

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДАЛЬНЕВОСТОЧНАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ
АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ КУЛЬТУРЫ»

Кафедра менеджмента, экономики спорта и туризма


_____ УТВЕРЖДАЮ
Проректор по УР
Чилигин Д.В.

« 02 » сентября 2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

ДИСЦИПЛИНЫ «ЭТИКЕТ И ГОСТЕПРИИМСТВО»

Направление подготовки:

49.03.03 - Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм

(уровень бакалавриата)

Профиль: Физическая рекреация и водный туризм

Форма обучения: очная

Хабаровск 2024

*Рабочая программа дисциплины «Этикет и гостеприимство»
/сост. Е.К. Эпов. – Хабаровск: Изд-во ДВГАФК, 2024. – 30 с.*

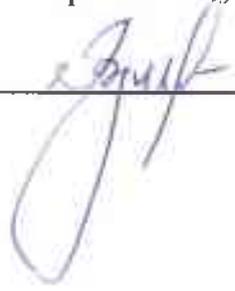
Рабочая программа предназначена для преподавания дисциплины обучающимся (набор 2024 года) по направлению подготовки 49.03.03 «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм».

Реализация рабочей программы может осуществляться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Рабочая программа составлена с учетом Приказа Министерства образования и науки Российской Федерации № 301 от 05 апреля 2017 г. «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры», требований Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 49.03.03 «Рекреация и спортивно-оздоровительный туризм» (уровень бакалавриата), утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации № 943 от 19 сентября 2017 г.

Составитель _____  Е.К. Эпов
26.07.2024

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры менеджмента, экономики спорта и туризма «02» сентября 2024 г., протокол № 1.

Зав. кафедрой, к.п.н., доцент _____  В.В. Вдовина

ОГЛАВЛЕНИЕ

	стр.
Введение	4
1. Содержание дисциплины	6
1.1. Распределение учебных часов по темам курса и семестрам.	6
1.2. Объем дисциплины и виды учебной работы	6
1.3. Тематическое содержание программы, планы лекционных, семинарских, практических занятий, виды самостоятельной работы	7
2. Учебно-методическое обеспечение для самостоятельной работы	13
2.1. Примерные темы для самоподготовки	13
2.2. Примерные темы для рефератов и презентаций	14
3. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся	15
3.1. Типовые контрольные задания	15
3.2. Рекомендации по оцениванию результатов достижения компетенций	25
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	27
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	28
6. Материально-техническое обеспечение дисциплины	30

ВВЕДЕНИЕ

Цель: формирование у обучающихся профессиональных качеств, ориентированных на эффективное, основанное на этических принципах и нормах, социокультурное взаимодействие в сфере рекреации, туризма и гостеприимства.

Основные задачи курса:

- сформировать у обучающихся представление об основных принципах и нормах современного этикета;
- сформировать у обучающихся способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах;
- сформировать у обучающихся способность соблюдать культуру сервиса, нормы служебной этики, культуру речи и служебный этикет в профессиональной деятельности;
- сформировать у обучающихся нетерпимое отношение к коррупционному поведению при занятии профессиональной деятельностью.

Место дисциплины в структуре основной профессиональной образовательной программы:

- Дисциплина «Этикет и гостеприимство» относится к обязательной части Блока 1, входящего в структуру программы бакалавриата (ОПОП ВО). В соответствии с учебным планом дисциплина изучается в 7 семестре. Вид промежуточной аттестации: зачет.
- Для освоения данной дисциплины необходимы знания, полученные при изучении таких дисциплин как «Русский язык и культура речи», «Социальная психология с основами конфликтологии», «Психолого-педагогические основы в сфере рекреации и туризма», «Экскурсоведение», «Основы спортивно-оздоровительного туризма», «Основы менеджмента и маркетинга в рекреации».
- Рабочая программа дисциплины «Этикет и гостеприимство» имеет общую трудоемкость равную 2 зачетным единицам.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующих компетенций:

- УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
- УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.

Результаты обучения по дисциплине «Этикет и гостеприимство»:

В результате обучения по дисциплине студент должен:	ОПК
Знать	
Понятие, виды, историю, принципы и нормы этикета в современном обществе;	УК-5
Принципы делового этикета, деловой протокол, принципы и правила делового общения в туризме;	УК-5
Правила организации и проведения деловых встреч, переговоров, приемов, презентаций;	УК-3
Правила оформления и сервировки стола для деловых приемов, застольный этикет;	УК-5
Принципы международного бизнес-этикета, национальные особенности делового общения и стили ведения переговоров;	УК-3 УК-5
Этикет взаимоотношений руководителей и подчиненных, нормы служебной этики и этикета для работников туризма и гостеприимства;	УК-3
Стандарты внешнего вида работников сферы гостеприимства.	УК-3
Уметь	
Организовывать, подготавливать и проводить деловые встречи, переговоры, приемы и презентации с учетом принципов делового этикета, делового протокола и национальных особенностей деловых партнеров;	УК-3 УК-5
Подготавливать и проводить деловые приемы с учетом правил сервировки, раскладки и застольного этикета;	УК-5
Разрабатывать стиль деловой одежды сотрудников туристской компании и стандарт внешнего вида сотрудников сферы гостеприимства с учетом общих правил делового костюма и требований дресс-кода;	УК-3
Соблюдать культуру сервиса, нормы служебной этики, культуру речи и служебный этикет в профессиональной деятельности.	УК-3
Владеть	
Навыками оформления и сервировки стола для деловых приемов и презентаций;	УК-3 УК-5
Опытом разработки стандарта внешнего вида сотрудников предприятия сферы гостеприимства.	УК-3

1. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1. Распределение учебных часов по темам курса и семестрам:

№ п/п	Тема (раздел)	Курс 4 семестр 7				
		Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа студента	Форма контроля	Всего часов
1	Понятие, виды, принципы и нормы этикета	3	3	6		12
2	Современный деловой этикет	4	2	8		14
3	Этикет деловых приемов и презентаций	4	4	8		16
4	Национальные особенности делового общения	4	4	8		16
5	Корпоративный этикет. Культура обслуживания	2	4	8		14
	Зачет				зач.	
ИТОГО:		17	17	38		72

1.2. Объем дисциплины и виды учебной работы:

Вид учебной работы	Всего часов	семестры								
		1	2	3	4	5	6	7	8	
Контактная работа преподавателей с обучающимися	34	-	-	-	-	-	-	-	34	-
В том числе:										
Лекции	17	-	-	-	-	-	-	-	17	-
Семинары	17	-	-	-	-	-	-	-	17	-
Промежуточная аттестация (зачет)		-	-	-	-	-	-	-	-	-
Самостоятельная работа студента	38	-	-	-	-	-	-	-	38	-
Общая трудоемкость	часы	72	-	-	-	-	-	-	72	-
	зачетные единицы	2	-	-	-	-	-	-	2	-

1.3. Тематическое содержание программы, планы лекционных, семинарских, практических занятий, виды самостоятельной работы

Тема 1. Понятие, виды, принципы и нормы этикета. (12 часов)

Понятие об этикете. Виды этикета. Придворный этикет. Военский этикет. Дипломатический этикет. Общегражданский (светский) этикет. Причины возникновения этикета. История мирового этикета. Роль этикета в различные эпохи. Основные подсистемы в современном этикете. Основные принципы в современном этикете. Роль этикетных норм и правил в современном обществе. Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета».

ЛЕКЦИЯ № 1

Тема: Понятие, виды, принципы и нормы этикета (3 часа)

ПЛАН:

1. Понятие об этикете.
2. Виды этикета.
3. Основные подсистемы в современном этикете.
4. Основные принципы в современном этикете.
5. Нормы современного этикета.
6. История мирового этикета.
7. Этика и этикет.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

Тема: Понятие, виды, принципы и нормы этикета (3 часа)

ВОПРОСЫ:

1. Что такое этикет?
2. Придворный этикет.
3. Военский этикет.
4. Дипломатический этикет.
5. Общегражданский (светский) этикет.
6. Причины возникновения этикета.
7. Роль этикета в различные эпохи.
8. Содержание принципов современного этикета.
9. Роль этикетных норм и правил в современном обществе.
10. Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета».

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Тема: Понятие, виды, принципы и нормы этикета (6 часов)

Самостоятельная работа предусматривает:

- подготовку к семинарским занятиям;
- подготовку докладов, сообщений;
- подготовку рефератов и презентаций по заданной теме.

Литература: основная – 1, 3;

Тема 2. Современный деловой этикет. (14 часов)

Принципы делового этикета в сфере туризма и гостеприимства. Деловой протокол. Этикет приветствий и представлений. Обращения. Субординация. Визитные карточки. Деловые подарки. Сувениры. Классификация деловых переговоров и совещаний. Тактика ведения деловых переговоров. Принципы делового общения. Правила делового этикета в туризме. Внешний облик делового человека. Общие правила делового костюма. Особенности внешнего облика деловой женщины. Стиль деловой одежды сотрудников предприятий гостеприимства.

ЛЕКЦИЯ № 2

Тема: Современный деловой этикет (4 часа)

ПЛАН:

1. Принципы делового этикета.
2. Деловой протокол.
3. Деловые переговоры и совещания.
4. Принципы делового общения.
5. Правила делового этикета в туризме.
6. Внешний облик делового человека.
7. Стиль деловой одежды сотрудников предприятий гостеприимства.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

Тема: Современный деловой этикет (2 часа)

ВОПРОСЫ:

1. Принципы делового этикета в сфере туризма и гостеприимства.
2. Этикет приветствий и представлений.
3. Обращения. Субординация.
4. Визитные карточки.
5. Деловые подарки. Сувениры.

6. Классификация деловых переговоров и совещаний.
7. Тактика ведения деловых переговоров.
8. Принципы делового общения.
9. Общие правила делового костюма.
10. Особенности внешнего облика деловой женщины.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА
Тема: Современный деловой этикет
(8 часов)

Самостоятельная работа предусматривает:

- подготовку к семинарским занятиям;
- подготовку докладов, сообщений;
- подготовку рефератов и презентаций по заданной теме.

Литература: основная – 1, 2, 3, 4;

Тема 3. Этикет деловых приемов и презентаций.
(16 часов)

Классификация деловых приемов. Официальные и неофициальные деловые приемы. Разновидности дневных и вечерних приемов. Приемы с рассадкой и без рассадки. План рассадки. Правила оформления обеденного стола. Сервировка посуды. Застольный этикет. «Язык» столовых приборов. Речи и беседы за столом. Запретные темы. Национальные особенности произнесения тостов.

ЛЕКЦИЯ № 3
Тема: Этикет деловых приемов и презентаций
(4 часа)

ПЛАН:

1. Классификация деловых приемов.
2. Разновидности приемов.
3. План рассадки.
4. Оформление и сервировка стола.
5. Речи и беседы за столом.
6. Правила произнесения тостов.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 3
Тема: Этикет деловых приемов и презентаций
(2 часа)

ВОПРОСЫ:

1. Официальные и неофициальные деловые приемы.

2. Разновидности дневных и вечерних приемов.
3. Приемы с рассадкой и без рассадки. План рассадки.
4. Правила оформления обеденного стола.
5. Сервировка посуды.
6. Застольный этикет.
7. «Язык» столовых приборов.
8. Темы бесед за столом. Запретные темы.
9. Национальные особенности произнесения тостов.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 1

Тема: Оформление и сервировка стола (2 часа)

Цель: Научиться оформлению и сервировке стола для деловых приемов и презентаций.

ПЛАН:

1. Выполнение Практического задания № 1. "Оформление и сервировка стола".

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

Тема: Этикет деловых приемов и презентаций (8 часов)

Самостоятельная работа предусматривает:

- подготовку к семинарским занятиям;
- подготовку докладов, сообщений;
- подготовку рефератов и презентаций по заданной теме.

Литература: 1, 3;

Тема 4. Национальные особенности делового общения. (16 часов)

Понятия «национальный характер», «ментальность». Различия культур. Традиции воспитания детей в разных странах. Отношение к пунктуальности. Временные интервалы при опоздании. Культурный шок при контакте с чужой культурой. Отношение к подаркам и цветам в разных культурах. Чаевые в гостинице и ресторане в разных странах. Стили рукопожатий. Принципы международного бизнес-этикета. Особенности национальных стилей переговоров. Западный стиль переговоров. Восточный стиль переговоров. Ближневосточный стиль переговоров. Невербальные средства общения.

ЛЕКЦИЯ № 4

Тема: Национальные особенности делового общения

(4 часа)

ПЛАН:

1. Различия культур.
2. Культурный шок при контакте с чужой культурой.
3. Отношение к подаркам и цветам в разных культурах.
4. Чаевые в гостинице и ресторане в разных странах.
5. Стили рукопожатий.
6. Принципы международного бизнес-этикета.
7. Особенности национальных стилей переговоров.
8. Невербальные средства общения.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 4

**Тема: Национальные особенности делового общения
(4 часа)**

ВОПРОСЫ:

1. Понятия «национальный характер», «ментальность».
2. Традиции воспитания детей в разных странах.
3. Отношение к пунктуальности. Временные интервалы при опоздании.
4. Понятие «культурный шок».
5. Отношение к подаркам и цветам в разных культурах.
6. Отношение к чаевым в разных странах.
7. Стили рукопожатий.
8. Принципы международного бизнес-этикета.
9. Западный стиль переговоров.
10. Восточный стиль переговоров.
11. Ближневосточный стиль переговоров.
12. Национальные стили переговоров.
13. Невербальные средства общения.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

**Тема: Национальные особенности делового общения
(8 часов)**

Самостоятельная работа предусматривает:

- подготовку к семинарским занятиям;
- подготовку докладов, сообщений;
- подготовку рефератов и презентаций по заданной теме.

Литература: 1, 2, 3;

**Тема 5. Корпоративный этикет. Культура обслуживания.
(14 часов)**

Этико-психологические принципы управленческого общения. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненных. Общение между коллегами. Культура сервиса. Профессиональная культура сотрудников. Профессиональная этика. Основные нормы служебной этики работников гостиничного предприятия. Правила для работников сферы туризма и гостеприимства. Понятие гостеприимства (странноприимство). Культура речи в сфере обслуживания. Служебный этикет. Противодействие коррупции. Стиль деловой одежды сотрудников туристского предприятия. Понятие дресс-кода.

