Этикет как важная часть общечеловеческой культуры

Министерство образования и науки РФ

Архангельский педагогический колледж

Этикет как важная часть общечеловеческой культуры

Реферат по учебной дисциплине «Этика»

Студентки 30 группы

Тарашниной Евгении Сергеевны

Научный руководитель –

Ананченко М.Ю.,

к. филос. н.

2005

Содержание

|Введение | |

|Этикет как важная часть общечеловеческой культуры |

|История возникновения этикета | |

|Структура, основные правила и принципы | |

|современного этикета | |

|Особенности делового этикета | |

|Принципы делового этикета | |

|Сравнительный анализ делового этикета в различных | |

|странах | |

|Заключение | |

|Литература | |

|Приложения | |

|Приложение 1 «Виды этикета» | |

|Приложение 2 «Внешний вид» | |

|Приложение 3 «Поведение в обществе» | |

|Приложение 4 «Международный этикет» | |

|Приложение 5 «Этикет телефонного разговора» | |

|Приложение 6 «Этикет письма» | |

|Приложение 7 «Визитные карточки» | |

|Приложение 8 «Этикет на официальных мероприятиях» | |

|Приложение 9 «Жесты в деловом мире» | |

Введение

Этикет является одним из ярко выраженных феноменов культуры, который

затрагивает всю гамму чувств и эмоций человека, обогащает само человеческое

общение. Роль этикета в обществе всегда была очень велика, что

подтверждается его длительной исторической и социальной эволюцией,

функциями в обществе, многоплановой структурой, многообразными видами и

формами.

В отличие от ритуала, обрядовые церемонии которого носят

демонстративный характер, этикет основан на практической общественной

целесообразности. Важнейшей особенностью этикета является и то, что он

всегда подчинен сложившейся системе культурных ценностей. Принять этикетные

нормы – значит, признать себя членом данной социальной группы или общества

в целом и подчиниться сложившимся здесь культурным ценностям.

Социальная значимость этикета проявляется в том, что он отражает

равенство и неравенство индивидов и групп (как внешнее, так и внутреннее),

сложившуюся в обществе социальную иерархию, демократизм или консерватизм

социальных отношений. Этикет позволяет людям ориентироваться в

повторяющихся социокультурных ситуациях (приветствия, знакомства, поведение

в общественных местах и т.д.). Этикет отражает и общий культурный уровень

людей (образованность, воспитанность, конформизм).

Несмотря на то, что нормы этикета связаны с существенным ограничением

эгоизма отдельного индивида, большинством они воспринимаются как должное.

В этом также проявляется своеобразие этикета, способного оказывать

существенное влияние на сознание людей, на их нравственные ориентиры.

Важнейшей социальной функцией этикета является предупреждение

конфликтных ситуаций в межличностном общении, где ему отводится роль

сильного превентивного средства. Здесь этикет способен снять

психологическую напряженность. В конфликтных ситуациях (семейные,

межличностные конфликты) нормы этикета выполняют функцию «синтона»

(«психологического поглаживания»). Тактичность, как знак уважения к

конфликтующей стороне, создает условия для цивилизованного разрешения

конфликта.

Нормы этикета помогают людям найти общий язык, достойно вести себя в

сложных ситуациях. Отказ от использования этикета ухудшает отношения между

людьми, ведет к человеческим драмам.

Этикет, являясь величайшим достоянием человеческой культуры, не только

регулирует социальные отношения, но и обогащает жизнь людей, поскольку

обладает ярким «игровым эффектом».

Цель данной работы – дать характеристику этикета как важной части

общечеловеческой культуры.

В соответствии с поставленной целью решаются следующие задачи:

- показать историю этикета;

- описать структуру, основные правила и принципы современного этикета;

- охарактеризовать особенности делового этикета.

Этикет как важная часть общечеловеческой культуры

История возникновения этикета

"Освобождать себя от соблюдения правил приличия, не значит ли искать

средства для свободных проявлений своих "недостатков?" - философски заметил

выдающийся французский мыслитель Ш. Монтескье. Очевидно, со времени

появления на свет человек постоянно сталкивается с этой дилеммой - загонять

себя в относительно узкие рамки самих же устанавливаемых правил поведения и

одновременно находить обоснования несоблюдения их. Между тем мир

цивилизованного общения привел в порядок и систематизировал такого рода

правила. Нашел для них разумные объяснения функциональной полезности и

целесообразности [6; 8].

Первые правила поведения, ставшие основой поведенческой культуры,

возникли вместе с человеческим обществом. Их главная задача состояла в том,

чтобы создать наиболее благоприятные условия для выживания. С развитием

общественной организации усложнялась поведенческая регламентация.

Появлялись инструкции по поведению, вырабатывался церемониал важнейших

общественных событий, формировался поведенческий порядок, отражавший жизнь

той или иной социальной группы: дворян, купцов, ремесленников, даже

странствующих студентов. Неукоснительно соблюдался строгий порядок

поведения при монархических дворах и в дипломатических кругах [2; 9].

В XVII в., во времена короля Людовика XIV, стремившегося к укреплению

своей власти всевозможными способами, сформировался придворный этикет как

обязательный порядок поведения при дворе французского короля. Впрочем,

такой же порядок существовал и при других монархических дворах Европы:

Испании, Италии, Англии. Англию и Францию называют обыкновенно:

"классическими странами этикета". Однако родиной этикета назвать их никак

нельзя, так как в XV столетии в обеих странах господствуют грубость нравов,

невежество, поклонение грубой силе и т.п. [21]. Франция дала этому порядку

определение, выразила его в словесной форме – etiquette. Этикет – это

установленный в обществе порядок поведения, включающий в себя совокупность

правил, регулирующих внешнее выражение взаимоотношений людей, проявляемое в

обхождении, обращениях и приветствиях, поведении в общественных местах,

манерах и внешнем облике человека. Одним из важнейших условий и требований

этикета являлось неведомое до того времени стремление нравиться окружающим,

быть человеком приятных манер и речей. О Германии и прочих странах

тогдашней Европы можно вообще не говорить. Одна лишь Италия того времени

составляет исключение. Облагораживание нравов итальянского общества

начинается уже в XIV веке. Человек переходил от феодальных нравов к духу

нового времени и этот переход начался в Италии раньше чем в других странах.

Если сравнивать Италию XV века с другими народами Европы, то сразу же

бросается в глаза более высокая степень образованности, богатства,

способности украшать свою жизнь. А в это же время, Англия, закончив одну

войну, вовлекается в другую, оставаясь до середины XVI века страной

варваров. В Германии свирепствовала жестокая и непримиримая война Гуситов,

дворянство невежественно, господствует кулачное право, разрешение всех

споров силою. Франция была порабощена и опустошена англичанами, французы не

признавали никаких заслуг, кроме воинских, они не только не уважали науки,

но даже гнушались ими и считали всех ученых самыми ничтожными из людей.

Короче говоря, в то время как вся остальная Европа утопала в междоусобицах,

а феодальные порядки держались еще в полной силе, Италия была страной

новой культуры. Эта страна и заслуживает по справедливости быть названной

родиной этикета [21].

В России слово «этикет» распространилось в XVIII в. Со времени

Петра I в связи с социально – экономическими изменениями в жизни

государства начал складываться дворянский этикет, своеобразно сочетавший в

себе древнерусские обычаи и традиции с европейскими правилами поведения.

Рождались новые общественные отношения, а значит, и новый церемониал.

Принималось множество указов, определявших, что надевать, какие делать

прически, как следует поступать в различных ситуациях и т.д. В 1717 г.

появился сборник поведенческих советов («Юности честное зерцало, или

Показание к житейскому обхождению собранное от разных авторов»), сразу

приобретший популярность среди молодых дворян [7; 11].

Во второй половине XVIII в. в России старый патриархальный

поведенческий порядок был вытеснен новым, выработанным дворянством. Основу

его составили образованность и воспитанность, изящество манер и правила

приличия. Но провинциальное дворянство не спешило менять старый уклад

жизни, постепенно уступая новым требованиям поведения и общения [7; 12].

Тем не менее в жизнь активно входили такие значительные явления

общественной жизни, как театр, ставший законодателем придворной моды,

Петровские ассамблеи, позже переродившиеся в балы с европейскими танцами,

принесли в русское общество реверанс и поцелуй руки дамы. Мужчины

почувствовали себя кавалерами и стали ухаживать за дамами, а дамы –

кокетничать и увлекаться красотой своих нарядов [4; 15].

Анализируя современные этикетные нормы, можно увидеть их общность с

нормами XVIII в., ибо и сегодня сохранились потребность в учтивом и

доброжелательном общении между людьми.

В XVIII – XIX вв. в российском обществе господствовал дворянский

этикет, носителем которого был тип личности, чье поведение, внешний вид и

стиль жизни основывались на культурных традициях, органически соединявших

этические и эстетические нормы. Как и прежние времена, воспитывалось четкое

осознание себя в общественной иерархии: знать и понимать свое место в

обществе, разумно оценивая превосходство тех, кто выше по положению,

воздерживаясь от сближения с ними и проявляя скромность. В этикете по –

прежнему существовало множество степеней и оттенков. Отношения между

незнакомыми или знакомыми, друзьями или родственниками, лицами, различными

по полу, возрасту, должности, чину, выдвигали на первый план те или иные

этикетные правила. Но в любом случае требовались уважение и

предупредительность, скромность и сдержанность, а также строгое внимание к

своему внешнему виду, манерам и речи [7; 12].

Вместе с тем этикет понимался как свод формальностей, касающихся

внешности и образа действий. В обществе говорили: хороший тон, хорошие

манеры. Широкое развитие получила педагогическая теория «быть и казаться».

Воспитатели дворянских детей учили воспитанников скрывать свои истинные

чувства, владеть собой и демонстрировать в обществе только красивые внешние

манеры, нимало не задумываясь над истинностью и искренностью чувств. Не

быть, а казаться добрым, любезным, приятным [5; 21].

В среде разночинной интеллигенции наметилось критическое

отношение к показной манерности дворянского этикета. Наряду с новым бытом и

новыми жизненными идеалами формировались правила поведения и общения, суть

которых сводилась к большей простоте. Вместе с тем лучшие представители

дворянского сословия всегда придерживались в своем поведении именно этого

правила. Черты дворянского этикета оставались основополагающими для

русского общества и в конце XIX в. [5; 21].

После событий 1917 г. коренным образом изменились условия жизни в

России, возникли новые правила поведения и нормы. Были уничтожены светский

этикет столичного дворянства и патриархальные традиции русской провинции.

