прикрепленном файле по аналогии с тем, как в бумажной переписке дополнительные данные выносятся в приложение. В таком случае в основном тексте письма достаточно приветствия и небольшого комментария к вложению. Однако краткость должна достигаться не за счет отказа от элементарных требований вежливости: не использовать в онлайн-переписке слова *спасибо* и *пожалуйста* недопустимо.

Наконец, особенности электронной переписки породили ряд специфических правил, нацеленных на максимальную ясность и бесконфликтность делового онлайн-общения:

- *В деловой переписке не следует использовать шуточные, ласкательные, жаргонные «ники» (например, «Лапочка», «Чуча дорогая», «Чувак» и пр.). Имя и фамилия отправителя предпочтительнее оригинальных псевдонимов.*

- *Каждое исходящее письмо должно иметь тему, отражающую его содержание.* Письма без указания темы воспринимаются как спам. Не следует использовать в качестве формулировок темы «Привет», «Вопрос», «От Иванова», «Дела» и пр., так как они неинформативны. Более того, считается хорошим тоном и знаком профессионализма менять тему письма при ответе на него, а не ограничиваться автоматическим «*Re: Исходная тема*».

- *В деловой онлайн-переписке принято использовать электронную подпись, т. е. несколько строк, автоматически добавляемых в конце письма.* Такая подпись содержит информацию об авторе письма: полное имя, должность или другие регалии, название компании, адрес ее сайта и контактную информацию, в том числе и об альтернативных каналах связи (обычный телефон, факс, ICQ, Skype). Конкретный набор данных зависит от политики организации, характера общения

и индивидуального стиля коммуникации, но подпись не должна быть слишком большой.

- *Не следует употреблять приветствие «Доброго времени суток», даже если затруднительно определить, в какое время адресат получит письмо. Лучше использовать нейтральные формулы «Здравствуйте!» или «Добрый день!».*

- *Отправляя вложение, необходимо сопроводить его хотя бы приветствием и краткой информацией о приложении. Пустое «тело» письма сигнализирует получателю, что он имеет дело со спамом. Это правило остается в силе и при пересылке кому-либо письма, полученного от третьих лиц.*

- *Отвечая на письмо, принято цитировать его целиком или фрагментарно. В первом случае ответ пишется над цитируемым письмом. Во втором целесообразно ввести в текст ответа необходимые отрывки исходного письма, отметив их, например, знаком «>», и под каждым напечатать свое решение, комментарии и т. п.*

- *Если в дружеской неформальной переписке «смайлики» вполне уместны (конечно, при условии, что оба интернет-собеседника относятся к ним положительно), то деловому общению они придают ненужную легкомысленность. Кроме того, «смайлики» невольно провоцируют адресанта на шутливый тон, иронию, а порой и сарказм. Все это недопустимо при обсуждении рабочих вопросов как по этическим соображениям, так и из опасности быть неправильно понятым, а потому от «смайликов» следует воздержаться.*

- *Не рекомендуется злоупотреблять сокращениями, в особенности теми, которые пришли из интернет-сленга. Аббревиатуры вроде ИМНО (ИМХО) и пр. допустимы в обсуждении на форуме, но не в деловой переписке.*

- *Не стоит посылать электронное письмо незнакомым людям, особенно рекламу товаров и услуг. Большинство пользователей интернета это воспринимается как спам.*

- *Если в компании не принято звонить начальнику напрямую, то не следует посылать ему и электронных писем.*

- Если информация рассылается людям, которые не знакомы между собой, лучше воспользоваться полем «Скрытая копия», чтобы не распространять адреса электронной почты без согласия владельца.

- Невежливо посылать письмо с уведомлением о получении. Это признак неуважения и недоверия к своему партнеру. Лучше после отправки сообщения по электронной почте позвонить адресату и уточнить, дошло ли письмо. Довольно часто для подтверждения используется следующая фраза, которую помещают перед электронной подписью: «Пожалуйста, подтвердите получение ответным письмом или по указанным ниже телефонам».

Двойственный характер онлайн-переписки приводит к некоторым разночтениям в ее правилах. В частности, это касается вопроса о подписи. В последнее время зарубежные эксперты в сфере бизнес-этикета настаивают на неуместности формул «С уважением», «Искренне Ваш» и пр. в электронных письмах, призывая к максимальной краткости, т. е. к уподоблению их сообщениям чата. Однако в отечественной деловой практике сохраняется единообразие требований к бумажной и электронной переписке, а потому формулы вежливости по-прежнему необходимы.

Этикет телефонных разговоров

Культура телефонного разговора считается особой культурой общения, и на этот случай существует большое количество правил этикета. Многие из них в равной степени относятся как к общегражданскому (светскому), так и к деловому этикету. Это не в последнюю очередь обусловлено тем, что основным принципом, на котором базируются эти правила, служит принцип гуманизма. Прежде всего, как советует Д. Карнеги, «следует приветствовать людей радостно и с энтузиазмом. <...> Из вашего “алло” собеседник должен понять, что вы очень рады его звонку»²².

²² Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично; Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей; Как перестать беспокоиться и начать жить. 5-е изд. С. 277.

- *На телефонный звонок следует отвечать сразу, желательно после первого-второго сигнала. Ждать ответа следует не более пяти-шести гудков.*

- *Набрав номер телефона и услышав, что трубку сняли, сначала нужно поздороваться, уточнить, туда ли попали, назвать себя и попросить (употребляя слова «пожалуйста» или «будьте добры») к телефону нужного человека.*

- *Звоня кому-либо, уместно поинтересоваться, есть ли у него время и возможность разговаривать, и, если он занят, попросить его перезвонить в удобное обоим собеседникам время.*

- *Считается совершенно недопустимым начинать телефонный разговор с вопросов: «Это кто?», «Куда я попал?», «Какой у вас номер?» и т. п. Единственный уместный вопрос в этом случае – «Простите, ваш номер такой-то?».*

- *Звоня друзьям, следует называть себя сразу, а не заниматься игрой в угадывание.*

- *При обрыве связи вновь набирает номер тот, кто звонил.*

- *Правила хорошего тона исключают швыряние трубки и чертыханье в тех случаях, когда звонящий ошибается номером. Нужно извиниться. На что, в свою очередь, должен последовать ответ «пожалуйста» («пустяки» и т. п.), и только после этого связь прекращают.*

- *Разговор по телефону должен быть коротким, вежливым и по существу.*

- *Не принято звонить ночью и поздним вечером. Это возможно только в чрезвычайной ситуации. Во всех других случаях следует отложить звонок до утра.*

В настоящее время телефон стал общепринятым средством связи, и порой кажется, что с его помощью можно решить любые коммуникативные задачи. Но все же есть ситуации, в которых лучше обойтись без телефона.

- *Младшие (по званию и возрасту) не должны поздравлять старших по телефону. Делать это надо в письменной форме, посылая или передавая письменные приветствия. Исключение составляют родственные и близкие дружеские отношения.*

- *Не принято поздравлять по телефону официальных лиц, а также малознакомых людей.*

- *По телефону нельзя передавать и соболезнования по поводу какого-либо печального события для данного человека. Это делают лично или в письменной форме (телеграммой, письмом).*

- *По телефону не обращаются с деликатными просьбами (занять денег и т. п.). Это допускается только при очень близком знакомстве.*

Все перечисленные правила относятся как к деловым, так и к частным телефонным разговорам. Но служебная обстановка порождает особые ситуации телефонного общения. Умение сотрудников фирмы вести телефонные переговоры в конечном счете определяет ее репутацию как в мире бизнеса, так и среди клиентов.

Отвечая на телефонный звонок, следует поздороваться (варианты «Добрый день / Доброе утро» считаются более удачными, чем «Здравствуйте»), назвать организацию, отдел и представиться. Примером правильного ответа на звонок может быть такой вариант: «Добрый день! Галерея “Туманность Андромеды”, менеджер Сергей Иванов... Владимира Михайловича сейчас нет. Он на конференции. Могу ли я чем-либо быть вам полезен?» При этом стоит помнить, что, называя только свое имя, сотрудник создает впечатление о себе как о работнике, наделенном обязанностями, но не правами, в то время как упоминание имени и фамилии указывает на наличие определенных полномочий. Вспомогательный персонал, отвечая на телефонные звонки, ограничивается названием отдела и не представляется.

Существует ряд требований, предъявляемых к деловым телефонным коммуникациям:

- *Если коллеги, которому звонят, нет на месте, не следует допытываться: «Кто звонит?» Более корректным является вариант: «Могу ли я передать ему, кто звонил?» На такой вопрос сложно ответить «нет».*

- *Длительность разговора обычно определяет старший или начальник. Младшему не стоит первому прекращать раз-*

говор и прощаться. Он только должен уведомить старшего, что уже уяснил все вопросы. Если вызванный к телефону спешит, он должен тактично попросить окончить разговор или перенести его на другое время. При равенстве статусов заканчивает разговор тот, кто позвонил.

- *Звонить нужно точно в назначенное время.*
- *Совершенно неприемлемо в официальной речи использовать для замены глагола «звонить» просторечные формы «звякнуть», «брякнуть», «набрать».* Они допустимы только в шутовском общении близких друзей.
- *Звонить сотруднику домой по рабочим поводам можно лишь в случае крайней необходимости или по предварительной договоренности.*

Таким образом, при эффективном использовании телефон позволяет решить многие проблемы, установить контакты, не прибегая к непосредственному общению, а телефонные переговоры становятся важнейшим компонентом имиджа фирмы. Именно от приема, который будет оказан потенциальному партнеру на другом конце провода, от того, как сложится предварительный разговор, во многом зависит, не станет ли он последним. Культура телефонного разговора основывается, прежде всего, на требованиях деловитости, точности, краткости, уважительности и благодарности.

Подсчитано, что телефонный разговор длится в среднем 3–5 минут, а руководитель разговаривает по делам 20–30 раз в день, значит, в общей сложности – несколько часов. Чтобы сэкономить время всех участников и достичь желаемой цели общения, необходимо придерживаться правил, касающихся как содержания разговора, так и манеры его ведения:

- *Перед телефонным звонком следует четко сформулировать вопрос, на который нужно получить ответ, или информацию, которую необходимо передать, а также спланировать общий ход беседы.* Это позволит сберечь время и провести разговор максимально эффективно.
- *Если существовала договоренность о телефонном звонке, но звонящий не уверен, что о нем помнят, он должен пред-*

ставиться и напомнить о последнем разговоре. В любом случае в начале разговора требуется назвать свое место работы и должность.

- *Звонящий обязан назвать себя, если не застал нужного ему человека и просит передать ему поручение или сообщение.*

- *Не следует занимать рабочий телефон неслужебными разговорами.*

- *Стоит учитывать, что слова наиболее выразительно звучат после пауз, поэтому наиболее важную информацию можно выделить интонационно.*

- *Не надо кричать в трубку или мямлить во время телефонного разговора. Громкая речь по телефону часто менее разборчива, поскольку параметры микрофона и телефона выбраны с расчетом на средний уровень громкости. Если возникают сомнения в качестве связи, лучше напрямую спросить у собеседника, хорошо ли ему слышно, и попросить его говорить громче.*

- *Излишняя вежливость в телефонных разговорах неуместна. «Будьте добры, попросите, пожалуйста, если вам не трудно...» – такие церемонии ни к чему. Это только затягивает разговор, вызывает раздражение.*

- *Поскольку при телефонном разговоре значительная часть невербальных средств общения не используется и о реакции собеседника можно судить только по тому, что и как он говорит, слушающему рекомендуется время от времени вставлять краткие нейтральные реплики («да-да», «конечно», «понимаю» и т. п.), которые дают понять говорящему, что его хорошо слышат и понимают, хотя не обязательно разделяют его точку зрения.*

- *По возможности не следует перебивать собеседника.*

- *В тех случаях, когда приходится звонить через секретаря, не стоит обижаться на просьбу назвать причину звонка, – это обязанность секретаря, к которой нужно отнестись с пониманием и уважением. Правда, и секретарь должен быть предельно любезен, даже когда настойчиво просит назвать цель звонка. Также секретарю следует обязательно поинтересо-*

ваться, кто и по какому вопросу звонит; если есть возможность, переадресовать звонок к нужному лицу, если нет – посоветовать, когда лучше перезвонить. Недопустимы односложные ответы типа «Занят», «На совещании», «Сегодня не будет».

• *Если разговор затрагивает вопросы, связанные с конфиденциальной информацией, нужно вежливо, но твердо сказать собеседнику, что по таким делам вести переговоры по телефону не следует (это не телефонный разговор) и необходимо либо приехать лично, либо прислать письменный запрос.*

• *Как бы ни развивался разговор, заканчивать его следует максимально вежливо. В качестве завершения принято кратко резюмировать беседу, поблагодарить собеседника за помощь или хотя бы за время, потраченное на разговор, и попрощаться. Также вполне уместно пожелать хорошего дня, успехов в обсуждаемом деле.*

Существуют выражения, которых следует избегать в деловых телефонных разговорах, чтобы у звонящего не сложилось превратного представления ни о представляемой организации в целом, ни о конкретном сотруднике. Их список может быть достаточно большим, но наиболее распространенными фразами – убийцами репутации являются следующие:

– «Я не знаю». Никакой другой ответ не может подорвать доверие к фирме столь быстро и основательно. По умолчанию предполагается, что человек, отвечающий на телефонный звонок, либо знает ответ на интересующий вопрос, либо способен быстро выяснить нужную информацию. Если немедленный ответ дать невозможно, лучше сказать: «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас».

– «Вы должны...». Звонящий, как правило, ничего не должен. Формулировка должна быть гораздо мягче: «Для вас имеет смысл...» или «Лучше всего было бы...».

– «Мы не сможем этого сделать». Если это действительно так, вместо отказа лучше попытаться найти альтернативное решение. Рекомендуется всегда в первую очередь сосредоточиваться на том, что можно сделать, а не на обратном.

– «Подождите секундочку, я скоро вернусь». Правильнее будет сказать собеседнику что-то более похожее на правду, например: «Для того, чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете подождать?»

– «Нет», произнесенное в начале предложения, невольно приводит к тому, что путь к позитивному решению проблемы усложняется. Универсальных рецептов, чтобы избавиться от «отрицательного уклона», нет. Каждую фразу, содержащую несогласие с собеседником, следует тщательно обдумывать. Например, для отказа клиенту, требующему денежного возмещения за некачественную продукцию, подходит объяснение типа: «Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы заменить вашу покупку».

Базовые правила деловых телефонных переговоров можно обобщить в следующей таблице:

Не следует	Следует
• Долго не поднимать трубку	• Поднять трубку до четвертого звонка телефона
• Сняв трубку, начинать разговор словами «алло», «да», «говорите»	• Сказать «доброе утро (день)», назвать учреждение, отдел и представиться
• Вести две беседы сразу, жевать, работать на компьютере, заниматься посторонними делами во время разговора	• Концентрироваться на разговоре и внимательно слушать
• Разговаривать скучающим или раздраженным тоном	• Улыбаться во время разговора, чтобы голос звучал приветливо
• Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго	• Предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время
• Использовать для заметок клочки бумаги и листки календаря	• Использовать бланки для записи телефонных разговоров
• Передавать трубку другим сотрудникам, особенно несколько раз	• Записать номер звонящего и перезвонить ему
• Говорить: «никого нет», «все обедают», «пожалуйста, перезвоните»	• Записать информацию и пообещать клиенту перезвонить ему

Не следует	Следует
<ul style="list-style-type: none"> • Спрашивать: «Кто это?» или «Кто ее спрашивает?», «Это какой номер?» 	<ul style="list-style-type: none"> • Сказать: «Могу я узнать, кто говорит?» или «Скажите, пожалуйста, кто говорит?», «Это номер такой-то?»

Мобильный этикет

За последние 10–12 лет неотъемлемой частью ежедневного общения стали мобильные телефоны, которые по частоте использования вытеснили привычные стационарные. Технические возможности этих средств связи, а также особенности обращения с ними привели к возникновению дополнительных правил этикета.

В Европе этикет пользования мобильным телефоном существует уже давно. Например, у европейского сотового оператора Telecommunications существует должность менеджера по этикету, курирующего вопросы корректного пользования мобильными, а другой европейский оператор, Verizon Communications, регулярно выпускает брошюру комиксов под названием «Ты не должен звонить в храме».

Первый кодекс правил мобильного общения появился еще в далеком 2000 г. и был опубликован web-сайтом Infoworld. В России по инициативе оператора связи «Билайн» предпринималась попытка выработать собственную версию мобильного этикета, которая оформилась в виде «Хартии пользователей мобильных телефонов». Однако дальше общих принципов сотовой связи, которые связаны не столько с этикетом, сколько с техническими правилами использования этих телефонов (конфиденциальность информации, запрет на пользование сотовыми в самолетах и больницах и т. п.), дело не пошло. Поэтому отечественный мобильный этикет отчасти учитывает европейские стандарты, а отчасти разрабатывается методом проб и ошибок.

Общий принцип пользования мобильным телефоном очень прост: разговор по телефону не должен создавать неудобства окружающим. Это требование конкретизируется в ряде правил:

- *Сигнал звонка телефона должен быть максимально нейтральным.* Идеальный вариант – обычный телефонный звонок. Если же хочется подобрать более индивидуальный и оригинальный сигнал, лучше отдать предпочтение ненавязчивым инструментальным мелодиям. Ни в коем случае не следует использовать в качестве мелодии звонка эстрадные песни и разнообразные шуточные рингтоны: они несовместимы с имиджем профессионала. Это же относится и к сигналам SMS-сообщений.

- *В общественных местах стоит поставить телефон на виброзвонок или хотя бы уменьшить громкость звонка.*

- *Во время совещаний и переговоров, в театре, концертном зале, кинотеатре, церкви, а также на торжественных церемониях сигнал мобильного телефона должен быть отключен.* Виброзвонок в данной ситуации не является выходом из положения, поскольку тоже отчетливо слышен. И, разумеется, необходимо выключать мобильный телефон везде, где есть соответствующая табличка (в медицинских учреждениях, самолете и т. д.).