ЛЕКЦИЯ № 5

**Тема: Корпоративный этикет. Культура обслуживания
(2 часа)**

ПЛАН:

1. Этико-психологические принципы управленческого общения.
2. Общение между коллегами.
3. Профессиональная культура сотрудников.
4. Профессиональная этика.
5. Правила для работников сферы туризма и гостеприимства.
6. Гостеприимство (странноприимство).
7. Культура речи в сфере обслуживания.
8. Служебный этикет. Противодействие коррупции.
9. Понятие дресс-кода.

СЕМИНАРСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 5

**Тема: Корпоративный этикет. Культура обслуживания
(2 часа)**

ВОПРОСЫ:

1. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненных.
2. Культура сервиса. Профессиональная культура сотрудников.
3. Что изучает профессиональная этика?
4. Основные нормы служебной этики работников гостинично-го предприятия.
5. Правила для работников сферы туризма и гостеприимства.
6. Понятие гостеприимства.
7. Личностные качества работников гостиниц.
8. Культура речи в сфере обслуживания.
9. Служебный этикет. Противодействие коррупции.
10. Стиль деловой одежды сотрудников туристского предприятия.
11. Форменная одежда персонала гостиницы.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАНЯТИЕ № 2

**Тема: Корпоративный этикет. Культура обслуживания
(2 часа)**

ПЛАН:

1. Выполнение практического задания № 2. «Разработка стандарта внешнего вида сотрудников предприятия сферы гостеприимства».

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА

**Тема: Корпоративный этикет. Культура обслуживания
(8 часов)**

Самостоятельная работа предусматривает:

- подготовку к семинарским занятиям;
- подготовку докладов, сообщений;
- подготовку рефератов и презентаций по заданной теме.

Литература: 1, 2, 3, 5.

2. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ

2.1. Примерные темы для самоподготовки

1. Происхождение профессиональной этики.
2. Возникновение и развитие торговой и промышленной этики в России.
3. Этические нормы деловых связей, деловых отношений в России.
4. Основные принципы профессиональной этики.
5. Профессия и специальность.
6. Профессионализм как нравственная черта этики.
7. Виды профессиональной этики.
8. Кодексы профессиональной этики.
9. Взаимосвязь и различие понятий «этика» и «этикет».
10. Правила поведения с точки зрения этики и этикета.
11. Приветствия. Представления.
12. Обращения. Субординация.
13. Визитные карточки.
14. Деловые подарки. Сувениры.
15. Этикет деловых приемов и презентаций. Д
16. еловые приемы. Их виды.
17. Подготовка и проведение приемов.
18. Рассадка гостей за столом.
19. Характеристика приемов.
20. Правила поведения за столом.
21. Национальные особенности делового общения.
22. Европейская деловая культура.

23. Североамериканская деловая культура.
24. Деловая культура Востока и арабских стран.
25. Цели и задачи менеджмента в функциональной модели гостеприимства.
26. Субстратная модель гостеприимства.
27. Виды гостиниц. Классификация гостиниц.
28. Гостиничный цикл.
29. Организация управления гостиничного хозяйства в России.
30. Эксклюзивные рестораны мира.
31. Объекты общественного питания.
32. Менеджмент блюд и напитков.

2.2. Примерные темы для рефератов и презентаций

1. Этикет народов мира.
2. Роль этикета в деловом общении.
3. Светский этикет.
4. Основные правила вежливости.
5. Придворный этикет.
6. Этикет как средство обмена.
7. Этикет путешественника.

3. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

3.1. Типовые контрольные задания

Перечень вопросов для промежуточной аттестации:

1. Понятие этикета.
2. Придворный этикет.
3. Военский этикет.
4. Дипломатический этикет.
5. Общегражданский (светский) этикет.
6. Причины возникновения этикета.
7. Роль этикета в различные эпохи.
8. Содержание принципов современного этикета.
9. Роль этикетных норм и правил в современном обществе.
10. Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета».
11. Принципы делового этикета.
12. Деловой протокол.
13. Этикет приветствий и представлений.
14. Визитные карточки.
15. Деловые подарки. Сувениры.
16. Классификация деловых переговоров и совещаний.
17. Тактика ведения деловых переговоров.
18. Принципы делового общения.
19. Правила делового этикета в туризме.
20. Внешний облик делового человека.
21. Общие правила делового костюма.
22. Особенности внешнего облика деловой женщины.
23. Официальные и неофициальные деловые приемы.
24. Разновидности дневных и вечерних приемов.
25. Приемы с рассадкой и без рассадки. План рассадки.
26. Правила оформления обеденного стола.
27. Сервировка посуды.
28. Застольный этикет.
29. «Язык» столовых приборов.
30. Темы бесед за столом. Запретные темы.
31. Национальные особенности произнесения тостов.
32. Различия культур.
33. Культурный шок при контакте с чужой культурой.
34. Отношение к пунктуальности. Временные интервалы при опоздании.
35. Отношение к подаркам и цветам в разных культурах.
36. Отношение к чаевым в разных странах.
37. Стили рукопожатий.
38. Принципы международного бизнес-этикета.
39. Западный стиль переговоров.

40. Восточный стиль переговоров.
41. Ближневосточный стиль переговоров.
42. Национальные стили переговоров.
43. Невербальные средства общения.
44. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненных.
45. Культура сервиса. Профессиональная культура сотрудников.
46. Что изучает профессиональная этика.
47. Основные нормы служебной этики работников гостиничного предприятия.
48. Правила для работников сферы туризма и гостеприимства.
49. Понятие гостеприимства.
50. Личностные качества работников гостиниц.
51. Культура речи в сфере обслуживания.
52. Служебный этикет. Противодействие коррупции.
53. Стиль деловой одежды сотрудников туристского предприятия.
54. Форменная одежда персонала гостиницы.

Тестовые задания:

Контрольный тест по дисциплине «Этикет и гостеприимство»

1. Как называется совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений в той социальной среде, в которой он живет?
 - а) кодекс
 - б) ГОСТ
 - в) этикет
 - г) этика
2. Этикет (etiquette) - слово французского происхождения, имеющее следующее значение:
 - а) этикетка, ярлык, церемониал
 - б) приглашение, открытка, пропуск на бал
 - в) программа балла, очередность танцев
 - г) визитная карточка
3. Как называется строго установленный порядок и форма обхождения при дворе монарха?
 - а) общегражданский (светский) этикет
 - б) дипломатический этикет
 - в) военный этикет
 - г) придворный этикет
4. Как называются правила поведения дипломатов и других официальных лиц в отношениях друг с другом и во время приемов, деловых протоколов, визитов?
 - а) общегражданский (светский) этикет

- б) дипломатический этикет
 - в) военный этикет
 - г) придворный этикет
5. Какие подсистемы различают в современном этикете?
- а) речевое (вербальное) общение
 - б) неречевое (невербальное) общение
 - в) этикет и атрибутика (мир вещей)
 - г) все вышеперечисленные
6. Как называется принцип в современном этикете, который воплощается в требованиях быть вежливым, тактичным, корректным, учтивым, скромным, любезным?
- а) принцип гуманизма и человечности
 - б) принцип целесообразности действий
 - в) принцип красоты и эстетической привлекательности поведения
 - г) принцип безупречного следования традициям и обычаям страны
7. К нормам современного этикета относятся:
- а) уважение и вежливость
 - б) тактичность и чуткость
 - в) скромность
 - г) уважение, вежливость, тактичность и чуткость, скромность
8. Как в Древней Греции назывался институт древнегреческого международного права – общественное гостеприимство?
- а) побратимство
 - б) проксения
 - в) куначество
 - г) госпиция
9. Как называлась книга по правилам поведения для священнослужителей и монахов, написанная в 1204 г. испанским священником Педро Альфонсо, на основе которой впоследствии составлялись пособия по гражданскому этикету в Англии, Франции, Германии и итальянских княжествах?
- а) «Дисциплина клерикалис»
 - б) «Письма к сыну»
 - в) «Правила приличного поведения»
 - г) «Домострой»
10. Как называется кодекс правил, в котором Владимир Мономах описывает жесткий свод правил эпохи Ивана IV?
- а) «Измарагд»
 - б) «Домострой»
 - в) «Златоуст»
 - г) «Златая цепь»
11. По чьему распоряжению в 1717 г. была издана книга «Юности честное зерцало, или Показания к житейскому обхождению»?
- а) Ивана Грозного
 - б) Елизаветы Петровны
 - в) Петра I

г) Екатерины II

12. В отличие от этикета, как установленного порядка поведения где-либо, этика имеет объектом своего изучения:

- а) право
- б) нравственность
- г) мораль
- д) самосознание

13. Как называются определенные нормы и правила, регламентирующие стиль работы деловых людей, манеру их деловых контактов, а также их внешний вид?

- а) деловой этикет
- б) бизнес-этикет
- в) служебный этикет
- г) корпоративный этикет

14. Какой темы следует избегать при неформальном общении с коллегами?

- а) последние достижения в области любимого вида спорта
- б) общие друзья, которые получили повышение, женятся, ждут появления ребенка, переезжают
- в) новые спектакли, выставки
- г) плохие новости, такие, как автокатастрофы, онкологические заболевания

14. Какая из перечисленных тем является подходящей при неформальном общении с коллегами?

- а) принадлежность к определенной религии
- б) ваше здоровье, хорошее или плохое
- в) меры, предпринимаемые против роста преступности
- г) ошибки других

15. Что не принято в деловом общении?

- а) приводить себя и свою одежду в порядок, поправлять галстук, прическу, чистить ногти
- б) стоять или сидеть, засунув руки в карманы, заложив их за спину или скрестив «по-наполеоновски» на груди
- в) дотрагиваться до собеседника, класть ему руки на колени или плечо, брать за рукава или за пуговицы пиджака
- г) все вышеперечисленное

16. Такой элемент приветствия, как рукопожатие, пришел к нам из глубины веков и в свое время демонстрировал:

- а) превосходство в силе
- б) отсутствие оружия в руке
- в) отсутствие заразного заболевания
- г) подчинение

17. Если человек протягивает руку для рукопожатия так, что его ладонь смотрит вверх, то таким образом он дает вам понять:

- а) что готов подчиняться и признает ваше лидерство
 - б) что доминирует над вами и пытается вами управлять
 - в) что это отношения равенства, партнерства
 - г) ничего из вышеперечисленного
18. Первым здоровается (приветствует знакомого):
- а) тот, кого обгоняют
 - б) старший по должности
 - в) входящий в комнату
 - г) стоящий в группе
19. Кто из коллег должен быть первым при рукопожатии?
- а) младший по возрасту
 - б) младший по должности
 - в) женщина
 - г) обгоняющий идущего
20. Каким правилом (правилами) следует руководствоваться при подборе делового костюма?
- а) единство стиля и его соответствие конкретной ситуации
 - б) разумная минимизация цветовой гаммы и сопоставимость цветов в ней
 - в) соответствие качественного уровня аксессуаров качеству основного костюма
 - г) все вышеперечисленное
21. Какой стиль одежды нужно использовать, если необходимо создать непринужденную атмосферу и устранить дистанцию?
- а) властный
 - б) силовой
 - в) доступный
 - г) спортивный
22. Одним из важнейших аксессуаров общего делового костюма является:
- а) обувь
 - б) очки
 - в) часы
 - г) ремень
23. Как называется регламентируемый стиль одежды и перечень неприемлемой одежды для сотрудников, работающих в офисе?
- а) униформа
 - б) дресс-код
 - в) бренд
 - г) спецодежда
24. Деловые приемы подразделяются на:
- а) официальные и неофициальные
 - б) дневные и вечерние
 - в) приемы с рассадкой и без рассадки за столом
 - г) все вышеперечисленное

25. Как называется тип делового приема, который устраивается один раз в неделю в один и тот же день и час в течение всего осенне-зимнего сезона (с осени до лета)?
- а) журфикс
 - б) коктейль
 - в) фуршет
 - г) чай
26. Сидя за столом, салфетку, предназначенную для предохранения одежды и вытирания губ:
- а) кладут рядом с закусочной тарелкой
 - б) заправляют за воротник
 - в) сложенной пополам кладут на колени
 - г) сложенной вчетверо кладут в карман
27. При еде вилку:
- а) держат в правой руке
 - б) держат в левой руке
 - в) переключают их из руки в руку
 - г) оставляют на столе
28. Мясо птицы можно брать руками:
- а) всегда
 - б) когда птица подается целиком
 - в) когда нет столовых приборов
 - г) когда оно с мелкими косточками и к блюду поданы смоченные салфетки или полоскательницы с теплой водой
29. При намазывании хлеба маслом кусок следует держать:
- а) на тарелке
 - б) в руке
 - в) на столе
 - г) на салфетке
30. Мужчина, за которого поднимают тост:
- а) встает из-за стола и пьет вместе с другими
 - б) встает из-за стола и не пьет вместе с другими
 - в) остается сидеть за столом и пьет вместе с другими
 - г) остается сидеть за столом и не пьет вместе с другими
31. Принято ли чокается на официальных завтраках, обедах или ужинах?
- а) не принято ни в коем случае
 - б) не принято, но если чокаются, то мужчина держит свою рюмку ниже рюмки дамы
 - в) не принято, но если чокаются, то мужчина держит свою рюмку выше рюмки дамы
 - г) принято, это часть ритуала
32. На приеме красное вино предлагают:
- а) к темному мясу (говядине, гусю или дикой птице)

- б) к светлым сортам мяса (птице, телятине, свинине, рыбе)
 - в) за десертом
 - г) к любой закуске
33. Принято ли чокаяться на официальных завтраках, обедах или ужинах?
- а) не принято ни в коем случае
 - б) не принято, но если чокаются, то мужчина держит свою рюмку ниже рюмки дамы
 - в) не принято, но если чокаются, то мужчина держит свою рюмку выше рюмки дамы
 - г) принято, это часть ритуала
34. В какой стране в качестве тоста произносят «канн пей», что означает: «чтобы река обмелела»?
- а) Япония
 - б) Корея
 - в) Китай
 - г) Таиланд
35. Как называется бессознательная реакция человека при контакте с чужой культурой, состояние психологического замешательства и духовной дезориентации, которое переживает неподготовленный человек, оказавшийся в чуждой для него социокультурной среде?
- а) культурный шок
 - б) культурный стресс
 - в) психологический шок
 - г) адаптационный синдром
36. Как психологи называют культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению, предпочитающие молча и спокойно слушать собеседника, осторожно реагируя на предложения другой стороны?
- а) моноактивные — немцы и швейцарцы
 - б) полиактивные — итальянцы, латиноамериканцы, арабы, испанцы
 - в) реактивные — китайцы, японцы и корейцы
37. Какой вид чаевых обычно дается человеку с целью показать, что вы цените его за обслуживание или за то внимание, которое было вам оказано?
- а) оказывающие воздействие
 - б) выражающие благодарность
 - в) добровольные
 - г) обязательные
38. Какие чаевые являются формой признания того, что человек сделал для вас, прислуживая вам, выполняя ваши просьбы, и даются после того, как вас обслужили?
- а) оказывающие воздействие
 - б) выражающие благодарность
 - в) добровольные
 - г) обязательные
38. Какие чаевые обычно являются противозаконными и считаются взяткой?
- а) чаевые государственным служащим

