План

Введение 3

1. Нормы поведения в обществе 4

2. Культура супружеских отношений 6

3. Приветствие 7

4. Правила разговора 8

5. Этикет, соблюдаемый в письме 10

6. Как вести себя за столом 12

7. Дарение подарков 12

8. В театре, музее и ресторане 13

9. Этикет в дороге 14

10. Международный этикет 15

11. Правила делового этикета 16

12. Одежда и внешний вид 17

13. Что такое толерантность? 18

14. Правила сетевого этикета 18

15. Этика пользования мобильной связью 21

Заключение 22

Список используемой литературы 23

**Введение**

Этикет(от французского « etiquette »)- это слово, что означает манеру поведения, то есть правила учтивости, вежливости и толерантности, что приняты в обществе.

Эти нормы нравственности сформировались на протяжении длительного времени становления взаимоотношений между людьми. На этих нормах поведения базируются политические, экономические, культурные отношения, потому что существование без соблюдения определенных правил невозможно.

Современный этикет унаследовал все обычаи и опыт всех народов мира с давних времен до настоящего. Культурное поведение должно быть всеобщим и придерживаться его должны не отдельные личности, а все общество в целом. В каждой стране народ вносит свои исправления и дополнения в этикет, что предопределенно социальной, политической, общественной жизнью и спецификой исторического развития страны, происхождением, традициями и обычаями народа.

Нормы этикета являются "неписаными", то есть имеют характер определенного своеобразного соглашения между людьми, относительно соблюдения определенных стандартов поведения. Каждый культурный человек должен не только знать и придерживаться основных норм этикета, но и понимать необходимость существования определенных правил и взаимоотношений между людьми. Манеры человека являются индикатором богатства внутреннего мира человека, они отображают моральное и интеллектуальное развитие.

В современном мире культурное поведение имеет очень большое значение: оно помогает устанавливать контакты между людьми, общаться и создавать стойкие взаимоотношения.

**1. Нормы поведения в обществе**

Поскольку человек является существом общественным, то и его полноценная жизнь вне жизни общества просто невозможна. Человек должен считаться с нормами и формой поведения, которые заведены в обществе в целом и в конкретных ситуациях или в том либо ином обществе. Часто то, что неприемлемо в одном обществе, можно позволить себе в другой ситуации. Но все-таки, каждый человек должен сформировать для себя основополагающие принципы поведения, которые будут определять его жизненную норму и линию поведения и таким образом формировать его отношения с другими людьми, а отсюда и его жизненный успех. Нормы поведения человека в обществе и в обращении с другими людьми формировались на протяжении веков. Но эти нормы не всегда были одинаковы. Изменялся общественный строй, социальное и сословное деление населения, разными были обычаи в обществе аристократии, мещан, духовенства, рабочих, крестьян, интеллигенции, военных. При этом отличалось поведение молодежи и взрослых, неодинаковыми были национальные и социальные традиции, на которые эти нормы поведения опирались. Для представителей высшего состояния, аристократии были установленные твердые правила поведения, незнания или нарушения которых считалось нехваткой воспитания. Также часто нормы поведения соответствующего состояния общества в разные времена оценивались по-разному: во времени их становления они были соответствующими, а в другой период развития общества они уже считались несоответственными, свидетельствовали о невысокой культуре человека. Общаясь, люди, как правило, собираются вместе. Или в более малом, или в большем обществе и эти встречи большего количества людей бывают в основном чем-то вызваны. Причиной может быть какое-то личное или семейное событие (день рождения, день ангела, свадьбы, юбилейные даты) или общественная (государственные и местные праздники, отмечания какого-то исторического события и тому подобное). Участниками таких встреч бывают, как правило, люди, которые хорошо знакомы. Но когда незнакомый человек впервые попадает в такое общество, то он должен в первую очередь представиться, чтобы присутствующие узнали об этом лице. Поэтому чаще всего такого человека в общество сопровождает и отрекомендовывает хозяин дома или человек, который хорошо знает общество. Если же такого лица нет, то незнакомец отрекомендовывается самостоятельно: Уважаемые, позвольте представиться. Меня зовут (следует назвать свое имя, отчество или фамилию), я по специальности ... (здесь можно указать либо профессию, либо должность и тому подобное). Перед тем, как зайти в комнату, обычно снимают в гардеробной верхнюю одежду и головные уборы, причем женщины могут шляпы не снимать. Сбрасывать обувь не считается обязательным, вместо этого следует ее хорошо вытереть о коврик.

что же делать, когда Вы опоздали на вечеринку, где уже собралось много знакомых и незнакомых людей? Тогда следует подойти к хозяевам и поздороваться, а остальным вежливо кивнуть.

Когда Вам женщина старше вас при приветствии подает руку, то следует, учтиво слегка наклониться и поцеловать ей руку. Причем этот символический поцелуй должен приходиться на тыльную часть пальцев, поцелуй в ладонь или запястье будет иметь уже полностью другое значение - это скорее всего свидетельство невысокой культуры или откровенное стремление к интимным отношениям. Молодым девушкам руку, как правило, не целуют. В большом обществе объятия и целования также неприемлемы.

Привычка отрекомендовываться нашла все большее распространения в наше время. Это дает возможность сразу с момента встречи познать человека в ракурсе того, что либо кого он представляет, а также представить себе общие темы или круг интересов, которые могли бы вас сближать, на основании которых завязать разговор.

Обычно основой поведения в обществе знакомых или незнакомых людей должно быть вежливое отношение к окружающим. Интеллигентный человек всегда умеет поддержать разговор на любую тему, выслушать и обратиться к кому-то. Поэтому в обществе не следует быть замкнутым, потому что именно здесь мы находим свои шансы и возможности для самовыражения, саморазвития и самоусовершенствования. Общество, в свою очередь, также помогает нам в формировании и реализации наших идей и планов. Мысль, услышанная в обществе, является очень важной, поскольку именно так будут воспринимать вашу, уже реализованную, идею и другие люди и от этого будет зависеть ваш жизненный успех в целом.