Неграмотная народная масса не понимала сущности и значения этикета, считая

его ненужной роскошью старого мира. Только выход Советской России на

международную арену сохранил в среде дипломатических, а затем и высших

государственных и партийных работников этикетную основу поведения. Но для

большинства населения страны вместо продуманной поведенческой системы,

вырабатывавшейся в течение двух веков, формировался новый, советский

порядок поведения, в основе которого лежали классовые пролетарские

интересы, своеобразно сочетавшиеся с выборочными правилами прежнего

этикета. Долгие годы существовало убеждение, что этикет – это порядок

поведения, принятый при дворе монарха и среди дипломатов. В

социалистическом обществе соблюдалась культура поведения, что в целом, по

сути, правильно, поскольку она включает в себя характер и порядок

поведения, в том числе этикет – выработанное человечеством достижение в

области поведения [20; 17].

В последнее десятилетие слово «этикет» снова приобрело широкое

звучание. Выпущено в свет немало книг, раскрывающих содержание современного

этикета. В различных учебных заведениях вводиться изучение поведенческой

структуры общества. Утверждается понимание функциональной значимости

этикета для развития общества и каждой личности в отдельности [9;37].

Таким образом, сложившиеся нормы нравственности являются результатом

длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми.

Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные

отношения, ибо нельзя существовать, не уважая друг друга, не налагая на

себя определенных ограничений.

Современный этикет наследует обычаи практически всех народов от седой

древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются

всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то

данного общества, но и представителями самых различных социально-

политических систем, существующих в современном мире. Народы каждой страны

вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным

строем страны, спецификой ее исторического строения, национальными

традициями и обычаями [22].

1. Структура, основные правила и принципы

современного этикета

Рассмотрением структуры современного этикета занимались и занимаются по

сей день многие авторы. Они выделяют формы, виды и подвиды этикета.

Например, Э.Я. Соловьев подразделил этикет по форме на речевой и неречевой

(Приложение 1).

Первый является вербальным (словесным) выражением уважительного

отношения к людям и проявляется в словесной форме: в речи, манере обращений

и приветствий, умении вести беседу, высказывать критическое замечание,

участвовать в споре, говорить комплименты. Всегда и везде человеку

сопутствует слово. От того, как и что мы говорим, зависят наши деловые и

личностные контакты.

Неречевая форма этикета включает в себя поступки и действия, с помощью

которых проявляется уважительное отношение к окружающим. Все действия,

поступки, манеры человека, так или иначе, характеризуют его как хорошо

воспитанного, владеющего поведенческой культурой, или, наоборот, как

недостаточно подготовленного к жизни в современном обществе [13; 21].

Этикет проявляется в разных социальных и профессиональных группах по-

разному. Поэтому автор разделил его на следующие виды:

а) придворный этикет – строго регламентированный порядок и формы

обхождения, установленные при дворах монархов (с учетом национальных

особенностей);

б) военный этикет – свод общепринятых в армии правил, норм и манер

поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;

в) дипломатический этикет - правила поведения дипломатов и других

официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических

приемах, визитах, переговорах;

г) общегражданский этикет - совокупность правил, традиций и

условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом. Он является

самым разнообразным по формам и функциям и может принимать такие формы как:

присутственный этикет (гости, приемы, рестораны, театры и др.); брачный

этикет; семейный этикет; спортивный этикет; этикет путешествий;

корпоративный этикет; деловой этикет [13; 25].

По мнению Т.Н. Николаевой и С.И. Илларионова, большинство правил

дипломатического, воинского и общегражданского этикета в той или иной мере

совпадают. Отличие между ними состоит в том, что соблюдению правил этикета

дипломатами придается большее значение, поскольку отступление от них или

нарушение этих правил может причинить ущерб престижу страны или ее

официальным представителям и привести к осложнениям во взаимоотношениях

государств [11;37].

Можно говорить об этикете каждой конкретной профессии: юриста, врача,

педагога, депутата, министра и т.п. Одни поведенческие правила характерны

для всех, другие отражают определенный вид деятельности. Подвиды этикета

определяются характером ситуации, в которой находится человек: на работе,

за столом, в гостях и т.д. [9;43].

Все эти структурные деления условны, носят теоретический характер, так

как практические правила разных видов (и подвидов) этикета выступают в

неразрывной связи. Например, в общении с коллегами действуют правила всех

подвидов этикета. Предложенная структура способствует более четкому

усвоению многочисленных правил этикета и является кратким и четким

выражением его содержания.

Среди множества правил И.Н. Курочкина выделяет два таких, которые

пронизывают все поведение человека, придавая ему высоконравственный

характер. Первое – не ставить людей в неудобное положение, по крайней мере,

делать это как можно реже; второе – поступать с другими так, как хочешь,

чтобы поступали с тобой [7; 8].

В общении с людьми, различными по национальности, возрасту, взглядам,

убеждениям, интересам, социальному положению, поможет соблюдение такого

важного нравственного качества, лежащего в основе этикетного поведения, как

вежливость. Многие авторы утверждают, что вежливость помогает снять

недовольство, снизить уровень обиды, установить взаимопонимание между

участниками сложного общения.

Всем известны выражения: "холодная вежливость", "ледяная вежливость",

"презрительная вежливость", в которых эпитеты, прибавленные к этому

прекрасному человеческому качеству, не только убивают его сущность, но

превращают ее в свою противоположность.

В.М. Матвеев и А.Н. Панов определяют вежливость как "сумму

маленьких жертв", приносимых нами окружающим нас людям, с которыми мы

вступаем в те или иные жизненные отношения [10; 53].

Одним из главных элементов вежливости многие авторы считают умение

запоминать имена. Большинство из них в своих работах, к примеру, приводят

слова Д. Карнеги, который говорит об этом так: "Большинство людей не

запоминают имен по той причине, что не хотят тратить время и энергию на то,

чтобы сосредоточиться, затвердить, неизгладимо запечатлеть эти имена в

своей памяти. Они ищут для себя оправданий в том, что слишком заняты.

Однако они вряд ли больше заняты, чем Франклин Рузвельт, а он находил время

для того, чтобы запомнить и при случае воскресить в памяти даже имена

механиков, с которыми ему приходилось соприкасаться... Ф.Рузвельт знал, что

один из самых простых, самых доходчивых и самых действенных способов

завоевать расположение окружающих - это запомнить их имена и внушить им

сознание собственной значительности".

Не меньшее значение в поведенческой культуре имеют принципы этикета,

являющиеся его стержневыми опорами, исходными положениями, руководящими

идеями.

Любое правило этикета предполагает его разумность и необходимость

соблюдения. Например, если руководитель перебивает своего подчиненного, не

давая ему высказаться, он не только проявляет себя человеком, слабо

владеющим правилами поведенческой культуры, но может и не понять точки

зрения собеседника, упустить нить его размышлений и не узнать чего – то

значительного для дела, коллектива и для себя. Следовательно, неразумно

перебивать сотрудника, что и является важным правилом речевого и делового

этикета [20; 21].

Э. Фукс в основе любого поведенческого правила выделяет такие

нравственные требования, как проявление уважения, дружелюбия,

доброжелательности, порядочности. Эти качества необходимы для успешных

деловых и личностных контактов. Любовь к людям и стремление их понять

помогают найти правильный выход из сложного положения, принять человека

таким, каков он есть [16; 55].

И.Н. Курочкина считает, что в этикете нет мелочей. Любой, казалось бы,

незначительный промах может привести к неудаче в общении. Нельзя считать

себя серьезным профессионалом и не обращать внимания на свой внешний вид,

так как в мире этикета внешность очень важна. Съехавший набок галстук,

стоптанная и нечищеная обувь, мятая одежда, небрежный макияж, растрепанная

прическа, дырка на чулке, руки в карманах и т.п. – все это свидетельствует

о неуважении к окружающим людям (Приложение 2) [7; 10].

Э. Фукс в своей книге «Секреты личного обаяния» отмечает, что в

соблюдении этикета важно и такое качество, как умение делать все красиво,

вызывая своим поведением эстетическое наслаждение и свое собственное, и

окружающих лиц. Необходима постоянная работа над собой в этом направлении.

Эстетика речи, манер, поступков в сочетании с нравственными нормами лежит,

как мы уже говорили, в основе этикетного поведения [16; 34].

По мнению А. Мирзоян, внутреннюю культуру человека, его нравственные и

интеллектуальные качества во многом отражают манеры. Манеры – это способ

держать себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми,

употребляемые в речи выражения, тон, интонация, характерные для человека

походка, жестикуляция и даже мимика [9; 124].

В обществе хорошими манерами Д. В. Беклешов считает скромность и

сдержанность человека, умение контролировать свои поступки, внимательно и

тактично общаться с другими людьми [3; 41]. Будет уместно, если мы приведем

здесь следующую фразу, сказанную Д. Карнеги: "Человек, который говорит

только о себе, только о себе и думает. А человек, который думает только о

себе - безнадежно некультурен. Он некультурен, как бы высокообразован он ни

был". Скромный человек никогда не стремится показать себя лучше, способнее,

умнее других, не подчеркивает свое превосходство, свои качества, не требует

для себя никаких привилегий, особых удобств, услуг.

Дурными же манерами он считает привычки громко говорить, не

стесняясь в выражениях, развязность в жестикуляции и поведении,

неряшливость в одежде, грубость, проявляемые в откровенной

недоброжелательности к окружающим, в пренебрежении к чужим интересам и

запросам, в беззастенчивом навязывании другим людям своей воли и желаний, в

неумении сдерживать свое раздражении, в намеренном оскорблении достоинства

окружающих людей, в бестактности, сквернословии, употреблении унизительных

кличек прозвищ [3; 42].

Манеры относятся к культуре поведения человека и регулируются этикетом.

Этикет подразумевает доброжелательное и уважительное отношение ко всем

людям, безотносительно к их должности и общественному положению. Он

включает в себя учтивое обращение с женщиной, почтительное отношение к

старшим, формы обращения к старшим, формы обращения и приветствия, правила

ведения разговора, поведение за столом. В целом этикет в цивилизованном

обществе совпадает с общими требованиями вежливости, в основе которых лежат

принципы гуманизма [6; 32].

Следует отметить, что тактичный и воспитанный человек ведет себя в

соответствии с нормами этикета не только в общественных местах, но и дома

(Приложение 3). Подлинная вежливость, в основе которой лежит

доброжелательность, обуславливается актом, чувством меры, подсказывающим,

что можно, а чего нельзя делать при тех или иных обстоятельствах. Такой

человек никогда не нарушит общественный порядок, ни словом, ни поступком

не обидит другого, не оскорбит его достоинства [2; 61].