- б) чаевые в иностранной валюте
 - в) чаевые в особо крупных размерах
 - г) чаевые руководителю заведения
39. В ресторане обычно дают чаевые, примерно составляющие от стоимости заказа:
- а) 1-5%
 - б) 5-10%
 - в) 10-15 %
 - г) 15-20%
40. Кому не принято давать чаевые?
- а) таксистам
 - б) носильщикам
 - в) стюардессам
 - г) гидам-проводникам
41. Какие факторы определяют особенности национального стиля ведения переговоров?
- а) факторы, связанные с механизмами выработки решения
 - б) факторы, связанные с ценностными ориентациями, идеологическими и религиозными установками, особенностями мышления
 - в) особенности поведения на переговорах, наиболее характерные тактические приемы, обычно применяемые представителями той или иной культуры
 - г) все вышеперечисленное
42. Какого стиля переговоров придерживаются так называемые экономические «тигры», т.е. страны Азиатско-Тихоокеанского региона?
- а) Западного стиля
 - б) Восточного стиля
 - в) Ближневосточного стиля
 - г) национальных стилей
42. Как называется вид общения без использования слов?
- а) невербальное
 - б) неформальное
 - в) неречевое
 - г) непринужденное
43. Какую функцию выполняет невербальное общение?
- а) функцию усиления
 - б) функция замены
 - в) функция верификации
 - г) все вышеперечисленные
44. Что означает жест «руки, скрещенные на груди»?
- а) отступление
 - б) защита
 - в) попытка скрыть что-либо

- г) проявление агрессивности
45. Какой жест не относится к жестам «открытости»?
- а) развернутые навстречу собеседнику руки
 - б) расстегнутый пиджак (куртка)
 - в) приподнятые плечи
 - г) скрещенные ноги
46. Какой взгляд проходит через линию глаз собеседника и опускается ниже подбородка на другие части его тела?
- а) деловой
 - б) социальный
 - в) интимный
47. Как называется система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными и религиозными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают качественное обслуживание потребителей?
- а) культура сервиса
 - б) профессиональная культура сотрудников
 - в) корпоративный этикет
 - г) профессиональная этика
48. Совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу – это:
- а) профессиональная культура
 - б) профессиональная этика
 - в) профессиональный долг
 - г) профессиональное мастерство
49. Радужие в приеме и угощении гостей, безвозмездный прием и угощение странников – это:
- а) гостеприимство
 - б) хлебосольство
 - в) попечительство
 - г) трапеза
50. Как называется совокупность зафиксированных норм, безальтернативных правил поведения, обусловленных служебным положением сотрудников фирмы, которым обязан следовать работник?
- а) профессиональная этика
 - б) трудовое право
 - в) корпоративный этикет
 - г) служебный этикет

Практические задания:

«Разработка стандарта внешнего вида сотрудников предприятия сферы гостеприимства»

I. Разработайте стандарт внешнего вида сотрудников предприятия сферы гостеприимства, используя представленные материалы:

- Материалы для составления дресс-кода (рестораны и гостиницы);
- Материалы для составления дресс-кода (турфирмы);
- Стиль деловой одежды сотрудников Российской компании.

II. Исправьте ошибку, если данная ситуация не соответствует истине:

1. На банкетном приеме хозяйка банкета посадила с собой свою лучшую подругу. А почетный гость сел слева от хозяина.
2. Руководитель компании решил организовать банкет в честь юбилея своего предприятия. За четыре дня до банкета он пришел в ресторан, чтобы договориться об организации приема.
3. Официант принес заказ в номер клиенту. Увидев, что у гостя плохое настроение, начал рассказывать ему анекдоты, пытаясь развеселить. Ведь хорошее настроение – залог успеха работы гостиницы.
4. Во время ужина в ресторане гость, сидя за столиком, закурил сигарету и попросил официанта принести пепельницу.
5. На банкете женщины сели за стол после того, как свои места заняли их мужья.
6. Директор компании получил приглашение на официальный торжественный прием–ужин. Поскольку ему в этот день необходимо было срочно вылететь на экстренное совещание в другой город, он отправил на прием своего заместителя.
7. Клиент сделал заказ в ресторане. Первое, что ему подали, – овощной салат, затем принесли вино, мясную нарезку, сыр, салат из гребешка.
8. Первыми за стол садятся женщины, а мужчины помогают им сесть. Женщины не должны сидеть в конце столов, они сидят между мужчинами. После окончания банкета первыми из-за стола встают мужчины, чтобы помочь женщинам встать.
9. Гости были оповещены о завтраке с шампанским. В приглашении была указана форма одежды и время.
10. При приеме заказа на обслуживание в номере официант записал следующую информацию: номер комнаты, количество обслуживаемых гостей, подробное меню, время подачи заказа.
11. Клиент заказал в номер английский завтрак, ему принесли кофе, мед и овсянку.
12. К белому вину гостям подали бифштекс из говядины, затем – шампанское и фрукты.

3.2. Рекомендации по оцениванию результатов достижения компетенций

Действия:

1. Решение образовательных, воспитательных, рекреационных задач в процессе рекреационно-оздоровительной и физкультурно-спортивной деятельности	
Пороговый уровень	Повышенный уровень
<p>Владеет навыками организации труда в коллективе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • планировать, организовывать и координировать работы в коллективе; • умеет представить развернутое описание деловых партнеров в соответствии с предлагаемым планом; • умеет сделать вывод об организации деловой встречи. 	<p>Владеет навыками работы с разными группами населения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • умеет общаться с детьми, признавать их достоинство, понимая и принимая их; • умеет представить развернутое и классифицированное описание деловых партнеров; • умеет сделать вывод о достаточности и пригодности имеющихся материальных ресурсов для организации приема гостей.

Критерии оценки:

Критерии оценки		Градация	Баллы
Выступление	1. Соответствие сообщения заявленной теме, цели и задачам проекта	соответствует полностью	2
		есть несоответствия (отступления)	1
		в основном не соответствует	0
	2. Структурированность (организация) сообщения, которая обеспечивает понимание его содержания	структурировано, обеспечивает	2
		структурировано, не обеспечивает	1
		не структурировано, не обеспечивает	0
	3. Культура выступления – чтение с листа или рассказ, обращенный к аудитории	рассказ без обращения к тексту	2
		рассказ с обращением к тексту	1
		чтение с листа	0
	4. Доступность сообщения о содержании проекта, его целях, задачах, методах и результатах	доступно без уточняющих вопросов	2
		доступно с уточняющими вопросами	1
		недоступно с уточняющими вопросами	0
5. Целесообразность, инструментальность наглядности, уровень её использования	целесообразна	2	
	целесообразность сомнительна	1	
	не целесообразна	0	
6. Соблюдение временного регламента сообщения (не более 7 минут)	соблюдён (не превышен)	2	
	превышение без замечания	1	
	превышение с замечанием	0	
Дискуссия	7. Чёткость и полнота ответов на дополнительные вопросы по существу сообщения	все ответы чёткие, полные	2
		некоторые ответы нечёткие	1
		все ответы нечёткие/неполные	0
	8. Владение специальной терминологией по теме проекта, использованной в сообщении	владеет свободно	2
		иногда был неточен, ошибался	1
		не владеет	0
	9. Культура дискуссии – умение понять собеседника и аргументировано ответить на его вопросы	ответил на все вопросы	2
		ответил на большую часть вопросов	1
		не ответил на большую часть вопросов	0

Критерии оценки тестовых и практических заданий:

Оценка	Критерии оценки	Обоснование
5	Тестовое задание	Обучающийся ответил правильно на 85–100% вопросов.
	Практическое задание	Задание выполнено правильно и самостоятельно, с применением рекомендуемых методов и подходов, оформлено логически и лексически грамотно, в течение отведенного времени.
4	Тестовое задание	Обучающийся ответил правильно на 65–84% вопросов.
	Практическое задание	Большинство пунктов задания выполнено правильно и самостоятельно, с применением рекомендуемых методов и подходов. Имеются лексические ошибки в оформлении. Лимит времени превышен на 5-10 минут.
3	Тестовое задание	Обучающийся ответил правильно на 50–64% вопросов.
	Практическое задание	Не менее половины пунктов задания выполнено правильно и самостоятельно. Имеются ошибки в применении методов. Имеются логические ошибки в оформлении. Лимит времени превышен на 10-15 минут.
2	Тестовое задание	Обучающийся ответил правильно менее чем на 50% вопросов.
	Практическое задание	Правильно выполнено менее половины пунктов задания. Имеются ошибки в применении методов. Имеются логические и лексические ошибки в оформлении. Лимит времени превышен более чем на 20 минут.

Итоговая оценка качества освоения дисциплины

В процессе обучения текущий контроль знаний по основным разделам программы проводится на семинарских и практических занятиях и включает устный опрос, письменное тестирование и решение практических задач.

Важное место при изучении данной дисциплины отводится самостоятельной работе студентов, которая заключается в подготовке сообщений, рефератов и презентаций по этикету и гостеприимству.

Итоговый контроль в рамках курса осуществляется в форме устного зачета, включающего два вопроса. Его целью является проверка знаний, полученных обучающимися при изучении курса на лекциях, семинарских занятиях и во время самостоятельной работы.

Критерии оценки:

Количество баллов	Обоснование
5	Логически и лексически грамотно изложенный, содержательный и аргументированный ответ, правильное использование терминологии географии рекреационных систем и туризма
4	Логически и лексически грамотно изложенный, содержательный и аргументированный ответ, незначительные ошибки в использовании терминологии географии рекреационных систем и туризма
3	Незначительное нарушение логики изложения материала, наличие не более двух фактических и/или терминологических ошибок
2	Незначительное нарушение логики изложения материала, наличие не более двух фактических и/или терминологических ошибок, неполнота или неточность в формулировках
1	Существенное нарушение логики изложения материала, наличие более двух фактических и/или терминологических ошибок
0	Отсутствие ответа

Оценка сформированности компетенций у обучающихся осуществляется по результатам:

- анализа подготовленных сообщений, рефератов, презентаций;
- выполненных тестов и практических заданий;
- контрольных опросов во время семинарских занятий и экзамена.

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) перечень литературы:

Основная:

1. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство = Introduction to Hospitality : учебное пособие для студентов вузов / Уокер, Джон Р. ; пер. с англ. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 735с.
2. Психология делового общения в туризме и гостеприимстве [Текст] : учебное пособие / под общ. ред. Е. С. Сахарчук. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 192 с.
3. Лавриненко, В.Н. Деловая этика и этикет : Учебник и практикум для вузов / Лавриненко Владимир Николаевич, Чернышова Лидия Ивановна, Кафтан Виталий Викторович ; Лавриненко В. Н., Чернышова Л. И., Кафтан В. В. ; под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И. - Москва : Юрайт, 2020. - 118 с. - (Высшее образование). - Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей. - URL: <https://urait.ru/bcode/451048> (дата обращения: 03.03.2021).

Дополнительная:

4. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : Учебник и практикум для вузов / Лавриненко Владимир Николаевич ; Лавриненко

В. Н., Чернышова Л. И. ; под ред. Лавриненко В.Н., Чернышовой Л. И. - 7-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2020. - 408 с. - (Высшее образование). - Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей. - URL: <https://urait.ru/bcode/449749> (дата обращения: 03.03.2021).

5. Томашевская, К. В. Речевая коммуникация в туристской сфере [Текст] : учебное пособие для студентов учреждений высшего профессионального образования / К. В. Томашевская, Е. А. Соколова. - М. : Академия, 2012. - 240с.

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. <https://lifehacker.ru/special/etiquette> -101 правило современного этикета
2. <https://goodetiket.ru> - Основы этикета
3. <https://etiketclub.ru> - Этикет Клуб

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться с содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части и другими учебно-методическими материалами.

Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть презентацию лекции в Электронно-информационной образовательной системе (далее – ЭИОС) ДВГАФК, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;

- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы;

- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в содержании РПД;

- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену (зачету). Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных

вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в ЭИОС, презентации, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы.

Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание,

- соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели, ссылки на ресурсы, соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;

- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;

- личностные качества: ораторские способности, соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы;

- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, в том числе с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий:

- специализированная мебель: стол рабочий – 8 шт., стул п/мягкий СТАНДАРТ – 14 шт., доска школьная – 1 шт., кресло "престиж" – 1 шт.;

- технические средства обучения: телевизор Samsung 40 D550K1W – 1 шт., ноутбук 15.5 Sony VAIO (SVE 1512H1RW)(HD) i3 – 1 шт.; доступ к сети «Интернет»;

- программное обеспечение для организации ВКС.

Перечень вопросов для промежуточной аттестации:

1. Понятие этикета.
2. Придворный этикет.
3. Военский этикет.
4. Дипломатический этикет.
5. Общегражданский (светский) этикет.
6. Причины возникновения этикета.
7. Роль этикета в различные эпохи.
8. Содержание принципов современного этикета.
9. Роль этикетных норм и правил в современном обществе.
10. Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета».
11. Принципы делового этикета.
12. Деловой протокол.
13. Этикет приветствий и представлений.
14. Визитные карточки.
15. Деловые подарки. Сувениры.
16. Классификация деловых переговоров и совещаний.
17. Тактика ведения деловых переговоров.
18. Принципы делового общения.
19. Правила делового этикета в туризме.
20. Внешний облик делового человека.
21. Общие правила делового костюма.
22. Особенности внешнего облика деловой женщины.
23. Официальные и неофициальные деловые приемы.
24. Разновидности дневных и вечерних приемов.
25. Приемы с рассадкой и без рассадки. План рассадки.
26. Правила оформления обеденного стола.
27. Сервировка посуды.
28. Застольный этикет.
29. "Язык" столовых приборов.
30. Темы бесед за столом. Запретные темы.
31. Национальные особенности произнесения тостов.
32. Различия культур.
33. Культурный шок при контакте с чужой культурой.
34. Отношение к пунктуальности. Временные интервалы при опоздании.
35. Отношение к подаркам и цветам в разных культурах.
36. Отношение к чаевым в разных странах.
37. Стили рукопожатий.
38. Принципы международного бизнес-этикета.
39. Западный стиль переговоров.
40. Восточный стиль переговоров.