Добрая традиция старых времен подчеркивала учтивость и интелегентность общения в семье, в обществе, среди молодежи. Ребята были "кавалеры", девушки - "барышни". Это не допускало в общение между молодыми людьми беспардонности и грубостей, подчеркивало соответствующую воспитанность и статус. Студенты, которые заканчивали учебу в ВУЗах и искали соответственно приличную работу и должность, назывались «академиками», первоочередным заданием было для них «крепко встать на ноги» в этой жизни и найти себе в соответствии с их состоянием и статусом пару-жену (лучше всего барышню, что будет иметь соответствующее воспитание и соответствующее «приданое»,для начала собственного хозяйства и достойно воспитывать его детей). Девушки же меньшей мерой заботились о высшем образовании, поскольку не имели таких добрых шансов получить приличную работу. В некоторой степени это осталось и сейчас, хотя признаки эмансипации указывают на то, что ребята, которые не являются активными, не имеют четко поставленной цели в жизни, ожидают "подарка" судьбы относительно работы или личной жизни очень быстро отбрасываются обществом на "задний" план и вытесняются представительницами более "слабого" пола, которые имеют активную

жизненную позицию, красивые манеры поведения, достаточные знания и стремления достичь цели, что считается в настоящее время не просто модным, а абсолютно реальной жизненной необходимостью. Современный темп жизни не оставляет шансов для инертных людей, будущее принадлежит смелым и знающим, что есть в свою очередь также признаком доброго тона. Молодежь, общаясь между собой, обычно обращается на "ты", показывая простоту самого общения и дружеские отношения. На "вы" обычно обращаемся к старшим от себя лицам, людям, которые нам неизвестны или малоизвестны, представляют соответствующие органы власти или какие-то организации, и тому подобное. В некоторых семьях осталась традиция обращаться к родителям на "вы". Это подчеркивает особенное уважение к родителям и учтивость, стиль воспитания. Ведь именно отец и мать являются для ребенка собственно наивысшим авторитетом и наивысшей властью. Такое обращение создает также "барьер" для "простяцкого" общения со старшими и не допускает в общение с родителями так называемого молодежного сленга, который не обязательно является наилучшим выбором. Употребление сленговых слов в любом случае не делает человека "своим парнем" в любом обществе, зато порождает в человеке недобрую привычку употребления не всегда самых приятных слов, что может при определенных условиях проявиться в несоответственном обществе или дома и полностью изменить мнение об этом человеке, как о лице учтивом и воспитанном. Основополагающей в отношениях между детьми и родителями должна быть четвертая Божья Заповедь: "Уважай своего отца и мать свою, чтобы было тебе хорошо и чтобы долго прожил ты на земле!" С чувством уважения к человеку соединяется любовь. Мы можем любить того, кого уважаем. Потому учтивый человек всегда будет благодарен родителям за то, что привели его в этот мир, научили любить жизнь, дали возможность выучиться, получить профессию, помогают и поддерживают его всегда правильным советом. Помня об этом, следует поддерживать уже своих родителей, которые с возрастом очень часто нуждаются в поддержке и заботе. Ведь для родителей, нет в мире ничего более дорогого и более родного чем их дети. Наряду с родителями, значительное место в жизни человека занимает воспитатель, учитель, преподаватель - люди, которые старались передать знания, воспитать настоящего человека и направляли в жизни. Этим людям также следует отдать дань почета и памяти.

**2. Культура супружеских отношений**

Супружеские отношения могут быть наполнены как счастьем, так и сплошными трудностями, разочарованиями и обидами. Часто дома мы позволяем себе быть мрачными, чем-то неудовлетворенными и это негативно отражается на атмосфере в отношениях. Как это изменить? В первую очередь необходимо придерживаться всем известного правила: " веди себя так, как хочешь, чтобы обращались с тобой ". Если перенести это правило на отношения между супругами, то оно будет значить, что обязательно нужно уважать интересы своей половины, а также интересоваться ее делами. Понимание в семье является очень важным. Не нужно доказывать свою правоту вплоть до ссоры - нужно идти на уступки друг другу. Не стоит постоянно придирчиво спрашивать что ваша пара делала в каждую секунду времени без вас. Это приводит только к взаимным упрекам и взаимным обидам. Также не стоит обсуждать все детали вашей жизни с подругой, другом или другими людьми. Такое поведение может поставить в неудобное положение вашу половину. Недаром же существует поговорка: " Не выноси сор из избы". Если же есть необходимость что-то обсудить - то это стоит делать на "семейном совете". Не ожидайте кризиса в ваших отношениях. Начните изменять вашу семейную жизнь из серой и будничной на счастливую. Помните: гармонично построенные отношения являются основным ключом к успешной семейной жизни.

**3. Приветствие**

Во всем мире при встрече люди приветствуют друг друга, таким образом выражая симпатию. Часто после приветствий следует беседа. Встречаясь с кем-либо, мы здороваемся, однако вряд ли задумываемся, делаем ли мы это правильно. В первую очередь нужно сказать, что не поздороваться со знакомым человеком недопустимо - это будет воспринято как оскорбление. Кроме того стоит придерживаться очередности приветствий. Первым должен здороваться мужчина с женщиной. Кроме того первым должен здороваться младший со старшим так как и подчиненный с руководителем. В рукопожатии же все наоборот: старший или руководитель подает руку младшему или подчиненному. Здороваясь мы говорим соответствующие слова: " Доброе утро", "Добрый день/вечер", "здравствуйте", "приветствую". Дальше при официальном обращении следует имя человека, например: " Добрый день, Иван Петрович". Также при приветствии принято смотреть в глаза. Приветствие говорится доброжелательным тоном и с улыбкой. Однако если при встрече кто-то избегает вашего взгляда или не замечает вас, тогда здороваться не стоит. Аналогично в случае если вы заметили кого-нибудь слишком поздно. Если вы идете не один, и ваш путник с кем-то здоровается, тогда вам тоже стоит это сделать, даже если человек вам незнакомый. Поздороваться с человеком - значит оказать уважение ему. А соблюдение простых правил приветствия позволит вам избежать многих недоразумений.