К сожалению, встречаются люди с двойным стандартом поведения: один - на

людях, другой - дома. На работе, со знакомыми и друзьями они вежливы,

предупредительны, а дома же с близкими не церемонятся, грубы и не тактичны.

Это говорит о невысокой культуре человека и плохом воспитании.

Многие авторы считают, что необходимо и соблюдение национальных обычаев

и традиций, то есть международного этикета. Уважая человека, мы уважаем и

его национальность. Соблюдение этого принципа особенно актуально в

настоящее время из-за опасности возникновения и разжигания национальных

конфликтов, могущих привести к гражданской войне. Находясь в другой стране,

желательно соблюдать местные традиции и правила этикета (Приложение 4).

Делая вывод, можно выделить четыре основных вида современного этикета:

придворный, военный, дипломатический, общегражданский.

3. Особенности делового этикета

3.1. Принципы делового этикета

Современный деловой этикет регламентирует поведение людей на

службе, в общественных местах и на улице, на различного рода официальных

мероприятиях – приемах, церемониях, переговорах.

Стремительное развитие деловых отношений с другими странами

привело к необходимости знакомства с правилами делового этикета, которым до

последнего времени уделялось мало внимания. Поэтому целью данного параграфа

является рассмотрение особенностей делового этикета, его значение,

принципы, а также создание положительного имиджа делового человека.

Деловой этикет занимает особое место в искусстве поведения.

Если, нарушая те или иные нормы поведения, в быту и в обществе вы рискуете

главным образом своей репутацией воспитанного человека, то в бизнесе такие

ошибки могут стоить больших денег и карьеры. Великий мастер и учитель в

сфере деловых отношений Дейл Карнеги утверждал, что успех человека в

финансовых делах на пятнадцать процентов зависит от его профессиональных

знаний и на восемьдесят пять - от его умения общаться с людьми. В самом

деле, любой бизнес - это скоординированные действия множества людей, и

эффективность этих действий прямо зависит от их способности налаживать

отношения друг с другом.

Мало просто быть вежливым и воспитанным человеком. Нужны конкретные

знания тонкостей этой области человеческих взаимоотношений. Например, как и

когда сказать нужное слово или промолчать, сделать соответствующий событию

подарок, как составить полезный для дела круг общения, умение организовать

деловую трапезу и вести себя на ней и т.д., и т.п. - и все с тем прицелом,

чтобы эти контакты и поступки благоприятно отражались на делах фирмы и

ваших собственных [3; 114].

Н. И. Форминовская считает, что культура поведения в деловом общении

немыслима без соблюдения правил вербального (словесного, речевого) этикета,

связанного с формами и манерами речи, словарным запасом, т.е. со всем

стилем речи, принятым в общении данного круга деловых людей.

В деловом разговоре надо уметь дать ответ на любой вопрос. Даже на

простейшее, задаваемое ежедневно по несколько раз «Как дела?», всегда

необходимо помнить о чувстве меры.

В вербальном общении деловой этикет предполагает применение различных

психологических приемов. Один из них – «формула поглаживания». Это

словесные обороты типа: «Удачи Вам!», «Желаю успеха!» и т.п., произносимые

с различными оттенками [15; 13].

Автор пишет, что в речевом этикете деловых людей большое значение имеют

комплименты – приятные слова, подчеркивающие вкус в одежде, внешности,

сбалансированность поступков партнера, т.е. оценка ума делового партнера.

Во время делового общения всегда есть реальная возможность для

комплиментов. Они воодушевляют вашего делового партнера, придают ему

уверенность, одобряют [15; 14].

Такие авторы, как Р. Фишер и У. Юрии, уверены, что при деловых

переговорах нужно неукоснительно соблюдать правила поведения страны –

партнера по бизнесу. Правила общения людей связаны с образом и стилем

жизни, национальными обычаями и традициями. Все это результат жизненного

многовекового опыта, быта предшествующих поколений или иного народа [17;

111].

Деловой этикет требует особого поведения в общении с клиентами. Всегда

надо помнить, что определяет отношения с клиентами самый главный принцип:

клиент – самый дорогой и желанный человек в вашем офисе.

Современную деловую жизнь невозможно представить без телефона. К

деловому телефонному разговору надо тщательно готовиться. Плохая

подготовка, неумение выделить в нем главное, лаконично и грамотно излагать

свои мысли приводит к значительным потерям рабочего времени.

Искусство ведения телефонных разговоров состоит в том, чтобы кратко

сообщить все, что следует, и получить ответ. Основа успешного проведения

делового телефонного разговора – компетентность, тактичность,

доброжелательность, владение приемами ведения беседы, стремление оперативно

и эффективно решить проблему или оказать помощь в ее решении. Существует

ряд правил по ведению телефонных разговоров (Приложение 5) [13; 19].

Другой важной частью делового этикета Т. И. Холопова и М. М. Лебедева

выделяют служебную переписку. Авторы в своей работе предлагают ряд правил

оформления письма. Одно из главных требований к письму – оно не должно быть

длинным. Если хотите, чтобы ваше письмо прочли, постарайтесь уложиться на

полутора страничках машинописного текста, а еще лучше – на одной странице.

Хорошее письмо должно быть четким и ясным. Это второе требование к письму.

Старайтесь избегать в деловом письме многосложных, непонятных слов и

выражений [18; 117]. Более подробно эту проблему рассматривают и другие

авторы, такие, как Т. Н. Николаева и С. И. Илларионов (Приложение 6).

Деловые беседы, совещания надо стараться проводить за час – полтора.

Если сроки совещания затягиваются – значит, оно плохо подготовлено. Не

стремитесь проводить их часто. Каждый должен отвечать за свой участок

работы. Не разрешайте никому, и сами не прерывайте речь выступающего.

Старайтесь проводить совещания регулярно: в одни и те же дни, в одно и то

же время, в одном и том же помещении [13; 98].

Р. Фишер и У. Юрии выделяют и такую не менее важную форму деловых

контактов как презентация, которая дает возможность привлечь нужных

политических и общественных деятелей, бизнесменов, спонсоров и убедить их

предпринять какие-то действия для решения насущных проблем. В отличие от

переговоров, презентация рассчитана на большую аудиторию, где не должно

быть информации, насыщенной специальными терминами, частными фактами,

проводится во второй половине дня в течение не более 2-х часов, включает

вручение сувениров, пресс-конференцию, обмен речами, «фуршет» и т.п. [17;

201].

По мнению Д. Ф. Энджел, деловые контакты немыслимы без такого важного

атрибута делового этикета как визитная карточка. Визитные карточки имеют

очень широкое распространение не только в официальном, но и в неофициальном

общении. Основное предназначение визитной карточки - заочно «представить»

своего владельца и «действовать» от его имени. Существуют определенные

правила оформления визитных карточек (формат и соответствующие сведения о

владельце), которые должны строго соблюдаться для официальных лиц и

деловых людей. Визитные карточки применяются для поздравлений, выражений

соболезнования, выражения благодарности, заочного прощания в случае

отъезда, представлений кого-либо, приглашений на прием, при перемене

адреса. В каждом из перечисленных выше случаев карточка либо

прикладывается, либо посылается (Приложение 7) [20; 398].

В основе правил делового этикета лежат общие предпосылки и основные

принципы. Первые выделяет И. Алехина в виде следующих постулатов: к любому

человеку, с которым имеешь дело в бизнесе, следует относиться с одинаковой

учтивостью и уважением; правила этикетного поведения одинаковы для мужчин и

для женщин [1; 13].

Д. Беклешов в рассматриваемой сфере предлагает три основных правила:

золотое правило: относитесь к другим, ко всем без исключения, так, как вы

бы хотели, чтобы относились к вам; пять волшебных слов: пожалуйста,

благодарю Вас, отлично сделано; не смешивайте спиртное и наркотики с

бизнесом [3; 27].

Р. Фишер и У. Юрии считают, что просто быть вежливым, доброжелательным

и т.д. недостаточно. Они выделяют следующие принципы: делай все вовремя; не

болтай лишнего.

- Думай не только о себе, но и о других.

- Одевайся, как положено.

- Говори и пиши хорошим языком.

Рассмотрим подробнее эти положения [17; 156].

Мало того, что опоздания мешают работе, - они есть признак того, что на

человека нельзя положиться и он скверный исполнитель. Вполне очевидно, что

наличие такого отрицательного качества, как несвоевременность выполнения

обязательств влияет на служебное продвижение. Требование все делать вовремя

касается и всей иной профессиональной и служебной деятельности. Все дела

должны делаться в срок! Поэтому важным является умение рассчитать

необходимое для выполнения время.

Всегда следует иметь в виду известный закон Мерфи: "Если какая-нибудь

неприятность может случиться, она случается" и следствия из него (1. Всякая

работа требует больше времени, чем вы думаете. 2. Если четыре причины

возможных неприятностей заранее устранены, то всегда найдется пятая. 3.

Предоставленные сами себе, события имеют тенденцию развиваться от плохого к

худшему. 4. Как только вы принимаетесь делать какую-то работу, всегда

находится другая, которую надо сделать раньше).

Кроме того, полезно держать в уме и второй закон Чизхолма: "Когда дела

идут хорошо, что-то должно случиться в самом ближайшем будущем". Так что

время на выполнение заданий надо выделять с запасом, учитывая те возможные

проблемы, которые трудно прогнозировать [17; 157].

Суть принципа «Не болтай лишнего» в том, что человек обязан хранить

секреты своей организации. Причем речь идет о всех делах фирмы или

учреждении, где он работает, - от технологических до кадровых. То же можно

сказать и о тех подробностях своей личной жизни, о которых могут поведать

друг другу сослуживцы.

Думай не только о себе, но и о других. Без этого не может быть и речи о

каких-либо успехах. Не учитывать мнение и интересы покупателя, клиента или

партнера - все равно, что пытаться лететь в вакууме, махая крыльями. Один

из бизнесменов сказал по этому поводу: «Все неприятности происходят из-за

эгоизма или зацикленности на своих интересах, например, иногда стараются

навредить коллегам, чтобы заработать преимущество в конкуренции с

сослуживцами или выдвинуться в рамках собственного заведения».

Всегда надо иметь в виду, что у всех есть свои интересы и во всякой

точке зрения содержится частица истины, даже если вам кажется, что ваш

оппонент или собеседник абсолютно не прав. Поэтому непреложным требованием

делового этикета является необходимость уважать чужое мнение и стремление

понять его. Кстати, терпимость и скромность отнюдь не помешают вам быть

уверенным в себе.