41. Ближневосточный стиль переговоров.
42. Национальные стили переговоров.
43. Невербальные средства общения.
44. Этикет взаимоотношений руководителя и подчиненных.
45. Культура сервиса. Профессиональная культура сотрудников.
46. Что изучает профессиональная этика.
47. Основные нормы служебной этики работников гостиничного предприятия.
48. Правила для работников сферы туризма и гостеприимства.
49. Понятие гостеприимства.
50. Личностные качества работников гостиниц.
51. Культура речи в сфере обслуживания.
52. Служебный этикет. Противодействие коррупции.
53. Стиль деловой одежды сотрудников туристского предприятия.
54. Форменная одежда персонала гостиницы.

Контрольно-проверочный тест по дисциплине «Этикет и гостеприимство»

1. Как называется совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений в той социальной среде, в которой он живет?
 - а) кодекс
 - б) ГОСТ
 - в) этикет
 - г) этика
2. Этикет (etiquette) - слово французского происхождения, имеющее следующее значение:
 - а) этикетка, ярлык, церемониал
 - б) приглашение, открытка, пропуск на бал
 - в) программа балла, очередность танцев
 - г) визитная карточка
3. Как называется строго установленный порядок и форма обхождения при дворе монарха?
 - а) общегражданский (светский) этикет
 - б) дипломатический этикет
 - в) военный этикет
 - г) придворный этикет
4. Как называются правила поведения дипломатов и других официальных лиц в отношениях друг с другом и во время приемов, деловых протоколов, визитов?
 - а) общегражданский (светский) этикет
 - б) дипломатический этикет
 - в) военный этикет
 - г) придворный этикет
5. Какие подсистемы различают в современном этикете?
 - а) речевое (вербальное) общение
 - б) неречевое (невербальное) общение
 - в) этикет и атрибутика (мир вещей)
 - г) все вышеперечисленные
6. Как называется принцип в современном этикете, который воплощается в требованиях быть вежливым, тактичным, корректным, учтивым, скромным, любезным?
 - а) принцип гуманизма и человечности
 - б) принцип целесообразности действий
 - в) принцип красоты и эстетической привлекательности поведения
 - г) принцип безупречного следования традициям и обычаям страны
7. К нормам современного этикета относятся:
 - а) уважение и вежливость
 - б) тактичность и чуткость
 - в) скромность

- г) уважение, вежливость, тактичность и чуткость, скромность
8. Как в Древней Греции назывался институт древнегреческого международного права – общественное гостеприимство?
- а) побратимство
 - б) проксения
 - в) куначество
 - г) госпиция
9. Как называлась книга по правилам поведения для священнослужителей и монахов, написанная в 1204 г. испанским священником Педро Альфонсо, на основе которой впоследствии составлялись пособия по гражданскому этикету в Англии, Франции, Германии и итальянских княжествах?
- а) «Дисциплина клерикалис»
 - б) «Письма к сыну»
 - в) «Правила приличного поведения»
 - г) «Домострой»
10. Как называется кодекс правил, в котором Владимир Мономах описывает жесткий свод правил эпохи Ивана IV?
- а) «Измарагд»
 - б) «Домострой»
 - в) «Златоуст»
 - г) «Златая цепь»
11. По чьему распоряжению в 1717 г. была издана книга «Юности честное зеркало, или Показания к житейскому обхождению»?
- а) Ивана Грозного
 - б) Елизаветы Петровны
 - в) Петра I
 - г) Екатерины II
12. В отличие от этикета, как установленного порядка поведения где-либо, этика имеет объектом своего изучения:
- а) право
 - б) нравственность
 - г) мораль
 - д) самосознание
13. Как называются определенные нормы и правила, регламентирующие стиль работы деловых людей, манеру их деловых контактов, а также их внешний вид?
- а) деловой этикет
 - б) бизнес-этикет
 - в) служебный этикет
 - г) корпоративный этикет
14. Какой темы следует избегать при неформальном общении с коллегами?
- а) последние достижения в области любимого вида спорта
 - б) общие друзья, которые получили повышение, женятся, ждут появления ребенка, переезжают
 - в) новые спектакли, выставки

- г) плохие новости, такие, как автокатастрофы, онкологические заболевания
14. Какая из перечисленных тем является подходящей при неформальном общении с коллегами?
- а) принадлежность к определенной религии
 - б) ваше здоровье, хорошее или плохое
 - в) меры, предпринимаемые против роста преступности
 - г) ошибки других
15. Что не принято в деловом общении?
- а) приводить себя и свою одежду в порядок, поправлять галстук, прическу, чистить ногти
 - б) стоять или сидеть, засунув руки в карманы, заложив их за спину или скрестив «по-наполеоновски» на груди
 - в) дотрагиваться до собеседника, класть ему руки на колени или плечо, брать за рукава или за пуговицы пиджака
 - г) все вышеперечисленное
16. Такой элемент приветствия, как рукопожатие, пришел к нам из глубины веков и в свое время демонстрировал:
- а) превосходство в силе
 - б) отсутствие оружия в руке
 - в) отсутствие заразного заболевания
 - г) подчинение
17. Если человек протягивает руку для рукопожатия так, что его ладонь смотрит вверх, то таким образом он дает вам понять:
- а) что готов подчиняться и признает ваше лидерство
 - б) что доминирует над вами и пытается вами управлять
 - в) что это отношения равенства, партнерства
 - г) ничего из вышеперечисленного
18. Первым здоровается (приветствует знакомого):
- а) тот, кого обгоняют
 - б) старший по должности
 - в) входящий в комнату
 - г) стоящий в группе
19. Кто из коллег должен быть первым при рукопожатии?
- а) младший по возрасту
 - б) младший по должности
 - в) женщина
 - г) обгоняющий идущего
20. Каким правилом (правилами) следует руководствоваться при подборе делового костюма?
- а) единство стиля и его соответствие конкретной ситуации
 - б) разумная минимизация цветовой гаммы и сопоставимость цветов в ней
 - в) соответствие качественного уровня аксессуаров качеству основного костюма

- г) все вышеперечисленное
21. Какой стиль одежды нужно использовать, если необходимо создать непринужденную атмосферу и устранить дистанцию?
- а) властный
 - б) силовой
 - в) доступный
 - г) спортивный
22. Одним из важнейших аксессуаров общего делового костюма является:
- а) обувь
 - б) очки
 - в) часы
 - г) ремень
23. Как называется регламентируемый стиль одежды и перечень неприемлемой одежды для сотрудников, работающих в офисе?
- а) униформа
 - б) дресс-код
 - в) бренд
 - г) спецодежда
24. Деловые приемы подразделяются на:
- а) официальные и неофициальные
 - б) дневные и вечерние
 - в) приемы с рассадкой и без рассадки за столом
 - г) все вышеперечисленное
25. Как называется тип делового приема, который устраивается один раз в неделю в один и тот же день и час в течение всего осенне-зимнего сезона (с осени до лета)?
- а) журфикс
 - б) коктейль
 - в) фуршет
 - г) чай
26. Сидя за столом, салфетку, предназначенную для предохранения одежды и вытирания губ:
- а) кладут рядом с закусочной тарелкой
 - б) заправляют за воротник
 - в) сложенной пополам кладут на колени
 - г) сложенной вчетверо кладут в карман
27. При еде вилку:
- а) держат в правой руке
 - б) держат в левой руке
 - в) переключают их из руки в руку
 - г) оставляют на столе
28. Мясо птицы можно брать руками:
- а) всегда
 - б) когда птица подается целиком
 - в) когда нет столовых приборов

- г) когда оно с мелкими косточками и к блюду поданы смоченные салфетки или полоскательницы с теплой водой
29. При намазывании хлеба маслом кусок следует держать:
- а) на тарелке
 - б) в руке
 - в) на столе
 - г) на салфетке
30. Мужчина, за которого поднимают тост:
- а) встает из-за стола и пьет вместе с другими
 - б) встает из-за стола и не пьет вместе с другими
 - в) остается сидеть за столом и пьет вместе с другими
 - г) остается сидеть за столом и не пьет вместе с другими
31. Принято ли чокаяться на официальных завтраках, обедах или ужинах?
- а) не принято ни в коем случае
 - б) не принято, но если чокаются, то мужчина держит свою рюмку ниже рюмки дамы
 - в) не принято, но если чокаются, то мужчина держит свою рюмку выше рюмки дамы
 - г) принято, это часть ритуала
32. На приеме красное вино предлагают:
- а) к темному мясу (говядине, гусю или дикой птице)
 - б) к светлым сортам мяса (птице, телятине, свинине, рыбе)
 - в) за десертом
 - г) к любой закуске
33. Принято ли чокаяться на официальных завтраках, обедах или ужинах?
- а) не принято ни в коем случае
 - б) не принято, но если чокаются, то мужчина держит свою рюмку ниже рюмки дамы
 - в) не принято, но если чокаются, то мужчина держит свою рюмку выше рюмки дамы
 - г) принято, это часть ритуала
34. В какой стране в качестве тоста произносят «канн пей», что означает: «чтобы река обмелела»?
- а) Япония
 - б) Корея
 - в) Китай
 - г) Таиланд
35. Как называется бессознательная реакция человека при контакте с чужой культурой, состояние психологического замешательства и духовной дезориентации, которое переживает неподготовленный человек, оказавшийся в чуждой для него социокультурной среде?
- а) культурный шок
 - б) культурный стресс
 - в) психологический шок
 - г) адаптационный синдром

36. Как психологи называют культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению, предпочитающие молча и спокойно слушать собеседника, осторожно реагируя на предложения другой стороны?

- а) моноактивные — немцы и швейцарцы
- б) полиактивные — итальянцы, латиноамериканцы, арабы, испанцы
- в) реактивные — китайцы, японцы и корейцы

37. Какой вид чаевых обычно дается человеку с целью показать, что вы цените его за обслуживание или за то внимание, которое было вам оказано?

- а) оказывающие воздействие
- б) выражающие благодарность
- в) добровольные
- г) обязательные

38. Какие чаевые являются формой признания того, что человек сделал для вас, прислуживая вам, выполняя ваши просьбы, и даются после того, как вас обслужили?

- а) оказывающие воздействие
- б) выражающие благодарность
- в) добровольные
- г) обязательные

38. Какие чаевые обычно являются противозаконными и считаются взяткой?

- а) чаевые государственным служащим
- б) чаевые в иностранной валюте
- в) чаевые в особо крупных размерах
- г) чаевые руководителю заведения

39. В ресторане обычно дают чаевые, примерно составляющие от стоимости заказа:

- а) 1-5%
- б) 5-10%
- в) 10-15 %
- г) 15-20%

40. Кому не принято давать чаевые?

- а) таксистам
- б) носильщикам
- в) стюардессам
- г) гидам-проводникам

41. Какие факторы определяют особенности национального стиля ведения переговоров?

- а) факторы, связанные с механизмами выработки решения
- б) факторы, связанные с ценностными ориентациями, идеологическими и религиозными установками, особенностями мышления
- в) особенности поведения на переговорах, наиболее характерные тактические приемы, обычно применяемые представителями той или иной культуры
- г) все вышеперечисленное

42. Какого стиля переговоров придерживаются так называемые экономические «тигры», т.е. страны Азиатско-Тихоокеанского региона?
- а) Западного стиля
 - б) Восточного стиля
 - в) Ближневосточного стиля
 - г) национальных стилей
42. Как называется вид общения без использования слов?
- а) невербальное
 - б) неформальное
 - в) неречевое
 - г) непринужденное
43. Какую функцию выполняет невербальное общение?
- а) функцию усиления
 - б) функция замены
 - в) функция верификации
 - г) все вышеперечисленные
44. Что означает жест «руки, скрещенные на груди»?
- а) отступление
 - б) защита
 - в) попытка скрыть что-либо
 - г) проявление агрессивности
45. Какой жест не относится к жестам «открытости»?
- а) развернутые навстречу собеседнику руки
 - б) расстегнутый пиджак (куртка)
 - в) приподнятые плечи
 - г) скрещенные ноги
46. Какой взгляд проходит через линию глаз собеседника и опускается ниже подбородка на другие части его тела?
- а) деловой
 - б) социальный
 - в) интимный
47. Как называется система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными и религиозными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают качественное обслуживание потребителей?
- а) культура сервиса
 - б) профессиональная культура сотрудников
 - в) корпоративный этикет
 - г) профессиональная этика
48. Совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу – это:
- а) профессиональная культура
 - б) профессиональная этика
 - в) профессиональный долг

г) профессиональное мастерство

49. Радушие в приеме и угощении гостей, безвозмездный прием и угощение странников – это:

а) гостеприимство

б) хлебосольство

в) попечительство

г) трактамент

50. Как называется совокупность зафиксированных норм, безальтернативных правил поведения, обусловленных служебным положением сотрудников фирмы, которым обязан следовать работник?