**4. Правила разговора**

Знакома ли вам ситуация, когда встречая красивых молодых людей, мы очарованы ими до того момента, пока они не начнут говорить? Такую ситуацию можно, к сожалению, наблюдать ежедневно как в общественном транспорте, так и на улице, и тому подобное. Это случается потому, что молодые люди не умеют или не желают красиво общаться. Поэтому подходящим является короткий текст: "заговори, чтобы я тебя увидел". Автор "Маленького принца", известный французский писатель и летчик, да и просто воспитанный и интеллигентный человек Антуан де Сент-Екзюпери точно отметил, что наибольшая роскошь - это роскошь человеческого общения. От умения общаться зависит очень много в нашей жизни. Общение является мостиком к приобретению настоящих друзей, получения желаемого, работы, карьеры, достижения цели. В конечном итоге от умения общаться зависит то, будешь ли ты вообще интересным для людей, а значит сможешь ли ты завоевать их уважение и авторитет. Поэтому не зря говорят, что общение - это целое искусство. Общение начинается с обращения. Очень неприятно, когда незнакомый человек обращается к нам на "ты". Это не только свидетельствует о невоспитанности, но и вызывает у нас самих сразу же пренебрежение к этому человеку, нежелание с ним общаться. На "ты" обращаются, как правило, друг к другу родственники, друзья, коллеги, приятели, дети. Прежде, чем перейти в общении на "ты" следует поинтересоваться, что это за человек и этот ли "мостик" будет в вашу пользу. Предложение перейти на "ты" должно исходить от более пожилого, почтенного человека, или лица, которое занимает высшее служебное положение. Младшие могут попросить обращаться к ним на "ты", хотя сами продолжают обращаться на "вы". Женщинам разрешено отказаться от перехода на "ты" с мужчиной, без любого объяснения причин. Искусство общения заключается также и в общей интеллигентности, образованности, а отсюда - выбора и поддержки темы разговора и правильного тона беседы. Не следует кричать, трещать, злоупотреблять вниманием другого учтивого человека. А иногда еще большим искусством, чем искусство общения, является искусство в подходящим момент помолчать. Когда вы разговариваете с кем-нибудь в обществе, важно сосредоточиться на теме разговора, взять в нем участие, поддержать его и внести у него какой-то интересный момент, чтобы вы, как собеседник, запомнились другим. Это будет своего рода "зеленым светом" для последующей поддержки отношений с этими людьми. Разговор должен быть ненавязчивым, непринужденным. Рассказывая какие-то шутки или истории, подумайте, не обидят ли они кого либо из ваших собеседников прямым или непрямым образом.

|  |
| --- |
|  |

Нехорошим тоном считается не отвечать на вопросы, поставленные Вам. Это допускается лишь в том случае, когда вопрос, по вашему мнению, был некорректным или неуместным. В таком случае следует оставить его без внимания и постараться перевести разговор в другое русло. Когда в разговоре выражаются разные точки зрения или взгляды, следует прислушаться и принять участие в разговоре, когда вы твердо знаете, о чем говорите. Отстаивать свою точку зрения, не будучи полностью уверенным в правильности мысли, выглядит неумно. В общении не следует допускать споров, в которых уже, как правило, никто не побеждает и которые происходят просто ради спора. В таком случае собеседники уже совсем не слышат и не хотят слышать друг друга, позволяют себе резкие высказывания, проявления пренебрежения, что является недопустимым для воспитанных людей. Не следует быть в разговоре навязчивым, а надо придерживаться принципа поочередности высказывания. Не следует перебивать собеседника, а надо подождать, когда он закончит мысль, и вы сможете донести ему свою точку зрения. Если вы плохо услышали обращение к себе, то следует переспросить, а не стараться ответить что-нибудь. Потому что это может быть расценено, как ваша невнимательность или даже пренебрежение. Старайтесь выражаться полными фразами, а не отрывками из них из одного или нескольких коротких слов. Если в процессе разговора к вам присоединяется еще кто-то, то следует ему коротко объяснить, о чем именно был разговор. Если это его совсем не касается, то можно сказать, что тема была частная, семейная и тому подобное. Но учтивый человек, который желает присоединиться к разговору, в первую очередь убедится, уместным ли будет его участие в этом разговоре. Издавна в основе общения народа лежат такие общечеловеческие морально-этические ценности, как доброжелательность, любовь, кротость, приветливость, почет, воспитанность. Собственно этими добродетелями издавна славился наш народ. Это отмечали всегда путешественники, путешествующие, официальные лица, которые бывали в наших краях.

|  |
| --- |
|  |

Именно языковой этикет показывает полный спектр вежливости и воспитанности в общении: это слова приветствия, прощания, обращения, благодарности, поздравления, извинения, пожелания, приглашения, похвалы и тому подобное. Именно вежливость считается основой общения. И не странным является происхождение этого слова, его первобытное значение. Вежливый - это тот, кто смотрит именно в глаза. А ментальность народа является именно выражением его етикетных знаков - миролюбия, отсутствия враждебности, агрессивности. Ведь глаза - это зеркало души. Поэтому, общаясь, собеседники смотрят в глаза друг другу. Отворачивают глаза лишь те, кто говорит неправду или старается что-то скрыть или является нечестным. Со временем прилагательное "вежливый" переосмыслено и приобрело переносное значение: "тот, кто придерживается правил приличия, показывает внимательность, любезность". Высшим проявлением вежливости является воспитанность и учтивость. Воспитанный - "уважительно вежливый в обращении с людьми".