В принципе «Одевайся, как положено» самое главное – это необходимость

вписаться в окружение на службе, а внутри этого окружения – в контингент

работников вашего уровня. Ваша одежда должна быть выбрана со вкусом -

соответствовать моде по фасону и цветовой гамме. То же касается обуви и

прочих аксессуаров. Если сразу после работы вам предстоит деловой ужин, то

не одевайтесь в вечерний туалет, иначе люди подумают, что у вас к ним

личный, а не профессиональный интерес (Приложение 8) [17; 157].

Принцип «Говори и пиши хорошим языком» означает, что все произносимое

и написанное вами - записки, письма и т.д. - должны не только нести ясную и

целенаправленную мысль, но и быть изложены хорошим языком, причем все имена

собственные должны произноситься и писаться без ошибок. В случае трудностей

с грамматикой и правописанием пользуйтесь словарями, учебниками и услугами

более грамотных сотрудников. Необходимо запретить самому себе использовать

бранные и нецензурные выражения - даже чужие, которые вы пересказываете

[17; 157].

Деловой этикет включает правила проведения деловых встреч, презентаций,

приемов, правила пользоваться визитными карточками, правила деловой

переписки, правила обмена подарками и сувенирами, правила телефонных

переговоров и т.д.

Деловые встречи стали реалиями российской жизни, где решают

принципиальные вопросы и принимают согласованные решения. Деловые встречи

могут проводиться в форме бесед и переговоров. Если беседа – это обмен

взглядами, точками зрения, информацией, то цель переговоров – найти решение

проблемы, привести к разумному соглашению, достичь взаимопонимания [15;

112]. Проведение переговоров – это большое искусство, требующее знания

основ психологии, социологии, политологии, юриспруденции, делового этикета.

В процессе переговоров люди хотят:

-добиться взаимной договоренности по вопросу в котором как правило

сталкиваются интересы;

-достойно выдержать конфронтацию, неизбежно возникающую из-за

противоречивых интересов не разрушая при этом отношения.

Чтобы достичь этого надо уметь:

a) Решить проблему;

b) Наладить межличностное взаимодействие;

c) Управлять эмоциями.

За столом переговоров могут сойтись люди, имеющие различный опыт

ведения переговоров. Они могут иметь различный темперамент (например,

сангвиник и холерик) и различное специальное образование (например,

техническое и экономическое).

В соответствии с этим большим разнообразием отличается и сам ход

переговоров. Они могут протекать легко или напряженно партнеры могут

договориться между собой без труда или с большим трудом или вообще не

прийти к какому-либо соглашению. Существуют три метода ведения переговоров:

- Вариационный метод.

При подготовке к сложным переговорам надо выяснить следующие вопросы:

- в чем заключается идеальное решение поставленной проблемы в комплексе?

- от каких аспектов идеального решения можно отказаться?

- в чем следует видеть оптимальное решение проблемы при дифференциальном

подходе к ожидаемым последствиям, трудностям, помехам?

- какие аргументы необходимы, для того чтобы должным образом отреагировать

на ожидаемое предположение партнера, обусловленное несовпадением

интересов и их односторонним осуществлением?

- какие экстремальные предложения партнера следует обязательно отклонить и

с помощью, каких аргументов?

Такие рассуждения выходят за рамки чисто альтернативного

рассмотрения предмета переговоров. Они требуют обзора всего предмета

деятельности живости мышления и реалистических оценок.

- Метод интеграции.

Предназначен для того, чтобы убедить партнера в необходимости

оценивать проблематику переговоров с учетом общественных взаимосвязей и

вытекающих отсюда потребностей развития кооперации. Применение этого

метода не гарантирует достижения соглашения в деталях; пользоваться им

следует в тех случаях когда, например партнер игнорирует общественные

взаимосвязи и подходит к осуществлению своих интересов с

узковедомственных позиций.

- Компромиссный метод.

Участники переговоров должны обнаруживать готовность к компромиссам:

в случае несовпадения интересов партнера следует добиваться соглашения

поэтапно придерживаясь следующего принципа: склоняйтесь постепенно, как

Пизанская башня, но не падайте сразу!

При компромиссном решении согласие достигается за счет того, что

партнеры – после неудавшейся попытки договориться между собой с учетом

новых соображений частично отходят от своих требований. Они от чего-то

отказываются, выдвигают новые требования [21].

В процессе переговоров следует учитывать и этику невербальных

взаимоотношений (Приложение 9).

3.2. Сравнительный анализ делового этикета в различных странах

Вследствие мощного всемирного процесса объединения и усиления

экономических связей происходит рост рынков экспорта и импорта, многие

компании становятся многонациональными. Деловой успех стал в большей

степени определяться знанием и соблюдением этикета бизнесменами (и не

только ими) тех стран, с которыми они сотрудничают. Местный этикет при

ведении дел за границей - большая проблема для тех, кто ездит в деловые

поездки по разным странам. Не менее важно знать об особенностях культуры,

традиций и правил хорошего тона стран, откуда к вам приезжают деловые

партнеры [14; 97].

Знание этикета собственной страны еще мало что гарантирует. Поэтому,

чем больше вы почерпнете информации о той стране, в которую собираетесь

ехать, тем больше у вас будет шансов на успех. В. А.Сухарев и М. В. Сухарев

выделяют ряд правил этикета, справедливые независимо от того, куда вы

приехали:

- уважайте национальные традиции в еде, праздники, религию и

руководство страны, в которой вы находитесь;

- не сравнивайте со своей страной;

- ничего не критикуйте;

- будьте всегда пунктуальны, учитывайте движение на дорогах и скопление

людей на улицах;

- не хвастайтесь большими деньгами;

- ознакомьтесь с денежной системой страны, в которой находитесь;

- очень важны титулы, ими следует пользоваться;

- корреспонденция должна иметь очень официальный характер;

- приезжая не в первый раз в страну, позаботьтесь, чтобы на обороте

вашей визитной карточки была информация на языке этой страны;

- обязательно вставайте, когда звучит национальный гимн страны.

Наблюдайте и повторяйте действия ваших хозяев;

- не надевайте специфические национальные костюмы вроде тоги или сари.

Ведь может оказаться, что это имеет религиозный характер;

- нельзя требовать, чтобы все было, как у вас дома: еда, обслуживание

и т.п.;

- имена следует запоминать. Если имя трудное, не вредно будет

потренироваться в его произношении. Имейте в виду, что имена могут

указывать на социальный статус и семейное положение. По именам звать людей

не следует, если они сами об этом не попросят [14;98].

Можно напомнить, как устанавливались торговые связи со средневековой

Японией, которая до известной эпохи Мейдзи была почти наглухо закрытой для

остального мира. Коммерсант, купец, прибывший в страну восходящего солнца

для установления деловых связей, представлялся императору. Процедура

представления была столь унизительной, что не каждому зарубежному гостю она

была под силу. Иноземец должен был от двери приемной залы ползти на коленях

к отведенному ему месту, а после приема таким же образом, пятясь как рак,

покинуть свое место и скрыться за дверью [6; 532].

Но, как и в те давние времена, так и сейчас, правила делового

этикета помогают сближению экономических и финансовых интересов торговых

людей, бизнесменов. Прибыль была и остается выше всех различий

национального характера, вероисповедания, социального положения,

психологических особенностей. Эти различия подчинялись этикету интересующей

бизнесмена страны. Подчинение правилам игры определяющей стороны создавало

основу для успеха сделки.

Этикет имеет не только исторические, но и географические и

этнографические особенности. Так, в Англии 16 века в годы правления Генриха

VII этикет требовал, чтобы "гость, пришедший на обед, поцеловал хозяйку,

хозяина, их детей, а также домашних животных".

Так, например, в Турции принято принимать гостей в бане, а в Японии -

постоянно извиняться перед гостями, что нечем угостить гостей (хотя стол

ломится от яств), что на Востоке суп подают в конце еды (обеда), а

вежливость англичан проявляется в точности, доходящей до педантизма, в

Латинской Америке разговоры о жаре являются дурным тоном [6; 532].

Общение начинается с приветствия, Многообразие форм приветствий не

поддаются всестороннему описанию и классификации (кивок головой, поклон,

рукопожатие, поцелуй, воздушный поцелуй, словесное приветствие и т.д.).

Формы приветствия разнообразны.

О племени масаи рассказывают, что перед тем, как приветствовать друг

друга, они плюют на руки. Житель Тибера, снимал шляпу, высовывал язык, а

левую руку держал за ухом, как бы прислушиваясь.

Люди из племени маори прикасаются друг к другу носами.

В Англии, женщина на улице, как правило, первая приветствует мужчину,

т.к. ей представляется право решать, желает ли она публично подтвердить

своё знакомство с данным мужчиной или нет. Европейцы при приветствии

приподнимают шляпу и слегка кланяются. У японцев существует 3 вида

поклонов: низкий, средний, лёгкий (с углом 150) [6; 533].

Нормы и правила этикета часто вызывают разного рода разногласия. Так,

русский писатель Куприн был противником такой формы приветствия как

целование женских рук. Однако, известно, что, например, польский этикет

признаёт такую форму приветствия дамы.

Этикет предписывает, как прощаться. Если общество многочисленно, можно

ни с кем, кроме хозяев не прощаться. Это всюду кроме Англии называется

"уйти по-английски", а в Англии - "уйти по-французски".

Что касается расстояния между говорящими, то, как правило, партнеры

равного статуса общаются на более близком расстоянии, чем начальник и

подчиненный. Жители стран Латинской Америки и Средиземноморья устанавливают

дистанцию общения более близкую, чем жители стран Северной Европы.

Расстояние между говорящими уменьшается с севера Европы на юг (такая же

закономерность была отмечена и для Северной и Южной Америки). Если для

жителя Великобритании приятное, естественное расстояние - 1,5 - 2 метра, то

для жителя Греции достаточно 1 м. Американцы и англичане располагается

сбоку от собеседника, тогда как шведы склонны избегать такого положений [6;

533].

Институт гостеприимства существовал в очень сходной форме у самых

разных народов мира: у древних германцев и евреев, у арабов и австралийцев,

индейцев и народов Севера. Поразительные совпадения в ритуале приема гостя

у народов, удаленных друг от друга во времени и пространстве, конечно, не

могут быть случайными, они свидетельствуют об устойчивости неких глубинных

структур ритуала, его семантических мотиваций.