- *Во время деловых переговоров, равно как и в ходе дружеской беседы, мобильный телефон нельзя класть на стол.* Лежащий на столе телефон дает окружающим основания думать, что для его владельца потенциальный звонок важнее и интереснее, чем реальные собеседники.

- *В том случае, если ожидается действительно важный звонок, следует заранее предупредить окружающих, что телефон будет включен.* Но и в этом случае не следует держать телефон на виду.

- *Для разговора по телефону необходимо, извинившись, выйти из помещения, в котором проходит встреча, совещание, концерт, лекция и т. п.* Также не следует звонить и отвечать на входящие звонки в людном месте. Дистанция между человеком, разговаривающим по телефону, и окружающими должна быть не меньше трех метров. Соблюдение этого правила позволяет, с одной стороны, не мешать другим людям, а с другой, сохранить хотя бы минимальную конфиденциальность разговора.

- *Хотя мобильный телефон позволяет человеку быть на связи практически круглосуточно, правила приличия, действующие в отношении стационарных телефонов, остаются в силе. Деловые разговоры ведутся только в то время, которое считается рабочим, т. е. с 8.00 до 18.00. С 22.00 до 8.00 можно звонить только в том случае, если собеседник сам назначил это время. Лишь очень хорошо знакомым людям можно в это время отправить SMS-сообщение с просьбой перезвонить, если им удобно.*

Правила разговора по мобильному телефону в целом соответствуют общим принципам телефонных переговоров. Но есть несколько нюансов, связанных со спецификой мобильной связи:

- *При звонке на мобильный телефон как никогда уместно общее правило телефонного этикета, предписывающее спрашивать собеседника, удобно ли ему разговаривать.*

- *Если абонент не ответил на телефонный звонок, следует подождать около двух часов и лишь после этого позвонить повторно.*

- *На телефонный звонок, раздавшийся не вовремя, нужно ответить, а не нажимать на кнопку сброса. Многие современные телефоны предлагают функцию «Отклонить вызов с сообщением». Ею также можно воспользоваться в данном случае.*

Наконец, мобильные телефоны предоставляют еще один способ коммуникации – SMS-сообщения. Популярность этой формы общения настолько велика, что итальянский исследователь М. Феррари выдвинул гипотезу, что мобильный телефон представляет собой в большей степени визуальное и текстуальное, нежели аудиальное средство связи²³. Однако правила, которые регулируют SMS-общение, восходят преимущественно к предписаниям телефонного этикета.

²³ См. подробнее: *Феррари М.* Где ты? Онтология мобильного телефона. М. : Новое лит. обозрение, 2010. 352 с.

Главная этикетная особенность SMS-сообщений, о которой следует помнить, состоит в том, что это средство неформального общения, а потому они не всегда уместны. Обсуждение текущих вопросов в SMS-переписке вполне допустимо между равными по статусу коллегами или деловыми партнерами, с которыми сложились устойчивые отношения, но для общения с начальством или малознакомыми людьми следует предпочесть иные каналы связи.

- *Хотя SMS-сообщения стремятся к максимальной краткости, они все равно должны начинаться с приветствия и содержать обязательные формулы вежливости.*

- *Не принято внезапно прекращать SMS-переписку без объяснения причины. Хотя применительно к SMS-общению телефонное правило «заканчивает разговор тот, кто позвонил» соблюдается не столь строго, завершать беседу можно лишь тогда, когда обсуждаемая проблема решена и у собеседников не осталось вопросов друг к другу. Если же по какой-то причине разговор приходится прервать, нужно обязательно отправить собеседнику сообщение с извинениями.*

- *Отправлять и читать SMS-сообщения во время встречи, деловой или личной, недопустимо: это проявление неуважения к присутствующим.*

- *Если абонент не отвечает на телефонные звонки, вполне уместно отправить ему сообщение с кратким изложением причины звонка и просьбой перезвонить, когда появится возможность.*

- *Хотя SMS-сообщения не требуют от получателя немедленного ответа, отправлять их можно лишь в дневное и раннее вечернее время. Не следует посылать сообщение ночью, с тем чтобы адресат увидел его утром. вполне возможно, что человек не выключает телефон на ночь, в таком случае звуковое уведомление о новом сообщении может его разбудить. Поэтому отправлять сообщения можно лишь в то время, которое считается допустимым для телефонных звонков – не раньше 8.00 и не позднее 22.00.*

- *Не принято использовать SMS-переписку для передачи официальной информации (приглашений, уведомлений, важных известий и пр.). В этих случаях лучше прибегнуть к более традиционным средствам связи – письму или телефонному звонку.*

Уже упомянутое стремление к краткости привело к появлению разнообразных сокращений, активно используемых в SMS-переписке. Особенно детально система аббревиатур разработана в английском языке. Можно вспомнить, например, ставшее популярным и в отечественном интернет-общении ИМНО (*in my humble opinion* – по моему скромному мнению). В русском SMS-общении целостного языка сокращений на данный момент нет. Поэтому и правила их использования несколько различаются. В англо-американской деловой практике такие аббревиатуры допустимы, если они понятны обоим собеседникам (а они, как правило, понятны). В российской же деловой среде использование цифры 4 вместо буквы *с* или *спс* вместо *спасибо* допустимо в послании к коллеге, с которым сложились приятельские отношения или, возможно, к представителю компании, связанной с информационными технологиями. Но в сообщении для клиента, начальства или делового партнера подобным символам не место. Также следует отказаться от использования «смайликов» (эмотиконов), оставив их для дружеского неформального общения.

Контрольные вопросы

1. Чем отличаются правила знакомства в деловой сфере общения от знакомства в личной сфере общения?
2. Назовите основные правила этикета делового общения.
3. Приведите примеры национальной специфики приветствий.
4. Может ли рукопожатие быть информативным?
5. Определите порядок представления: младшего по возрасту и старшего; женатого и холостого; низшего по иерархии (статусу) и высшего; женщины и мужчины; более старшей и молодой женщины.
6. От чего зависит выбор той или иной формы обращения в ситуациях делового общения?

7. В чем специфика сложившейся в русском речевом этикете системы обращений?
8. Какова этимология слова «протокол»?
9. Что означает сегодня понятие «протокол» в деловой и дипломатической практиках?
10. Перечислите основные виды визитов.
11. Когда, где и почему появился прообраз нынешней визитной карточки?
12. Назовите современные правила обмена визитными карточками.
13. Назовите основные правила, определяющие приличия во время ведения деловой беседы, разговора.
14. Какие вопросы включает в себя подготовка к переговорам?
15. Что представляет собой программа приема иностранных партнеров? Каковы элементы этой программы?
16. Какие места в автомобилях считаются почетными и менее почетными в международной протокольной практике?
17. Что такое визит вежливости в деловой практике?
18. Какие варианты раскладки за столом переговоров вам известны?
19. Каких выражений следует избегать, делая комплимент?
20. Назовите правила дарения и получения подарков в деловой практике.
21. Перечислите правила деловой переписки.
22. Назовите правила делового телефонного разговора.
23. В каких ситуациях уместна SMS-переписка, а в каких следует от нее воздержаться?

Литература

- Басманова Э. Б.* Визитная карточка: история и современность / Э. Б. Басманова. М. : Новый хронограф, 2010. 104 с.: ил.
- Басманова Э. Б.* Мобильный этикет: правила использования сотового телефона / Э. Б. Басманова // Генеральный директор. 2007. № 2. С. 14–16.
- Веселов П. В.* Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки / П. В. Веселов. М. : Маркетинг, 1993. 79 с.
- Де Вриз М.* Internationally Yours. Международная деловая переписка как средство достижения успеха / М. Де Вриз. М. : Весь мир, 2001. 386 с.
- Дзялошинский И. М.* Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. М. : Юрайт, 2014 (раздел 2).

Карелина С. Искусство делового письма. Законы, хитрости, инструменты / С. Карелина. М. : Манн, Иванов и Фербер, 2010. 224 с.

Колтунова М. В. Деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет : [учеб. пособие для вузов] / М. В. Колтунова. М. : Логос, 2005. 312 с.

Лоренц М. Собеседование при приеме на работу / М. Лоренц, У. Роршнайдер. М. : Омега-Л, 2008. 143 с.: ил., табл.

Холопова Т. И. Протокол и этикет для деловых людей / Т. И. Холопова, М. М. Лебедева. М. : Акция : Инфра-М, 1995. 366 с.

Глава 3

ЭТИКЕТ ВНЕШНЕГО ОБЛИКА ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА

История и принципы делового дресс-кода. Повседневный деловой костюм. Летний вариант делового дресс-кода. Дресс-код официальных торжественных мероприятий. Этикет внешнего вида и невербальная коммуникация.

О. де Бальзак писал: «Тайна туалета заключается не в платье, а в известной манере носить платье»²⁴. Не случайно этикет всегда содержал в себе целый раздел правил и требований, относящихся к культуре ношения одежды и украшений. С момента своего возникновения одежда имела не только чисто утилитарную функцию, но и предоставляла человеку возможность изменить свой облик, улучшить его, скрыть недостатки внешности, отражала определенное представление о красоте, выполняла эстетическую и знаковую функции. Не случайно русский историк С. М. Соловьев высказывал мысль, что человек именно одеждой завершает процесс творчества самого себя.

Внешний вид делового человека – один из ведущих факторов успеха, поскольку для потенциального партнера именно внешний облик (костюм, прическа, атрибуты) служит своеобразным кодом, свидетельствующим о степени надежности, респектабельности.

В основе этикета внешнего вида лежит принцип эстетической привлекательности. Облик человека должен радовать глаз окружающих или по крайней мере не вызывать раздражения. Вместе с тем мало в чем обнаруживается такое несходство взглядов, как в представлениях о красоте. Безусловно, они зависят от национальной традиции, веяний моды, требований конкретной профессиональной

²⁴ Цит. по: Великая тайна одеваться к лицу: искусство сочетать свой облик и стиль с костюмом, украшениями, обстановкой / сост. Т. Б. Забозлаева. СПб. : Лениздат, 1992. С. 62.

отрасли, в которой работает человек, и многих других переменных. Однако в этикете красота чаще всего ассоциируется с отсутствием вычурности, броскости, эпатажа. Это своего рода эстетика скромности.

Такое понимание принципа эстетической привлекательности обнаруживается уже в дореволюционных книгах по этикету. Так, в книге «Правила светской жизни и этикета. Хороший тон» (СПб., 1889) читаем: «Порядочный человек всегда должен быть так хорошо и гармонично одет, чтобы ни одна часть его одежды не бросалась в глаза. Величайшая элегантность заключается в величайшей простоте. Если кто-нибудь из ваших знакомых или приятелей хвалит ваш галстук или жилет ваш, будьте уверены, что этот галстук или жилет красивы более, чем нужно, иначе они не бросались бы в глаза, а если это так, то, стало быть, комплимент вашему галстуку или вашему жилету вовсе не комплимент для вас самих, а напротив, прямое порицание вашему вкусу...»²⁵; «Безупречная чистота – первое качество светского человека. Вам скорее простят потертое платье, чем жирное пятнышко на вашем жилете...»²⁶; «...не следует думать, что одеваться дорого и вычурно значит одеваться хорошо, напротив, простота, соединенная со вкусом или опрятностью, всегда стоит неизмеримо выше вычурности...»²⁷.

Эти правила этикета, касающиеся культуры одежды, украшения, макияжа, в наше время не только сохраняются, но и дополняются новыми, в особенности в деловой сфере.

Австралийский исследователь униформы Дженнифер Крейк относит деловую одежду к разряду так называемой квазиформы – способа одеваться в соответствии с общепринятыми нормами: «Квазиформу носят люди, одевающиеся индивидуально, но похожим образом – например, бизнесмены, члены клубов, спортивные болельщики»²⁸. Квазиформа призвана одновременно и подчеркнуть статус и профессионализм своего носителя, и нивелировать индивидуальность, обозначив его принадлежность к определенной социально-

²⁵ Правила светской жизни и этикета. Хороший тон. С. 54–55.

²⁶ Там же. С. 57.

²⁷ Там же. С. 47.

²⁸ Крейк Дж. Краткая история униформы. М. : Новое лит. обозрение, 2007. С. 19.

культурной группе. Это свойство квазиформы приводит к тому, что деловой костюм функционирует по иным законам, нежели другие виды одежды. Он в минимальной степени подчиняется требованиям моды, а зачастую даже оказывается противоположен модным тенденциям.

Требования к деловому костюму складывались в европейской культуре на протяжении нескольких веков. Цветовая гамма восходит к принципам протестантской трудовой этики. Темная одежда была характерна для предпринимателей – приверженцев кальвинизма. Темные цвета – черный, темно-синий, темно-зеленый – символизировали надежность, верность долгу и призванию, профессионализм²⁹. В XIX в. утвердился новый покрой деловой одежды, с незначительными изменениями дошедший до наших дней, но цветовая гамма осталась прежней, сохранив и свою семантику.

В России деловой костюм долгое время сохранял связь с форменной одеждой. Не последнюю роль в этом сыграла Табель о рангах, устанавливавшая соответствия между военными и гражданскими чинами. Подобно тому как каждому военному чину предписывались свои знаки отличия в одежде, гражданские мундиры, получившие название вицмундиров, также различались особенностями отделки. Изначально они шились по образцу фрака – самого популярного предмета мужского гардероба в начале XIX в. С 1830-х гг. основой делового костюма для гражданских чиновников стал сюртук, который носили с панталонами без складок. Хотя фасон повседневных сюртуков часто менялся, сюртуки служащих не зависели от причуд моды, а их ткань и отделка регламентировались указами. К концу XIX в. в мужском деловом обиходе утвердились пиджаки, которые к началу Первой мировой войны почти полностью вытеснили сюртук и из деловой, и из повседневной сферы.

Таким образом, история делового костюма демонстрирует устойчивость требований к нему и его внеположенность моде. В наши дни в деловой одежде этикетная эстетика скромности реализуется в правилах, которые должны соблюдаться неукоснительно

²⁹ См. подробнее: *Харви Дж.* Люди в черном. М. : Новое лит. обозрение, 2010. 304 с. : ил.

вне зависимости от того, какую должность занимает сотрудник и в какой профессиональной сфере он работает:

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

В последние годы этикет внешнего вида тесно связан с понятием *дресс-кода* – формы одежды, требуемой при посещении организаций и мероприятий. Хотя в обыденном сознании существует представление о некоем унифицированном дресс-коде, едином для всех профессиональных сфер и любых ситуаций делового общения, в реальной практике требования, предъявляемые к деловой одежде, могут значительно различаться. Основные факторы, которые влияют на выбор той или иной версии делового костюма, – это сфера деятельности и ситуация ношения. То, что является эталонным стилем для сотрудников банковской сферы, может быть неприемлемо для представителей креативных индустрий.

Авторы книги «Дресс-код. Путеводитель по деловому стилю для успешных мужчин» предлагают следующую градацию делового

стиля, которая с некоторыми уточнениями применима и к женскому бизнес-стилю:

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

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

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

– *Условно-деловой стиль*. Строго говоря, этот стиль не вписывается в традицию делового стиля. Он допускает и отсутствие галстука, и даже отсутствие пиджака. В рамках данного стиля возможно скомбинировать костюм с аккуратной футболкой. Также допустимо надеть просто рубашку или свитер без пиджака. Основным критерием такого стиля является не определенный набор предметов гардероба, а общая аккуратность облика: туфли должны быть начищены, а джемпер чист и отглажен³⁰.

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

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

³⁰ См.: *Гросс К. Д., Стоун Дж.* Дресс-код. Путеводитель по деловому стилю для успешных мужчин. М. : Эксмо, 2006. 192 с. : ил.

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

– *Дресс-код официальных торжественных мероприятий.* Требования к одежде, надеваемой по торжественным поводам, наиболее формальны, так как подчиняются соображениям не целесообразности, а традиции и светских ритуалов. Как правило, конкретная разновидность такого дресс-кода указывается в приглашении.

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

ДЕЛОВОЙ ДРЕСС-КОД МУЖЧИНЫ

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

Костюм может быть дополнен жилетом, сшитым из той же ткани, т. е. трансформироваться в костюм-тройку.

Вторым обязательным элементом делового костюма служит *рубашка с длинным рукавом*. При этом длина рукава должна быть такой, чтобы манжеты примерно на 1 см выглядывали из-под рукава пиджака. Цвет рубашки может варьировать от белого до светло-голубого, розового, синего. Серого следует избегать: этот цвет приличествует лишь костюму. Хотя эталоном делового стиля считается однотонная рубашка, вполне допустим мелкий узор в полоску или клеточку. При этом желательно, чтобы издалека даже рубашка с узором производила впечатление однотонной. Важно помнить, что клетка считается более неформальным рисунком, нежели полоска. Вопрос о нагрудном кармане рубашки остается спорным. По современным меркам наличие такого кармана допустимо при отсутствии жилета (этот карман, по сути, появился как раз взамен жилетных карманов), но он должен быть пуст. Авторучка, мобильный телефон и даже носовой платок в нем неуместны. Европейские эксперты в области этикета уделяют особое внимание воротнику рубашки. По их мнению, для строгого, корпоративного стиля идеален высокий косой воротничок, который плотно прилегает

к шее, но не сдавливает ее. Свободный деловой стиль включает также воротник на пуговицах, с помощью которых концы воротника пристегиваются к передней части рубашки.