К сожалению сегодня мы сталкиваемся все чаще с молодежным сленгом в общении, который пересыпан навязанными нам словами из других языков, неучтивыми, часто даже и грубыми словами иностранного происхождения, которые употребляются в прямом или переносном смысле, слиянием слов, чужие нашей языковой традиции и общению. Почему-то некоторая молодежь считает такое общение модным или современным, в то время, когда сознательные молодые люди, которые имеют национальное сознание и достоинство и дорожат им, возрождая национальные и этнично-языковые традиции народа, стараются общаться учтиво и вести себя учтиво, чем вызывают значительную симпатию к себе. Поэтому наша обязанность в настоящее время - возродить потерянное в общении людей, установить подзабытое, отбросить несвойственное нашей культуре общение, силой навязаное нашему народу или бездумно скопированное чужое, грубое. Ведь за многовековую историю у нашего народа сложилась своя собственная система речевого этикета, что есть своего рода феноменом и отображением общей культуры народа. В давние времена на нашей территории были разные традиции относительно обращений и даже писались различные исследования на эту тему. Однако на сегодня этот вопрос уже решен в обществе. Тип обращения обычно определяется отношениями между людьми, их близостью или служебным положением. Если вы все же не уверены как вы должны обращаться к тому или другому человеку, то стоит решить этот вопрос непосредственно с ним или избегать прямого обращения. Когда переходить на "ты" зависит только от вас и вашего собеседника, точных правил относительно этого не существует. Однако делать это следует осмотрительно, чтобы не поставить своего собеседника в неудобное положение. В наши дни распространенной является практика перехода на "ты" после выпитых вместе рюмок. Это неправильно, поскольку обращение зависит не от выпитого алкоголя, а от человеческих чувств, искренности и близости.

**5. Этикет, соблюдаемый в письме**

С появлением Интернета написание почтовых писем отошло на второй план. Ведь оперативная передача информации значительно удобнее, а иногда является просто жизненной необходимостью. Однако не следует забывать, что написанное собственноручно письмо - это своего рода описание лица, его почерк, его характер, отображение его жизненного стиля и вкусов. По содержанию письма бывают: деловые, дружественные, любовные, письма-ответы, письма-приветствия, письма-сочувствия... Стиль и форма написания каждого письма должны быть вежливыми, удостоверять нашу личную культуру и почет к адресату. Когда мы пишем письма рукой, то следует брать аккуратную чистую бумагу, это может быть специальная почтовая бумага. Даже, если это листок из тетради, он должен быть аккуратно вырезанным и ровненьким. Сверху следует написать дату написания письма. Далее идет обращение к адресату и собственно содержание самого письма. Писать нужно согласно правописанию, четко и грамотно. Нечеткое или неграмотное письмо говорит о невежестве лица, которое его пишет. Письмо является отображением интеллекта того или иного человека. Начиная письмо, следует отступить 2-3 см от даты, оставляя слева абзац. В обращении указывается отношение к человеку - уважение, любовь, служебная зависимость или официальность. Примерами начала письма могут быть следующие:   
Высокопочтенный господин Консул! Глубокоуважаемый господин Професор! Высокопреподобный Отче! Уважаемая Редакция! Дорогой друг Андрей! Мои дорогие родители! Родненькая мамочка! Моя дорогая сестренка! Мой незабываемый Друг! После этого следует коснуться причины, что побудила к написанию письма. Если это письмо-ответ, то обязательно следует поблагодарить за письмо, а лишь после этого давать ответ. Нужно помнить, что в письмах нужно писать с большой буквы все личные и притяжательные местоимения, которые касаются лица адресата, следовательно, слова Ты, Вы, Тебя, Тебе, Вам, Вас, Твой, Ваш, с Вами и тому подобное, а также существительные, которые являются названиями ближайшей семьи адресата: "Ваша Мама", "Как здоровье Твоей Жены?"... Если вы задержались с ответом, то следует обязательно извиниться, возможно объяснив причину задержки, и лишь после этого приступить к основному содержанию письма. Если это письмо к хорошо знакомым, товарищам, то в первую очередь спрашиваем о делах адресата, интересуемся его здоровьем, здоровьем ближайших родственников, его трудом и успехами, и тогда уже сообщаем о себе с надлежащей скромностью, не забывая обязательно подчеркнуть также свои заслуги и достижения. Следует подумать также, что именно было бы интересно и нужно знать адресату с того, что вы можете рассказать. Письмо - это отображение отношения к человеку, поэтому письма к старшим - родителям, учителям, наставникам должны быть проникнуты глубоким уважением, любовью и благодарностью. В любом случае нельзя здесь допускать фамильярности. Ведь слово имеет чрезвычайную силу. Деловые письма - это письма, направленные преимущественно в какие-то учреждения, организации, представительства, органы управления и тому подобное. Они должны быть конкретные, лаконичные, максимально четко выражать суть дела и суть причины написания (ходатайство, запрос, т.п.). Что касается писем к любимым, то здесь есть большое пространство для наилучших слов, фантазий и пожеланий. От одной фразы в таком письме может зависеть вся жизнь. Эти письма являются проявлением очень личных чувств, потому следует помнить о том, что они должны попасть именно в те руки, в которые вы их направили. Красиво написанное письмо является проявлением общего уровня образованности и культуры лица, которое его написало. Ответы на письма нужно давать сразу же, или максимум в срок до двух недель.

**6. Как вести себя за столом**

В гости следует приходить в назначенное хозяевами время. Воспитанные люди могут допустить опоздание на 15-20 минут. Это не считается нарушением норм этикета. Когда гости садятся за стол, прежде всего следует позаботиться о своей даме: подать стул и помочь удобно устроиться. Хозяева приглашают гостей, часто определяя места для самых важных или уважаемых гостей. Удачным является расположение гостей по степени знакомства или интересам: тогда у них будет возможность завязать или поддержать ту или другую тему разговора и вечеринка будет не скушной. Более старших по возрасту, как правило, усаживают вместе, младшим также выбирают соответствующие места, чтобы у них мог завязаться интересный разговор. За столом следует сидеть прямо, но ненапряженно, слегка опираясь на спинку стула. Хозяева стараются найти темы для общения, чтобы гостям было интересно. Они же в свою очередь пытаются поддержать разговор, не допуская жестикуляции, повышенных тонов голоса, крика, и тому подобное. Разговор должен быть общим. Когда старшие родители ведут разговор, младшим их перебивать не следует, лучше поддержать тему. Некрасиво начинать есть, пока хозяева не предложили угощаться всем гостям. В процессе еды не рекомендуется класть локти на стол. Это лишь в отдельных случаях могут позволить себе женщины. Кавалеры обычно берут со стола кушанье, сначала предлагая его женщинам, а затем другим, кто сидит рядом. К каждому салату или кушанью подается ложка или вилка, не следует набирать кушанье своими ложкой или вилкой. Некрасиво тянуться через весь стол, пытаясь нанизать лакомый кусок. Воспитанные люди просят тех, кто сидит неподалеку от кушанья, подать им тарелку с угощением.