У якутов проезжий мог в любое время зайти в дом, расположиться там,

пить чай, варить пищу или ночевать. Даже неприятного ему человека хозяин не

смел удалить из своего дома без достаточно уважительных причин. Чукчи

утверждали, что хозяин должен сохранить уважительное отношение к гостю,

даже если тот его побьет.

Классической страной гостеприимства по праву считается Кавказ. Это

обусловлено укладом кавказских горцев, сохранностью высокоритуализованной

рыцарской культуры, а также географической изолированностью,

способствовавшей консервации архаических черт быта. В то же время

гостеприимство народов Кавказа не является чем-то совершенно

исключительным, оно находит множество параллелей в других регионах, в

частности у славянских народов Балканского полуострова.

"Именно право совершенно незнакомого человека остановиться в качестве

гостя в любом доме и безусловная обязанность хозяина оказать ему самый

радушный прием и предоставить все необходимое - EOT что, прежде всего,

характеризовало обычай гостеприимства у адыгов и других кавказских горцев",-

пишет исследователь культура адыгов В.К.Гарданов.

Соблюдение законов гостеприимства считалось одной из наиболее важных

обязанностей человека. Оно строго контролировалось обычным правом. Так,

например, в Осетии за их нарушение сбрасывали со связанными руками и ногами

в реку с высокого обрыва. При столкновении обязанностей гостеприимства с

обязательствами кровной мести преимущество отдавалось первым.

На Северном Кавказе каждый горец имел специальное помещение для гостей

(так называемая кунацкая). У состоятельных людей это мог быть отдельный

дом, у менее богатых - часть жилого дома, совпадавшая с мужской половиной.

Гостевой дом являлся также своеобразным клубом, где собиралась молодежь,

исполнялись музыка и танцы, происходил обмен новостями и т.д.

У некоторых адыгских дворян и князей стол в кунацкой был постоянно

накрыт в ожидании случайного гостя, и блюда сменялись триады в день.

Кабардинцы держали в кунацкой поднос с мясом, пастой и сыром, и называлось

это "пища того, кто придет".

Подобные обычаи существовали и у славян. В "Жизнеописании Оттона

Бамбергского" (ХП век) рассказывается о балтийских славянах. "Что особенно

вызывает удивление - их стол никогда не стоит пустым, никогда не остается

без явств, но каждый отец семейства имеет отдельный дом, опрятный и

честный, назначенный только для удовольствия. Здесь всегда стоит стол с

различными напитками и яствами: принимаются одни, немедленно ставятся

другие; нет ни мышей, ни кошек, но чистая скатерть покрывает явства,

ожидающие потребителей; и в какое время кто ни захотел бы поесть, будут это

чужие-гости или домочадцы, их ведут к столу, где стоит все готовое. Обычай

держать на столе постоянно хлеб и соль был еще в XIX веке почти

повсеместным у восточных и западных славян [6; 533].

У многих народов древности иноплеменник - чужестранец был существом

совершенно бесправным и его можно было безнаказанно ограбить или даже

убить. В противоречии с этим, казалось бы, находится институт

гостеприимства и отношение к гостю как сакральной фигуре. Судя по

лингвистическим данным, подобной двойственностью характеризовалось

восприятие пришельца у древних индоевропейцев. Характерно, что в ряде

языков "гость" и "чужак" обозначаются словами одного корня, а слово,

обозначавшее гостя, может относиться также и к богу (русское "гость"

родственно "господин" и "господа", но может обозначать и "недобрых людей,

незваных посетителей, воров, особенно грабителей на Волге").

До тех пор, пока пришелец не опознан, он воспринимается предельно

эмоционально. Он может оказаться и Богом, который пришел, чтобы наделить

счастьем и долей, и врагом, готовым лишить их. Хевсурская пословица гласит:

"Жди гостя и смерти". Все эти муки распознавания сменяются душевным

равновесием, когда пришелец становится гостем. Здесь очень важен сам момент

идентификации пришедшего. Характерное приветствие гостя у абхазов "бзаола

шэаабеит!" значит буквально "чтобы по хорошему (случаю) мы вас видели!",

"чтобы ваш приход был добрым!", 'Это не просто приветствие, но своеобразное

заклятие, предопределяющее тактику поведения пришедшего. Если явившиеся

имели недобрые намерения, они могли ответить с угрозой: "Как бы вы ни

смотрели на нас - хорошо ли, плохо ли, - мы пришли!".

Насколько двойственен, потенциально опасен пришелец, настолько

однозначен, целен и предсказуем образ гостя. Ритуал гостеприимства

организован таким образом, чтобы полностью подчинить гостя своему сценарию,

вне зависимости от того, кем он является. Бог, враг или простой путник,

следующий по своим делам, будут приняты примерно одинаково, хотя и с разной

степенью почета. Как говорит русская пословица: "В поле враг, дома гость:

садись под святые, почитай ендову" [6; 534]

Ритуал гостеприимства можно представить как диалог двух сторон,

вступающих в общение. И хозяин, и гость подчиняются жесткому этикетному

сценарии, который связывает, ограничивает их действия и в то же время

позволяет достигнуть определенных целей: хозяину - достойно принять гостя,

заслужив тем самым почет и уважение окружающих и милость Бога, гостю -

получить пищу, приют и поддержку. Хозяин не только берет на себя заботу о

госте, но и обязуется защищать его наравне с членами своего рода.

Любопытно в этом отношении описание обычая гостеприимства у славянских

народов в трактате "Тактика и стратегия", авторство которого приписывалось

императору Византии Маврикию (VI в.н.э.). "К чужестранцам благосклонны,

усердно заботятся о них и провожают из одного места «Б» другое, куда

пожелают, здоровыми и невредимыми, так что если бы чужестранцу был причинен

вред в хижине того, кто должен был о нем заботиться, то на него нападает

сосед, вполне уверенный в том, что, мстя за иностранца, совершает

благочестивое дело" [8; 201].

В самых различных традициях обязательный, принудительный характер имеет

трапеза, и гость не может отказаться от неё, чтобы не обидеть хозяев. В

этом одно из отличий традиционных обычаев от современных европейских,

согласно которым человек волен есть то и столько, что и сколько ему

хочется. Накормить гостя - это обязанность хозяина, так он оказывает честь

гостю и в тоже время удерживает свою честь демонстрацией щедрости.

Совместная трапеза является сердцевиной и сосредоточением ритуала

гостеприимства. Это испытание веками средство приобщить пришельца к дому,

сделать его "своим". В тоже время застолье наглядная модель коллектива, его

идеальный образ, переведённый на язык застольного пространства.

Хорошие манеры служат благородной оправой истинной нравственности, но

не являются достаточным основанием, чтобы судить о человеке по существу его

достоинств.

Хорошие манеры, стиль поведения, деликатность, тактичность не

формируются сами по себе. Большое значение здесь имеют социальная

микросреда, в которой живёт человек, полученное в детстве воспитание, но в

любом случае человек может овладеть хорошими формами общения, только будучи

заинтересованным, в этом [8; 205].

Заключение

Можно отметить, что современный этикет способствует взаимопониманию

людей в процессе дипломатического и делового общения, обеспечивает в

немалой степени его целесообразность и практичность. Также является

гарантией проявления взаимного уважения субъектов общения, служит

формированию положительного имиджа деловых партнеров и является в этом

смысле, помимо всего прочего, "прибыльным делом". В этикете высоко ценятся

умение управлять своими эмоциями, скрывать дурное настроение (в основе

девиз - "учитесь властвовать собой"), быть внимательным к окружающим, а

также готовым выслушать говорящего, оказать услугу нуждающемуся в ней.

Таким образом, современный этикет регламентирует поведение людей в

быту, на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного

рода официальных мероприятиях - приемах, церемониях, переговорах. Этикет -

очень большая и важная часть общечеловеческой культуры, нравственности

морали ,выработанной на протяжении многих веков жизни всеми народами в

соответствии с их представлениями о добре, справедливости ,человечности - в

области моральной культуры и о красоте, порядке, благоустройстве, бытовой

целесообразности - в области культуры материальной.

Список литературы

1. Алехина И. Имидж и этикет делового человека. М.: Анкил,1996. – 194 с.

2. Байбурин А. К., Топорков А.Л. У истоков этикета.- М.: Изд-во «Пресса»,

1990. – 123 с.

3. Беклешов Д. В. Манеры и поведение делового человека. – М.:

Современник,1993. – 215 с.

4. Вандербильт Э. Этикет. В 2 кн.: Пер. с англ. М.: «Авиаль», 1995. –

274 с.

5. Все об этикете. – М.: Вече, 2000. – 298 с.

6. Все об этике/Сост. И.Н. Кузнецов. – Мн.: Книжный дом, 2004. – 672 с. –

(Домашний справочник).

7. Курочкина И. Н. Этикет для детей и взрослых: Учеб. пособие для студ.

высш. пед. учеб. заведений. – М.: Издательский центр «Академия», 2001.

– 256 с

8. Льюис Ричард Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От

столкновения к взаимопониманию: Пер. с англ. М.: Просвещение, 2001. –

231 с.

9. Мирзоян А. Мир этикета: Энциклопедия. Урал Л.Т.Д., 2001. – 327 с.

10. Матвеев В. М., Панов А. Н. В мире вежливости. М.: Дрофа, 2002. – 165

с.

11. Николаева Т. Н., Илларионов С. И. Этикет и мы. – М.: Советский спорт,

1993. – 160 с.

12. Правила хорошего тона. М.: ТОО «Ариель», 1993. – 101 с.

13. Соловьев Э. Я. Современный этикет и деловой протокол. – 2-е изд. –

М.: Издательство «Ось-89», 1999. – 198 с.

14. Сухарев В. А., Сухарев М. В. Психология народов и наций. Д.: Сталкер,

1997. – 203 с.

15. Форминовская Н. И. Речевой этикет и культура общения: Науч – попул. –

М.: Высш. шк., 1989. – 159 с.

16. Фукс Э. Секреты личного обаяния. - М.: Республика, 1994. – 194 с.

17. Фишер Р., Юри У. Этикет делового человека. – М.: Издательский центр

«Академия», 2000. – 237 с.

18. Холопова Т. И., Лебедева М. М. Протокол и этикет для деловых людей.

М.: «Анкил», 1994. – 213 с.

19. Хороший тон: Сборник правил и советов на все случаи жизни,

общественной и семейной. Репринтное издание. М.: Советский писатель,

1991. – 247 с.

20. Энджел Д. Ф. Этикет. – М.: Цитадель-Триада, 2000. – 456 с.