В деловой обстановке к костюму обязательно надевают *галстук*. Хотя галстук выступает в качестве одного из акцентов делового костюма, он должен быть максимально незаметен. Чем крупнее рисунок, тем более экстравагантно выглядят галстук и его обладатель. Поэтому дизайн должен быть простым, а цвет – соответствовать ситуации. Уместны классические узоры: полоска, мелкий горошек, «турецкие огурцы» или абстрактные линии. Вычурные узоры или забавные рисунки, во-первых, отвлекают собеседника от сути разговора, а во-вторых – заставляют задуматься об уме того, кто носит такой аксессуар. Кроме того, если рубашка также с рисунком, то узор на галстуке должен гармонировать с ним. Галстук должен быть светлее костюма и темнее сорочки. Однотонный черный галстук в повседневной жизни носят только в ситуации траура. Что касается материалов, то на работу принято надевать галстук, выполненный из шелка. Кожа, шерсть и другие модные материалы в бизнес-среде неуместны. Ширина галстука должна быть соразмерной ширине лацканов пиджака.

В целом, костюм следует формировать по принципу «два однотонных предмета – один предмет с рисунком».

Как известно, среди деталей внешнего облика одной из наиболее значимых является *обувь*. Наиболее уместным дополнением к деловому костюму служат черные полуботинки из гладкой кожи со шнуровкой. Лакированная обувь допустима только в вечернее время, а замша не относится к числу материалов, подходящих для деловой обстановки.

Важным, хотя и обычно незаметным элементом мужского костюма являются *носки*. Опасность заключается в том, что при несоблюдении правил этикета эта часть одежды может стать чересчур приметной. Правильная длина носков определяется очень просто: носок должен закрывать часть голени, которая может быть видна под брючиной. Если для галстуков этикетом предусматриваются разнообразные узоры, к носкам это не относится, они должны быть однотонными, в тон брюкам или туфлям.

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

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

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

- *Все аксессуары должны быть выполнены из кожи или металла.* Вещи из ткани (за исключением платка), кожзаменителя и пластика – неудачное дополнение делового облика. На кожаных изделиях нежелательно тиснение, особенно имитирующее кожу крокодила или змеи.

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

- *Ремень должен сочетаться с обувью и по цвету, и по качеству кожи.* С деловым костюмом можно надевать только кожаный ремень. При этом следует обратить внимание на ширину и толщину ремня: узкий и тонкий дополняет костюм строгого, корпоративного стиля, широкий и толстый (4 см) подходит только для нестрогого стиля. Цвет пряжки должен совпадать

с цветом металла на каком-либо аксессуаре – часах, кольце, запонках, застежках ботинок, металлических элементах портфеля.

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

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

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

- *Существуют и такие аксессуары, которые всегда должны быть спрятаны. К ним относятся в первую очередь ключи, бумажник и мобильный телефон.* Последний, вопреки распространенной практике, не стоит носить на ремне. Лучше всего держать его в портфеле. Допустимый, хотя и менее удачный вариант – носить мобильный телефон в переднем кармане брюк, однако необходимо следить за тем, чтобы там не скапливалось лишнего.

Повседневный деловой костюм

В ряде профессиональных сфер требования к повседневному деловому костюму почти не отличаются от требований, предъявляемых к деловому костюму для встреч и переговоров. Но все же в большинстве организаций одежда на каждый день регламентируется менее строго.

Цветовая гамма повседневного нестрогого делового стиля расширяется. Ее основой служат синий и голубой цвет различных оттенков, а также светло-серый, песочный, хаки и коричневый. Кроме однотонных деловых костюмов, допустимы костюмы в тонкую полоску. В качестве дополнительных цветов вполне уместны и более яркие – зеленый, красный, желтый. Важно лишь не злоупотреблять ими.

В творческой среде в качестве повседневного делового цвета активно используется черный. Это может быть черный костюм-двойка или черный джемпер-водолазка.

В различных сферах деятельности существуют свои негласные правила повседневного дресс-кода, порой допускающие существенное разнообразие фасонов. Так, нестрогий деловой стиль позволяет сменить костюм на сочетание пиджака и брюк или включить в гардероб пиджак спортивного покроя, сшитый из твида или шотландки. Помимо классических брюк из тонкой шерсти повседневный деловой стиль может включать вельветовые брюки в крупный рубчик.

В ряде случаев в деловой обстановке оказываются допустимы вещи из качественного трикотажа, комбинируемые, однако, с предметами классического делового стиля. Например, джемпер из тонкой шерсти, предпочтительнее с V-образным вырезом, сочетается с классическим воротником рубашки и галстуком.

Отдельного разговора заслуживают джинсы. Непредставимые в официальном дресс-коде, они, тем не менее, прочно утвердились в повседневном гардеробе представителей многих профессий – от специалистов в области IT-технологий до преподавателей университетов. Но в этом случае важен фасон и цвет джинсов, так как даже небольшая погрешность может перевести их из статуса деловой одежды свободного стиля в разряд одежды для отдыха или физической работы. Деловые джинсы должны быть темно-синего цвета, с относительно высокой посадкой; потертости и дыры исключаются. Дополняет такой образ неширокий ремень.

В летнее время свободный деловой стиль допускает ношение светлых хлопчатобумажных брюк, которые можно сочетать с блейзером или спортивным пиджаком.

Соответственно, меняются и требования к цвету и фасону обуви. Помимо черных туфель, допустимы и иные оттенки. Но следует помнить: обувь может быть темнее костюма, но никогда – светлее и тем более – совсем светлой. Светлая открытая обувь символизирует неуверенность и создает ощущение, что человек нетвердо стоит на ногах. Коричневая обувь может сочетаться только с костюмом коричневого или синего цвета. Ко многим вариантам костюма подходят кожаные туфли без шнурков.

Несмотря на все допустимые отклонения, следует помнить, что «составляя рабочий гардероб, всегда лучше ошибаться в сторону классики»³¹. В случае сомнений в уместности того или иного стиля правильнее будет предпочесть более строгий вариант дресс-кода.

Летний вариант делового дресс-кода

Требования этикета внешнего вида обусловлены не только эстетическими принципами, но и соображениями комфорта и практичности, а потому в летнее время повседневный деловой костюм немного корректируется с учетом погодных условий. Однако и в этих коррективах нужно соблюдать меру.

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

- *Короткий рукав остается источником конфликта между требованиями этикета и соображениями комфорта. Если внутренние требования конкретного учреждения позволяют летом рубашку с короткими рукавами, ее допустимо надевать. Но следует помнить, что этикетом подобные рубашки не приветствуются (это летний вариант одежды обслуживающего персонала), а потому для деловых встреч*

³¹ Гросс К. Д., Стоун Дж. Дресс-код. Путеводитель по деловому стилю для успешных мужчин. С. 15.

и официальных мероприятий обязателен длинный рукав. Даже в неофициальной обстановке в сильную жару лучше закатать до локтя длинный рукав, нежели надеть рубашку с коротким.

- *Лето не повод отказываться от носков. Длинные носки в тон костюму обязательны при любой погоде.*

- *Сандалии и шорты недопустимы в деловой обстановке.*

Эта одежда предполагает, что ее можно носить лишь с обнаженными ступнями. Предел свободы – мокасины, к которым необходимы носки, и брюки из легкой ткани.

Дресс-код официальных торжественных мероприятий

Деловая жизнь включает в себя не только общение внутри офиса и встречи с партнерами и клиентами, но и ряд окказиональных и церемониальных мероприятий, которые предусматривают как особые формы поведения, так и специфические требования к одежде. Как правило, в приглашениях, рассылаемых участникам подобных мероприятий, указывается форма одежды. Существуют различные градации официального дресс-кода. Но в целом можно выделить три специфических варианта.

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

жестким стоячим воротничком и манжетами под запонки; белый галстук-бабочка (именно он дал название соответствующему дресс-коду); лакированные черные туфли и черные носки.

Black tie. Изначально такое обозначение указывало, что с фраком необходимо надеть черный галстук-бабочку. Когда фрак постепенно начал сдавать свои позиции в качестве парадного костюма, на первое место выдвинулся смокинг, который в начале XIX в. стал первым парадным мужским костюмом черного цвета: до этого мужская мода была не менее многоцветна, чем женская. Но «в конце 1810-х годов стало элегантно по вечерам появляться в черном, и с тех пор черный закрепился в вечерней одежде навсегда»³². Смокинг представляет собой вечерний костюм, состоящий из черного пиджака с открытой грудью и лацканами, обшитыми атласом, и брюк с атласной тесьмой-галуном по боковым швам. К смокингу надевают белую сорочку со стоячим воротником с загнутыми углами и двойными манжетами под запонки, черный галстук-бабочку, черные, желательно лакированные туфли и темные носки. Классическая деталь – белый носовой платок в левом нагрудном кармане.

Альтернативой смокингу может стать черный костюм. В некоторых случаях (не в вечернее время) допустим и костюм синего цвета, но тогда он должен быть безупречен как с точки зрения пошива, так и качества ткани. Галстук подбирается в тон костюма.

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

³² Харви Дж. Люди в черном. С. 30.

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

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

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

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

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

- *Многие зарубежные эксперты по дресс-коду и этикету замечают, что в России принято носить один и тот же костюм несколько дней подряд. Но в настоящее время эта традиция постепенно уходит, и рекомендуется менять одежду ежедневно.*

Говоря о внешнем виде делового мужчины, стоит согласиться с лордом Честерфилдом, который в своих знаменитых «Письмах к сыну» (1739–1749) заметил: «...забота о красоте одежды – большая глупость; и вместе с тем не меньшая глупость не уметь одеваться – так, как приличествует твоему званию и образу жизни... хлыщ кичится своим платьем, а человек здравомыслящий потихоньку посмеивается над своей одеждой и вместе с тем знает, что не должен ею пренебрегать»³³. Облик современного делового чело-

³³ Честерфилд. Письма к сыну. М. : Знание, 1991. С. 20.

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

ДЕЛОВОЙ ДРЕСС-КОД ЖЕНЩИНЫ

Женский деловой костюм куда более вариативен, нежели мужской, но и здесь есть свои требования. С одной стороны, стремление следовать моде – естественное желание женщины, которое может реализовываться и в сфере деловых отношений. С другой стороны, как уже было отмечено, в рабочей обстановке гендерные различия не имеют значения. Деловой костюм призван подчеркнуть профессионализм сотрудника, а не женственность своей обладательницы. Он, конечно, должен учитывать особенности фигуры и цветового типа, тем самым позволяя скрыть недостатки и отчасти подчеркнуть достоинства внешности, но дресс-код существует независимо от требований моды, а потому во многом ограничивает разнообразие цветов и фасонов.

В официальных случаях дресс-код предписывает женщине надевать *костюм* из юбки и жакета. Костюм может быть сшит из шерстяной, льняной или хлопчатобумажной ткани, в зависимости от сезона. Деловой костюм подразумевает прямую *юбку* длиной до колена или немного ниже, со шлицей сзади. Плиссированные или расклешенные юбки не считаются принадлежностью строгого делового стиля, а потому на деловых встречах и переговорах неуместны.

Юбку комбинируют с *блузкой* или топом светлых тонов. Наиболее строгие правила предписывают надевать блузку исключительно белого цвета. В любом случае цвет блузки должен гармонировать с цветом костюма. Фасон блузки может быть любым, но рюшей, чересчур облегающих силуэтов и излишне броских деталей все же следует избегать. Самыми подходящими материалами для блузки считаются хлопок и шелк.

К деловому костюму надевают *туфли-лодочки* из черной гладкой кожи без пряжек и других украшений. Высота каблука не может превышать шести сантиметров, а с брюками многие эксперты рекомендуют носить туфли на еще более низком каблуке, чтобы не выглядеть чересчур нарядно.

В рабочей обстановке необходимы *колготки или чулки*, предпочтительно телесного цвета. Недопустимы колготки с рисунком или швом, а также слишком плотные и цветные.

Повседневный деловой костюм

Повседневная деловая одежда женщины достаточно разнообразна и может включать следующие варианты костюмов – от наиболее строгого до наименее формального:

- юбку и жакет;
- юбку и блузку;
- платье и жакет;
- платье;
- юбку и тонкий джемпер;
- брючный костюм.

К каждому из этих костюмов предъявляются свои правила:

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

- *С жакетом уместно платье-футляр.*

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

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

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

Что касается цвета одежды, то сейчас в женской деловой одежде на каждый день допустима большая свобода, нежели в мужском гардеробе. Помимо уже классических деловых цветов – темно-синего, серого, темно-коричневого, бежевого – можно надевать вещи и более ярких оттенков. Вполне уместен и черный цвет. В качестве дополнительных цветов можно использовать даже модные оттенки, если они сочетаются с цветом костюма.

Аксессуары в современной моде играют в костюме женщины гораздо большую роль, нежели в мужском. По своей начальной сути украшения служат для того, чтобы произвести впечатление, привлечь к себе внимание, выделиться. Более того, каждая вещь практически выступает в той или иной мере знаком социального престижа. По вещам человека можно с достаточно большой долей вероятности определить его или ее социальный статус. Все эти функции с успехом выполняют и аксессуары, подбираемые к деловому костюму. Однако злоупотреблять этим символическим языком не следует, а потому общее количество аксессуаров не должно превышать пяти.

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

- *Как и в мужском гардеробе, часы считаются самым необходимым аксессуаром. Следует подбирать часы, соответствующие полноте запястья руки. Слишком маленькие часы зрительно увеличивают руку. Электронные модели считаются не столь элегантными, как механические. Кроме того, женщинам не рекомендуется носить мужские часы.*

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

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

- *В дневное время не принято носить ювелирные украшения, им следует предпочесть бижутерию.* Однако бижутерия должна быть высокого класса. Из ювелирных украшений допустимы лишь тонкие кольца общим числом не более трех (включая обручальное), тонкие серебряные и золотые цепочки и неброские серьги. Ювелирные украшения уместны только после 18.00 и лишь в торжественной обстановке, как часть соответствующего дресс-кода.

Под влиянием моды порой в состав женского гардероба входит галстук. Казалось бы, этот аксессуар призван подчеркнуть деловой характер костюма. Однако, как уже было замечено, деловой женский костюм хоть и исключает женственность, но не должен содержать элементов гендерной неопределенности. Поскольку галстук однозначно прочитывается как деталь мужского костюма, в женском гардеробе он неуместен.

С точки зрения повседневного этикета, прическа, макияж и маникюр не относятся к аксессуарам. Однако в деловой среде они рассматриваются в ряду аксессуаров, которые должны выглядеть максимально естественно и аккуратно. Если волосы короткие, необходима укладка. Длинные волосы собираются в аккуратную прическу. Распущенные волосы несовместимы с рабочей обстановкой.

Макияж и маникюр подчиняются общему требованию: они должны присутствовать, но не должны быть заметны. Предпочтителен макияж в натуральных тонах и бесцветное покрытие ногтей либо французский маникюр. Насыщенные оттенки лака для ногтей и губной помады, а также интенсивный макияж глаз недопустимы.

Летний вариант делового дресс-кода

В летнее время камнем преткновения становится мера обнаженности. В целом, обнажать можно лишь те части тела, которые хорошо выглядят. Но даже самые безупречные части тела не обязательно выставлять напоказ.

- *В повседневной рабочей обстановке можно позволить себе вещи с короткими рукавами, но полное отсутствие рукавов недопустимо.*

- *Сарафаны, топы, открывающие живот, прозрачные блузки и вещи в бельевом стиле нельзя надевать на работу даже в жару.*

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

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

Дресс-код официальных торжественных мероприятий

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

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

Black tie. Данный тип женского дресс-кода наиболее вариативен, поскольку его требования меняются в зависимости от того,

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

Come as you are («Приходите как есть»). Для мероприятий, требующих такого дресс-кода, возможны разные варианты одежды. Идеальным считается деловой костюм, однотонный или цветной, скомбинированный с яркой блузкой. Также не будет нарушением правил однотонное платье или элегантный брючный костюм. Важно, чтобы одежда была выполнена из высококачественных натуральных материалов. Образ дополняется элегантной сумкой, бижутерией, шелковым шарфом или платком. Обувь – классические туфли-лодочки на каблуке средней высоты.

Таким образом, и в деловой обстановке женщина может выглядеть элегантно, пусть даже проявления женственности должны быть сведены к минимуму. Следует помнить наставление конца XIX в., не утратившее актуальности до сих пор: «Роскошь туалета

заключается не в богатстве его, но в изяществе и вкусе. Изящной женщиной называется не та, которая увешана драгоценностями, наподобие витрины ювелира, но та, костюм которой сообразен с требованием хорошего вкуса и хорошего общества»³⁴. Именно умение одеваться уместно, гармонично и в меру скромно в немалой степени позволяет выстроить имидж успешного профессионала.

ЭТИКЕТ ВНЕШНЕГО ВИДА И НЕВЕРБАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Общее впечатление от внешности зависит и от того, как мы ходим, стоим, садимся, от характерных поз и жестов. Походка вразвалку, манера горбиться может испортить впечатление от самой красивой внешности. Более того, изящная осанка и гармоничность телодвижений не только украшают внешний вид человека, но и являются наглядными свидетельствами состояния его здоровья.

Люди общаются между собой не только при помощи слов. Позы, взгляды, жесты, прикосновения – все это также призвано передавать информацию. В совокупности все эти каналы передачи значений образуют невербальную систему коммуникации.

Среди многих видов невербальной коммуникации для делового этикета наиболее значимы проксемика, кинесика и ольфакция.

Проксемика – наука о пространстве коммуникации. Этикетная проксемика определяет расположение участников взаимодействия относительно друг друга. К ней можно отнести базовые оппозиции «вперед – назад», «справа – слева», «сидя – стоя», которые отражают различия социальных статусов и зачастую национально специфичны. Так, «правое» обычно ассоциируется с правдой, правильным, правотой и соотносится с высоким социальным и возрастным статусом, в то время как «левое» – с ложью, неправильным, неправотой и низким общественным положением.

³⁴ Жизнь в свете, дома и при дворе. Репринт. воспроизведение издания 1890 г. М. : ИНТЕРБУК, 1990. С. 68.