|  |
| --- |
| **7. Дарение подарков**  Каждый раз когда мы собираемся к кому-то в гости на день рождения, именины или на какой-нибудь другой праздник, появляется вопрос подарка. Намного легче когда хозяин праздника просит какую-то конкретную вещь. Но далеко не всегда такая ситуация является возможной. Тогда нужно проявить фантазию, и найти самому ту вещь, что будет нужна хозяину. Недаром говорят, что как дарение так и прием подарков - это целое искусство. Поэтому как дарение так и прием подарков имеет ряд нюансов. Выбор подарка зависит от обстоятельств и праздника на который вас позвали. Но не стоит искать и покупать подарок в последний момент - такое поведение обычно ни к чему хорошему не приводит. Подарок выбирают в зависимости от того, кому он назначенНе менее важным является и то, как вы его подарите: таким образом даже скромный подарок оставит приятное впечатление. Если вы не имеете возможности лично передать подарок, тогда необходимо добавить к нему поздравление и передать его по почте или через посредника. Но очень нежелательно, чтобы он пришел с опозданием. Обычно подарок завертывают в подарочную бумагу. Также иногда в придачу дарят цветы. Во время личного вручения необходимо сказать несколько пожеланий. Совершенно недопустимо в этом моменте будет вспомнить о его цене. Принимать подарки тоже нужно правильно. В первую очередь нужно посмотреть, что вам подарили (а не откладывать в сторону!) и поблагодарить. При этом показывать свое недовольство абсолютно недопустимо. Единственная возможная реакция - это радость. Каким бы не был подарок вы должны относиться ко всем одинаково радушно. Отказываться от подарка невежливо. Однако если существуют весомые причины, то делать это нужно тактично, объяснить все и достичь взаимопонимания с тем, кто дарит. Помните: человек который к вам пришел и дарит подарок наверное хочет принести вам радость, поэтому в ответ он ожидает по меньшей мере вашу искреннюю улыбку и приветливое отношение. |
|  |

**8. В театре, музее и ресторане**

Если вы собираетесь в театр, то лучше всего одеться в классическую одежду спокойных тонов (для мужчин, например, это темный костюм), слишком яркая и оригинальная одежда не рекомендуется. Недопустимо опаздывать на начало представления, обязательно нужно прийти заблаговременно, чтобы успеть сдать верхнюю одежду в гардероб и найти свои места в зале. Первым в зал и по ряду должен идти мужчина, по ряду принято идти лицом зрителям и спиной к сцене. В любом случае пытайтесь не мешать другим зрителям, не рекомендуется громко хлопать, кричать "браво". Недопустимо во время спектакля говорить, шуршать или стучать (женщины - осторожно с каблуками), а также есть. Обязательно следует отключать на время представления мобильные телефоны. В музей также стоит собираться заблаговременно, чтобы успеть осмотреть все экспонаты. Приходить за 10 минут до закрытия и пытаться бегом пересмотреть все музейные экспонаты некрасиво. Для того чтобы лучше ориентироваться в экспозиции, стоит купить специальный каталог-путеводитель, который продается при входе в музей. В музее запрещено громко разговаривать или кричать, а также критически оценивать выставленные экспонаты. Кроме того, экспонаты нельзя трогать руками, от этого они могут повредиться. Если вы договорились о встрече в ресторане, а особенно с женщиной, то вы обязаны прийти туда первым. Верхняя одежда и головные уборы принято снимать и оставлять в гардеробе или можно брать с собой. Ресторан требует соответствующего стиля одежды - это может быть классическая одежда или праздничная, но ни в коем случае не спортивная. Чем высше ранг ресторана, тем более изысканными должны быть и ваши манеры поведения в нем. Мужчине следует подать стул даме, а лишь после этого садиться самому. Также напитки и кушанья подаются сначала даме. Есть в ресторане следует не спеша, а наслаждаясь кушаньем. Общение принадлежит также к основным манерам поведения в ресторане. Ведь сюда приходят, чтобы красиво провести время или вечер, послушать музыку, вкусно поесть, пообщаться, или и потанцевать. Если вам понравилось обслуживание, то вежливо будет оставить официанту, который вас обслуживал "чаевые" размер которых составляет соответственно 7-10% от общей суммы счета, если им это уже не предусмотрено. Уходя из ресторана, можно поблагодарить персонал за приятное обслуживание и вкусную кухню.

**9. Этикет в дороге**

В современном мире появилось много видов транспорта, которые были недоступны нашим предкам, но в целом их можно разделить на 2 группы: городской транспорт и междугородний. Городской транспорт - это маршрутные такси, трамваи и троллейбусы. При входе и выходе из этих видов транспорта принято пропускать вперед людей преклонных лет, инвалидов, женщин и детей, а также помогать, если они нуждаются в помощи. Сидячие места в салоне также в первую очередь должны занимать вышеперечисленные группы людей, потому если вы сидите, но заметили, например, старенькую бабушку, то обязательно нужно освободить место и вежливо его ей предложить. Междугородный транспорт - это автобусы, поезда и самолеты. В первую очередь на такие виды транспорта нужно приходить своевременно или наилучше заблаговременно. Своим опозданием вы создадите не только неудобства пассажирам, а можете и вообще не успеть. Обычно в междугородном транспорте места расписанные за билетами, в другом же случае нужно придерживаться правил первоочередности описанных выше. Быстрее поездка пройдет если занять себя разговором с попутчиками, но если они не имеют желания разговаривать, то не надоедайте им своими разговорами в дороге. В самолете обязательно нужно придерживаться всех правил безопасности, как то запрещение на курение или на использование мобильных телефонов. Слушайтесь всех советов экипажа и не нарушайте этикета. Старайтесь избегать нарушения покоя других пассажиров, потому, например, пение или скандал недопустимые. После полета вежливо будет поблагодарить проважающий вас экипаж за успешный полет. Особенной категорией правил этикета в дороге являются правила этикета за рулем. Без автомобилей сегодня трудно представить свою жизнь, они используются в качестве средства передвижения в городе так и в дальних поездках за город. Но представьте, что бы было, если бы все эти авто двигались без каких-либо правил. Поэтому в первую очередь нужно придерживаться правил дорожного движения. Если вы хотите порядок на дорогах, то стоит начинать с себя. Обязательно уступайте дорогу автомобилям со спецсигналами, каждая секунда их задержки может стоить кому-то жизни. Помогайте другим участникам движения. Если вы видите, что кто-то не может выехать из поворота, парковки, сделать ли другой сложный маневр, то притормозите, мигните фарами и сделайте жест рукой. Вы также можете угодить в такую ситуацию, потому если вам кто-то помог то поблагодарите его аварийной сигнализацией или благодарным жестом рукой.