21. http://www.yandex.ru/

22. http://www.rambler.ru/

Приложение 1

Виды этикета

|этикет |

|формы |Речевой - | | | |Неречевой |

| |Словесное | | | |-Действия и |

| |выражение | | | |поступки, в |

| |уважения к | | | |которых |

| |людям | | | |проявляется |

| | | | | |уважение к |

| | | | | |людям |

| | | | | | |

|виды |Общегра-жда|придворный |Диплома-тич|воинский |Педагогиче-с|

| |нский | |еский | |кий и др. |

|подвиды |Деловой |

| |Служебный |

| |Столовый |

| |Гостевой |

| |Подарочный |

| |Танцевальный |

| |Этикет дистантного общения |

| |Этикет телефонного разговора |

| |Этикет в общественных местах и др. |

Приложение 2

Внешний вид

Неблагоприятное впечатление на окружающих производит неряшливо

одетый, неопрятный человек или же безвкусно, кричаще одетая женщина.

Поэтому, заботясь о своем внешнем виде, подбирая костюм и другие предметы

туалета, следует иметь в виду общепринятые правила, которые в основном

сводятся к нижеследующему.

1. Главное требование к одежде - опрятность и аккуратность.

Костюм должен быть всегда тщательно отглаженным, без пятен, сорочка -

свежей, обувь - начищенной до блеска и без сбитых каблуков.

2. Рекомендуется одежду выбирать спокойных тонов и тех фасонов, которые

соответствуют возрасту человека, времени дня и года.

3. Летом и в дневное время лучше носить светлый костюм, зимой и в

вечернее время - более темного цвета.

4. Форма военнослужащих должна быть установленного образца.

5. Женщинам надо следить за модой, но не допускать в погоне за ней

безвкусицы.

6. Особое внимание женщина должна обращать на шляпу, перчатки, туфли,

сумочку и носовой платок. Желательно, чтобы эти предметы были в тон, по

цвету, одинаковы по качеству и всегда соответствовали времени дня и сезону.

7. Носки и обувь также следует подбирать в тон и по сезону. Важно,

чтобы носки соответствовали цвету обуви или цвету костюма, или галстука. Не

рекомендуется носить черные галстуки, которые обычно надевают в знак

траура. Черная обувь подходит к костюмам и платьям всех цветов, светлые

туфли, цветные сандалеты - к платьям и костюмам любого цвета, кроме черного

и синего.

8. В спортивных костюмах не следует ходить в гости или на работу.

Однако спортивного покроя пиджак и брюки иного, чем пиджак цвета, можно

надевать в качестве рабочего костюма.

9. Халат, пижама и домашние туфли предназначены для спальни и ванной

комнаты. Совершенно недопустимо выходить в них, например, в коридор

гостиницы, вагона, на перрон или на палубу парохода.

10. Посещать театр, вечера, банкеты следует в костюме более темных

тонов, причем мужская сорочка должна быть белой. Женщинам надевать в этих

случаях сапожки не принято.

11. Не рекомендуется носить много украшений. Можно иметь булавку для

галстука, цепочку для часов, брошь, заколку и другие необходимые предметы,

но чем они проще, тем лучше. Особенно внимательны к своим украшениям должны

быть женщины.

12. Нельзя класть в верхние наружные карманы пиджаков и жакетов ручку,

карандаш, очки, расческу и другие предметы так, чтобы они выглядывали

наружу.

13. Всем необходимо следить за своей прической. Мужчины должны быть

всегда чисто выбриты.

14. Шляпу нельзя носить надвинутой на глаза или сдвинутой на затылок.

Летом не следует носить шляпы темных тонов или из велюра.[19; 201]

Приложение 3

Поведение в обществе

А. К.Байбурин и А.Л. Топорков считают, что умение вести себя в обществе

имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов,

способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые

взаимоотношения.

Большое значение для общения людей имеет их внешний вид, умение

вести себя в общественных местах, в различных ситуациях. Благоприятное

впечатление производит хорошо, со вкусом одетый, вежливый человек, который

знает, как держаться в любых обстоятельствах, и всегда ведет себя

соответственно. Например, если хорошо одетый мужчина не уступит женщине

место в общественном транспорте или будет размахивать руками при разговоре,

всем станет ясно, что это плохо воспитанный человек [2; 62].

В современных условиях характерным для жизни больших городов является

чрезвычайно быстрый темп жизни, многолюдность на улицах, в средствах

транспорта, спешка. Поэтому поведение людей, их отношение друг к другу на

улице, в транспорте имеют весьма важное значение. Люди и здесь ведут себя

по-разному. Один мчится через толпу, не обращая ни на кого внимания,

расталкивая мешающих ему плечами, локтями, наступая на ноги. Другой вежливо

уступает дорогу женщине, ребенку, инвалиду, пожилому человеку, старается

оказать им помощь при переходе улицы, при выходе из автобуса, троллейбуса,

трамвая. Одни ведут себя на улице так, будто кроме них здесь никого нет:

громко разговаривают, еще громче смеются. Другие разговаривают тихо и

вежливо. А ведь если бы люди соблюдали самые элементарные правила

поведения, это облегчило бы жизнь всем. К чему же сводятся эти правила?

Прежде всего, всем людям на улице следует вести себя культурно, держаться с

достоинством, быть взаимовежливыми и тактичными. Ходить по улице надо,

придерживаясь правой стороны, умеренным шагом, прямо и подтянуто, руками не

размахивая, но и не держа их неподвижно вдоль туловища [2; 63].

Невольно причинив кому-либо неудобство (случайно толкнув, наступив на

ногу), следует извиниться. В ответ на извинение в свою очередь нужно

ответить: "Не беспокойтесь", "Ничего".

На улице мужчина должен идти, как правило, слева от женщины, от

начальника или пожилого человека. Если по улице идут двое,

привилегированным местом принято считать место справа. Когда идут трое,

наиболее почетное место - посередине, второе - справа и последнее - слева.

Двое мужчин должны предоставить женщине место посредине.

Не рекомендуется разговаривать, стоя на оживленной части улицы, лучше

отойти в сторону, чтобы не мешать прохожим.

Если развязался шнурок, оторвалась пуговица или обнаружился еще какой-

то недостаток в одежде, надо отойти в сторону и поправить, но не делать

этого на глазах у прохожих.

Считается неприличным курить на ходу, а тем более в присутствии идущей

рядом женщины. Не следует, есть на ходу мороженое, пирожки или бутерброды.

Нельзя смотреть слишком пристально на окружающих, показывать пальцем на

людей и на предметы, оборачиваться и смотреть вслед прошедшим людям.

Окликать кого-либо с противоположной стороны улицы, громко

приветствовать знакомых тоже неприлично. Совершенно недопустимо петь,

кричать, шуметь на улице ночью.

Если, идя с кем-либо по улице, человек встретит знакомого и вступит с

ним в беседу, он должен познакомить собеседника со своим спутником.

Неприлично сорить на улице - бросать окурки, объедки, бумажки [2; 63].

Многие читают газеты и книги в средствах транспорта, но читать на улице

на ходу не следует.

Мужчина, идя по улице с женщиной или пожилым мужчиной, которые имеют

при себе какие-либо вещи (сумки, чемоданы), должен помочь им нести эти

предметы.

При обращении даже к незнакомой женщине с каким-либо вопросом,

просьбой, шляпу следует приподнять, а военнослужащим взять под козырек.

Если к входу в помещение направилось сразу несколько человек, следует

немного задержаться перед дверью и пропустить старших, женщин и детей. Если

дверь была закрыта, ее также нужно закрыть за собой. Невежливо захлопывать

дверь перед идущим сзади человеком. Если человек находится на небольшом

расстоянии от двери, нужно придержать ее открытой, пока он не подойдет.

Манера разговаривать, умение поддерживать беседу также имеют

немаловажное значение при общении людей друг с другом. Для того, чтобы быть

хорошим собеседником, нужно знать то, о чем говоришь, и выразить свои мысли

в такой форме, чтобы они были интересны и не выглядели как назидание или

нравоучение, ни в коем случае не следует долго говорить, не давая

собеседнику вставить ни слова.

В разговоре в обществе рекомендуется проявлять сдержанность, не

увлекаться обсуждением вопросов, касающихся только вас и вашего

собеседника, или понятных только вам двоим, хвастать своими успехами,

говорить о болезнях, шептаться. Если хотите сказать то, чего нельзя

говорить вслух, лучше оставить это до более подходящей обстановки.

Нетактично прерывать собеседника. Крайне невежливо непочтительно отзываться

о начальнике или неприязненно говорить о своих товарищах или родственниках.

Невежливо также отвечать обратившемуся к Вам человеку кратко, небрежно, не

глядя на него. Неблагоприятное впечатление производят люди, отпускающие

колкие шутки по адресу других, вступающие в споры по пустякам,

рассказывающие старые, широко известные истории, анекдоты. Нетактично

делать замечания вслух по поводу манер и туалетов присутствующих [2; 64].

При разговоре с человеком, не являющимся близким другом или

родственником, неприлично дотрагиваться до собеседника, класть руку ему на

колени или плечо с целью привлечь внимание.

Неприлично зевать в обществе. Если невозможно удержаться, нужно сделать

это незаметно для окружающих.

Кашлять, чихать, сморкаться, откашливаться следует по возможности

незаметно, держа при этом у рта и носа носовой платок, который должен быть

всегда безукоризненно чистым, и лишь, в крайнем случае, руку. Чихнувшему

человеку у нас принято говорить "Будьте здоровы" (за рубежом не принято),

сам чихнувший извинения не просит (за рубежом говорят: "Извините").

В общественных местах (в театре, кино, ресторане, кафе) также следует

вести себя скромно и сдержанно, но вместе с тем достаточно свободно и

непринужденно.

При посещении театра, ресторана надо быть соответствующим образом

одетым. Не рекомендуется посещать вечерние увеселительные заведения, театры

и рестораны в спортивной или рабочей одежде (равно как не принято

появляться в праздничной или вечерней одежде на пикниках, загородных

прогулках и в других подобных местах).

Проходить между рядами в зрительных залах кино и театра можно только

лицом к сидящим. При этом первым всегда проходит мужчина.

Неприлично во время спектакля или показа фильма разговаривать, шуршать

бумажками, разворачивая конфеты, и т.п. [2; 64].

В рестораны, кафе и другие подобные заведения мужчина всегда должен

входить первым, женщина за ним. Входя в вестибюль, мужчина должен снять

шляпу или фуражку, при выходе он может надеть ее только в дверях. В

гардеробе мужчина помогает женщине раздеться и лишь после этого снимает

свое пальто. Одеваясь, он также должен вначале помочь одеться женщине, взяв

у гардеробщика ее одежду.