Особое место среди требований этикетной проксемики занимает дистанция общения. Американский антрополог Эдвард Холл в начале 1960-х гг. выделил на основе анализа норм североамериканской культуры четыре типа личного пространства, или пространственные зоны:

1. Интимная зона (от 15 до 46 см). Эта зона разделяет людей достаточно близких и не желающих посвящать в свои дела третьих лиц. В эту зону разрешается проникнуть только тем, кто находится в тесном эмоциональном контакте. Это дети, родители, супруги, любовники, близкие друзья и родственники. Из всех зон эта считается самой главной, поскольку именно ее человек охраняет так, как будто это его собственность. В этой зоне имеется еще подзона радиусом в 15 см, в которую можно проникнуть только посредством физического контакта. Это сверхинтимная зона человека.

2. Личная зона (от 46 см до 1,2 м). Эта зона, которая определяется как дистанция, которую индивид склонен поддерживать между собой и всеми другими в ситуациях повседневного общения, на вечеринках, официальных приемах, встречах, в дружеских компаниях и т. д.

3. Социальная зона (от 1,2 до 3,6 м). На таком расстоянии человек предпочитает держаться от посторонних людей, например водопроводчика или плотника, пришедшего заняться ремонтом в его доме, почтальона, нового служащего на работе и от людей, которых он не очень хорошо знает.

4. Общественная зона (более 3,6 м). Эта зона определяется дистанцией, сохраняемой при встрече двух и более людей на публичных собраниях, в аудитории, когда человек обращается к большой группе людей.

Эти четыре зоны характерны для большинства культур, но конкретные расстояния могут различаться в зависимости от многих факторов. Так, сельские жители, как правило, предпочитают сохранять большую дистанцию по сравнению с городскими. Замечено также, что женщины при общении между собой находятся ближе, нежели мужчины. Существуют и национальные различия. Все это требует особого внимания к поведению собеседника. Если

во время разговора он делает шаг назад, отодвигает стул или отклоняется верхней частью корпуса, это недвусмысленно означает, что общение происходит в той зоне, которую он считает непригодной для данной ситуации. В этом случае не следует придвигаться ближе, пытаясь восстановить исходную диспозицию. Нарушение границы, предписанной отношениями собеседников, может быть воспринято как оскорбление или угроза.

Объектом *кинесики* – науки о языке тела – выступают мимические жесты, жесты головы и ног, позы и знаковые телодвижения.

Существует целый ряд поз, которые демонстрируют пренебрежение или безразличие к собеседнику или ситуации, а потому их следует избегать. Недопустимо:

- *стоять, опираясь на спинку стула и выпячивая нижнюю часть корпуса, а также прислонившись к стене или повернувшись спиной к собеседникам;*

- *сидеть широко расставив колени и повернув ступни ног внутрь;*

- *разваливаться на стуле или сидеть на самом краешке сиденья стула;*

- *закидывать ногу на ногу, особенно сидя в низком кресле или на диване.* Если для мужчины такая поза неуместна с точки зрения семантики, то для женщины она еще и неэстетична. Сидя в кресле или на диване, ноги следует держать вместе, т. е. прижать их друг к другу, обе голени наклонить в одну сторону. При этом одну ступню следует заложить за другую.

Ольфакция, т. е. наука о семантике запахов и их роли в коммуникации, относится к наименее теоретически разработанным частям невербальной семиотики, но ее роль в повседневной практике очевидна каждому. Строго говоря, в деловой обстановке любой интенсивный запах неуместен. Это, прежде всего, означает, что необходимо свести к минимуму естественные телесные запахи.

Что касается парфюмерии, то главный критерий, которым следует руководствоваться, – это умеренность. Кроме того, следует помнить, что каждое средство для ухода за телом (дезодорант, гель

для душа, лосьон для бритья и пр.) также имеет собственный аромат. Чтобы избежать смешения запахов, рекомендуется использовать средства одной марки и линии. Совершенно недопустимы тяжелые, удушливые ароматы.

Запах должен ощущаться только на расстоянии вытянутой руки. Многие специалисты по этикету и имиджу рекомендуют регулярно менять парфюмерию, так как постоянное использование одного и того же средства приводит к тому, что человек перестает улавливать его запах и теряет способность правильно его дозировать.

Таким образом, при всем многообразии правил этикета, относящихся к культуре внешности человека, главный смысл этих требований остается прежним – чувство меры, гигиеничность и здравый смысл. Современный деловой дресс-код очень вариативен, он отражает не только общие ценности профессионализма, точности и надежности, но и частные идеалы отдельных сфер деятельности – творческой, научной, предпринимательской и др. А потому как никогда значимо не просто знание соответствующих правил, но умение выбирать вариант дресс-кода, наиболее уместный в конкретной ситуации.

Контрольные вопросы

1. Какими культурно-историческими причинами обусловлены требования к деловому костюму?
2. Какие типы делового дресс-кода вам известны? Чем они различаются?
3. Перечислите основные элементы мужского делового костюма.
4. Какие требования предъявляются к использованию аксессуаров в деловой обстановке?
5. Какие изменения можно внести в деловой костюм в жаркую погоду?
6. Охарактеризуйте деловой костюм женщины.
7. В чем заключается суть дресс-кода white tie и black tie?
8. Назовите основные дистанции общения.
9. Каковы правила этикетной кинесики?
10. В чем особенности употребления парфюмерии в деловой обстановке?

Литература

Великая тайна одеваться к лицу: искусство сочетать свой облик и стиль с костюмом, украшениями, обстановкой / сост. Т. Б. Забозлаева. СПб. : Лениздат, 1992. 224 с.

Гросс К. Д. Дресс-код. Путеводитель по деловому стилю для успешных женщин / К. Д. Гросс, Дж. Стоун. М. : Эксмо, 2006. 204 с. : ил.

Гросс К. Д. Дресс-код. Путеводитель по деловому стилю для успешных мужчин / К. Д. Гросс, Дж. Стоун. М. : Эксмо, 2006. 188 с. : ил.

Найденская Н. Г. Библия стиля : [гардероб успешного мужчины] / Н. Г. Найденская, И. А. Трубецкова. М. : Эксмо, 2011. 251 с. : ил.

Ретцель Б. Гид по стилю для мужчин / Б. Ретцель. М. : Эксмо, 2013. 240 с.

Хендерсон В. Имидж и стиль. Книга для мужчин / В. Хендерсон, П. Хэншоу. М. : Кладезь-Букс, 2007. 160 с.

Глава 4

ЭТИКЕТ ЗАСТОЛЬЯ

Виды современного застолья и их особенности. Этикет офисного чаепития. Деловой обед. Приглашение на прием. Рассадка за столом. Основные правила поведения за столом. Предметы сервировки стола и их назначение. Правила поведения и обслуживания за столом. Правила употребления блюд и напитков. Правила ведения застольной беседы.

ВИДЫ СОВРЕМЕННОГО ЗАСТОЛЬЯ И ИХ ОСОБЕННОСТИ

Мера воспитанности, цивилизованности и культуры человека, пожалуй, наиболее полно проявляется в том, как он удовлетворяет свои потребности. Одна из наиболее развитых естественных потребностей человека – потребность в пище. Еда для человека давно перестала быть только способом поддержания жизни в ее биологическом смысле. Принятие пищи – процедура, связанная с социально-культурными формами поведения людей (обрядами, ритуалами, церемониями и т. п.), она сопровождает различные события человеческой жизни, как радостные, праздничные (свадебные застолья, дни рождения и т. п.), так и печальные, трагические (поминальные обряды и т. п.).

Совместное принятие пищи – это не только насыщение, удовлетворение голода, но и общение людей, а сама пища (еда) в этом общении становится символом взаимного уважения и доброжелательства.

Современные требования столового этикета во многом вырастают из требований предшествующей культуры и дополняются новыми правилами, рождающимися в повседневной практике общения людей за столом.

Для того чтобы разобраться в многообразии современных видов застолий, кратко охарактеризуем их.

Повседневные застолья: завтраки, ланчи, обеды, полдники, ужины и т. п. Их характерные черты – обыденность, отсутствие официальности и торжественности.

Банкеты: свадьбы, юбилеи, памятные события и даты, семейные торжества, праздничные мероприятия.

Приемы: собрания приглашенных у какого-либо официально-го лица в честь кого-либо или чего-нибудь. Приемы распространены в деловой и дипломатической практике.

Все эти виды застолий присутствуют и в деловой сфере, где они приобретают некоторую специфику.

ЭТИКЕТ ОФИСНОГО ЧАЕПИТИЯ

Пить чай на работе и угощать чаем гостей, деловых партнеров давно стало привычным явлением. И в этом вопросе также сформировались определенные правила этикета.

Психологи утверждают, что в работе необходимо устраивать десятиминутные перерывы каждые два часа. В это время и можно выпить чаю с коллегами, если руководство и условия работы позволяют это делать. Такие чайные перерывы снимают усталость и повышают работоспособность.

• *Использование одноразовых чайных пакетиков³⁵ в условиях офиса считается вполне приемлемым и удобным. Однако оставлять его в чашке после заваривания не принято.*

³⁵ «Чайный пакетик ведет свою историю с 1904 года. Его изобретателем считают американского торговца Томаса Салливана. Однажды, в целях экономии, он решил разослать образцы чая своим клиентам не в металлических коробочках, как это было принято, а в маленьких шелковых мешочках. Клиенты решили, что мешочки предназначены для заваривания кипятком прямо в чашке. Этот способ заваривания оказался очень удобным. Со временем чайный пакетик усовершенствовался. В 1929 году на рынке появился чайный пакетик, произведенный промышленным способом. Технологию его изготовления разработал Адольф Рамбольд. Под его руководством дрезденская фирма R. Seelig & Hille освоила серийное производство чайных пакетиков и оборудования для упаковки чая. Довольно дорогой шелк со временем заменили марлей, а еще позднее – фильтровальной бумагой» (URL: <http://i-tea.com.ua/istoriya-chajnogo-paketika>).

Правильнее аккуратно поместить использованный мешочек на ложечку и переложить на блюде или специальную подставку. Тарелка с остатками угощения, лист офисной бумаги, коробка из-под торта и пр. для этих целей не подходят. Также не следует выбрасывать использованный чайный пакетик в корзину для бумаг.

- *Самый простой способ – использовать чайные пакетики и одноразовые пластиковые стаканчики. В этом случае не придется мыть посуду. Однако все же лучше пить чай из керамических или фарфоровых чашек и покупать пакетированный продукт самого лучшего качества. Низкосортный чай и пластиковая посуда, выделяющая при нагревании вредных веществ, не добавят ни здоровья, ни бодрости.*

Деловой этикет как знаковая система предписывает гостеприимство не только в повседневных ситуациях, но и в ситуациях делового общения. Предложение гостям в офисе чая и кофе – хорошая возможность продемонстрировать свое расположение, готовность к сотрудничеству, конструктивному взаимодействию, налаживанию долгосрочных партнерских отношений.

- *Согласно правилам, чай или кофе рекомендуется предлагать гостям в следующих ситуациях:*

- *если назначенная гостю встреча задерживается. В этом случае секретарь или другой сотрудник предлагает гостю чай или кофе;*

- *через 5–7 минут после начала деловой встречи;*

- *в середине продолжительной беседы, через 1–1,5 часа после первого угощения;*

- *в перерыве на встречах, переговорах, совещаниях.*

- *Заваривать чай в офисе традиционным способом, т. е. с применением заварочного чайника, не так удобно, как пользоваться индивидуальными пакетиками. Однако принимая деловых партнеров или гостей высокого статусного положения, пакетированные чай или кофе лучше не предлагать. В этих*

случаях следует предусмотреть возможность подачи натурального чая и кофе. Для этого листовой чай можно заваривать в специальном керамическом заварочном чайнике, а кофе – в электрической кофемашине или кофеварке. Также можно использовать френч-пресс. Это французское изобретение изначально применялось для приготовления кофе, но его можно в равной мере использовать и для заваривания чая.

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

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

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

- *Принимая в офисе гостей, следует учитывать их национальные и религиозные особенности. Так, например, жители азиатских стран предпочитают не черный, а зеленый чай; мусульманам во время некоторых периодов года нельзя пить даже воду. Во время делового чаепития эти нюансы надо иметь в виду, так как они являются показателями внимания и уважения к деловым партнерам.*

ДЕЛОВОЙ ОБЕД

Деловой обед – это возможность сочетать решение деловых вопросов с трапезой. Как правило, это дает неплохие результаты. Обычно деловые обеды устраивают:

- перед началом переговоров с потенциальным партнером по бизнесу с целью познакомиться поближе;
- в процессе переговоров, когда есть необходимость разрядить сложную обстановку, снять напряжение;
- после завершения удачных переговоров, чтобы отпраздновать сделку.

Длительность делового обеда составляет обычно 2–2,5 часа.

В организации делового обеда следует учитывать, что чем значительнее партнер по бизнесу и чем важнее предстоящая беседа, тем тщательнее следует подготовиться к такой встрече. При этом следует обратить особое внимание на национальную и религиозную принадлежность партнера, его кулинарные пристрастия. В частности, не мешает заранее выяснить, не является ли он вегетарианцем.

Убедительные советы по организации и проведению деловых обедов дает Джен Ягер: «Когда вы приглашаете на обед людей, выбранные вами блюда, а равно качество предложенной вами еды, точно так же, как надетый на вас костюм и ваше умение говорить и писать, выступают как элементы, из которых складывается лицо вашей фирмы и вашей профессии. Потратьте время и составьте меню достаточно богатое и изысканное, но не настолько, чтобы лишь немногие тонкие гурманы сумели оценить ваш выбор»³⁶.

К этому можно добавить следующие рекомендации:

- *Если за столом предполагается собрать более восьми человек, то принято составлять одинаковое для всех меню.*
- *Не следует заказывать слишком большое количество блюд (не больше пяти перемен).* Деловой обед устраивают не только ради еды, но и ради дела.

³⁶ Ягер Дж. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. С. 158.

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

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

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

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

Банкет (от франц. *banquet*) – торжественное застолье (обед или ужин) в честь какого-либо лица или события.

В зависимости от формы обслуживания различают несколько видов банкетов:

- банкет за столом с полным обслуживанием;
- банкет за столом с частичным обслуживанием;
- банкет-фуршет;
- банкет-коктейль;
- банкет-чай.

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

Стоит обратить внимание, что закуски, блюда, гарниры, соусы в многопорционной посуде предлагают с левой стороны гостя, а блюда в посуде индивидуального пользования подают справа.

Покидают банкетный зал все гости одновременно. При этом официанты выстраиваются в один ряд около выхода и провожают гостей.

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

Требования к сервировке стола упрощаются: не используются индивидуальные меню и именные карточки, мелкие столовые тарелки (как подставные под закусочные).

За 30–60 минут до начала такого банкета большинство холодных блюд расставляют на столе. При этом ближе к центру ставят закуски в вазах или в посуде с высокими бортами, закуски в низкой посуде ставят ближе к предметам сервировки.

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

Банкет-коктейль имеет следующие особенности. Все участники банкета едят и пьют стоя. Угощают гостей в зале официанты, разнося на подносах кроме угощения тарелки (стопкой), шпажки (иногда вилки) и хлеб. Причем официанты работают попарно: один разносит закуски, другой – напитки.

В банкетном зале иногда устанавливают барную стойку, за которой каждый гость может при желании выпить понравившийся напиток.

Меню обязательно включает коктейли, а также разнообразные безалкогольные напитки.

Продолжительность банкета-коктейля – полтора-два часа. Обычно он проводится в вечернее время. Такой банкет носит менее торжественный характер и предполагает определенную свободу действий его участников. Гости могут приходить в любое удобное время (в пределах установленного).

Банкет-чай отличается непринужденностью обстановки и непродолжительностью застолья. Проводят его обычно во второй половине дня, в 15–16 часов. Продолжительность – не более 2 часов. Чайный стол покрывают цветной полотняной скатертью мягких пастельных тонов, салфетки подбирают в тон скатерти.

В меню банкета включают сладкие блюда (желе, суфле, кремы, фрукты и т. п.), мучные кондитерские изделия (торты, пирожные, печенье, булочки), конфеты, орехи, варенье и др.

Холодные закуски на чайный стол подавать не рекомендуется, однако допустимо предлагать различные бутерброды.

ОФИЦИАЛЬНЫЙ ПРИЕМ

Приемы в жизни деловых людей играют не меньшую роль, чем официальные переговоры и беседы, поскольку на приемах, в ресторанах и барах продолжают те же дискуссии, что и за столом переговоров, только непринужденнее и раскованнее. Поэтому организации приемов, манерам поведения и формам общения на них следует уделять пристальное внимание и следовать правилам этикета и делового протокола.

Любой прием должен быть заранее подготовлен. Подготовка приема начинается с выбора вида приема.

В деловой и дипломатической практике общения существуют различные виды приемов:

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

Некоторые из этих видов приемов требуют некоторых пояснений.

Обед-буфет (dinner-buffet) называют еще «шведский стол». Суть его заключается в том, что участники обеда не сидят за общим столом, а подходят к нему, берут левой рукой салфетку, на которую ставят тарелку. Затем накладывают на тарелку кушанья. Правой же рукой берут бокал, наполняют его вином или соком. Затем оборачивают бокал в бумажную салфетку, чтобы при запотевании его от холодного напитка влага не попадала на руки. После этого отходят от стола и располагаются на стульях, креслах или возле небольших столиков (обычно по 4–6 человек). Иногда приглашенные перед тем, как подойти к большому столу, усаживаются за небольшими столами, которые заранее сервируются супом. К столу с закусками можно подходить неоднократно, но при этом новые порции кладут не на использованную, а на чистую тарелку. С грязной тарелкой подходить нельзя.

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

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

В подготовку приема также входят следующие действия:

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

Остановимся лишь на некоторых из них.