а) профессиональная этика

б) трудовое право

в) корпоративный этикет

г) служебный этикет

**Контрольно-проверочный тест
по дисциплине «Этикет и гостеприимство»**

1. Как называется совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений в той социальной среде, в которой он живет?
 - а) кодекс
 - б) ГОСТ
 - в) этикет**
 - г) этика
2. Этикет (etiquette) - слово французского происхождения, имеющее следующее значение:
 - а) этикетка, ярлык, церемониал**
 - б) приглашение, открытка, пропуск на бал
 - в) программа балла, очередность танцев
 - г) визитная карточка
3. Как называется строго установленный порядок и форма обхождения при дворе монарха?
 - а) общегражданский (светский) этикет
 - б) дипломатический этикет
 - в) военный этикет
 - г) придворный этикет**
4. Как называются правила поведения дипломатов и других официальных лиц в отношениях друг с другом и во время приемов, деловых протоколов, визитов?
 - а) общегражданский (светский) этикет
 - б) дипломатический этикет**
 - в) военный этикет
 - г) придворный этикет
5. Какие подсистемы различают в современном этикете?
 - а) речевое (вербальное) общение
 - б) неречевое (невербальное) общение
 - в) этикет и атрибутика (мир вещей)
 - г) все вышеперечисленные**
6. Как называется принцип в современном этикете, который воплощается в требованиях быть вежливым, тактичным, корректным, учтивым, скромным, любезным?
 - а) принцип гуманизма и человечности**
 - б) принцип целесообразности действий
 - в) принцип красоты и эстетической привлекательности поведения
 - г) принцип безупречного следования традициям и обычаям страны
7. К нормам современного этикета относятся:
 - а) уважение и вежливость
 - б) тактичность и чуткость
 - в) скромность

- г) уважение, вежливость, тактичность и чуткость, скромность
8. Как в Древней Греции назывался институт древнегреческого международного права – общественное гостеприимство?
- а) побратимство
 - б) проксения**
 - в) куначество
 - г) госпиция
9. Как называлась книга по правилам поведения для священнослужителей и монахов, написанная в 1204 г. испанским священником Педро Альфонсо, на основе которой впоследствии составлялись пособия по гражданскому этикету в Англии, Франции, Германии и итальянских княжествах?
- а) «Дисциплина клерикалис»**
 - б) «Письма к сыну»
 - в) «Правила приличного поведения»
 - г) «Домострой»
10. Как называется кодекс правил, в котором Владимир Мономах описывает жесткий свод правил эпохи Ивана IV?
- а) «Измарагд»
 - б) «Домострой»**
 - в) «Златоуст»
 - г) «Златая цепь»
11. По чьему распоряжению в 1717 г. была издана книга «Юности честное зеркало, или Показания к житейскому обхождению»?
- а) Ивана Грозного
 - б) Елизаветы Петровны
 - в) Петра I**
 - г) Екатерины II
12. В отличие от этикета, как установленного порядка поведения где-либо, этика имеет объектом своего изучения:
- а) право
 - б) нравственность
 - г) мораль**
 - д) самосознание
13. Как называются определенные нормы и правила, регламентирующие стиль работы деловых людей, манеру их деловых контактов, а также их внешний вид?
- а) деловой этикет**
 - б) бизнес-этикет
 - в) служебный этикет
 - г) корпоративный этикет
14. Какой темы следует избегать при неформальном общении с коллегами?
- а) последние достижения в области любимого вида спорта
 - б) общие друзья, которые получили повышение, женятся, ждут появления ребенка, переезжают
 - в) новые спектакли, выставки

г) **плохие новости, такие, как автокатастрофы, онкологические заболевания**

14. Какая из перечисленных тем является подходящей при неформальном общении с коллегами?

а) принадлежность к определенной религии

б) ваше здоровье, хорошее или плохое

в) **меры, предпринимаемые против роста преступности**

г) ошибки других

15. Что не принято в деловом общении?

а) приводить себя и свою одежду в порядок, поправлять галстук, прическу, чистить ногти

б) стоять или сидеть, засунув руки в карманы, заложив их за спину или скрестив «по-наполеоновски» на груди

в) дотрагиваться до собеседника, класть ему руки на колени или плечо, брать за рукава или за пуговицы пиджака

г) **все вышеперечисленное**

16. Такой элемент приветствия, как рукопожатие, пришел к нам из глубины веков и в свое время демонстрировал:

а) превосходство в силе

б) **отсутствие оружия в руке**

в) отсутствие заразного заболевания

г) подчинение

17. Если человек протягивает руку для рукопожатия так, что его ладонь смотрит вверх, то таким образом он дает вам понять:

а) **что готов подчиняться и признает ваше лидерство**

б) что доминирует над вами и пытается вами управлять

в) что это отношения равенства, партнерства

г) ничего из вышеперечисленного

18. Первым здоровается (приветствует знакомого):

а) тот, кого обгоняют

б) старший по должности

в) **входящий в комнату**

г) стоящий в группе

19. Кто из коллег должен быть первым при рукопожатии?

а) младший по возрасту

б) младший по должности

в) **женщина**

г) обгоняющий идущего

20. Каким правилом (правилами) следует руководствоваться при подборе делового костюма?

а) единство стиля и его соответствие конкретной ситуации

б) разумная минимизация цветовой гаммы и сопоставимость цветов в ней

в) соответствие качественного уровня аксессуаров качеству основного костюма

г) **все вышеперечисленное**

21. Какой стиль одежды нужно использовать, если необходимо создать непринужденную атмосферу и устранить дистанцию?

а) властный

б) силовой

в) **доступный**

г) спортивный

22. Одним из важнейших аксессуаров общего делового костюма является:

а) **обувь**

б) очки

в) часы

г) ремень

23. Как называется регламентируемый стиль одежды и перечень неприемлемой одежды для сотрудников, работающих в офисе?

а) униформа

б) **дресс-код**

в) бренд

г) спецодежда

24. Деловые приемы подразделяются на:

а) официальные и неофициальные

б) дневные и вечерние

в) приемы с рассадкой и без рассадки за столом

г) **все вышеперечисленное**

25. Как называется тип делового приема, который устраивается один раз в неделю в один и тот же день и час в течение всего осенне-зимнего сезона (с осени до лета)?

а) **журфикс**

б) коктейль

в) фуршет

г) чай

26. Сидя за столом, салфетку, предназначенную для предохранения одежды и вытирания губ:

а) кладут рядом с закусочной тарелкой

б) заправляют за воротник

в) **сложенной пополам кладут на колени**

г) сложенной вчетверо кладут в карман

27. При еде вилку:

а) держат в правой руке

б) **держат в левой руке**

в) переключают их из руки в руку

г) оставляют на столе

28. Мясо птицы можно брать руками:

а) всегда

б) когда птица подается целиком

в) когда нет столовых приборов

- г) **когда оно с мелкими косточками и к блюду поданы смоченные салфетки или полоскательницы с теплой водой**
29. При намазывании хлеба маслом кусок следует держать:
- а) **на тарелке**
 - б) в руке
 - в) на столе
 - г) на салфетке
30. Мужчина, за которого поднимают тост:
- а) встает из-за стола и пьет вместе с другими
 - б) встает из-за стола и не пьет вместе с другими
 - в) остается сидеть за столом и пьет вместе с другими
 - г) **остается сидеть за столом и не пьет вместе с другими**
31. Принято ли чокаяться на официальных завтраках, обедах или ужинах?
- а) не принято ни в коем случае
 - б) **не принято, но если чокаются, то мужчина держит свою рюмку ниже рюмки дамы**
 - в) не принято, но если чокаются, то мужчина держит свою рюмку выше рюмки дамы
 - г) принято, это часть ритуала
32. На приеме красное вино предлагают:
- а) **к темному мясу (говядине, гусю или дикой птице)**
 - б) к светлым сортам мяса (птице, телятине, свинине, рыбе)
 - в) за десертом
 - г) к любой закуске
33. Принято ли чокаяться на официальных завтраках, обедах или ужинах?
- а) не принято ни в коем случае
 - б) **не принято, но если чокаются, то мужчина держит свою рюмку ниже рюмки дамы**
 - в) не принято, но если чокаются, то мужчина держит свою рюмку выше рюмки дамы
 - г) принято, это часть ритуала
34. В какой стране в качестве тоста произносят «канн пей», что означает: «чтобы река обмелела»?
- а) Япония
 - б) Корея
 - в) **Китай**
 - г) Таиланд
35. Как называется бессознательная реакция человека при контакте с чужой культурой, состояние психологического замешательства и духовной дезориентации, которое переживает неподготовленный человек, оказавшийся в чуждой для него социокультурной среде?
- а) **культурный шок**
 - б) культурный стресс
 - в) психологический шок
 - г) адаптационный синдром

36. Как психологи называют культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению, предпочитающие молча и спокойно слушать собеседника, осторожно реагируя на предложения другой стороны?

- а) моноактивные — немцы и швейцарцы
- б) полиактивные — итальянцы, латиноамериканцы, арабы, испанцы
- в) реактивные — китайцы, японцы и корейцы**

37. Какой вид чаевых обычно дается человеку с целью показать, что вы цените его за обслуживание или за то внимание, которое было вам оказано?

- а) оказывающие воздействие**
- б) выражающие благодарность
- в) добровольные
- г) обязательные

38. Какие чаевые являются формой признания того, что человек сделал для вас, прислуживая вам, выполняя ваши просьбы, и даются после того, как вас обслужили?

- а) оказывающие воздействие
- б) выражающие благодарность**
- в) добровольные
- г) обязательные

38. Какие чаевые обычно являются противозаконными и считаются взяткой?

- а) чаевые государственным служащим**
- б) чаевые в иностранной валюте
- в) чаевые в особо крупных размерах
- г) чаевые руководителю заведения

39. В ресторане обычно дают чаевые, примерно составляющие от стоимости заказа:

- а) 1-5%
- б) 5-10%
- в) 10-15 %**
- г) 15-20%

40. Кому не принято давать чаевые?

- а) таксистам
- б) носильщикам
- в) стюардессам**
- г) гидам-проводникам

41. Какие факторы определяют особенности национального стиля ведения переговоров?

- а) факторы, связанные с механизмами выработки решения
- б) факторы, связанные с ценностными ориентациями, идеологическими и религиозными установками, особенностями мышления
- в) особенности поведения на переговорах, наиболее характерные тактические приемы, обычно применяемые представителями той или иной культуры
- г) все вышеперечисленное**

42. Какого стиля переговоров придерживаются так называемые экономические «тигры», т.е. страны Азиатско-Тихоокеанского региона?
- а) Западного стиля
 - б) Восточного стиля**
 - в) Ближневосточного стиля
 - г) национальных стилей
42. Как называется вид общения без использования слов?
- а) невербальное**
 - б) неформальное
 - в) неречевое
 - г) непринужденное
43. Какую функцию выполняет невербальное общение?
- а) функцию усиления
 - б) функция замены
 - в) функция верификации
 - г) все вышеперечисленные**
44. Что означает жест «руки, скрещенные на груди»?
- а) отступление
 - б) защита**
 - в) попытка скрыть что-либо
 - г) проявление агрессивности
45. Какой жест не относится к жестам «открытости»?
- а) развернутые навстречу собеседнику руки
 - б) расстегнутый пиджак (куртка)
 - в) приподнятые плечи
 - г) скрещенные ноги**
46. Какой взгляд проходит через линию глаз собеседника и опускается ниже подбородка на другие части его тела?
- а) деловой
 - б) социальный
 - в) интимный**
47. Как называется система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными и религиозными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают качественное обслуживание потребителей?
- а) культура сервиса**
 - б) профессиональная культура сотрудников
 - в) корпоративный этикет
 - г) профессиональная этика
48. Совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу – это:
- а) профессиональная культура
 - б) профессиональная этика**
 - в) профессиональный долг

г) профессиональное мастерство

49. Радужие в приеме и угощении гостей, безвозмездный прием и угощение странников – это:

а) гостеприимство

б) хлебосольство

в) попечительство

г) трактамент

50. Как называется совокупность зафиксированных норм, безальтернативных правил поведения, обусловленных служебным положением сотрудников фирмы, которым обязан следовать работник?

а) профессиональная этика

б) трудовое право

в) корпоративный этикет

г) служебный этикет

ЛЕКЦИЯ № 1.

Тема: Понятие, виды, принципы и нормы этикета.

ПЛАН:

1. Понятие об этикете.
2. Виды этикета.
3. Основные подсистемы в современном этикете.
4. Основные принципы в современном этикете.
5. Нормы современного этикета.
6. История мирового этикета.
7. Этика и этикет.

Понятие об этикете

Этикет - это совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений (обхождение с окружающими, формы общения и приветствия, поведение в общественных местах, манеры и одежду) в той социальной среде, в которой он живет.

Историю этикета принято отсчитывать с XVI в., когда этикет стал способом (а иногда и смыслом) существования королевских дворов Европы. Приглашенным на бал в то время вручался «*этикет*» - напечатанный на бумаге перечень правил, которые необходимо выполнять. Этикет (*etiquette*) - слово французского происхождения, имеющее несколько значений – надпись, этикетка, ярлык и церемониал, т.е. собственно этикет. Именно с XVI в. это слово вместе с правилами придворной жизни стало распространяться по миру, проникая во все языки без перевода и особых комментариев.

Требования этикета складывались на протяжении многих столетий и основаны на здравом смысле, чувстве красоты и порядка. Современный этикет наследует обычаи практически всех народов. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются не только представителями 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.

В современном обществе этикет значительно упрощается, демократизируется, становится более свободным и естественным.

Очевидно, что существует множество жизненных ситуаций, каждая из которых представляет собой определенный набор условий, при котором люди взаимодействуют друг с другом. Соответственно, что каждая из этих ситуаций предполагает определенный тип поведения тех, кто участвует в общении. Эти правила поведения менялись со временем. И по мере развития общества этикет постоянно менялся. В настоящее время выделяют такие **виды этикета**, как: придворный, воинский, дипломатический, общегражданский.

1. **Придворный этикет** — строго установленный порядок и форма обхождения при дворе монарха.

До настоящего времени сохранились руководства по поведению, одним из самых известных является сочинение графа Кастильоне «Придворный». Согласно ему придворный должен быть любезен и внимателен, избегать сплетен и лжи. Его манеры должны быть естественными, он обязан говорить на нескольких языках, уметь петь, рисовать, играть на различных музыкальных инструментах и в карты. Его поведение и манеры должны были напоминать поведение слуги при господине (короле).

2. **Воинский этикет** — свод общепринятых в данной армии норм и манер поведения военнослужащих во всех ситуациях и жизненных мероприятиях.

Соблюдение правил поведения важно и вне службы. Особенность воинского этикета в том, что его основами являются субординация, дисциплина и исполнительность. Причем военнослужащий должен уважительно относиться не только к старшим, но и к равным и младшим по званию.

3. **Дипломатический этикет** — правила поведения дипломатов и других официальных лиц в отношениях друг с другом и во время различных дипломатических мероприятий (приемов, деловых протоколов, визитов).

Особенность дипломатического этикета в том, что знание его тонкостей имеет значение для сравнительно небольшого количества людей, оказывающихся в определенных ситуациях.

Древние греки придавали большое значение межгосударственным отношениям, они активно развивали дипломатический этикет, создав сложную цепь необходимых ритуалов. Этикет не только усложнялся, но и эстетизировался, перерастал во многие формы искусства. А искусство, откликаясь на потребности времени, ритуализировалось, впитывало в себя этикетное начало.

4. **Общегражданский (светский) этикет** — совокупность правил и традиций в отношениях друг с другом, принятых в обществе.

Большинство правил дипломатического, воинского и общегражданского этикета в той или иной мере совпадают. Различие 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.

Считается, что современный этикет наследует лучшие обычаи прошлого, традиции поведения всех народов. Но следует помнить об известной относительности требований этикета, они не являются абсолютными: условия их соблюдения зависят от места, времени, обстоятельств. Часто бывает, что поведение, недопустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, может быть вполне уместным в иных условиях.