Если приходится подниматься по лестнице, мужчина должен идти сзади

женщины на одну-две ступеньки, а спускаться - впереди нее.

Выбрав в ресторане, кафе стол, мужчина должен усадить женщину,

соответственно отодвинув или придвинув стул, сесть слева от нее, а если

стол небольшой - напротив. Не следует занимать места на одной стороне

стола, если в этом нет крайней необходимости.

Сев за стол, мужчина подает женщине меню и дает ей возможность выбрать

для себя блюда. Затем решает, что выбрать для себя лично. Однако женщина

может предоставить мужчине выбор блюд и для себя. (В фешенебельных

ресторанах на Западе в меню, которое предлагается даме, цены на блюда не

проставлены). Заказывать же блюда официанту для обоих должен всегда

мужчина.

Много теряет в глазах окружающих мужчина, который долго изучает меню,

громко комментирует цены блюд или высчитывает перед заказом стоимость обеда

или ужина.

Если Вы в ресторане или кафе встретили своего знакомого и пригласили

его присоединиться к вашей компании, его нужно представить всем

присутствующим за столом. Представляемый, независимо от того, мужчина это

или женщина, стоит. Мужчины, которым представляют знакомого, должны встать,

женщины могут сидеть. Когда подходит женщина, встать должны все - и

мужчины, и женщины. Обмениваться при представлении рукопожатиями не

обязательно [2; 65].

Люди любят танцевать, поэтому нужно сказать несколько слов и о том, как

вести себя во время танцев в гостях, ресторанах, кафе. Приглашая женщину

или девушку на танец, следует слегка поклониться и сказать: "Разрешите Вас

пригласить?" Если она сидит в обществе мужчины (матери), надо попросить

разрешения у мужчины (матери). При отказе не нужно женщину уговаривать, а

тем более тащить за руку. Нельзя также выражать свое недовольство отказом.

Следует спокойно, не показывая смущения или досады, поклонившись, отойти.

Можно сказать при этом: "Извините".

Танцевать надо спокойно, держаться прямо, не делать порывистых

движений. Держать даму следует крепко, но не прижимать к себе, правая рука

должна находиться несколько выше талии партнерши, причем пальцы раздвигать

не следует. Некрасиво размахивать левой рукой. При столкновении двух пар

извиняется всегда мужчина.

Танцевать надо непринужденно, с приветливой улыбкой на лице. Нехорошее

впечатление производит человек, танцующий с угрюмым лицом, или человек,

который насвистывает и напевает во время танца [2; 65].

Приложение 4

Международный этикет

Основные черты этикета отличаются универсальностью, то есть являются

правилами вежливости не только в международном общении, но и у себя дома.

Но порой бывает, что и хорошо воспитанный человек попадает в

затруднительное положение. Чаще всего это происходит, когда необходимо

знание правил международного этикета. Общение представителей разных стран,

разных политических взглядов, религиозных воззрений и обрядов, национальных

традиций и психологии, укладов жизни и культуры требует не только знания

иностранных языков, но и умения вести себя естественно, тактично и

достойно, что крайне необходимо и важно на встречах с людьми из других

стран. Такое умение не приходит само собой. Этому следует учиться всю

жизнь.

Правила вежливости каждого народа - это очень сложное сочетание

национальных традиций, обычаев и международного этикета. И где бы вы ни

были, в какой-бы стране не находились, хозяева вправе ожидать от гостя

внимания, интереса к своей стране, уважения к своим обычаям.

Поэтому В. А. Сухарев и М. В. Сухарев выделяют некоторые рекомендации по

общественному поведению в различных странах [14; 78].

В Англии очень важны манеры держаться за столом. Поэтому надо соблюдать

основные правила этого ритуала. Никогда не кладите руки на стол, держите их

на коленях. Приборы не снимаются с тарелок, так как подставки для ножей в

Англии не употребляют. Не перекладывайте приборы из одной руки в другую,

нож должен все время находится в правой руке, вилка - в левой, с концами,

обращенными к тарелке. Так как различные овощи подаются одновременно с

мясными блюдами, вам следует поступать так: вы накладываете маленький

кусочек мяса при помощи ножа набираете на этот кусочек овощей; научитесь

реализовывать трудное равновесие: овощи должны поддерживаться кусочком мяса

на выпуклой стороне зубьев вилки. Вы должны добиться этого, так как если вы

рискнете наколоть на вилку хоть одну горошину, то вас сочтут невоспитанным.

Не следует целовать рук или делать при публике таких комплиментов, как

"какое у вас платье!" или "как восхитителен этот торт!" - это расценивается

как большая неделикатность. За столом не разрешаются отдельные разговоры.

Все должны слушать того, кто говорит и в свою очередь, говорить, чтобы быть

услышанным всеми.

В Германии надо называть титул каждого, с кем разговариваете. Если

титул неизвестен, то можно обращаться так: "Herr Doktor!". Слово доктор не

зарезервировано, как у нас только для медиков, а употребляется в любом

случае при указании специальности или профессии. Перед тем, как выпить,

поднимают бокал и чокаются с вашим хозяином (хотя, например, во Франции

поднимают бокал, но не чокаются) В ресторане приветствуют всех находящихся

около вас, даже незнакомых, выражением "Mahlzeit" ,означающим

приблизительно "Приятного аппетита" [14; 79].

Если в Испании вас просят остаться на завтрак - не принимайте этого

приглашения: оно является простой формальностью. Если его повторяют - снова

откажитесь. Только после третьего раза можно принять приглашение, так как

на этот раз оно будет искренним, а не просто жестом вежливости. Как ни

странно прибывать в точно назначенное время - не принято, непременно нужно

опаздывать на 15-20 мин. Никогда не следует наносить визиты в часы

послеобеденного отдыха. В поезде обязательно предложите вашим соседям

закусить вместе с вами. Они откажутся, так же как и вы должны это сделать,

если это будет предложено вам.

В отличие от Испании, в Голландии нужно соблюдать исключительную

точность во времени при каждой встречи или приглашении. Следует избегать

рукопожатий, не делать комплиментов. Вообще голландцы любят сдержанность,

может быть даже чрезмерную.

На востоке суп подают в конце обеда; во многих южных странах и в

среднеазиатских республиках гостей часто принимают во дворе, который

является, по их обычаям, продолжением дома. В турецкой семье могут

пригласить провести время в бане; в Бразилии не принято носить тропический

шлем, а в Таиланде - говорить о жаре. Латиноамериканцы в знак своего

особого расположения к гостю, часто переходят в разговоре на "ты".

Культура современного общества в итоге усваивает наиболее ценную часть

культуры всех стран и всех предшествующих поколений. В процессе дальнейшего

ее развития могут участвовать и деловые люди, обогащая в общении с

иностранцами или заграницей свой культурный багаж, свою культуру поведения,

воспринимая все лучшее, что есть у других народов [14; 79].

Приложение 5

Этикет телефонного разговора

Есть несколько общепринятых правил телефонных разговоров:

. если разговор прервался, то перезвонить должен тот, по чьей инициативе

состоялся разговор;

. следует говорить максимально кратко и по существу;

. нельзя говорить слишком громко в трубку, избегая в то же время и

слишком тихой речи;

. если вы ошиблись номером, нельзя спрашивать, или - лучше

переспросить;

. если вы звоните кому-то, и на ваш звонок не отвечают, не кладите

трубку, пока не услышите 4-6 длинных гудков - вашему собеседнику может

потребоваться некоторое время для того, чтобы подойти к телефону;

. как минимум несколько раз подумайте перед тем, как звонить в неурочное

время - слишком рано утром или поздно вечером. Как правило, не следует

звонить до 8 утра и после 11 вечера;

. нельзя звонить по ставшему вам известным номеру домашнего телефона

вашего партнера, если только он сам не дал этот номер вам и не сказал,

что ему можно позвонить домой. Следует избегать деловых звонков по

домашним номерам в выходные и праздничные дни.

Часто бывает так, что телефонный звонок застал вас во время

важного разговора или совещания. В таких случаях лучше всего попросить

собеседника оставить свой номер телефона и пообещать перезвонить ему позже.

Лучше всего обозначить возможное время ответного звонка (при этом не

забудьте выполнить свое обещание).

Если у вас посетители, а вам необходимо позвонить, то следует

попросить у них прощения, а сам звонок постараться сделать максимально

коротким.

Бывает так, что вы в гостях и вам необходимо позвонить. Это можно

сделать, только предварительно попросив разрешения у хозяев.

Отправляясь в гости или на деловое свидание, вы в случае

необходимости можете оставить своим сотрудникам или родственникам

телефонный номер того места, куда вы идете. Правда, необходимо спросить

разрешения хозяев или своих деловых партнеров заранее. При этом следует

предупредить о том, что вы ожидаете звонка. Но лучше все-таки избегать

подобных ситуаций.

Достижения современной науки и техники позволяют нам почти

постоянно находиться в пределах досягаемости телефонного звонка. Сотовый

или иной радиотелефон прочно вошел в быт бизнесменов, финансистов,

журналистов и людей многих других профессий. Но в то же время он ни в коем

случае не должен мешать окружающим. Практически у каждого такого телефона

есть возможность отрегулировать громкость и тембр звонка так, чтобы он был

почти не слышен никому, кроме вас [12; 17].

Идя в театр, на концерт или в музей, следует отключить звонок или

вообще выключить телефон. Звонок телефона в театре неуместен и отнюдь не

прибавит вам авторитета в глазах окружающих.

Но бывает и так, что вы ждете звонка, и сигнал сотового телефона

застал вас во время беседы, обеда с деловым партнером или переговоров. В

этом случае обязательно надо извиниться, а сам разговор свести к минимуму.

То же относится и к той ситуации, если вам надо сделать срочный звонок. По

возможности, лучше при этом отойти в сторону.

Сотовые телефоны недешевы, разговор по ним в несколько раз

дороже, чем по обычной телефонной линии. Громкий и без особой нужды

продолжительный разговор в окружении многих людей наверняка не прибавит вам

авторитета в их глазах, напротив, оставит у них впечатление о выскочке,

желающем пустить пыль в глаза.

Если вы звоните на номер сотового телефона, то следует помнить,

что ваш абонент вынужден будет оплачивать этот разговор по весьма высокому

тарифу. Ваш собеседник может быть в дороге, за рулем автомашины и, отвлекая

его, вы можете подвергнуть его опасности. Поэтому будьте кратки и отложите

обсуждение деталей до другого раза [12; 17].