Приглашение на прием

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

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

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

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

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

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

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

Рассадка за столом

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

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

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

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

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

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

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

ПРЕДМЕТЫ СЕРВИРОВКИ СТОЛА И ИХ НАЗНАЧЕНИЕ

Тонкости обращения со столовыми приборами стали вопросом этикета довольно поздно. Сам набор инструментов сложился не сразу. Изначальный минимум, которого было достаточно едокам,

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

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

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

Для еды за столом используют разнообразную фарфоровую или фаянсовую посуду:

закусочные тарелки – для всех холодных и некоторых горячих закусок;

столовые глубокие тарелки – для супов и каш;

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

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

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

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

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

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

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

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

³⁷ Бродель Ф. Материальная цивилизация, экономика и капитализм. Т. 1 : Структуры повседневности: возможное и невозможное. М. : Прогресс, 1986. С. 220–224.

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

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

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

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

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

Ложки различают: *столовую* – для супов, подаваемых в глубоких тарелках; *десертную* – для сладких блюд, подаваемых в креманках или в глубоких десертных тарелках, а также для супов, подаваемых в бульонных чашках; *чайную* – для горячих напитков (чая, кофе с молоком или сливками, какао); *кофейную* – для черного кофе, подаваемого в кофейной чашке.

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

- *Ножи раскладывают справа от тарелок (закусочных или мелких столовых) в следующем порядке: ближе к тарелке – столовый нож, рядом с ним – рыбный и последним – закуской нож. Все ножи должны быть обращены лезвием к тарелке.* Это связано с историческими традициями. В эпоху феодализма оружие пускалось в ход легко и часто. Поэтому, чтобы не омрачать атмосферу застолий и в качестве напоминания о необходимости сдерживать эмоции, лезвия ножей были повернуты в сторону не соседа, а тарелки.

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

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

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

- Ножей и вилок никогда не кладут на стол более трех пар. В случае необходимости к некоторым блюдам дополнительно подаются ножи, вилки и другие предметы сервировки.

- Если подается масло, то нож для него лежит на пирожковой тарелке для хлеба.

К столу кроме еды традиционно подают различные напитки. Пьют их, как правило, из стеклянной (хрустальной) посуды – рюмок, фужеров, бокалов и стопок.

Каждому напитку соответствует своя посуда, которая располагается за тарелкой – справа или по центру.

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

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

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

- Все безалкогольные напитки подают к столу охлажденными до 8–12 °С. Температура подачи алкогольных напитков варьирует в зависимости от конкретного вида от 4 до 20 °С.

Непременная деталь при сервировке стола – салфетки. Изначально потребность в них была очень велика, так как во время еды пальцы очень быстро становились жирными и грязными. Поэтому

уже в ранних вариантах сервировки обнаруживаются разного рода салфетки. Материал для них изменялся на протяжении веков. Так, в Древнем Риме получили распространение асбестовые салфетки, которые после применения бросали в огонь для очищения, а при турецком дворе в этом качестве использовали даже белых кошек, о спины которых можно было вытереть руки. Менее экзотическим способом были чаши для омовения рук, которые до сих пор можно встретить в определенных вариантах сервировки, но уже не в качестве основного элемента, а как указание на то, что блюдо, к которому они подаются, можно есть руками.

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

Для торжественных застолий предпочтительнее *полотняные салфетки*.

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

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

- *Если возникает необходимость временно выйти из-за стола, салфетку не следует расстилать на спинке или ручке кресла. Ее нужно аккуратно положить слева от тарелки³⁸. Вернувшись за стол, ее снова кладут на колени.*

- *Полотняными салфетками не принято тщательно вытирать руки и губы во время еды. Для этого используют бумажные салфетки. Но если по каким-то причинам бумажных салфеток нет, то полотняной салфеткой можно лишь слегка*

³⁸ Согласно правилам американского этикета, салфетку следует положить не на стол, а на сиденье стула.

промокнуть губы перед тем как отпить вина или воды, чтобы не оставлять на стекле жирных следов, и вытереть кончики пальцев, но не делать это слишком тщательно.

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

- *Бумажной салфеткой можно пользоваться только один раз, после чего ее нужно аккуратно свернуть и положить под бортик тарелки, а после еды – на тарелку вместе с использованными приборами.*

При сервировке соблюдают обычаи, которые выработывались на протяжении многих лет, и их основная цель состоит не в том, чтобы, как полагают некоторые, затруднить многочисленными формальностями процесс еды. Соблюдение этих правил, напротив, позволяет наиболее рационально распределить столовые приборы и придать столу праздничный вид.

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

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

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

- *Разумеется, не следует отставлять в сторону мизинец.*

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

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

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

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

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

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

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

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

- *Когда суп съеден, ложку кладут в тарелку. Точно так же поступают, прекращая еду на время и добавляя дополнительную порцию супа.*

При правильном обращении приборы предельно облегчают процесс еды. Важно не просто уметь пользоваться приборами, но и свободно и комфортно чувствовать себя за столом. А для этого необходимо владеть определенными навыками застольного поведения и знать ряд правил обслуживания.

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ И ОБСЛУЖИВАНИЯ ЗА СТОЛОМ

Данная группа правил касается общих вопросов взаимодействия хозяев, гостей, а также обслуживающего персонала и распространяется как на банкеты и приемы, так и на повседневные посещения ресторанов и кафе. Следование этим правилам позволяет каждому присутствующему за столом чувствовать себя максимально комфортно, не стесняя других, а хозяевам или организаторам застолья – избегать заминок и неловкостей во время обслуживания.

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

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

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

- Перекладывать кушанья из общего блюда следует только прибором – ложкой, вилкой, лопаточкой и др., специально положенным в салатник, блюдо с закуской. Недопустимо перекладывать пищу из общих блюд к себе в тарелку персональными приборами: это и неудобно, и негигиенично.

Как и во многих правилах, в этом тоже есть исключения. Не все кушанья перекладываются в тарелку специальным прибором: так, хлеб, пирожки, печенье, целые, а не нарезанные фрукты, помидоры и огурцы, а также сахар (если не поданы щипчики) принято брать руками.

Это исключение вполне разумно: эти продукты не нужно отделять друг от друга ножом или вилкой; руками при этом дотрагиваются лишь только до того из них, который берут, и, кроме того, руки при этом не испачкаешь.

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

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

- В процессе еды во всех случаях не рекомендуется класть локти на стол, и не только потому, что в этом случае при-

дется согнуться над тарелкой, но потому, что широко расставленные руки будут мешать соседям по столу. На столе можно держать лишь кисти рук.

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

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

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

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

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

ПРАВИЛА УПОТРЕБЛЕНИЯ БЛЮД И НАПИТКОВ

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

Этикетом рекомендуется следующая последовательность подачи блюд: вначале предлагают холодную закуску (или закуску), за ней следует горячая закуска, а после них – первое блюдо, например суп, затем вторые горячие блюда (вначале рыбное, а уж потом мясное) и, наконец, десерт – сладкое блюдо, а за ним фрукты.

Разумеется, само меню может меняться, но последовательность подачи блюд должна оставаться неизменной. Если из меню исключить, например, горячую закуску, суп и горячее рыбное блюдо, то после холодной закуски подают второе горячее мясное блюдо, а затем десерт.

В некоторых странах, во Франции, например, сыры предлагают перед десертом.

Не менее важную роль, чем тонкости обращения со столовыми приборами, играет уважительное и деликатное поведение по отношению к остальным участникам обеда, а потому существует ряд правил, регламентирующих эту сторону застолья:

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

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

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

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

- *Положенное на тарелку принято съесть полностью, не оставляя ничего, чтобы не обидеть хозяйку, не показать,*

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

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

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

- *При общем застолье стараются не обгонять и не отставать от других. Невежливо вставать из-за стола, пока все не закончат трапезу.*

Трудно представить перечень кушаний, ежедневно готовящихся во всем мире. И конечно, невозможно рассказать о том, как правильно есть каждое из этих блюд. Остановимся лишь на некоторых основных случаях, вызывающих наибольшие затруднения:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- *Печенье, сухие пирожные, вафли берут руками и едят, отламывая по кусочку.*

Все напитки разделяются на безалкогольные, слабоалкогольные и алкогольные. Каждая из этих групп имеет свои особенности, нашедшие отражение в культуре их употребления.

Безалкогольные напитки, не содержащие спирт, используются для утоления жажды, как тонизирующие, бодрящие, повышающие жизненную активность человека.

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

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

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

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

- *Перед тем как запить еду каким-либо напитком, непременно следует вытереть губы салфеткой, чтобы не оставлять на краях посуды следов.*

Горячие напитки. К горячим напиткам относятся чай, кофе, какао, шоколад.

Чай и кофе подают в чашках, поставленных на блюдце. Наливают их так, чтобы от поверхности чая до края чашки было расстояние примерно 0,5–1 см.

Положив на каждое блюдце чайную (кофейную) ложку ручкой в сторону, противоположную ручке чашки, чашки с напитком ставят перед каждым сидящим за столом так, чтобы ручка чашки была обращена влево.

На стол к чаю (кофе) ставят сахарницу с сахаром и щипчиками или ложкой для перекладки сахара в чашку. Куски сахара берут из сахарницы щипчиками и кладут в чашку, стараясь не расплескать напиток. Сахарный песок можно взять чистой ложкой.

При отсутствии щипцов кусковой сахар берут рукой, а не ложкой. Размешав сахар, ложку обязательно вынимают из чашки, кладут на блюдце и, повернув чашку ручкой вправо, правой рукой берут чашку за ручку, подносят к губам и пьют небольшими глотками.

Если в чашку доливают чай или кофе, то ее над блюдцем при этом не поднимают.

Если вы расположились в некотором отдалении от стола, например в кресле, то блюдце нужно держать левой рукой на уровне груди. Выпив чашку, ее нужно снова поставить на блюдце.

Ломтик лимона берут специальной вилкой. В чашке с чаем или с кофе ложкой выдавливают из него сок. Кожуру кладут на край блюдца.

Не следует доедать оставшийся после чая (кофе) лимон, а корочку снова перекладывать в чашку или на блюдце.

Для любителей можно приготовить чай или кофе с молоком или сливками. В этом случае чашку заполняют на 2/3 или 3/4 объема напитком, а в него вливают молоко или сливки. Горячее молоко или сливки подают в молочниках или сливочниках. В Англии же, наоборот, сначала наливают молоко, а потом чай.

Алкогольные напитки – напитки, содержащие более 5 % спирта.

К разным блюдам рекомендуются разные напитки.

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

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

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

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

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

К горячим вторым рыбным блюдам предлагают белые сухие вина.

К мясным горячим блюдам рекомендуют красные сухие вина.

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

С десертными винами и шампанским хорошо сочетаются фрукты, ягоды, орехи, шоколад, торты, мороженое и другие сладости.

Следует учесть, что в последние годы правило «красное вино – к мясу, белое – к рыбе» соблюдается уже не столь неукоснительно и на смену универсальному требованию приходит рекомендация учитывать особенности сочетания блюда с конкретным сортом вина.

Коньяк является неизменной принадлежностью кофейного стола. Коньяк подается к кофе или чаю (к чаю лучше всего подавать ром, ликер). Коньяк нельзя ставить в холодильник. Пьют коньяк медленно, маленькими глотками, держа рюмку подольше в руке, чтобы согреть ее и дать полнее раскрыться аромату коньяка.

Напитки наливают в рюмку и бокалы, стоящие на столе. Однако в некоторых случаях, например в Японии, предлагая напиток, ждут, пока посетитель или гость не поднимет свой бокал, подтверждая тем самым свое желание выпить тот или иной напиток.

Все вина пьют небольшими глотками, запивая кушанья. Но не следует пить вино, когда рот наполнен пищей.

Не следует загораживать рюмку рукой или отставлять ее и безуспешно объяснять причины отказа. Достаточно сказать: «Спасибо, я не хочу».

Есть люди, которые вовсе не пьют спиртного. По этикету не следует настаивать на том, чтобы они непременно выпили.

По этикету непьющий человек может после провозглашения очередного тоста поднять свою рюмку и снова поставить ее на место. При этом можно пригубить рюмку, выразив таким образом свое уважение к сотрапезникам.

ПРАВИЛА ВЕДЕНИЯ ЗАСТОЛЬНОЙ БЕСЕДЫ

Любое застолье – это не только нюансы сервировки, подачи и употребления блюд, но и прежде всего содержательная, интересная, непринужденная беседа. Неспешный разговор за столом способен не только создать приподнятое настроение, но и сблизить между собой присутствующих, вызвать взаимное расположение. Не случайно обсуждение деловых вопросов за столом часто оказывается результативным.

Поскольку, как мы уже отмечали, существуют разные виды застолий, то и беседы, сопровождающие их, также обладают определенными различиями и регламентируются соответствующими правилами. Есть застолья, в которых непосредственно обсуждаются и решаются деловые вопросы, и тогда здесь действуют следующие правила:

- *Не следует начинать разговор с обсуждения рабочих вопросов. Этому должна предшествовать небольшая беседа на отвлеченные темы (погода, спорт, культурные события и т. п.).*
- *Темы, которые не рекомендуются к обсуждению, – политика, религия, состояние здоровья. Этот список может быть дополнен с учетом культурных традиций разных стран.*
- *По этикету не рекомендуется начинать беседу при подаче и употреблении горячих блюд, чтобы они не остывали и не теряли при этом своих вкусовых качеств. Как правило, гости беседуют во время подачи и употребления холодных блюд и закусок, а также десерта, чая или кофе.*

- Деловое застолье не предполагает серьезных споров, дискуссий, обсуждения сложных и спорных вопросов.
- Во время деловой беседы за столом не принято раскладывать бумаги.

Есть застолья, на которых встречаются деловые партнеры, сотрудники, но сама встреча не нацелена на решение деловых вопросов, а является скорее завершающим этапом какого-либо дела. В этом случае следует придерживаться следующих правил:

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

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

- *Не стоит говорить за столом и о служебных проблемах.*

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

- *Неэтично шептаться за общим столом.*

- *В разговоре с соседом по столу недопустимо поворачиваться к нему всем корпусом, так как к другому соседу вы повернетесь спиной, а это неприлично.*

- *Каждый из собеседников должен помнить, что беседа – это не монолог, а поэтому следует дать возможность высказаться и другим.*

- *Следует также всегда избегать излишней болтливости и очень громких разговоров за столом.*

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

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

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

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

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

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

- *Категорически запрещается произносить вместо тоста язвительную, сатирическую речь.*

- *Если произносящий тост уже с самого начала своего выступления приподнял свой бокал с вином до уровня груди, то и все мужчины встанут также с поднятыми бокалами. Если же тостующий начал свой тост, не поднимая бокала, то остальные мужчины выслушивают тост также без бокалов в руках, поднимая их лишь после того, когда тостующий поднимет свой бокал (обычно в конце тоста).*

После тоста иногда принято чокаться. Предполагается, что этот обычай возник во времена Карла Великого (конец 700 – начало 800-х гг.), когда в бокалы гостей или соседей за столом не считалось серьезным грехом подсыпать яду. Поэтому, чтобы заверить гостей в своем миролюбии, хозяин не только наливал немного вина сначала в свой бокал и выпивал его, но все гости в ходе застолья неоднократно «обменивались вином», т. е. отливали из своего бокала в бокал соседа, а затем символически соединяли бокалы – чокались. Этот обычай сохраняется и сегодня, причем в основном в нашей стране, на Западе его почти нет.

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

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

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

- *Дама, за здоровье которой пьют, не обязана поднимать свой бокал: достаточно, если она ответит улыбкой.*
- *После тоста необязательно выпивать все вино, налитое в бокал.*
- *На официальных, дипломатических и деловых приемах чокаяться не принято.*

Мы остановились лишь на некоторых конкретных правилах столового этикета, поскольку невозможно рассказать обо всех. Умение правильно ими пользоваться приходит только на практике, поэтому этикет и рекомендует не бояться мелких ошибок, поскольку, независимо от их количества, вряд ли они будут использованы как повод для начала военных действий, как это случилось в стране лилипутов. Надо быть просто внимательными и постепенно вырабатывать навыки и привычки этикетного поведения. А это очень важно, поскольку соблюдение правил столового этикета, и это подтверждается практикой, позволяет человеку не только наиболее удобно, рационально использовать столовые приборы и гармонично распределять движения при приеме пищи, но и чувствовать себя свободно, раскованно и психологически комфортно, а более того – создавать этот комфорт окружающим людям.

В целом же, при всей национальной специфике культура застолья есть необходимое условие, фон «мирного сосуществования» и общения людей, а также важнейший показатель общей культуры человека, его воспитанности, цивилизованности. Не случайно в настоящее время бытует несколько перефразированное известное высказывание: «Покажите мне, как человек ест, и я скажу вам, как он воспитан!»

Контрольные вопросы

1. Перечислите основные виды современных застолий.
2. Что такое банкет? Какие виды банкетов вам известны?
3. Чем банкет-фуршет отличается от банкета-коктейля?
4. Что означает понятие «приемы» в деловой и дипломатической практике?

5. Назовите существующие виды приемов.
6. В чем суть приема «журфикс»?
7. Что такое обед-буфет (dinner-buffet)? Как иначе называется этот вид приема?
8. Что входит в подготовку приема?
9. Перечислите основные правила поведения гостя на деловом приеме.
10. Назовите принципы рассадки за столом на приемах.
11. Что такое «кувертная карточка»? Когда и зачем она применяется?
12. Что такое «деловой обед»? Когда и как проводятся деловые обеды?
13. Что такое «официальный обед»? Каковы правила поведения на официальном обеде?
14. Как и о чем можно вести застольные беседы?
15. Каковы правила произнесения и выслушивания тостов.