Различают три основные *подсистемы* в современном этикете:

1) речевое (вербальное) общение — приветствия, соболезнования, приглашения, комплименты и т.д.;

2) неречевое (невербальное) общение — мимика, жесты, пространство

и дистанция между собеседниками и т.д.;

3) этикет и атрибутика (мир вещей).

В современном этикете выделяют четыре основных **принципа**:

1) принцип гуманизма и человечности, который воплощается в требованиях быть вежливым, тактичным, корректным, учтивым, скромным, любезным;

2) принцип целесообразности действий, в соответствии с которым этикет позволяет человеку вести себя разумно, просто и доступно;

3) принцип красоты и эстетической привлекательности поведения;

4) принцип безупречного следования традициям и обычаям той страны, в которой находится человек в данное время.

Нормы этикета довольно условны и носят характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что — нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Умение правильно вести себя в обществе облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает устойчивые взаимоотношения.

Франклин Рузвельт, 32-й президент США, знал, что один из самых простых и действенных способов завоевать расположение окружающих — это запомнить их имена и внушить им сознание собственной значимости.

К **нормам** современного этикета относятся:

1) уважение;

2) вежливость;

3) тактичность и чуткость;

4) скромность.

Следует отметить, что тактичный и воспитанный человек ведет себя в соответствии с нормами этикета не только на официальных церемониях, но и дома. Такой человек никогда не нарушит общественный порядок, ни словом, ни поступком не обидит другого, не оскорбит его достоинства. Подлинная вежливость, в основе которой лежит доброжелательность, обуславливается тактом, чувством меры, подсказывающим, что можно, а чего нельзя делать при тех или иных обстоятельствах.

К сожалению, встречаются люди с двойным стандартом поведения: один — на людях, другой — дома. На работе, со знакомыми и друзьями они вежливы, предупредительны, а дома с близкими людьми резки, грубы и нетактичны. Это говорит о невысокой культуре человека и его плохом воспитании.

Поскольку нормы этикета носят согласительный характер, наблюдается необычайная пестрота правил этикета у различных народов, определяемая особыми условиями их исторического развития. Бросить обглоданную кость другому человеку, с нашей точки зрения, — унижить его. Шведский путешественник Э.Лундквист рассказывает, что у папуасов Новой Гвинеи принято наоборот. Поделиться таким образом своей едой считается у них высшим проявлением дружеских чувств. Если в нашем представлении

плюнуть на кого-нибудь означает выразить презрение, то у американских индейцев плевок врача на пациента считается знаком благоволения. Поглаживание щеки в Италии означает, что беседа настолько затянулась, что начинает расти борода, но болтливый иностранец не поймет намека.

Действительно, этикет — форма общественного контроля за поведением каждого человека, и нарушение этикета вызывает те или иные санкции, которые могут быть различными: изумление, неприязнь, укор, порицание и др.

Практическое назначение этикета состоит в том, что он дает возможность людям без особых усилий использовать уже готовые формы общепринятой вежливости для общения в разных ситуациях и на различных уровнях.

А значит, этикет является большой и важной частью общечеловеческой культуры, нравственности, морали. Он вырабатывался на протяжении многих веков. Практически нет народа, который не внес свой вклад в мировую сокровищницу этикета, пусть и в соответствии со своими представлениями о добре, справедливости, человечности.

История мирового этикета

История этикета имеет давние корни. Правила поведения возникли тогда, когда люди стали жить вместе, как только появилась потребность мирного сосуществования. Еще в египетских и римских рукописях упоминаются правила хорошего тона. Нарушить эти правила означало исключить себя из своей социальной группы. Древние греки, придавая большое значение межгосударственным отношениям, создали дипломатический этикет с большим количеством сложных ритуалов. За дипломатическим появился придворный этикет. Каждая правящая династия создавала вокруг себя сложный церемониал с большей или меньшей степенью торжественности. И только значительно позже стал формироваться общегражданский этикет, включивший в себя все предыдущие нормы и правила. Он кажется нам гораздо проще, но это только на первый взгляд.

Историю этикета, его развитие и трансформацию с течением времени можно проследить по мировым памятникам культуры и литературы. Знание истории этикета важно и для современников, поскольку многие наши правила поведения берут свое начало в далеком прошлом и зачастую первоначально имели другой смысл. Некоторые этикетные нормы и правила прошлого изменились до неузнаваемости, а другие просто исчезли вместе с породившими их условиями, но так или иначе все принятые правила поведения наложили отпечаток на развитие западноевропейской культуры.

В Древней Греции в светской жизни не предполагалось каких-либо формальных ограничений, и только в период поздней Римской империи стали появляться первые признаки строгой регламентации поведения, складывались основы этикета. Большую часть дня греки проводили вне дома — в палестрах (спортивных залах) и гимнасиях (стадионах). Все граждане во второй половине дня стремились попасть на агору (рыночную площадь) в центре города, где проходили личные и деловые встречи, сообщались и обсуждались новости, поэтому сопровождавший греческого гражданина раб приносил с

собой для хозяина складной стул для более удобного общения. Зачастую встречи затягивались допоздна и гражданам приходилось возвращаться ночью в сопровождении рабов-факелоносцев.

В течение дня мужчины обычно принимали участие в нескольких спортивных состязаниях, а также в азартных играх. Женщина, согласно обычаям, могла выходить из дома только в сопровождении рабов. Важнейшими чертами общественной жизни древних греков были дружелюбие и гостеприимство, переходившие в государственную обязанность. Гостеприимство превращалось в институт проксении — прообраз дипломатической службы. При выезде из своего отечества в соседние государства греки оказывались там чужаками, поэтому проксены защищали их интересы, предоставляя им жилье, обеспечивая деньгами.

Общественная и деловая жизнь в Риме проходила в основном на Форуме и Марсовом поле. Римские граждане охотно посещали общественные игры и зрелища, число которых доходило до 170 в год. В жизни римлян термы (общественные бани) играли большую роль, чем у греков, из-за своего многофункционального характера. Позже они превратились в роскошные дворцы, предназначенные не только для купания. В термах появились комнаты отдыха для общения и библиотеки. Сюда приходили в сопровождении рабов, которые несли простыни, скребки. Во времена Римской империи термы играли роль клубов, в которых одновременно могли присутствовать около четырех тысяч человек. Здесь устраивались представления, велись философские беседы. Термы стали обязательным элементом городской застройки всех городов Римской империи.

В XI—XIII вв. появились правила поведения за столом. Пировали за длинным столом, во главе которого сидел хозяин, ранг гостя определялся близостью к месту хозяина, которого обслуживали первым, желая убедить гостей в том, что кушанья не отравлены.

В 1204 г. испанский священник Педро Альфонсо написал книгу по правилам поведения для священнослужителей и монахов «Дисциплина клерикалис», на основе которой впоследствии составлялись пособия по гражданскому этикету в Англии, Франции, Германии и итальянских княжествах.

С XIV в. в Италии отмечены тенденции к облагораживанию нравов, стремление к красоте, обучение манерам. В XV в. появляется мода и определяются основные правила этикета. Из Италии вместе с науками этикет проникает в Западную Европу: сначала в Англию, потом во Францию и Германию. На развитие этикета в странах Западной Европы большое влияние оказали национальные обычаи и традиции разных стран, этические нормы различных слоев общества, религиозные обряды, суеверия и предрассудки.

На королевских приемах во Франции, чтобы попасть на бал, необходимо было сначала научиться этикету. Главное правило дворцового этикета того времени — никто и никогда не имел права начинать первым разговор с его величеством. Был также утвержден королевский церемониал, который охватывал все стороны жизни монарха, установлены правила для короля:

степенная походка, строгий взгляд, выражение превосходства. Свита покорно должна была повиноваться королю, выполнять любой его каприз; в правилах были описаны поклоны для подданных.

В этот период появляются многочисленные пособия по этикету, который становится настолько сложным, что при дворах появляется специальная должность церемониймейстера, следившего за выполнением всех тонкостей этикета и регламентирующего всю дворцовую жизнь.

В это же время этикет появляется и на Востоке. Был создан кодекс учтивости, который впервые опубликовали в Японии, но до сих пор ученые и историки не могут его расшифровать. Выходит много сборников правил поведения в Китае, в которых насчитывается около 30 000 видов церемоний. Основное правило китайского этикета: если человек не выполнил пункт из китайского кодекса учтивости, то позор падает на всю его семью, род. Много в этом кодексе правил по воспитанию детей, организации приемов, поведению за столом.

В Европе несколько позже начинают публиковаться правила поведения в театрах, на концертах. Там, например, можно было кричать на концерте, испытывая восторг, что было недопустимо в Советской России.

В 1588 г. появляется свод правил «Статус Великого княжества Литовского», которому люди подчинялись на протяжении 250 лет, обучаясь по нему манерам и правилам поведения.

В Англии граф Честер — философ, писатель в области психологии и этикета — в 1774 г. опубликовал труд «Письма к сыну», в котором подробно описывал правила воспитания детей.

В XVIII в. Оливер Голдсмит — английский писатель-сентименталист — в своих произведениях описывает правила обхождения с женщинами, в которых впервые было оговорено, что женщина должна подчиняться своему мужу.

Первый президент США Вашингтон в 14 лет написал книгу «Правила приличного поведения», которая включала в себя 100 правил. Третий президент США Томас Джефферсон в своих сборниках уделял внимание правилам поведения на приемах, балах, вечерах.

Этикет древнерусской, а затем великорусской народности формировался как часть ее этнических традиций. Во времена Киевской Руси в города проникли христианские нормы жизни из Византии, вытеснившие языческие и скандинавские. В деревнях же до XIX в. сохранялась языческая культура. В период феодальной раздробленности после ордынского нашествия (XII—XIII вв.) на Русь проникают восточные нормы поведения, например, деспотизм мужа в семье и т.д., что сохраняется вплоть до XVI—XVII вв. В этот период возникает понятие «светская жизнь», связанное с государственной службой.

Европейский этикет в России появляется только в начале XVII в. До этого существовал общепринятый порядок, изложенный в кодексе правил «Домострой», в котором Владимир Мономах описывает жесткий свод правил эпохи Ивана IV. В основе этих правил лежало сословное деление общества и

подчинение низших высшим, младших — старшим. Это сборник правил о том, «как должно жить». В семье хозяин, чтобы не подвергнуться всеобщему осуждению, должен был держать в страхе жену и всех домочадцев. Детей надо было учить ремеслу и торговле, при неповиновении — «сокрушать ребра». Жена должна была воспитывать детей и вести хозяйство. «Домострой» учил «не красть, не лгать, не клеветать, не завидовать, не осуждать, не насмешничать, не помнить зла».

Конечно, эти наставления содержат много патриархального, того, что кажется нам сегодня грубым и неприемлемым, особенно в вопросах семейных отношений. Однако эта книга сыграла очень важную роль в становлении культуры поведения в России.

К концу XVII в. домостроевский порядок стал мешать развитию культуры и общества. Петр I, расширяя границы общения России с другими государствами, стал вводить в государстве европейские нормы поведения. Активный проводник правил этикета, Петр I после возвращения из-за границы велел всем подданным надеть парики и панталоны, стал проводить ассамблеи. Женщины начали выходить в свет, в обиход вошел иностранный язык, стало модным обучение танцам и музыке (для девочек), знание точных наук (для мальчиков), изучение литературы и культуры других стран: Франции, Испании, Германии.

В 1717 г. по распоряжению Петра I была издана книга «Юности честное зерцало, или Показания к житейскому обхождению», которая понравилась русскому дворянству. В книге писалось: «Никто не имеет права повесить голову и потупя глаза вниз по улице ходить или на людей косо взглядывать, прямо, а, не согнувшись ступать и голову держать прямо ж, а на людей глядеть весело и приятно с благообразным постоянством, чтобы не сказали: он лукаво на людей смотрит». Несмотря на то что Петр I искоренял патриархальные порядки, некоторые устои и традиции «Домостроя» еще долго сосуществовали с европейскими правилами.

При Елизавете Петровне немецкое влияние ослабевает, сменяясь французским. Французский язык входит в употребление среди светского общества и становится необходимой принадлежностью дворянского воспитания. В начале XIX в. поведение светского человека должно было соответствовать канонам сентиментализма: в моде бледность и разговоры на чувствительные темы.

В 1744 г. при Елизавете Петровне был выработан «Церемониал для чужестранных послов при Российском Императорском дворе», который расписывал порядок действий от начала въезда гостей в столицу до организации приема.

Особую роль в формировании придворного этикета сыграла Екатерина II, она сама составила «Эрмитажный этикет», в котором писала: «Есть, пить вкусно и сладко, но не до такой степени, чтобы забывать свои ноги под столом, когда начнутся танцы».

В период реформ Александра II в столице и губерниях складывается новый слой общества с более демократичными манерами, исчезает тип

аристократа, все стремятся заниматься каким-либо делом, появляются кружки.

Современный этикет наследует обычаи всех народов от древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку соблюдаются представителями не только определенного общества, но и самых различных социально-политических систем и групп, существующих в современном мире. Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным строем данной страны, спецификой ее исторического развития, национальными традициями и обычаями.

Взаимосвязь и различие понятий «этики» и «этикета»

Объектом изучения этики является мораль. Она регулирует сознание и поведение человека во всех сферах жизни – в труде, быту, политике, отношениях в семье, коллективе, в международных отношениях, в отношениях с природой. Мораль участвует в формировании человеческой личности, ее самосознания.

На основополагающих нормах этики базируются все без исключения направления деловой этики. Соблюдение деловой этики является одним из главных критериев оценки профессионализма как отдельного сотрудника, так и организации в целом. Деловая этика основывается на общих правилах поведения, выработанных людьми в процессе совместной жизнедеятельности.

Этикет – это установленный порядок поведения где-либо. Это нормы взаимоотношений людей различного правового, социального и интеллектуального статуса. Это часть нравственной культуры, ассоциирующейся с категорией прекрасного. Этикет как бы соединяет внутренний мир человека с его внешним проявлением.

Этикет регламентирует, что допустимо и приемлемо в данном обществе или в данной группе людей, а что нет. В отличие от норм морали он носит как бы характер неписанного соглашения людей.