Приложение 6

Этикет письма

Этикет в письмах - это все те же формальности, превратившиеся в обычаи.

Письма, поздравляющие с Новым годом, посылаются заранее, для того, чтобы

они были получены накануне или в день праздника. Этот срок должен

соблюдаться в отношениях с родственниками, относительно же друзей или

близких знакомых срок поздравлений может быть растянут и на первую неделю

после нового года, всех остальных можно поздравлять в продолжение всего

января.

Письма пишутся только с одной стороны листа, обратная сторона должна

всегда оставаться чистой. Этикет не требует красоты почерка, но писать

неразборчиво также некрасиво, как и бормотать себе под нос, разговаривая с

другими.

Очень не красивым и не вежливым считается ставить одну букву с точкой

вместо подписи. Какого бы рода письмо не было: деловое или дружеское -

нужно никогда не забывать ставить адрес и число. Никогда не следует писать

многословно к лицам, стоящим выше или ниже вас по положению, в первом

случае, своим многословием можно показать свое неуважение, да и скорее

всего длинное письмо просто не будут читать, а во втором случае длинным

письмом можно посчитать за фамильярность. В искусстве составлять письма

играет очень важную роль умение отличить того к кому мы пишем и выбрать

верный тон письма. Письмо изображает нравственный облик пишущего, оно так

сказать мерило его образования и знаний. Поэтому при переписке следует быть

утонченно-остроумным, ежеминутно помня о том, что по ней люди заключают о

ваших достоинствах и недостатках. Малейшая бестактность в словах и

небрежность в выражениях выставляют пишущего в неприятном для него свете

[22].

Приложение 7

Визитные карточки

Визитная карточка во многих случаях заменяет "удостоверение

личности". Обычно она печатается на языке страны, в которой живет владелец

карточки, на английском или языке страны пребывания.

На визитной карточке печатаются имя и фамилия, должность и адрес фирмы, где

человек работает, а также номер телефона (факса, телекса).

Визитные карточки вручаются человеку так, чтобы он смог сразу прочитать ее,

а дающий должен тем временем в слух произнести свои имя и фамилию.

На женских визитных карточках проставляется лишь имя и фамилия, должность

же не указывается. На визитных карточках, написанных не на русском языке,

отчество не указывается, так как в большинстве стран не существует даже

такого понятия. Существуют некоторые надписи, сделанные карандашом в левом

нижнем углу визитной карточки.

Они могут означать следующее:

p.f. - поздравление

p.r. - благодарность

p.c. - соболезнование

p.p. - заочное представление

p.f.c. - удовлетворение знакомством

p.p.c. - вместо личного визита в случае окончательного отъезда

p.f.N.a. - поздравление с Новым Годом

Завозимые визитные карточки непосредственно ее владельцем

загибаются с правой стороны (загнутый угол означает личное посещение),

посылаемые визитные карточки не загибаются.

На полученные или завезенные визитные карточки полагается ответить в

течение 24 часов. Визитные карточки не должны быть вычурными,

экстравагантными, не должны иметь золотых обрезов. Шрифт может

использоваться только черный [15; 13].

Приложение 8

Этикет на официальных мероприятиях

Внешнему виду придается большое значение. Обычно форма одежды

указывается в письменном приглашении на прием. Если в приглашении указана

форма одежды, то офицеры посещают прием в парадной форме, а гражданские

лица в вечернем костюме (фрак, смокинг), женщины в вечерних платьях.

Если же в приглашении форма одежды не указывается, при посещении

приемов рекомендуется соблюдать следующие правила.

Для мужчин

Костюм. На завтрак, коктейль, а также другие приемы, начинающиеся

до 20.00 часов, можно надеть костюм любого неяркого цвета, если только эти

приемы не устраиваются по случаю национального праздника, в честь или от

имени главы государства или министра иностранных дел.

На приемы, устраиваемые по случаю национального праздника, в

честь или от имени главы государства, главы правительства или министра

иностранных дел, находящихся с официальным визитом в нашей стране, а также

на приемы, начинающиеся в 20.00 часов и позднее, рекомендуется надевать

костюм темного цвета.

Костюм должен быть всегда чистым и выглаженным.

В тех случаях, когда следует надевать смокинг, специально

указывается в приглашении (cravate noir, black tie).

В тех случаях, когда на приеме следует быть во фраке, это также

специально оговаривается в приглашении (cravate sagc, white tie).

Рубашка и галстук. На все виды приемов рекомендуется надевать

белую рубашку с крахмальным или мягким воротником и с галстуком любого, но

не яркого цвета. Не следует надевать цветных рубашек, в особенности

трикотажных нейлоновых, а также черных галстуков. Черный галстук надевается

только в знак траура.

Носки. Они должны быть не очень яркими и броскими. Чаще всего

носят серые или черные.

Обувь. Рекомендуется надевать полуботинки черного цвета. В летнее

время к нетемному костюму можно надевать цветную обувь. На приемы нельзя

надевать сандалеты или сандалии. Лакированные туфли надеваются только к

смокингу. Обувь должна быть начищенной.

Шляпа. В зависимости от времени года рекомендуется носить шляпу

весной и летом светлого, а осенью и зимой темного цвета (необязательно

черного). В вечернее время надевается шляпа темного цвета. Не рекомендуется

носить велюровые шляпы, а также шляпы черного цвета с пальто или костюмом

не черного цвета.

Следует отметить, что в деловой мир мода входит не столь

стремительно, как в мир богемы. Поэтому деловые люди во внешнем облике

скорее придерживаются не столько моды, сколько определенного уровня.

Для женщин

На приемы рекомендуется надевать одежду строгих, скромных линий и

умеренных тонов.

На завтрак, чай, коктейль рекомендуется надевать обычной длины

платье, платье-костюм или костюм, небольшую шляпу из фетра, шелка или

другого вида материи, причем шляпа во время приема не снимается. Хозяйка не

надевает шляпы.

На приемы, начинающиеся в 20.00 часов и позднее, рекомендуется

надевать вечерние платья (более нарядные и открытые). Вечерние платья могут

быть обычной длины или длинные. В последнее время снова возрождается

тенденция надевать на вечерние приемы длинные вечерние платья.

Шляпу с вечерним платьем не надевают.

Обувь. На приемы надеваются туфли из кожи, замши на любом удобном

каблуке. На приемы нельзя надевать спортивную обувь или обувь на каучуковой

или резиновой подошве.

Перчатки и сумочка. На приемы, начинающиеся до 20.00 часов, можно

надевать шелковые, матерчатые, лайковые перчатки. Сумочка может быть

замшевая, кожаная. К вечернему платью можно надевать шелковые, кружевные и

др. перчатки, причем, чем короче рукав платья, тем длиннее перчатки и

наоборот. Сумочка небольшого размера из шелка, парчи, бисера.

Материал для дамской одежды. Цвет, плотность материала должна

соответствовать времени года и климатическим условиям: летом обычно

используются более легкие материалы светлых тонов, осенью и зимой более

плотные материалы темных тонов. Для пошива одежды на приемы, начинающиеся

до 20.00 часов, можно использовать шерсть, шелк и другие виды материи. Для

вечернего платья – шелк, тафту, парчу и др.

На дипломатические приемы не рекомендуется надевать большого

количества ювелирных украшений.

Женщина пользуется значительно большей свободой в выборе фасона

одежды, материала и цвета ткани, нежели мужчина, одежда которого в

большинстве случаев бывает однообразного покроя. Это предоставляет женщине

более широкие возможности подобрать такие фасоны одежды, которые наиболее

соответствуют ее индивидуальным вкусам и подходят к особенностям ее фигуры.

При этом нужно помнить, что хороший фасон одежды должен подчеркивать

соответствующую красоту форм и исправлять имеющиеся недостатки фигуры.

В дипломатическом обществе сохранились некоторые консервативные

традиции относительно одежды на дипломатических приемах, которые должны

соблюдаться.

Основное правило при выборе одежды - это соответствие времени и

обстановке. Поэтому не принято принимать гостей или ходить в гости в каком-

либо роскошном, нарядном платье в дневное время. Для этого вполне

достаточно иметь простое элегантное платье-костюм.

Обычное дневное платье для приема – это короткое платье строгого

фасона, закрытое или с небольшим вырезом и рукавами 3/4 или длинными.

Материал может быть любой расцветки, гладкий или с выделкой. В летнее время

предпочтительны светлые тона материалов, осенью и зимой более темные. Для

стран с теплым климатом платья могут быть с короткими рукавами и с большим

вырезом.

Дневное платье из материала хорошего качества (шелка, шерсти и

т.д.) пригодно для приемов "а ля фуршет" от 17.00 до 20.00 часов.

Таковы основные правила этикета, соблюдаемые на официальных

приемах [19; 244]

Приложение 9

Жесты в деловом мире

1. Кивание головой – почти везде означает «да», а покачивание головы из

стороны в сторону «нет».

2. Пожимание плечами – универсальный жест, обозначающий незнание либо

непонимание.

3. Кружок, образуемый указательным и большим пальцами руки – «O’кей». Но:

во Франции он означает «ноль» или «ничего», а в Греции и ряде других

стран – значение гомосексуальности мужчины.

4. Поднятый вверх большой палец – в США, Австралии, Новой Зеландии имеет

три смысла: 1) при голосовании на дороге – просьба остановить машину;

2) «все в порядке»; 3) резкое выбрасывание большого пальца вверх –

нецензурное ругательство. В Греции это означает «заткнись».

5. Жест с поднятым большим пальцем в сочетании с другими жестами – символ

власти и превосходства и, кроме того, что хотят вас «прижать к ногтю».

6. V – образный знак – распространен в Великобритании и Австрии. Повернув

при этом руку ладонью к говорящему, вы «скажете» ему «заткнись».

Повернутая тыльной стороной к другому лицу рука обозначает победу.

Наконец, во многих странах этот жест означает число «два».

7. Ладонь: протянув вперед кверху «лодочкой» - жест нищего; повернутая

вниз – успокаивающий или сдерживающий жест; открытая ладонь,

обращенная вверх, - просящий, не угрожающий, доверительный жест;

повернутая вниз – оттенок начальственности.

8. «Перст указующий» - вытянутый вперед указательный палец – раздражает

собеседника.

9. Полностью или частично раскрытые перед вами ладони вашего собеседника

– он говорит правду в данный момент.

10. Желая скрыть правду, ладони часто прячут в карманы, или скрещивают на

груди [17; 20].