Литература

Джей Р. Бизнес-ланч: искусство совместной трапезы и инструмент успешного бизнеса. Как выстраивать деловые отношения с помощью ножа и вилки / Р. Джей. М. : Добрая книга, 2006. 284 с. : ил.

Инч А. 1000 правил сервировки и столового этикета. Безупречные рекомендации лучшего английского дворецкого / А. Инч, А. Херст. М. : АСТ : Астрель, 2010. 159 с.

Этикет. Сервировка стола: идея, восторг, праздник. М. : Эксмо, 2009. 320 с. : ил.

Глава 5

МОЗАИКА ЭТИКЕТНЫХ СИТУАЦИЙ В ДЕЛОВОЙ ПРАКТИКЕ

В самолете. В отеле. В ресторане и кафе. На выставке. В театре и на концерте. На презентации. Собеседование.

Современная жизнь делового человека представляет собой череду сменяющих друг друга разнообразных форм общения в самых разных ситуациях – в офисе, в самолете, на концерте, в театре и т. д. Все возможные ситуации делового общения и правила поведения описать, конечно, невозможно. Поэтому остановимся лишь на некоторых наиболее распространенных.

В САМОЛЕТЕ

Пребывание в самолете – одна из тех окказиональных ситуаций, которая связана не только с тесным общением людей в ограниченном пространстве, но и с повышенной опасностью. Поэтому правила поведения на борту самолета достаточно строги в силу того, что здесь сочетаются собственно правила этикета и правила безопасности полетов. Сами эти правила условно можно разделить на правила общения с другими пассажирами и правила взаимодействия с членами экипажа.

К таким правилам относятся следующие:

- *Необходимо выполнять все распоряжения и просьбы стюардессы. Обращаться к ней с просьбой можно лишь тогда, когда она проходит мимо. В случае срочной необходимости можно воспользоваться кнопкой вызова стюардессы.*

- *Если во время полета вы собираетесь вздремнуть, предупредите стюардессу, чтобы она не беспокоила вас, предлагая еду и напитки.*

• Экипажу самолета никогда не оставляют чаевые, однако при случае вполне уместно поблагодарить его членов. В некоторых странах после удачного приземления принято аплодировать экипажу. При выходе из самолета не забывайте поблагодарить стюардессу за заботу о вас, проявленную в полете.

• В самолете, как и в вагоне поезда, следует помнить о покое других людей, находящихся рядом. Поэтому не следует:

– оглашать салон возгласами восторга и удивления, а порою и страха, при взлете и посадке самолета;

– рассказывать соседям страшные истории о катастрофах и авариях авиалайнеров;

– занимать чужое место только потому, что там можно посмотреть в иллюминатор.

• В самолете не принято знакомиться, представляться соседям: достаточно приветственных слов. Во время полета можно беседовать с соседом, если знание языков позволяет это делать.

В ОТЕЛЕ

Правила хорошего тона следует соблюдать и в ситуации проживания в отеле. Главное здесь – взаимоуважение и вежливое отношение как к соседям по номеру, так и к обслуживающему персоналу:

• Останавливаясь в отеле всего на 1–2 дня, необязательно представляться соседям по номеру. Но здороваться и прощаться, поддерживать разговор все же надо. Когда же предстоит прожить вместе в отеле достаточно долгое время, лучше познакомиться, чтобы чувствовать себя более естественно и комфортно.

• Заселяясь в номер, лучше сразу же договориться с соседями об основных моментах, важных для совместного проживания: времени подъема и отхода ко сну, пользовании ванной, просмотре телевизора, отношении к табачному дыму и т. п.

- *Как место встречи можно использовать холл гостиницы. Но для проведения деловых бесед, переговоров и других ситуаций, предполагающих участие нескольких человек, целесообразнее разместиться в конференц-зале, которым располагает каждый уважающий себя отель.*

- *Правила хорошего тона рекомендуют, входя в лифт, приветствовать людей, находящихся в нем. Для этого достаточно приветливо улыбнуться, кивнуть головой или произнести «Добрый день» или «Здравствуйте». Принцип целесообразности подсказывает, что мужчина должен входить в лифт первым, поскольку это зона опасности. А покидать лифт первым должен тот, кто стоит ближе к двери.*

- *Не рекомендуется появляться в ресторане отеля в пижамах, спортивной одежде или пляжном костюме.*

- *За рубежом в большинстве стран принято давать чаевые носильщику, горничной или швейцару перед отъездом из отеля. Но в каждой стране существуют свои особенности, как правильно это делать.*

- *Если возникли какие-то претензии, замечания к отелю или работе обслуживающего персонала, следует высказать их в корректной, спокойной форме. Это можно сделать и при отъезде, заполнив анкету, которая часто предлагается отъезжающим в номерах. Корректность не помешает и при написании отзывов на интернет-сайтах.*

В РЕСТОРАНЕ И КАФЕ

В России посещение ресторана чаще всего воспринимается как неординарное событие, позволяющее отдохнуть, провести время в хорошей компании, не говоря уже о возможности вкусно поесть, попробовать оригинальные блюда, послушать музыку и повеселиться. Не случайно поэтому такие ситуации принято относить к типу так называемых «окказиональных», т. е. носящих необычный, неповседневный характер и потому требующих большей строгости в манерах поведения, одежде, украшениях и т. п.

Соответственно, в заведениях подобного рода принято соблюдать определенные правила этикета:

- *Когда мужчина приходит в ресторан или кафе с женщиной, то он должен прежде всего помочь ей снять пальто и только после этого раздеться сам. Номерок за сданные в гардероб вещи он оставляет у себя. Не принято, чтобы женщина помогала мужчине снимать пальто. Исключение делается лишь для престарелых, инвалидов, больных, раненых. Но в таких случаях обычно на помощь приходят служащие данного предприятия.*

- *У зеркала в гардеробе можно поправить прическу, но причесываться, подкрашиваться, завязывать галстук и т. д. можно только в туалете.*

- *В гардеробе оставляют покупки, пакеты; желательно, чтобы мужчины оставляли портфели.*

- *После того как дама приведет свою внешность в порядок (о местонахождении туалета спрашивает каждый самостоятельно), мужчина вводит ее в зал, пропуская в дверях, но затем идет вперед, чтобы выбрать место. В ресторанах вошедших встречает официант или администратор (метрдотель). Тогда мужчина снова пропускает даму вперед – вслед за служащим ресторана.*

- *Проходя между столиками, не следует разглядывать присутствующих и блюда перед ними.*

- *К столу женщина садится справа от мужчины или против него.*

- *За столиком наиболее удобным считается место у стены, т. е. лицом к залу. Если столик находится в центре зала, то почетным местом для дамы будет лицом к входу.*

- *На стол не кладут сумочки, перчатки, а тем более носовой платок.*

- *В случаях, когда свободных столиков не остается и приходится выбирать варианты отдельных мест за уже занятыми столиками, лучше всего обратиться за помощью к официанту. Можно, конечно, найти место и самому. Для этого*

надо справиться, свободны ли остальные места, и спросить разрешения присесть, не настаивая в случае отказа.

- *В переполненных столовых и кафе нельзя занимать предварительно места, положив на них сумочку или посадив детей.*

- *Условившись о встрече с женщиной в кафе или ресторане, мужчина обязан быть на месте несколько раньше, чтобы успеть найти свободный столик, что иногда занимает определенное время. Если случается, что женщине приходится одной ждать своего партнера в ресторане, не нужно из этого делать трагедии. Мужчина обязан извиниться и объяснить причину своего опоздания, женщина же – великодушно простить и не портить себе и партнеру вечер.*

- *Если в ресторане намерены встретиться несколько человек, то пришедшие вовремя ожидают опаздывающих около двадцати минут, после чего могут поступать так, как считают нужным.*

- *Мужчина всегда вначале предложит посмотреть меню даме (даже посторонней) или старшему по возрасту. Так же должна поступать и девушка по отношению к старшим. В свою очередь дама может предложить спутнику прочесть вслух его содержание. В большой компании кто-нибудь один читает вслух названия блюд.*

- *Не стоит стыдиться обратиться к официанту с просьбой объяснить, что кроется под названием того или иного блюда.*

- *В случае общего обеда или ужина в ресторане заранее должно быть оговорено, кто и как рассчитывается: каждый участник за себя или один за несколько человек. Иначе может возникнуть неловкая ситуация.*

- *Если за столом приглашенные, то меню рассматривает угощающий. Он предлагает спутникам те или иные блюда и в соответствии с их пожеланиями делает заказ, а по окончании трапезы – и расплачивается. Приглашенным на ужин или обед лучше не выбирать самых дорогих блюд. И количество*

заказываемой еды не должно быть слишком большим. Не надо рассчитывать на то, что у пригласившего есть необходимая сумма денег. Пригласивший в ресторан может заранее самостоятельно, без учета пожеланий приглашенных, составить меню. В этом случае он заказывает для всех одно и то же.

- Если за столом собираются знакомые, каждый выбирает сам и сообщает набор блюд одному из мужчин, который производит общий заказ, но расплачиваются порознь.

- В общественных местах проходящих мимо стола знакомых, даже женщин, приветствуют не вставая. Но невежливо не встать, если вы обращаетесь к проходящему или он обращается к вам. Если знакомый остановился, чтобы перекинуться всего несколькими словами, представлять его не нужно. Подошедший легким наклоном головы здоровается с сидящими за столом, которые отвечают ему тем же. Такие разговоры должны быть краткими. Если же беседа затягивается, то более правильным будет пригласить знакомого к своему столу или, извинившись перед своими спутниками, отойти для продолжения разговора к его столу.

- Приглашая знакомого присоединиться к компании, следует представить его всем сидящим за столом. Подошедший, которого представляют, – независимо от того, мужчина это или женщина, – стоит.

- Когда к столику подходит мужчина, сидящие за столом мужчины, с которыми его знакомят, встают из-за стола, женщины при этом остаются сидеть. Когда же подходит женщина, то встают все – и мужчины, и женщины.

- Мужчина старается во всем помочь обслужить спутницу: наливает ей воду, подает блюда и подкладывает пиццу на тарелку. Впрочем, если за столом собрались близкие люди, женщины также могут активно участвовать в сервировке и раздаче блюд, подкладывая отцу (мужу, сыну) закуски, мясо и пр.

- Если понадобилось обратиться за чем-нибудь к сидящим за соседним столиком, следует подойти к ним и попросить:

«Будьте добры, подайте горчицу (соль, меню и т. п.)». Разумеется, это делают мужчины или младшие из сидящих за столом.

- *Делать замечания, просить переменить прибор или поданное блюдо нужно спокойно, сдержанно, не привлекая внимания сидящих за соседними столиками.*

- *По отношению к официанту нужно вести себя вежливо. Когда просят счет, то официанта подзывают либо голосом, либо делая вежливый знак поднятием руки, а не стучат ножом по тарелке или бокалу, не щелкают пальцами, не зовут громко через весь зал: «Эй, официант! Сколько с меня?»*

- *Администратора (в случае необходимости) вызывают через официанта.*

- *В ресторане оплата должна производиться по счету. Проверка счета не считается мелочностью, тем более если это касается большой компании. В случае ошибки в счете следует вежливо указать на это официанту.*

- *Если женщина не была специально приглашена на ужин или обед, а встретила знакомого уже в кафе, она может платить за себя сама. И дискуссия на эту тему не должна проходить в присутствии официанта.*

- *Если женщина решила уплатить сама, сначала рассчитывается она, затем ее спутник. Расчет в подобных случаях выглядит так: когда подходит официант, женщина напоминает ему заказанные ею блюда и получает свой счет. Партнер получает свой. Мужчина в этом случае может взять на себя оплату стоимости вина.*

- *Если мужчина рассчитывается и за женщину, то она никак не вмешивается и не комментирует его переговоры с официантом.*

- *Ни в коем случае нельзя требовать счет в момент, когда партнерша или партнер еще едят, это невежливо по отношению к ним.*

- *В рестораны никакой еды с собой приносить нельзя. Что касается возможности унести с собой из ресторана*

остатки пищи или хлеб, то хотя многие заведения предлагают такую услугу, пользоваться ею стоит лишь в исключительных случаях.

- *Первым предлагает покинуть ресторан тот, кто был инициатором встречи. Если столик заказан на двоих – первым предлагает мужчина. Только в исключительных случаях женщина, посмотрев на часы, может сказать: «К сожалению, мне пора».*

- *Уходя из-за стола, прощаются с остающимися («Спасибо за компанию», «Приятного аппетита»), на что те кивают головой или благодарят за приятно проведенное время.*

- *Выходя из ресторана, мужчина сам подает своей спутнице пальто, не оставляя эту функцию гардеробщику.*

НА ВЫСТАВКЕ

Художественная выставка – это одновременно и форма представления произведений искусства, и особая коммуникативная ситуация, в которую вовлечены художники (в широком смысле слова), критики, организаторы выставки (кураторы, галеристы), коллекционеры, зрители и представители средств массовой коммуникации. Соответственно, правила этикета призваны регулировать как поведение зрителя в отношении выставляемых произведений искусства, так и межличностные взаимодействия участников мероприятия.

Этикетный минимум посетителя выставки включает следующие правила:

- *Считается хорошим тоном приходить на выставку или в музей подготовленным. Перед посещением стоит собрать хотя бы общую информацию о выставке, художнике, его биографии, творческом пути, наиболее значимых работах и т. п. Это в равной степени касается и классического, и современного искусства.*

- *Если в процессе осмотра выставки возникают вопросы, допустимо задавать их сотрудникам музея или галереи.*

Но делать это нужно максимально корректно. Пренебрежительный или осуждающий тон неприемлем.

- *Если в музее или галерее разрешено фотографировать, вполне допустимо этим воспользоваться* (следует только помнить, что фотовспышка вредна для картин, поэтому ее нужно отключить). Но фотографироваться на фоне произведений искусства – дурной тон.

- *Развитие технологий и появление новых каналов рекламы привело к росту популярности социальных сетей. Нет ничего предосудительного в том, чтобы поделиться на странице своего профиля фотографиями, сделанными на выставке.* Но следует помнить, что в этом случае требуется не просто загрузить фотографию художественного произведения, но и указать его название, автора и местонахождение.

- *Во время экскурсии не принято громко разговаривать, отходить слишком далеко от экскурсовода, перебивать его или отвлекать частными вопросами (их можно будет задать в конце экскурсии).*

Особую этикетную ситуацию представляет собой открытие выставки, поведение на котором также подчиняется правилам:

- *На открытии выставки, или вернисаже, необходимо поздороваться с художником и организаторами.* С остальными знакомыми допустимо ограничиться кивком головы, помахиванием рукой и другими неформальными способами приветствия.

- *Беседы на открытии выставки, как правило, непродолжительны, поскольку предполагается, что за сравнительно короткое время присутствующие должны иметь возможность пообщаться с максимально большим числом людей.* Соответственно, не следует утомлять собеседника долгим разговором, достаточно ограничиться несколькими содержательными репликами.

- *Высказывая мнение о выставке или отдельных экспонатах, следует помнить, что оценка произведения может*

восприниматься адресатом как оценка личности автора и переживаться очень остро. Особенно важно помнить об этом, общаясь с представителями современного искусства, ведь «в контексте постконцептуального искусства, где едва ли возможно... провести водораздел между личностью художника и его творением, оценочные суждения затрагивают не только конкретную картину или скульптуру, но распространяются дальше, в “личную зону”»³⁹. Поэтому во время открытия выставки свои суждения следует облекать в максимально тактичную форму. В случае личного знакомства с художником принято обязательно подойти к нему и поздравить. Но даже от незнакомого человека, которому искренне понравилась выставка, поздравления и теплые слова вполне уместны.

- *Добрых слов заслуживает не только главный герой выставки, но и другие представители творческой среды, присутствующие на открытии.* Формат мероприятия не позволяет уделить каждому много времени, но уместный комплимент оказывается необременительным знаком внимания и способом поддержать хорошие отношения. Наиболее подходящими поводами для комплиментов в этом случае служат недавние выставки собеседника и его самые заметные недавние успехи.

- *Насколько щедрым необходимо быть на комплименты, настолько осторожным в критических оценках.* Сложилось даже правило, условно называемое «правилом шести кварталов»: негативное мнение о выставке следует высказывать, лишь отойдя на шесть кварталов от места ее проведения. Конкретное расстояние, конечно же, может меняться, но базовый принцип сохраняется: уничижительно отзываться о выставке, выйдя из зала, бестактно, поскольку этот отзыв может быть услышан. Это правило распространяется и на другие культурные мероприятия.

- *Во время вернисажа и на ужине после него вполне допустимо обсуждать различные деловые темы, однако финан-*

³⁹ Поклонник вашего таланта: искусство и этикет. М. : Ад Маргинем Пресс, 2014. С. 50.

совые вопросы затрагивать не принято. Это касается как профессионалов в сфере искусства, так и зрителей: если произведения искусства не продаются, об их цене спрашивать неприлично.

- *Коллекционер на выставке не должен рассказывать художнику или галеристу о произведениях искусства, приобретенных не у них.*

- *Художнику, присутствующему на открытии выставки коллеги, не следует заводить с куратором или галеристом разговор о собственных работах.*

- *Организаторы должны обеспечить всех присутствующих безалкогольными и алкогольными напитками и легкими закусками. Однако стоит помнить, что гастрономическое удовольствие не должно преобладать над эстетическим, и уделять внимание экспонируемым работам, а не фуршетному столу.*

- *Открытие выставки зачастую завершается ужином, на который можно оставаться только при наличии официального или устного приглашения от художника или организаторов.*

В ТЕАТРЕ И НА КОНЦЕРТЕ

Посещение спектаклей и концертов академической музыки также относится к числу окказиональных ситуаций, отличающихся от повседневного этикета большей строгостью приличий и сдержанностью поведения. Ведь сама атмосфера театра и концертного зала в силу элитарности этих культурных пространств требует от зрителей повышенного внимания к манерам. Хотя история театральных представлений насчитывает уже несколько тысячелетий, а концерт как особое явление культуры сформировался лишь в XVII в., в этикетных требованиях, предъявляемых к зрителям и слушателям, немало общего.