**10. Международный этикет**

Бывая в разных странах сразу можно понять что все они разнятся на культурном уровне: своими обычаями, традициями, конечно же этикетом и правилами поведения. Поэтому приежая в чужую страну в первую очередь необходимо помнить об уважении к этим отличиям. Готовясь к путешествию стоит найти достаточно информации об особенностях поведения за рубежом. Однако можно запомнить и некоторые универсальные советы. За границей вы для здешних жителей являетесь определенным воплощением вашей страны, поэтому ведите себя внимательно и прилично. Не стоит шуметь, кричать, громко выдавать свое несогласие или недовольство по поводу чего-либо. Не стоит крикливо одеваться - одевайтесь скромно и в соответствии с общепринятыми нормами. Пытайтесь изъясняться простыми фразами, чтобы вас могли понять иностранцы. Это достаточно важно, так как часто определенные фразы имеют двойное значение. Не нужно пытаться кого-то поучать в чем-то - проявляйте деликатность и тактичность. Иногда возможны разные ситуации, однако никогда не стоит забывать о толерантности. Уважение к чужой культуре - это основа международного этикета.

**11. Правила делового этикета**

В современном бизнесе соблюдения правил этикета играет важную роль. Их недопустимо нарушать, так как и в коммерческой деятельности недопустимо не обращать внимания на экономические показатели и основные положения предпринимательства. Соблюдение правил делового этикета отображает ваш профессионализм и серьезный подход к делу, а их несоблюдение свидетельствует о том, что с вами лучше дела не иметь. Этикет является одной из составляющих вашего делового образа и опытные деловые партнеры обращают внимание также и на этот аспект вашего поведения. Рассмотрим основные правила делового этикета: Первое правило – будьте пунктуальны.Очень важно в бизнесе правильно организовать и рассчитать время. Планирование и пунктуальное выполнение всех запланированных дел является ключом к успеху. Опоздание является некорректным относительно человека, который вас ожидал. И даже самые искренние извинения и заверения о невозможности прийти своевременно неспособны полностью загладить вину, поскольку даже на уровне подсознания останется определенный неприятный осадок, что будет означать несколько негативное обращение по отношению к вам. Второе правило - не говорите лишнего другим. У каждого миллионера есть определенные секреты для достижения успеха, но ни один не расскажет их вам. Не стоит говорить о делах в собственном бизнесе, поскольку иногда даже наименьший намек может повлиять на деятельность конкурента. Третье правило – не будьте эгоистом.Нельзя успешно вести дела, не учитывая мыслей и интересов партнеров, клиентов, покупателей. Часто именно эгоизм препятствует достижению успеха. Очень важно терпимо относиться к своему оппоненту или партнеру, научиться слушать и объяснить свою точку зрения. Четвертое правило - одевайтесь так, как заведено в обществе  
Одежда является демонстрацией вашего вкуса и статуса в обществе. Не стоит легкомысленно относиться к этому правилу. Внешний вид является первым аспектом, на который обращает внимание человек и это сразу настраивает его на соответствующий лад. Пятое правило – следите за чистотой речи.Все, что вы говорите и пишете, должно быть изложенно красивым языком, правильно. Умение общаться, грамотно вести дискуссию и убеждать оппонента является очень важным для ведения переговоров. Следите за своим произношением, дикцией и интонацией. Никогда не употребляйте нецензурной лексики и оскорбительных выражений. Однако не забывайте, что умение слушать собеседника является не менее важным аспектом общения.

**12. Одежда и внешний вид**

Все знают известную пословицу: "Встречают по одежке, а провожают по уму". Хотя при этом намного более важным считается ум, но все же одежда определяет то, какое впечатление вы произведете на другого человека. Внешний вид отображает личность, отображает сущность и внутренний мир человека, со всеми его привычками и наклонностями. Культура одеждыимеет не меньшее значение, чем культура поведения. В одежде нужно учитывать цвет, линию, фактуру и стиль. Одежда предопределена также положением, стилем, вкусами и материальным состоянием человека. Основное правило - одежда не должна быть грязной, неряшливой или рваной. Это свидетельствует о небрежности его владельца, неуважении к людям и в первую очередь к самому себе. Одежда должна быть удобной и не противоречить общепринятым требованиям приличия. Значительным фактором влияния на одежду является мода. В большей или меньшей мере придерживаться ее - решает сам человек. Одежда мужчины влияет на его успех в деловых кругах, способствует созданию соответствующего имиджа. Костюм бизнесмена должен быть достаточно консервативным, любого неяркого цвета, одноцветный. Жилет и пиджак должны закрывать верхнюю часть брюк, рукава пальто должны закрывать рукава пиджака. Галстук - это главный показатель вкуса и статуса мужчины, потому необходимо чтобы он в завязанном состоянии достигал пряжки пояса, а ширина должна отвечать ширине лацканов пиджака. Штаны должны спереди едва спускаться на ботинки, а сзади доходить до каблука. Носки должны подбираться к костюму, но их цвет должен быть немножко более темным, желательно черный, но ни в каком случае не белый. Цвет обуви должен быть идентичный цвету ремня и ремешка на часах. В официальной обстановке (когда входят в кабинет, выступают, сидят в президиуме) пиджак должен быть застегнут. Расстегнуть его можно, сидя на стуле (на пример за столом). Женщины пользуются большей волей в выборе одежды, его фасона, цвета и ткани. В женской одежде более чем в мужской, отображается ее индивидуальный стиль и личный характер. Важно выбрать соответствующий обстановке костюм. Красивый костюм с юбкой подчеркивает авторитет женщины. Юбка должна быть темного цвета, а костюм более светлого. Не принято ходить в роскошных платьях. Прическа, макияж и украшения должны дополнять деловой костюм. Макияж не должен быть вызывающим и слишком заметным, украшений должно быть как можно меньше, но они должны быть дорогие и гармонировать с самим костюмом. Духи должны чувствоваться только на близком расстоянии. И запомните: "Нет некрасивых женщин, есть женщины, которые не знают, как сделать себя красивыми*!*".