Этика оперирует нравственными категориями. В чем-то этика и этикет могут совпадать, например, говорить правду надо как с точки зрения этикета, так и морали. Но вежливое обращение требует лишь этикет. Как этикет, так и этика представляют собой разные кодексы правил поведения. О них должен думать деловой человек. К примеру, мужчина защищает женщину от хулиганов. Он дерется с ними, называет их неприличными словами. С точки зрения этикета употреблять бранные слова не годится, но в данном случае это не является неэтичным. В данном случае – нарушение этикета, но не этики. Мужчина проявил решительность, мужество, силу, то есть положительные качества, защитил женщину от хулиганов. И этика и этикет утверждают, что казенным имуществом не по назначению пользоваться нельзя.

Хотя этикет и выражает содержание тех или иных принципов нравственности, в традиционном обществе он, как правило, становится ритуалом, имеет чисто внешнюю, оторванную от своего нравственного содержания форму. Это особая, игровая форма поведения человека в общении, когда участники диалога ведут себя соответственно своему социальному статусу. С этической ценностью содержания этикет связан: а) генетически

(ибо всякий этикет уходит корнями в нравственную полезность тех или иных действий); б) функционально (так как этикет приобщает человека к определенной социальной группе, дисциплинирует его, укрепляет чувство ответственности). Однако в каждом конкретном случае такая связь отнюдь не обязательна (например, можно элегантно и в соответствии с правилами хорошего тона оскорбить и унижить человека).

Когда сотрудник в разговоре с другим критикует действие отсутствующего сотрудника, он, естественно, нарушает этикет, но когда психолог фирмы жалуется на работника (пациента) другому – это нарушение этики.

Законы этики рассматривают проблему в более широком плане и не касаются таких мелочей, как обиды из-за того, что кто-то не сказал: «Спасибо» или «Пожалуйста» или не отправил коллеге поздравление и др. Каждая проблема, связанная с этикетом, начиная от хвастовства и кончая обмена подарками, должна решаться в свете этических норм, действующих в данной организации, в данном обществе.

Например, не принято дарить часы ни на Востоке, ни на Западе. В Японии число четыре является несчастливым, поэтому японцам неприлично дарить набор, состоящий из четырех предметов, сервиз на четыре персоны и т.д. Незнание этикета, неловкость, неуверенность в себе мешают развитию беседы в нужном направлении, ограничивают инициативу и сковывают поведение человека в любой обстановке.

Правила делового этикета помогают сближению экономических, финансовых интересов деловых людей, способствуют установлению деловых отношений с иностранными партнерами. Знание делового этикета является основой предпринимательского успеха. По словам Д. Карнеги*: «Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять – от его умения общаться с людьми». И этика, и этикет показывают человеку, как он должен себя вести. Этика и этикет шествуют рядом друг с другом. Важно понять, что для успеха следует правильно ориентироваться в вопросах этики и хорошего тона, усвоить специфику правильного поведения в определенных ситуациях. Тогда можно будет решать проблемы, связанные с профессиональной подготовкой.

ЛЕКЦИЯ № 2.

Тема: Современный деловой этикет.

ПЛАН:

1. Принципы делового этикета.
2. Деловой протокол.
3. Деловые переговоры и совещания.
4. Принципы делового общения.
5. Правила делового этикета в туризме.
6. Внешний облик делового человека.
7. Стиль деловой одежды сотрудников предприятий гостеприимства.

Деловой этикет – это определенные нормы и правила, регламентирующие стиль работы деловых людей, манеру их деловых контактов, а также их внешний вид.

Деловой этикет регламентирует поведение людей, связанное с выполнением ими служебных обязанностей, в общественных местах и на улице, на различного рода официальных мероприятиях (приемах, церемониях, переговорах). В связи с присутствием в программах официальных мероприятий деловых приемов, выступлений артистов метко разделить деловой и светский этикет затруднительно.

Современный деловой этикет заключается в умении приспособиться к конкретной жизненной ситуации, не утрачивая своего социального статуса; не в буквальном соблюдении правил поведения, в умении, при необходимости, их нарушать.

Дейл Карнеги в 1936 г. писал: «Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 – от его умения общаться с людьми». Это лишний раз доказывает особое значение делового этикета в бизнесе. Изучение делового этикета необходимо начать с его принципов. Специалист по этикету Римма Николаевна Ботавина в своей книге «Этика деловых отношений» выделяет принципы делового этикета, которые находят свое отражение в сфере туризма и гостеприимства.

1. *Здравый смысл.* Содержание требований делового этикета должно соответствовать здравому смыслу, который предполагает экономию рабочего времени, обеспечение порядка на предприятии, поддержание организованности персонала. Эти и другие разумные цели достигаются с помощью делового этикета.

2. *Свобода.* Усердное выполнение всех правил и норм делового этикета не должно стать преградой для свободного выражения взглядов и пожеланий делового партнера. Партнеру необходимо предоставить свободу выбора. Применительно к сфере туризма и гостеприимства этот принцип приобретает дополнительное значение, так как предполагает терпимое отношение к национальным особенностям и культурным традициям иностранных гостей и партнеров.

3. *Этичность*. Все составляющие делового этикета в основе своей должны быть высоко моральными, направленными на добро. Этот принцип позволяет снабдить туристический и гостиничный бизнес множеством «этических фильтров», оставляющих безнравственные поступки персонала за пределами сферы деловых отношений.

4. *Удобство*. Сотрудники туристического и гостиничного предприятия не должны выполнять нормы делового этикета как нечто неестественное и навязанное извне. Принцип удобства необходимо реализовывать во всем: начиная с организации рабочего места и заканчивая правилами презентации своего туристического или гостиничного продукта.

5. *Целесообразность*. Каждое требование делового этикета должно служить соответствующим целям.

6. *Экономичность*. На исполнение рекомендаций делового этикета не должно тратиться слишком много денег.

7. *Непринужденность*. Навязанное механическое соблюдение требований делового этикета, лишённое понимания их внутреннего смысла и значения, не даст положительного эффекта. Этикетные нормы и правила должны быть естественны, исполняться с легкостью и без напряжения. Однако не стоит путать непринужденность с бесцеремонностью, невоспитанностью и нахальством.

8. *Консерватизм*. Это строгий деловой костюм сотрудника, его манеры общения, приверженность определенным традициям, а также фундаментальность, надежность и стабильность, которые всегда будут привлекать потенциальных клиентов и партнеров.

9. *Универсализм*. Любое правило или норма делового этикета могут применяться в различных ситуациях деловых взаимоотношений.

10. *Эффективность делового этикета* заключается в том, что его стандарты позволяют сокращать сроки исполнения договоров, уменьшать количество конфликтов в коллективе и многое другое.

Использование принципов делового этикета является экономически выгодным и, как было сказано выше, оказывает значительное влияние на повышение эффективности деятельности предприятия.

Соблюдение норм делового этикета является необходимым условием достижения успеха в бизнесе, так как способствует развитию чувства такта во взаимодействиях с деловыми партнерами, формирует основу уважительного отношения к их интересам и мнениям, помогает выработать умение всегда владеть собой, приучает сохранять собственное достоинство. Владение *правилами делового этикета* устраняет скованность в деловых отношениях, облегчает деловые и профессиональные контакты, формирует благоприятный имидж организации и делового человека.

При неформальном общении с коллегами пользуйтесь следующими рекомендациями.

Избегайте следующих тем:	Не спрашивайте о:	Подходящие темы для обсуждения:
<ul style="list-style-type: none"> • плохие новости, такие, как автокатастрофы, онкологические заболевания • принадлежность к определенной религии • политические крайности • ваше здоровье, хорошее или плохое • ваше продвижение по службе или отсутствие его • стоимость вещей • ошибки других 	<ul style="list-style-type: none"> • о возрасте человека, если ему за 30 • о лишнем либо недостаточном весе • косметических операциях • о беременности либо причинах долгого отсутствия детей • о судебных делах, разводах • о сексуальной жизни • о серьезных заболеваниях 	<ul style="list-style-type: none"> • укрупнение либо смена места головного офиса • последние достижения в области любимого вида спорта • последние достижения промышленности • общие друзья, которые получили повышение, женятся, ждут появления ребенка, переезжают • меры, предпринимаемые против роста преступности • новые спектакли, выставки • знаменитости, которые собираются посетить ваш город • интересные фильмы, которые вы посмотрели, и т.п.

В деловом общении не принято:

- приводить себя и свою одежду в порядок, поправлять галстук, прическу, чистить ногти;
- почесываться (в том числе и ерошить волосы);
- щелкать суставами пальцев;
- потирать руки; одергивать одежду;
- постоянно что-нибудь «мурлыкать»;
- бурными проявлениями, оскорбительными, грубыми словами обнаруживать свой гнев и негодование;
- стоять или сидеть, засунув руки в карманы, заложив их за спину или скрестив «по-наполеоновски» на груди;
- чрезмерно жестикулировать руками;
- пожимать плечами;
- мотать головой вместо отрицательного ответа;
- заглядывать в глаза собеседнику;
- сопровождать речь ужимками;
- теревить или перебирать что-либо пальцами;
- дотрагиваться до собеседника, класть ему руки на колени или плечо, брать за рукава или за пуговицы пиджака;
- поворачиваться к собеседнику спиной;
- часто поглядывать на часы, позевывая. Это расценивается как знак того, что вам крайне надоело общение с собеседником, и вы хотите как можно скорее закончить разговор с ним;
- заканчивать свое высказывание взрывом смеха.

Этикет приветствий и представлений

Этикет приветствий и представлений – совокупность правил первоначального межличностного взаимодействия, касающихся внешнего проявления отношения к людям.

При всей кажущейся простоте правил взаимных приветствий и представлений они требуют определенных знаний и достаточного внимания. В современном деловом этикете выработаны некоторые правила относительно знакомства и приветствий в зависимости от пола, возраста и должности контактирующих людей, а также от того, находятся ли они в группе или в одиночку.

Одно из условий успеха в профессиональной деятельности – это создание в глазах потенциального партнера образа уверенного в себе человека, умеющего вести себя в обществе, не вызывая своими поступками недоумения и пренебрежительной усмешки.

Следует помнить, что наша ответственность за собственное поведение усиливается при широком и активном развитии *международных контактов*. В этой ситуации на нас смотрят как на представителей страны и ее народа, и по нашим поступкам очень часто судят о них. Поэтому необходимо усвоить *правила поведения*, принятые во всех странах. Свод этих правил предполагает несколько основных качеств этики взаимоотношений: вежливость, ответственность, достоинство и тактичность.

Вежливость предполагает прежде всего приветствие, которое представляет собой особую форму взаимного уважения. Главное правило приветствия состоит в том, что в любой ситуации оно должно показывать вашу расположенность и доброжелательность. На характере приветствия не должно сказываться ваше настроение или негативное отношение к другому человеку.

Такой элемент приветствия, как рукопожатие, пришел к нам из глубины веков. В свое время он демонстрировал отсутствие оружия в руке. В настоящий момент рукопожатие является достаточно ответственным проявлением взаимного расположения людей друг к другу и требует тактичности в сочетании с естественностью.

Важным элементом вежливости в деловой жизни является *представление*. Посредством его можно установить нужные и полезные связи. Этикет предусматривает определенные нормы, указывающие, когда и как необходимо представлять и быть представленным.

Следует сделать некоторые замечания относительно рукопожатия. Все чаще используется рукопожатие в качестве приветствия или прощания с женщиной, но здесь возможны модификации по сравнению с мужским вариантом. Как правило, инициатором рукопожатия должна быть женщина. Исключение из правил составляет ситуация, когда мужчина намного старше женщины по возрасту или по служебному положению. В этом случае он может подать руку первым.

Хотя рукопожатие и стало привычным и стандартным ритуалом, оно может передать отношение людей друг к другу.

Первый вариант – вы чувствуете, что человек как бы доминирует над вами, т.е. пытается вами управлять и надо быть с ним поосторожнее. Это происходит потому, что его рука направлена вниз по отношению к вашей руке, и вы чувствуете довольно сильное давление. Как правило, такой человек первым протягивает руку для рукопожатия.

Второй вариант — человек протягивает руку так, что его ладонь смотрит вверх и таким образом он дает вам понять, что готов подчиняться и признает ваше лидерство.

Третий вариант — руки движутся параллельно друг к другу и вертикально по отношению к плоскости пола. Давление ладоней также примерно одинаковое. Это отношения равенства, партнерства.

В процессе взаимоотношений могут складываться различные ситуации, имеющие специфику приветствия, представления друг другу или рукопожатия. Эта специфика выражается главным образом в том, кто обладает правом или обязан быть первым в указанных действиях. Для наглядности отображения права или обязанности «первого шага» кого-либо из сотрудников в некоторых наиболее характерных ситуациях приведена в **таблице**. Данная таблица отражает несколько основных, наиболее часто встречающихся ситуаций. Эти ситуации можно условно назвать вариантами встречи сотрудников одной или различных организаций, причем эти сотрудники находятся в различном положении, исходя из их возраста, пола, должностного уровня и т.п.

Кроме этикета процедуры знакомства и приветствия, существуют еще и правила вербального этикета, связанного со стилем речи, принятым в общении деловых людей. Существуют как исторически наработанные, так и заимствованные стандартные речевые обороты, используемые для знакомства и приветствия. Так, например, вместо обращения по половому признаку или слова «товарищ» все большее распространение получает обращение «дамы», «господа», «сударь», «сударыни». Это исконно русские слова, и они отражают ту необходимую степень уважения и вежливости, которая соответствует современному деловому этикету.

При приветствии и прощании, кроме слов «Здравствуйте», «Добрый день» и «До свидания», желательным присоединением имени и отчества собеседника, особенно, если он занимает по отношению к вам подчиненное положение.

Если позволяют условия и время беседы, возможен обмен нейтральными фразами: «Как дела?» — «Спасибо, нормально. Надеюсь, что и у Вас все обстоит хорошо». — «Спасибо, да». Вербальный этикет допускает также применение различных психологических приемов, например, форм напутствия и краткой оценки общения. Это словесные обороты типа: «Удачи Вам», «Желаю успеха», «Приятно было встретиться».

В речевом этикете деловых людей также большое значение имеют комплименты — приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности, ума делового партнера. С этой точки зрения комплимент — не механизм лести, а необходимая часть речевого этикета, особенно если деловой партнер — женщина.

Правила поведения на улице

1. Если на улице вы встретили знакомого, поздоровайтесь с ним за 3-4 шага до того, как с ним поравняетесь.
2. Если вы обгоняете своего знакомого, поздоровайтесь первым.

3. Первым здоровается всегда тот, кто проходит мимо стоящего.