Все правила театрально-концертного этикета можно разделить на общие требования к поведению в пространстве театра, филармонии, концертного зала и правила поведения во время спектакля

или концерта. Первая группа правил едина для всех подобных учреждений культуры, во второй же существуют отличия, обусловленные спецификой видов искусства и историческими особенностями различных типов представлений. Так, например, концерты были ориентированы на широкую аудиторию, в которой сословная принадлежность не имела значения, в то время как театры, явно или скрыто, оставались преимущественно элитарным способом времяпрепровождения, что не могло не сказаться на нюансах поведения публики.

Общие требования к поведению зрителей касаются манеры вести себя до начала спектакля или концерта, по завершении его, а также в антракте. Одним из основных этикетных требований в данном случае является пунктуальность. В XIX в. в светских кругах было принято приезжать на концерты и театральные представления с опозданием. Плата за спектакль взималась непосредственно в зале, поэтому прийти можно было в любое время. Но с тех пор изменилась и театральная практика, и правила этикета, а потому в наши дни опаздывать к началу концерта или спектакля нежелательно. Если же избежать опоздания не удалось, следует сесть на ближайшие свободные места или на балкон, чтобы не мешать тем, кто пришел вовремя. На свои места можно пересесть во время антракта. Также стоит помнить, что входить и выходить из зала во время исполнения произведения нельзя, необходимо дожидаться его окончания.

Помимо требования точности, поведение человека, пришедшего в театр или на концерт, подчиняется еще целому ряду частных правил, касающихся различных ситуаций взаимодействия:

- *При входе в театр мужчина, держа билеты в руке таким образом, чтобы контролер мог их видеть, пропускает женщину вперед. Входя в вестибюль, мужчина снимает головной убор. При выходе он может надеть его только в дверях. В гардеробе мужчина помогает женщине снять верхнюю одежду и лишь после этого раздевается сам. После окончания спектакля или концерта порядок меняется: мужчина сначала одевается, а затем помогает одеться женщине.*

• Если билетер не показывает путь к местам, указанным в билетах, мужчина идет чуть впереди. Однако если в театр, кино вместе приходят несколько мужчин и женщин, то первым между рядами проходит мужчина, за ним женщины. Последним проходит также мужчина. При такой рассадке женщина не будет сидеть рядом с незнакомыми людьми.

• Проходить на свои места между рядами в зрительном зале следует только лицом к сидящим. При этом женщина проходит первой, а мужчина следует за ней. Проходя по ряду, следует извиниться перед уже сидящими зрителями за причиняемое беспокойство. В свою очередь, сидящие поднимаются со своих мест, чтобы дать возможность пройти остальным.

• Если место оказалось занято, лучше попросить билетера или кого-либо из служащих театра выяснить недоразумение, а не пытаться решить проблему самостоятельно.

• Перед концертом или спектаклем считается хорошим тоном приобрести в фойе программу, в которой в зависимости от типа представления указывают состав исполнителей, краткое содержание спектакля, перечень исполняемых произведений, а также дополнительную информацию о спектакле или концерте. Мужчина покупает программу и передает ее своей спутнице. Ознакомиться с содержанием программы лучше до начала представления. Во время концерта или спектакля программы, как и театральные бинокли, держат на коленях. Неприлично разглядывать в бинокль окружающих.

• Есть в фойе или зрительном зале считается неприличным. Это можно делать только в буфете. Но даже в очень хорошем театральном буфете не следует задерживаться слишком долго.

• Прогуливаться в театре под руку не принято.

• По окончании концерта или спектакля не надо бежать в гардероб или к выходу: покидать зал, пока исполнители находятся на сцене, невежливо.

Отдельного внимания заслуживает внешний вид зрителей. Несмотря на то что современный этикет достаточно демократичен и не предусматривает особого дресс-кода для посещения спектаклей,

не стоит приходить в театр или на концерт в джинсах, и уж совершенно недопустимы в одежде элементы спортивного стиля. Впрочем, неуместна и другая крайность – подчеркнуто торжественный вечерний наряд. Наиболее удачным решением считается деловой костюм; женщины также могут надеть нарядное платье или костюм.

Во время спектакля и концерта основное требование к поведению зрителей и слушателей – соблюдение тишины. Именно этим требованием продиктованы многие частные правила поведения:

- *Мобильные телефоны и другие средства связи должны быть выключены.* Другим зрителям и артистам может мешать и звук виброзвонка, и свечение экрана.

- *Не следует приносить в зал никаких предметов, создающих шум.* Полиэтиленовые пакеты лучше оставить в гардеробе, при выборе цветов отдать предпочтение букетам без целлофановой упаковки, а шоколадом в шуршащей обертке угоститься в антракте в буфете.

- *Хотя формально не существует запрета на посещение спектаклей и концертов во время болезни, от подобных культурных мероприятий стоит воздержаться, если болезнь сопровождается кашлем и чиханием.*

- *Во время концерта и театрального представления не следует разговаривать.* Обсуждать содержание пьесы, игру актеров и мастерство музыкантов лучше в антракте, а не во время действия, но и в антракте надо стараться говорить негромко.

Зрители могут нарушать тишину в зале лишь выражением одобрения. За столетия существования театральных и концертных мероприятий сложилась целая система способов проявления положительных эмоций, которая подчиняется особым правилам.

Прежде всего, артистов и музыкантов благодарят аплодисментами. В разных видах искусства сложились собственные традиции, определяющие, когда именно аплодисменты наиболее уместны:

- *В театре: по окончании актов и всего спектакля, перед антрактом, иногда – при выходе на сцену ведущих актеров до начала действия.*

- *В опере: при появлении дирижера за пультом, по окончании актов и всего спектакля, иногда – после исполнения сольной арии.*

- *В балете: при появлении дирижера за пультом, при первом выходе исполнителя главной партии, по окончании актов и всего спектакля, после исполнения наиболее сложных и эффектных номеров.*

- *На концерте: при появлении дирижера за пультом, при выходе на сцену солиста, после окончания произведения, в завершение концерта.*

Наибольшие сложности в соблюдении данных правил вызывает концерт, поскольку пауза в исполнении может означать не конец произведения, а перерыв между частями. С этой точки зрения упоминание ведущим концерта количества частей в исполняемом произведении не является формальностью. Оно позволяет слушателям не попасть в неловкую ситуацию. В XVIII–XIX вв. на аплодисменты не налагалось никаких ограничений. Они выражали эмоциональную реакцию зала и могли раздаваться в конце произведения или его части и даже после удачно исполненного пассажа. Табу на аплодисменты между частями многочастного произведения (сонаты, симфонии, концерта) было установлено австрийским композитором и дирижером, директором Венской национальной оперы Густавом Малером. Логика этого решения была проста: любые звуки, пусть даже и одобрительные, разрушают целостность восприятия музыкального произведения. С тех пор, хотя аплодисменты между частями не относятся к числу самых грубых нарушений концертного этикета, все же лучше от них воздерживаться. Существует надежный знак, позволяющий определить, окончено ли исполнение всего произведения: после окончания солист встает из-за инструмента или опускает его, а дирижер опускает руки и поворачивается лицом к залу. Аплодировать, пока дирижер стоит лицом к оркестру, не принято.

- *Аплодисменты могут дополняться восклицаниями «Браво!» и «Бис!». Важно помнить, что первое просто выражает одобрение и восхищение, а второе представляет собой просьбу*

повторить исполненное произведение. Следовательно, во время концерта уместны оба возгласа, на спектакле же следует ограничиться вариантом «Браво!»: повторять монолог по просьбе зрителей актер не станет.

- *Кроме аплодисментов, исполнителей благодарят цветами. Также допустимы небольшие презенты: коробка конфет, сувенир и т. п. Но если букет цветов можно преподнести в любое время, то сувениры и подарки уместны только по завершении концерта.*

- *Существует множество примет и суеверий, которые предписывают актерам и работникам театра не проходить по сцене без крайней необходимости. Тем более это недопустимо для посторонних. Поэтому цветы дарят из партера, не поднимаясь на сцену.*

- *Во время спектакля или концерта нельзя свистеть.* В академической среде свист означает не одобрение, а выражение недовольства игрой исполнителя.

НА ПРЕЗЕНТАЦИИ

Непременным атрибутом деловой жизни в последние годы стала презентация. И если раньше формат презентации использовался исключительно в сфере бизнеса (презентации товаров и услуг), то сегодня презентации проводятся повсеместно. Например, это может быть презентация новой книги, фильма, культурного проекта, дополнительных образовательных услуг и т. п.

Презентации нацелены на развитие социальных, культурных или бизнес-проектов, на укрепление старых связей и установление новых, расширение круга партнеров, клиентов и т. п. Успешное проведение презентации во многом определяет дальнейший успех представляемого проекта или продукта. Презентация считается успешной, если она «разжигает любопытство и желание получить больше информации по данному вопросу»⁴⁰.

⁴⁰ Соловьев Э. Я. Современный этикет и деловой протокол. 2-е изд., перераб. и доп. М.: Ось-89, 1999. С. 52.

Презентация – это способ проведения официального делового мероприятия, но не прием. Поэтому правила организации и проведения презентаций включают в себя следующие рекомендации:

- *Необходимо продумать и подготовить программу презентации, включающую в себя следующие основные моменты:*

1. Тема и цель презентации.

2. Сроки и место проведения презентации.

3. Список приглашенных.

4. Подготовка приглашений. Самая удобная форма приглашений – отпечатанные – с просьбой подтвердить присутствие, так можно заранее узнать количество гостей.

5. Разработка сценария презентации.

- *Любая деловая презентация состоит из трех частей – вступления (приветствие, представление ведущего, сообщение о теме презентации), основной части и заключения (краткое резюме, комплимент аудитории, выражение искренней благодарности за внимание, предложение задавать вопросы).*

- *Официальная часть презентации длится не более 30–40 минут. Выступления должны соответствовать цели и теме презентации.* Основная часть презентации может сопровождаться демонстрацией образцов, слайдов, фото- и видеоматериалов, прослушиванием звукозаписей и т. п. Презентация может сопровождаться концертными и эстрадными номерами.

- *Участникам презентации вручаются сувениры (рекламные подарки).* Обычно используются недорогие предметы: записные книжки, календари, авторучки, значки и т. п. На эти предметы наносится название фирмы, а иногда ее адрес и характер деятельности.

- *После официальной части обязательно выделяют время для свободного общения участников, установления новых знакомств и контактов.* В этой ситуации наличие визитных карточек окажется очень кстати.

- *Время проведения презентации обычно ограничивается 1,5–2 часами.* Требования к одежде – повседневный костюм для мужчин, костюм или платье – для женщин.

- Считается, что презентации лучше всего проводить после обеда, примерно с 15 часов, с тем чтобы после нее можно было организовать кофе-брейк, коктейль или фуршет (17.00–19.00). В особо торжественных случаях презентации завершают самыми уважаемыми видами приемов – «официальным обедом» или «официальным ужином».

На презентациях сервировка стола и правила поведения не отличаются строгостью. Главное – создание непринужденной приятной обстановки для установления контактов, знакомства, общения.

ЭТИКЕТ В СИТУАЦИИ УСТРОЙСТВА НА РАБОТУ

Ситуация устройства на новую работу – это как раз та ситуация, в которой наиболее полно и концентрированно проявляется знание правил делового этикета и умение производить на окружающих хорошее впечатление.

В России в последние годы начал формироваться новый этикет поиска работы. Одним из его важных элементов является умение представить свое личное резюме или CV (*curriculum vitae* (лат.) – жизненная карьера, путь жизни), т. е. перечень профессиональных навыков. CV – это не автобиография и не выписка из трудовой книжки, а, скорее, профессиональный автопортрет. В личном резюме следует дать информацию об образовании, профессиональных достижениях, ученой степени, печатных трудах, прежних местах работы, круге обязанностей и т. п. Иначе говоря, это должны быть значительные моменты профессиональной деятельности, которые могут заинтересовать работодателя в отношении той должности, на которую объявлен конкурс. Важно не столько указывать точное название прежних должностей, сколько четко описать прежние обязанности и результаты работы. При этом следует избегать ненужных деталей, таких как номера дипломов, адреса прежних мест работы, имена детей, место работы супруга и т. п.

В качестве варианта изложения CV может быть предложена следующая структура:

- фамилия, имя, отчество;
- возраст (число, месяц и год рождения);
- образование;
- профессиональные достижения;
- квалификация;
- последнее место работы;
- знание иностранных языков;
- владение компьютером;
- семейное положение (хотя вполне допустимо его не указывать);
- увлечения (хобби);
- наличие водительского удостоверения;
- номер контактного телефона.

Резюме должно быть отпечатано четким шрифтом на хорошей бумаге. Весь текст желательно уместить на одной стороне листа формата А4.

Наряду с личным резюме неплохо иметь и письменные рекомендации от прежних руководителей, известных специалистов в данной профессиональной сфере или от влиятельных людей, с которыми доводилось сотрудничать. Такие рекомендательные письма могут сыграть положительную роль в случае, когда работодатель будет выбирать из нескольких претендентов. Причем желательно, чтобы эти рекомендательные письма выглядели не стандартными характеристиками-отписками, а ответственными рекомендациями солидных людей.

Если представленные документы заинтересовали работодателя, он приглашает претендента на собеседование, которое также потребует от соискателя этикетных знаний и умений.

Прежде всего, важно тщательно продумать, как следует вести себя, что говорить, как выглядеть, чтобы произвести нужное впечатление. Ведь наниматель хочет, чтобы претендент соответствовал его требованиям, для него главное – найти нужного, подходящего для данной работы человека. Задача соискателя – убедить его (при этом особо не настаивая), что он именно тот человек, кото-

рый нужен. При этом надо помнить, что, скорее всего, претендента увидят впервые и судить о нем будут по тому впечатлению, которое он успеет произвести в начальные минуты общения. Оценят его одежду, лицо, фигуру, голос, манеру говорить и сидеть и т. п., то есть весь облик, а уже после этого станут вдаваться в смысл рассказов о достижениях и успехах, квалификации и опыте работы, о планах, связанных с новой работой, и о том, что соискатель сможет дать новой фирме. При этом важно помнить высказывание К. Гольдони: «Тот, кто говорит много, не может говорить хорошо».

Прежде чем отправиться на собеседование, следует спланировать свой путь и время, чтобы прибыть на собеседование без опозданий. Желательно прийти даже чуть раньше, чтобы иметь возможность осмотреться и освоиться в новой обстановке. Если же получилось прибыть слишком рано, лучше подождать на улице. Некоторые руководители могут расценить такое раннее появление как неумение спланировать свое время.

Кроме того, очень важно привести в порядок свой внешний вид. Лучше всего надеть деловой костюм, не слишком изысканный, но и не небрежный. Для женщин это может быть и просто темная юбка, белая хлопчатобумажная блузка и изящные (модельные) туфли. Колготки обязательны. Однако дать универсальный совет, как одеться, невозможно. Многое зависит от того, к какой сфере деятельности относится выбранное учреждение: если сфера коммерции, то следует приходить в костюме, если рекламное агентство, то вполне уместно позволить себе более яркие одеяния. Существенно лишь то, чтобы чувствовать себя в этой одежде уверенно. Но женщине следует обратить внимание на то, чтобы новая юбка не была слишком короткой, а вырез на блузке слишком глубоким. Важно позаботиться и о том, чтобы туфли были удобны, имели не слишком высокий каблук, обеспечивающий ровную, уверенную походку. Желательно соблюсти и следующие требования:

- одежда должна быть в хорошем состоянии, чистой и хорошо отглаженной;
- обувь должна быть вычищена;
- на одежде не должно быть шерстинок любимых домашних животных.

Важно понимать, что умело организованный гардероб свидетельствует об организованности человека, в том числе и на рабочем месте.

Придя на место, следует сообщить секретарю, кто пришел, к кому и по какому делу и подождать. Разговаривая с секретарем, также надо помнить, что его могут спросить о впечатлении, произведенном соискателем. Поэтому следует держаться уверенно, не забывать о прямой осанке, улыбке, приветливости и доброжелательности.

Входить в кабинет можно только после того, как последует приглашение. Входя, следует поздороваться в дверях, назвать свое имя и, если хозяин кабинета протянул руку, пожать ее крепко, но сдержанно. («Вялое» рукопожатие будет свидетельствовать о неуверенности и безволии.) Соискателю недопустимо протягивать руку для рукопожатия первым.

Сесть можно только после того, как это будет предложено сделать. Если же ожидание слишком затянулось, уместно спросить: «Где вы позволите сесть?»

Сидеть следует прямо и смотреть собеседнику в глаза, но не слишком пристально. Не стоит ломать в волнении пальцы, тереть в руках платочек или сумку. Надо продемонстрировать спокойствие и уверенность в себе.

Если предложат чай, кофе или прохладительные напитки, не стоит отказываться. Надо поблагодарить и сделать хотя бы один-два глотка.

Если собеседование проводится за трапезой, то важно соблюдать все правила приличий за столом: не говорить с полным ртом, не начинать беседовать о делах, пока не будет сделан заказ официанту, есть не торопясь и не приводить себя в порядок прямо за столом. При заказе блюд стоит выбирать хорошо известные блюда, с которыми не возникнет проблем в процессе еды.

Кроме того, во время собеседования, следует избегать:

- передвигать мебель. Стул для соискателя обычно стоит там, где хочет наниматель;

- подробно рассказывать, почему пришлось уйти с прежнего места работы;

- разговоров о личных делах и проблемах семьи, если об этом не спрашивают;

– заводить разговор о зарплате первым, лучше подождать, пока это сделает наниматель;

– прерывать собеседника, чтобы вставить свое замечание;

– забывать и путать имена;

– спорить или использовать даже умеренно бранные и жаргонные слова;

– быть фамильярным с собеседником, даже если он дружелюбен и дает почувствовать себя свободно;

– высказывать свои политические и религиозные взгляды, пока об этом не попросят;

– делать вид, что есть и другие, не менее выгодные предложения.