**13. Что такое толерантность?**

Толерантность - это способность без агрессии воспринимать мысли, поведение, формы самовыражения и образ жизни другого человека, которые отличаются от собственных. Возникла толерантность в западной цивилизации на религиозном уровне. Возникновение этого понятия связывают с подписанием Нантского эдикта. Прежде всего толерантность означает доброжелательное и терпимое отношение к чему-то. Основой толерантности является открытость мысли и общения, личная свобода индивида и оценивание прав и свобод человека. Толерантность означает активную позицию человека, а не пассивно-терпимое отношение к окружающим событиям, то есть толерантный человек не должен быть терпимым ко всему, например к нарушению прав человека или манипуляций и спекуляций. То, что нарушает общечеловеческую мораль, не должно восприниматься толерантно. Поэтому следует различать толерантное поведение и рабскую терпимость, которая не приводит ни к чему хорошему. Нужно пристально различать эти понятия, потому что манипуляторы (в том числе большинство политиков) призывают к лже - толерантности, поскольку людьми, которые относятся ко всему лояльно, легче управлять. Следовательно, толерантность является достаточно тонкой категорией, которой безусловно нужно придерживаться, поскольку она определяет моральное, общественное и демократическое развитие общества.

**14. Правила сетевого этикета**

Этикет - это порядок поведения, принятый в определенных социальных группах. В сети Интернет, которая также является общественной группой, также сформировались свои общепризнанные правила, на базе которых строится общение в сети. Общаясь в сети, не забывайте - Вы имеете дело с живыми людьми. Правила хорошего тона для обычного мира и для виртуального едины. Не пишите и не делайте ничего такого, чего не хотели услышать или увидеть сами. Научитесь доказывать свою позицию, не унижая оппонента. Помните, человек, с которым вы общаетесь посредством клавиатуры, не видит ваших эмоций, не слышит вашего голоса. Постарайтесь представить себя на месте этого человека и правильно формируйте свои мысли, для того чтобы избежать неверной трактовки вашего мнения. Есть и еще одна причина, по которой следует внимательно следить за тем, что пишешь в сети. "Слово не воробей, вылетит - не поймаешь" - эта поговорка особенно справедлива для киберпространства, ведь все что вы пишете, сохраняется в сетевых хранилищах, а значит, сможет всплыть в будущем и причинить много неприятностей. Суммируя все вышесказанное, можно сказать, что главный и основополагающий принцип сетевого этикета - это отношение к виртуальным оппонентам, как к реальным людям. Не делайте ничего такого, чего бы вы не сделали в реальной жизни, где все мы, осознанно или нет, подчиняемся негласным правилам. В сетевом обществе привести к ответу за свои поступки сравнительно сложно. Поэтому люди ощущают безнаказанность и ведут себя неподобающим образом, оправдывая себя тем, что сеть - это "совсем не то, что в жизни". Как бы себя люди не пытались оправдать, но это в любом случае будет неправильно. Стандарты поведения, более или менее, различаются, но в целом, они снисходительнее, чем в обычной жизни. Старайтесь сохранять этику общения на должном уровне, игнорируя мнения тех, кто утверждает "тут свобода - кто что хочет, то и говорит". Не верьте этому. Если случиться побывать в сложной этической ситуации, то поставьте себя на это место в реальной жизни и вы быстро найдете правильное решение. Еще один важный пункт сетевого этикета. Если вы пользуетесь не бесплатным программным обеспечением - заплатите за него, ваш вклад будет способствовать развитию программного рынка. Нарушители законов виртуального пространства, обычно, нарушают их и в реальной жизни. Не забывайте, что вы находитесь в виртуальном информационном пространстве и нормы поведения принятые на одном сайте, могут отличаться от норм другого. К примеру, если на одном форуме принято круто отходить от основной темы обсуждения и это нормально, то на другом это будет воспринято как дурной тон. Во избежание неприятных ситуаций, прежде чем вступить в дискуссию, рекомендую присмотреться к правилам и порядкам. После этого можно общаться. Уважайте время и возможности других, ведь не все пользователи сети Интернет располагают высокоскоростными каналами передачи данных. Для человека, который подключился к сети с помощью модемного соединения, будет весьма затруднительно закачать ваше письмо, с прикрепленной фотографией (вашей любимой кошечки) размером 20 мегабайт. Уменьшив размер фотографии, вы сэкономите время другого человека. В сети, если вы пожелаете остаться инкогнито, никто не узнает ваш возраст, цвет кожи, манеру говорить, семейные подробности и другие личные вещи. Поэтому, ваши собеседники в сети будут формировать мнение о вас, лишь на основании манеры излагать мысли. Следите за тем, что пишете и как пишете. Не допускайте орфографических ошибок, ведь для большинства людей правила орфографии играют важную роль. О человеке, который хронически совершает ошибки, пользователи сети могут думать лишь негативно - глупый подросток. Неверно поданная, заранее ложная информация может навлечь шквал эмоций от ваших собеседников. Если это повториться неоднократно, то может произойти ситуация как в игре "испорченный телефон" - ваши слова извратятся до неузнаваемости, а ваша репутация пострадает навсегда. Обратите внимание на содержание ваших сообщений. Они должны быть логичны, последовательны и выдержаны. Можно написать страницу текста, но понять, что- то из этого, будет весьма непросто. Это часто бывает, когда человек, не слишком разбираясь в теме, хочет убедить собеседника и использует для этого многосложную терминологию, в которой сам слаб. Никогда не обижайте виртуальных оппонентов, будьте терпеливы и вежливы, не пользуйтесь ненормативной лексикой и не устраивайте конфликты не имея на то оснований.

|  |
| --- |
|  |

Помогайте людям в тех вопросах, в которых вы достаточно компетентны. Если вы сами ставите вопрос - сделайте его максимально осмысленным и корректным. Так вы быстрее получите правильный ответ. Благодаря вашим ответам и ответам других людей увеличивается объем знаний в сети, который пригодиться многим другим людям.