Во время беседы хорошо держать наготове в сумке или кармане небольшой блокнот и ручку, чтобы при необходимости сделать нужные записи. Стоит заранее продумать вопросы, которые хотелось бы задать относительно будущей работы.

В то же время надо быть готовым к тому, что наниматель задаст следующие вопросы:

– Что заинтересовало вас в этой работе? Какой вклад вы можете в нее внести?

– Каковы ваши планы относительно будущей карьеры?

– Намерены ли вы учиться, повышать свою квалификацию?

– С какого рода людьми вам трудно иметь дело на работе?

– Сколько времени будет занимать ваша дорога на работу и уютна ли она?

– Какими видами транспорта вы будете пользоваться?

– Какая у вас ситуация в семье?

– Ваше состояние здоровья?

Если ведущий собеседования встал, то это сигнал того, что визит окончен. Следует поблагодарить собеседника и спросить о дальнейших действиях, подтверждая тем самым искренний интерес к предлагаемой работе. Если протягивают руку, надо пожать ее, но не предлагать свою руку первым. Хорошо расстаться на положительной ноте, сказав: «Спасибо, что вы встретились со мной. Я очень заинтересован в этой работе. Я думаю, что смогу выполнять ее хорошо».

Не стоит падать духом, если визит не увенчался успехом, возможно, это лишь следствие очень сильной конкуренции. В любом случае эта встреча позволит приобрести очень важный опыт.

Контрольные вопросы

1. Если к лифту одновременно подходят мужчина и женщина, то кто входит и выходит первым?
2. Назовите правила общения с официантом в ресторане.
3. Каким образом следует вести себя компании из нескольких человек, проходящей в ресторан и кафе?
4. Каковы правила коммуникации на открытии выставки?
5. Назовите особенности правил поведения в театре мужчин и женщин.
6. Когда и как принято аплодировать на концерте? Когда аплодисменты неуместны?
7. Перечислите основные элементы сценария презентации.
8. Какие правила и рекомендации по составлению личного резюме вам известны?
9. Какие сведения рекомендуется представлять в CV?
10. Кто первым протягивает руку для рукопожатия при собеседовании (при встрече и прощании)? Почему?

Литература

- Барайс Г.* Как вести себя в отеле / Г. Барайс. М. : БММ, 2000. 96 с. : ил.
- Джей Э.* Эффективная презентация / Э. Джей. Минск : Амалфея, 1996. 208 с.
- Зарайченко В. Е.* Этикет государственного служащего : учеб. пособие / В. Е. Зарайченко. 4-е изд., перераб. и доп. Ростов н/Д : Феникс, 2013. 445 с.
- Кобзева В.* Деловой этикет: 11 ошибок угощения гостей в офисе. Наблюдения за гостеприимными манерами персонала в современных московских офисах / В. Кобзева [Электронный ресурс]. URL: <http://coffee.jofo.ru/420452.htm> (дата обращения: 21.07.2016).
- Лоренц М.* Собеседование при приеме на работу / М. Лоренц, У. Роршайдер. М. : Омега-Л, 2008. 143 с. : ил., табл.
- Мария Байбакова – о светских нюансах современного искусства [Электронный ресурс] // Tatler. URL: http://www.tatler.ru/nashi_lyudi/interview_and_photo_set_21/321910_mariya_baybakova_o_svetskih_nyuanсах_sovremennogo_iskusstva.php#p=32191 (дата обращения: 30.07.2016).

СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Абросимова Е. Б. О деловом этикете и не только... / Е. Б. Абросимова, В. И. Соболев. Н. Новгород : Деком, 2013. 588 с.

Алехина И. Имидж и этикет в бизнесе / И. Алехина. М. : Дело, 2005. 111 с. : ил.

Андреева И. В. Бизнес-этикет / И. В. Андреева, О. Б. Бетина, О. А. Жлудова. СПб. : Вектор, 2006. 192 с.

Арредондо А. Искусство деловой презентации / А. Арредондо. Челябинск : Урал LTD, 1998. 519 с.

Архангельская М. Д. Бизнес-этикет, или Игра по правилам: правила, принципы, рекомендации / М. Д. Архангельская. М. : Эксмо, 2004. 160 с.

Барайс Г. Как вести себя в отеле / Г. Барайс. М. : БММ, 2000. 96 с. : ил.

Басманова Э. Б. Визитная карточка: история и современность / Э. Б. Басманова. М. : Новый хронограф, 2010. 104 с. : ил.

Басманова Э. Б. Мобильный этикет: правила использования сотового телефона / Э. Б. Басманова // Генеральный директор. 2007. № 2. С. 14–16.

Белов Н. Этикет. Искусство изысканных манер / Н. Белов. М. : АСТ : Харвест, 2005. 528 с.

Белоусова Т. В. Все про этикет : полный свод правил светского и делового общения / Т. В. Белоусова. М. : АСТ, 2015. 284 с.

Белоусова Т. Легкость делового бытия. Корпоративный имидж и бизнес-этикет / Т. Белоусова. М. ; СПб. : АСТ : Астрель-СПб, 2006. 215 с. : ил.

Бишоф А. Секреты эффективного делового общения / А. Бишоф, К. Бишоф. М. : Омега-Л, 2006. 128 с. : ил.

Борисова Е. Г. Элементы стиля. Принципы убедительного делового письма / Е. Г. Борисова. М. : Альпина Бизнес Букс, 2009. 124 с.

Босрок М. М. Деловая Европа: правила путешественника / М. М. Босрок. М. : Поколение, 2007. 688 с.

Боумэн Дж. Не бери последний пончик. Новые правила бизнес-этикета / Дж. Боумэн. СПб. : Питер, 2010. 296 с.

Брайан Д. Светский этикет / Д. Брайан. М. : Эксмо, 2014. 352 с.

Браун Л. Имидж – путь к успеху / Л. Браун. СПб. : Питер, 2001. 192 с.

Бреннен Л. Деловой этикет / Л. Бреннен. М. : РИПОЛ классик, 2008. 464 с.

Бриджес Д. Этикет и стиль / Д. Бриджес. М. : АСТ : Кладезь, 2013. 542 с.

Броди М. Советы по выбору и вручению подарков / М. Броди // Протокол и этикет. 2005. № 2. С. 36–37.

Великая тайна одеваться к лицу: искусство сочетать свой облик и стиль с костюмом, украшениями, обстановкой / сост. Т. Б. Забозлаева. СПб. : Лениздат, 1992. 224 с.

Веселов П. В. Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки / П. В. Веселов. М. : Маркетинг, 1993. 79 с.

Волченко Л. Б. Гуманность, деликатность, вежливость и этикет: ценности культуры и морали / Л. Б. Волченко. М. : Изд-во МГУ, 1992. 115 с.

Вольф И. Современный этикет / И. Вольф. М. : Кристина, 2000. 255 с.

Газизов Р. А. О современном коммуникативном этикете / Р. А. Газизов // Русская речь. 2009. № 3. С. 36–41.

Гросс К. Д. Дресс-код. Путеводитель по деловому стилю для успешных женщин / К. Д. Гросс, Дж. Стоун. М. : Эксмо, 2006. 204 с. : ил.

Гросс К. Д. Дресс-код. Путеводитель по деловому стилю для успешных мужчин / К. Д. Гросс, Дж. Стоун. М. : Эксмо, 2006. 188 с. : ил.

Де Вриз М. Internationally Yours. Международная деловая переписка как средство достижения успеха / М. Де Вриз. М. : Весь мир, 2001. 386 с.

Деловой этикет и ведение переговоров. Правила хорошего тона с комментариями психолога / авт.-сост. А. В. Ханников. М. : Эксмо : Книжкин Дом, 2005. 384 с.

Джей Р. Бизнес-ланч: искусство совместной трапезы и инструмент успешного бизнеса. Как выстраивать деловые отношения с помощью ножа и вилки / Р. Джей. М. : Добрая книга, 2006. 284 с. : ил.

Джей Э. Эффективная презентация / Э. Джей. Минск : Амалфея, 1996. 208 с.

Дзялошинский И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. М. : Юрайт, 2014. 433 с.

Дэвис Ф. Создай себе имидж: как всем своим видом излучать успех / Ф. Дэвис. Минск : Попурри, 1998. 304 с.

Егорова О. В. Во всех ли душечка нарядах хороша? Или Дресс-код – «за» и «против» / О. В. Егорова // Справочник кадровика. 2006. № 12. С. 120–127.

Желязны Д. Бизнес-презентация. Руководство по подготовке и проведению / Д. Желязны. М. : Ин-т комплекс. стратег. исслед. (ИКСИ), 2004. 142 с. : ил.

Зарайченко В. Е. Этикет государственного служащего : учеб. пособие / В. Е. Зарайченко. 4-е изд., перераб. и доп. Ростов н/Д : Феникс, 2013. 445 с.

Иванов А. С. Визитная карточка – необходимый атрибут делового общения / А. С. Иванов // Деловой визит. 1998. № 3. С. 47–49.

Инце Г. Уверенное поведение и хорошие манеры / Г. Инце. М. : БММ, 2000. 96 с. : ил.

Инч А. 1000 правил сервировки и столового этикета. Безупречные рекомендации лучшего английского дворецкого / А. Инч, А. Херст. М. : АСТ : Астрель, 2010. 159 с.

Как красиво накрыть стол / пер. Т. Григорьевой. М. : АСТ-Пресс, 1996. 152 с. : ил.

Кановская М. Б. Этикет: деловой этикет, торжественные события и обряды, прием гостей, этикет в общественных местах, этикет путешественника / М. Б. Кановская. М. ; СПб. : АСТ : Сова, 2005. 480 с. : ил.

Каплинская Н. В. Деловой протокол: ключ к международному сотрудничеству / Н. В. Каплинская, К. А. Нефедов. Екатеринбург : Урал. рабочий, 2004. 286 с. : ил.

Карелина С. Искусство делового письма. Законы, хитрости, инструменты / С. Карелина. М. : Манн, Иванов и Фербер, 2010. 224 с.

Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично; Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей; Как перестать беспокоиться и начать жить / Д. Карнеги. 5-е изд. Минск : Попурри, 2005. 768 с.

Квитшау А. 100 важнейших правил бизнес-этикета / А. Квитшау, Х. Таберниг. М. : СмартБук, 2009. 248 с. : ил., табл.

Корпоративная культура делового общения. Главные правила общения и поведения в современном обществе / [авт.-сост. И. Н. Кузнецов]. М. ; Минск : АСТ : Харвест, 2005. 607 с.

Котова М. А. Обслуживание по протоколу / М. А. Котова. М. : Вече, 2007. 240 с. : ил.

Крейдлин Г. Невербальная семиотика / Г. Крейдлин. М. : Новое лит. обозрение, 2002. 581 с.

Крылова Н. М. Организация и проведение протокольных мероприятий в офисе / Н. М. Крылова // Секретарское дело. 1999. № 3. С. 45–48.

Кузин Ф. А. Культура делового общения : практ. пособие / Ф. А. Кузин. М. : Ось-89, 1997. 239 с.

Кузнецов И. Н. Деловой этикет : учеб. пособие для студентов вузов / И. Н. Кузнецов. М. : ИНФРА-М, 2014. 346 с.

Кузнецов И. Н. Современный деловой этикет / И. Н. Кузнецов. М. : ГроссМедиа : Российский Бухгалтер, 2007. 325 с.

Кузьмин Э. Л. Дипломатическое и деловое общение: правила игры / Э. Л. Кузьмин. М. : НОРМА, 2005. 304 с.

Литвин А. Н. Деловой этикет / А. Н. Литвин. Ростов н/Д : Феникс, 2002. 224 с.

Логина А. С. Визитная карточка и ее использование / А. С. Логина // Управление персоналом. 2001. № 5. С. 53–56.

Лоренц М. Собеседование при приеме на работу / М. Лоренц, У. Роршайдер. М. : Омега-Л, 2008. 143 с. : ил., табл.

Льюис Р. Д. Столкновение культур. Путеводитель для всех, кто делает бизнес за границей / Р. Д. Льюис. М. : Манн, Иванов и Фербер, 2013. 630 с. : ил.

Моррисон Т. Деловая Азия: правила путешественника. Как вести бизнес в 12 странах Азии / Т. Моррисон, У. А. Конвэй. М. : Поколение, 2007. 400 с.

Мосеев Р. Н. Телефонный этикет / Р. Н. Мосеев // Секретарское дело. 2005. № 3. С. 53–56.

Найденская Н. Г. Библия стиля : [гардероб успешного мужчины] / Н. Г. Найденская, И. А. Трубецкова. М. : Эксмо, 2011. 251 с. : ил.

Нельсон К. А. Бизнес-этикет: международные стандарты общения / К. А. Нельсон. М. : Интернет-трейдинг, 2005. 259 с.

Никифорова Н. А. Подарки по бизнес-этикету / Н. А. Никифорова // Секретарское дело. 2009. № 1. С. 26–28.

Орлов А. А. Самое главное о... Электронная почта / А. А. Орлов. СПб. : Питер, 2005. 127 с.

Орлов В. И. Телефонные переговоры: техника и психология / В. И. Орлов. М. : Альфа-Пресс, 2004. 71 с.

Ретцель Б. Гид по стилю для мужчин / Б. Ретцель. М. : Эксмо, 2013. 240 с.

Романова Н. П. Деловой этикет на Востоке. Настольная книга бизнесмена : учеб. пособие / Н. П. Романова, В. В. Багин, И. В. Романова. М. : Восток-Запад, 2005. 296 с.

Руденко А. М. Культура речи и деловое общение в схемах и таблицах : учеб. пособие / А. М. Руденко. Ростов н/Д : Феникс, 2015. 334 с.

Сабат Э. М. Бизнес-этикет / Э. М. Сабат. М. : ФАИР ПРЕСС, 2004. 240 с. : ил.

Семенов В. Л. Практика дипломатического протокола и этикета / В. Л. Семенов. М. : А.Д. & Т., 2002. 207 с.

Сервировка стола и этикет / сост. К. В. Силаева. СПб. : Диамант, 2001. 432 с. : ил.

Соловьев Э. Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол / Э. Я. Соловьев. 7-е изд., перераб. и доп. М. : Ось-89, 2007. 319 с. : ил.

Сорина Е. А. Язык одежды, или Как понять человека по его одежде / Е. А. Сорина, Н. А. Сорина. М. : Гном-пресс, 2002. 224 с.

Спраклинг Х. Искусство столового этикета / Х. Спраклинг. М. : Центрполиграф, 2001. 333 с. : ил.

Теппер Р. Как овладеть искусством делового письма : 250 писем и записок в помощь менеджеру / Р. Теппер. М. : Аудит, ЮНИТИ, 1994. 192 с.

Уитмор Ж. Деловой этикет. Основы этикета, которые помогут вам добиться успеха в бизнесе / Ж. Уитмор. М. : Добрая книга, 2007. 221 с. : ил.

Улахович В. Е. Протокол и этикет в современной дипломатии / В. Е. Улахович. М. ; Минск : АСТ : Харвест, 2005. 272 с. : ил.

Ханиш Х. Деловой этикет для работы и карьеры / Х. Ханиш. 2-е изд., испр. М. : Омега-Л : СмартБук, 2008. 128 с.

Хендерсон В. Имидж и стиль. Книга для мужчин / В. Хендерсон, П. Хэншоу. М. : Кладезь-Букс, 2007. 160 с.

Холопова Т. И. Протокол и этикет для деловых людей / Т. И. Холопова, М. М. Лебедева. М. : Акция : Инфра-М, 1995. 366 с.

Честара Дж. Деловой этикет: паблик рилейшнз для всех и для каждого / Дж. Честара. М. : Гранд-Фаир, 2001. 336 с.

Честерфилд. Письма к сыну. М. : Знание, 1991. 64 с.

Швингхаммер Г. Правила хорошего тона / Г. Швингхаммер. М. : АСТ : Астрель, 2010. 384 с.

Шепель В. М. Имиджелогия. Как нравиться людям / В. М. Шепель. М. : Народное образование, 2002. 576 с.

Школа этикета: поучения на всякий случай / авт.-сост. Л. С. Лихачева. 3-е изд. Екатеринбург : Сред.-Урал. кн. изд-во, 1998. 448 с.

Этикет. Деловой. Дипломатический. Повседневный / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. М. ; Минск : Изд-во деловой и учеб. литературы : Амалфея, 2002. 461 с.

Этикет. Сервировка стола: идея, восторг, праздник. М. : Эксмо, 2009. 320 с. : ил.

Ягер Дж. Деловой этикет / Дж. Ягер. М. : Джон Уайли энд Санз, 1994. 288 с.

Учебное издание

Капкан Мария Владимировна
Лихачева Лилия Сергеевна

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Учебное пособие

Заведующий редакцией *М. А. Овечкина*
Редактор *С. Г. Галинова*
Корректор *С. Г. Галинова*
Компьютерная верстка *Г. Б. Головиной*

План изданий 2017 г. Подписано в печать 29.06.17
Формат 60×84/16. Бумага офсетная. Гарнитура Times
Уч.-изд. л. 8,7. Усл. печ. л. 9,77. Тираж 50 экз. Заказ 76.

Издательство Уральского университета
620000, Екатеринбург-83, ул. Тургенева, 4

Отпечатано в Издательско-полиграфическом центре УрФУ
620000, Екатеринбург-83, ул. Тургенева, 4
Тел.: + (343) 350-56-64, 358-93-22
Факс +7 (343) 358-93-06
E-mail: press-urfu@mail.ru
<http://print.urfu.ru>