Если вы получаете информацию от другого человека по системе коротких сообщений, содержащее большое количество мелких реплик, резюмируйте полученные данные и отправьте их на форум - информация будет в удобном виде подготовлена к восприятию. Обмен знаниями - это то, для чего глобальная сеть была создана, не отходите от этих традиций, обменивайтесь информацией.

Если вы обладаете интересной информацией, которая может заинтересовать других людей, отошлите ее в конференцию. Этим вы сделаете свой вклад в мировое информационное пространство. Не ввязывайтесь в конфликты и предупреждайте их. Флейм - это эмоции, выраженные текстом, которые делаются, не учитывая мнение других участников разговора. Запрещен ли сетевым этикетом флейм? И да и нет. Флейм относиться к старинным сетевым традициям. В качественном виде он может принести приятные эмоции для всех участников разговора. Но флейм, перерастающий в многочисленные злостные сообщения, которыми обычно обмениваются несколько человек, запрещен сетевым этикетом. Такие "вспышки" могут захлестнуть весь разговор и утопить полезную информацию в мусоре, уничтожив всю позитивную атмосферу.

|  |
| --- |
|  |

Уважайте право человека на личную информацию. Не допускайте злоупотребления своими возможностями. Благодаря навыкам, полученным в профессиональной сфере, некоторые люди получают значительное преимущество по сравнению с другими пользователями сети. Примеров этому масса - системные администраторы, программисты, специалисты по кодированию информации.

Благодаря своим широким познаниям они могут получить преимущество и воспользоваться им против вас. К примеру, читать вашу личную переписку. Но такого быть не должно! Не злоупотребляйте своими возможностями!

Прощайте ошибки других людей. И помогите их исправить, ведь и вы тоже были когда-то новичком. Если вы увидите, как какой-то человек делает банальные ошибки, к примеру - ставя глупые вопросы или неправильным образом строя свои ответы, будьте терпимы к нему. Но помогая человеку не надо вести себя надменно. Скромность украшает. Подскажите об ошибке не при всех, а при личном общении.

## **15.Этика пользования мобильной связью**

Знание и соблюдение правил мобильного этикета являются критерием хорошего воспитания и культуры абонента мобильной связи.

Если в самолетах, в медицинских учреждениях или в других местах имеется предостережение "Пожалуйста, выключите Ваш мобильный телефон", то старайтесь соблюдать это указание и выключать ваш мобильный телефон. Не забывайте, что следует переключать свой мобильный телефон в беззвучный режим или использовать услугу "Голосовая почта" в кинотеатрах, музеях, театрах, на выставках. Соблюдая эти правила, неожиданный звонок вашего мобильного телефона не нарушит выступление неожиданным громким сигналом (рингтоном).

При выборе рингтонов руководствуйтесь своим вкусом, но не забывайте, что они не должны тревожить окружающих вас людей. Когда Вы управляете автомобилем, убавьте громкость телефона на минимум и не отвлекайтесь на звонки и разговоры по телефону, чтобы сделать вашу поездку более безопасной. Если у вас есть возможность воспользоваться функцией hands free, то не пренебрегайте ей при разговорах за рулем - она значительно облегчит ведение переговоров.

На деловых встречах и переговорах всегда помните, что нужно перевести Ваш мобильный телефон в беззвучный режим или воспользоваться услугой "Голосовая почта", если не имеется других договоренностей. При возникновении необходимости написать текстовое сообщение в библиотеке или театре, предварительно отключите сигналы клавиатуры. Если вы работаете в офисе, то не забывайте брать с собой мобильный телефон, даже если вы отлучаетесь от своего рабочего места ненадолго. Чтобы не отвлекать окружающих своими переговорами по телефону, находясь в общественных местах: транспорте, лифте, магазинах и т.д., постарайтесь разговаривать максимально тихо и коротко. В библиотеке, чтобы не отвлекать читателей, переключайте Ваш мобильный телефон в режим "без звука", а если возникает необходимость ответить, то разговаривайте негромко и по существу. Дабы не смущать окружающих, не устанавливайте на свой мобильный телефон рингтоны, которые являются нецензурными высказываниями, грубыми выражениями или неприятными звуками.

Нетактично с вашей стороны пользоваться чужими мобильными телефонами в личных целях и давать их мобильные номера чужим людям без разрешения. Проверять свой телефон на уровень громкости рингтонов следует дома, но не в общественных местах.

Уважайте личную жизнь других людей, используя функцию съемки видео и фотографируя. Перед съемкой или фотографированием обязательно спросите разрешение у человека, которого хотите сфотографировать или снять на видео. Также уместно будет с вашей стороны рассказать своим друзьям о мобильном этикете. Соблюдение правил мобильного этикета может сказать многое о Вас собеседнику и окружающим людям.

**Заключение**

Интеллигентность не только в знаниях, но и в способности к пониманию другого человека. Она проявляется в тысяче и тысяче мелочей: в умении уважительно спорить, вести себя скромно за столом, в умении незаметно помогать другому человеку, беречь природу, не мусорить вокруг себя - не мусорить окурками или руганью, дурными идеями.

Интеллигентность - это терпимое отношение к миру и к людям.

В основе всех хороших манер лежит забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали себя хорошо. Надо уметь не мешать друг другу. Воспитывать в себе нужно не столько манеры, сколько то, что выражается в манерах, бережное отношение к миру, к обществу, к природе, к своему прошлому.

Не надо запоминать сотни правил, а запомнить одно - необходимость уважительного отношения к другим.

**Литература:**

1. "Этикет делового человека" Э. Я. Соловьев
2. "Деловой протокол и этикет" Н. В. Демидов
3. "Правила светской жизни и этикета" Юрьев и Владимирский
4. Интернет Etyket.org.ua