Итак, вы преодолели путь до остановки. Сели в автобус, встретили знакомого, поздоровались и начинаете беседу. На другой остановке входит еще один ваш знакомый. Что делать? Обязательно ли знакомить своих спутников? Можно ограничиться лишь представлением. А вот если некто третий начинает подключаться к вашему разговору о вчерашнем футбольном матче или о новых тенденциях моды в этом сезоне, тогда их следует познакомиться.

Если женщины незнакомы друг с другом, младшей следует обратиться к старшей: «Позвольте представить...» (произнося имя незнакомой спутницы, назовите старшую). Женщину с мужчиной знакомят так: «Разрешите, Нина Алексеевна, представить Вам Игоря Петровича Попова».

Придя на работу, первыми здоровайтесь с присутствующими, а уходя, прощайтесь с теми, кто остается. Когда вы встречаете своих сотрудников в коридоре, холле, приемной, вы должны здороваться столько раз, сколько встречаетесь, если расставались на довольно продолжительное время.

Если вы поддерживаете с сотрудниками только служебные отношения, то знакомить их с вошедшим к вам членом семьи необязательно.

Если вы находитесь в ресторане или кафе, приветствуйте своих знакомых кивком головы. Если мужчина приветствует женщину, то он должен немного приподняться со стула, а если женщина подошла к мужчине, то тот должен встать.

Представляя свою жену, скажите: «Моя жена», а ей назовите фамилию своего знакомого. Если у жены другая фамилия (а это сегодня встречается часто), назовите фамилию, имя и отчество вашей жены.

Когда знакомят людей, равных по возрасту и положению, лучше представить первым самого близкого вам человека, например: «Это мой брат». Запомните исключение из этого правила: всех знакомых представляют матери и отцу.

В гостях сначала приветствуйте хозяйку, потом хозяина. А если вы задержались? Поздоровайтесь с хозяевами, затем идите приветствовать гостей. Со своим супругом жена здоровается в последнюю очередь. Муж подходит к своей жене после того, как поприветствует всех женщин, а затем здоровается с мужчинами. Если в компании есть известные, знаменитые гости, начните приветствие с них.

Составной частью жизни деловых людей стали банкеты. Они многолюдны, и, конечно, организаторы не могут представить всех друг другу. Как быть? Для начала поищите общих знакомых и попросите, чтобы вам помогли. Если таковых здесь нет, представляйтесь сами. Подайте руку и назовите свою фамилию. Если хотите представиться даме, а она находится в обществе мужчин, то прежде всего познакомьтесь с ее спутником.

Если вас трое, кто первым подает руку? Руку подает тот, которому представили другого. Если вас представили, не суетитесь, ждите, когда вам протянут руку.

При знакомстве достаточно сказать: «Очень приятно», «Очень рад(а)».

Но помните, что разговор начинает старший, младшему следует подождать.

Никогда не задавайте вопроса: «Неужели вы меня не узнаете?», лучше напомните: «А мы с вами встречались...».

Если на улице встретились две семейные пары, то вначале здороваются женщины, затем женщины с мужчинами и только потом мужчина с женщиной.

Если вы встретили знакомого мужчину с незнакомой вам женщиной, поздоровайтесь, а уж ваш знакомый решит, знакомить вас или нет. Он не должен покидать свою спутницу, чтобы поговорить с вами. Если это крайне необходимо, то их следует познакомить и спросить у дамы разрешения отойти.

Если вы заблудились в городе, обратитесь к прохожим за информацией: «Извините за беспокойство, не подскажете, как пройти к ...». Не забывайте поблагодарить человека. Не забывайте: если вы здороваетесь с женщиной, следует вынуть руки из карманов и сигарету из рта.

ПРАВИЛА ПРИВЕТСТВИЯ В РАЗЛИЧНЫХ СИТУАЦИЯХ

№ п/п	Ситуация или вариант встречи	Должен быть первым при:		
		приветствии	рукопожатии	представлении
1	Мужчина	+		+
	Женщина		+	
2	Старший по возрасту		+	+
	Младший по возрасту	+		
3	Старший по должности		+	+
	Младший по должности	+		
4	Проходящий мимо группы	+		
	Стоящий в группе		+	+
5	Входящий в комнату	+	+	
	Находящийся в комнате		+	+
6	Обгоняющий идущего	+		
7	Руководитель делегации, входящей в комнату	+		
	Руководитель делегации, находящейся в комнате		+	+

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

Искусство делового общения

Умеете ли вы общаться с людьми? На этот вопрос каждый отвечает не задумываясь. А если кто-то и задумывается, то только потому, что удивится: «А разве для этого нужны какие-то умения?» Практика показывает, что эффективно умеют общаться не все люди, хотя от 50 — 90% рабочего времени они тратят именно на общение. Совещания, заседания, беседы, отчеты, переговоры — все это формы делового общения. Главным препятствием к успеху 86 % японцев, 73 % американцев, 60 % англичан считают неумение общаться.

В процессе переговоров с иностранцами проявляются культурные различия речевых стилей.

Прямой стиль выражает истинные намерения говорящего. Он характерен главным образом для американцев, которые стараются использовать ясные, определенные слова, например, *абсолютно, четко*. Для

них присущи высказывания: *Хватит ходить вокруг да около; Давайте по существу* и т. п.

Противоположным является не прямой стиль. Его характеризуют речевые сообщения, которые скрывают истинные намерения говорящего. Как правило, не прямой стиль присущ для культур юго-восточной Азии и арабского мира. Например, восточный менеджер никогда не скажет прямо: «Отчет должен быть готов к 17.00». Скорее он будет расплывчато говорить следующее: «Что-то давно у нас не было проверяющего, а ведь уже конец месяца. Возможно, что он появится завтра».

Японцы различают официальное изложение «татамаэ» — правду для публики, и истинные намерения «хоннэ» — настоящую правду.

По мнению авторитетного специалиста в области публичных речей С. Блэка, для эффективного общения нужно соблюдать следующие девять правил:

- всегда настаивайте на правде и полной информации;
- сообщение должно быть простым и понятным;
- не преувеличивайте, не набивайте себе цену своими словами;
- помните, что в вашей аудитории есть женщины;
- делайте общение увлекательным, не допускайте излишней скуки;
- следите за формой общения, оно не должно быть слишком экстравагантным;
- не жалейте времени на выяснение общественного мнения;
- помните: необходима непрерывность общения;
- старайтесь быть убедительным и конкретным на каждом этапе общения.

Основные принципы делового общения

1. Делайте все вовремя. Будьте внимательны к окружающим, помните об обычных правилах вежливости, т.е. делайте все в срок. Будьте пунктуальны, назначенные встречи вносите в свой рабочий календарь. Именно такие мелочи больше всего и помогают. Конечно, вовремя — это понятие относительное. Так, в латиноамериканских странах никому и в голову не придет обижаться на получасовое опоздание, а вот в Германии вашего появления будут ждать минута в минуту. Услышав приглашение зайти в гости, следует открыть свою записную книжку и записать точную дату и время.

2. Не болтайте лишнего. Надо очень внимательно следить за тем, что вы говорите, и четко представлять, какие последствия может иметь утечка информации для тех, кто с ней работает. Смысл этого принципа в том, что вы обязаны хранить секреты корпорации, учреждения или конкретной сделки так же бережно, как и тайны личного характера. Никогда никому не пересказывайте того, что вам пришлось когда-то услышать от сослуживцев, начальства или подчиненного.

3. Будьте любезны, доброжелательны, приветливы. Культура любой организации складывается из взглядов и поступков ее сотрудников. В конечном счете недобрые замыслы и поступки никогда не приведут к позитивным результатам и удаче в делах. Ваши клиенты, сослуживцы,

подчиненные могут сколько угодно придирааться к вам, это неважно: все равно вы обязаны вести себя вежливо, приветливо, доброжелательно. Достичь успеха вам поможет только доброжелательное отношение к окружающим. Если говорят, что вы умеете понравиться, значит, вы на верном пути. Главный элемент воспитанности, доброжелательности — это искусство сказать в нужный момент то, что необходимо.

4. Думайте о других, а не только о себе. Если у вас отсутствует сочувствие к вашим клиентам, нет понимания их нужд и проблем, то это ваша огромная ошибка. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась иная точка зрения.

5. Одевайтесь, как положено. Первое впечатление складывается при первой встрече, так что произвести его надо сразу. Приглядывайтесь к людям, прислушивайтесь, выбирайте образцы для подражания. Самый главный принцип, о котором не следует забывать, — это то, что, прежде всего, вы должны стремиться «вписаться» в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения — в контингент работников вашего уровня.

6. Говорите и пишите хорошим и правильным языком. Тот, кто умеет четко выразить свою мысль, обладает большим преимуществом. Неумение как следует писать и говорить нередко отбрасывает человека назад, и его способности могут пропасть впустую. Все произносимое и написанное вами должно быть изложено хорошим языком, без ошибок. Если у вас проблемы с грамматикой и пунктуацией, выберите кого-нибудь из сотрудников, которому вы доверяете в этом вопросе, и дайте проверить то, что вы написали.

Существуют определенные правила для того, чтобы понравиться людям. Вот некоторые из них.

1. Искренне интересуйтесь другими людьми. Вы можете приобрести себе больше друзей за два месяца, если будете интересоваться другими людьми, чем за два года, если будете интересоваться только своей особой.

2. Чтобы произвести хорошее впечатление — улыбайтесь. Прежде чем войти в кабинет к кому-то, остановитесь, подумайте о том, за что вы должны быть благодарны судьбе. Вскоре у вас на лице появится широкая улыбка, а когда вы войдете в кабинет, она еще сохранится.

3. Помните, что имя человека — это самый важный звук для него. Запомнив имя своего собеседника, чаще называйте его, тем самым вы делаете ему комплимент.

4. Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других рассказывать вам о себе. Важно проявлять понимание к собеседнику. Выслушивайте собеседника от начала до конца. Задавайте вопросы, на которые человеку будет приятно ответить.

5. Всегда внушайте своему собеседнику мысль о его значимости. Это поможет вам заинтересовать людей и приобрести много друзей.

6. Говорите о том, что собеседник ценит превыше всего.

Классификация «абстрактных типов» собеседников

Каждый человек уникален в своей манере общаться с другими людьми.

Вместе с тем всех общающихся можно объединить в группы по характерным признакам.

«Абстрактный собеседник» — это тип людей, воображаемая психологическая модель, отражающая определенные характерные свойства, которые имеют значение для подготовки и проведения деловой беседы.

Существует девять «абстрактных типов» собеседников.

1. *Вздорный человек — «нигилист».* Такой человек часто выходит за рамки темы деловой беседы. В ходе беседы он нетерпелив, несдержан, возбужден. По отношению к нему рекомендуется вести себя таким образом:

1) следует обсудить с ним спорные моменты заранее, до начала групповой беседы;

2) не терять уверенности в собственной компетентности;

3) если есть возможность, то в формулировку решения надо включить его слова;

4) прежде чем отклонить его решение, предоставьте другим возможность опровергнуть его;

5) постарайтесь сделать его своим сторонником;

6) беседуя с ним с глазу на глаз, применяйте нерефлексивное слушание, чтобы понять причины его негативной позиции;

7) в критический момент дайте ему возможность остыть, т. е. приостановите групповую беседу.

2. *Позитивный человек.* Это самый приятный тип делового партнера. Доброжелательный, трудолюбивый, он стремится к сотрудничеству. По отношению к нему лучше занять следующую позицию:

1) побуждать его к активному участию в дискуссии;

2) стараться, чтобы остальные участники беседы разделяли его позитивный подход к решению дискуссионных вопросов;

3) в критической ситуации искать помощи и поддержки именно у него.

3. *Всезнайка.* Он уверен, что лучше всех знает обо всем и всех. У него на все есть свое мнение, он всегда требует слова.

При общении с ним надо придерживаться следующих правил:

1) посадить его рядом с ведущим беседу;

2) время от времени напоминать ему, что другие тоже должны высказаться;

3) попросить его, чтобы он и другим дал возможность принять участие в выработке решения;

4) предоставить ему возможность делать промежуточные заключения;

5) иногда задавать ему сложные вопросы, на которые может ответить кто-нибудь из участников беседы.

4. *Болтун.* Часто бестактно прерывает ход беседы, не обращает внимания на то, что тратит время других, которые вынуждены выслушать его.

По отношению к нему необходимо вести себя следующим образом:

1) как и всезнайку, посадите его поближе к ведущему беседу;

2) когда он начнет отклоняться от темы разговора, его нужно остановить;

3) если он отклоняется и дальше, надо спросить его, в чем он видит связь развиваемой темы с предметом обсуждения;

4) заранее (или после перерыва) ограничьте время отдельных выступлений (его в том числе).

5. *Трусшика*. Этот тип собеседника характеризуется недостаточной уверенностью в себе при публичном выступлении. С таким собеседником нужно обходиться деликатно:

1) задавать ему ясные, конкретные вопросы;

2) демонстрировать доброжелательность, заинтересованность по отношению к нему;

3) если же он решился заговорить, применять по отношению к нему нереплексивное слушание;

4) помочь ему формулировать мысли, предварительно выяснив, что он хочет сказать;

5) пресекать любые попытки насмешек в его адрес;

6) применять ободряющие слова в его адрес типа: «Всем было бы интересно услышать Ваше мнение».

6. *Хладнокровный, неприступный собеседник*. Такой собеседник замкнут, часто держится отчужденно. В этом случае необходимо:

1) заинтересовать его беседой;

2) применить прием отражения чувств, т. е. обратиться к нему с такими словами: «Кажется, Вы не совсем удовлетворены тем, что было сказано. Нам всем было бы интересно узнать, почему».

7. *Незаинтересованный собеседник*. Тема беседы его вообще не интересует. Поэтому нужно:

1) вовлекать его в беседу, задавая вопросы информационного характера;

2) задавать ему вопросы по теме разговора, в которой он считает себя наиболее компетентным;

3) постараться выяснить, что интересует его лично.

8. *Важная птица*. Такой собеседник не выносит критики. Он ведет себя так, как будто стоит выше всех. По отношению к нему:

1) нельзя позволять ему разыгрывать роль гостя;

2) надо время от времени просить высказаться всех поочередно;

3) до определенного момента соглашаться с ним, а затем добавить: «Вы совершенно правы. Но учли ли Вы то, что...».

9. *Почемучка*. Этот собеседник для того и создан, чтобы задавать ему вопросы. Здесь может помочь следующее:

1) на вопросы информационного характера отвечать сразу;

2) при индивидуальной беседе переадресовывать вопросы к собеседнику: «Интересный вопрос. Хотелось бы узнать, что Вы сами об этом думаете?»;

3) сразу признавайте его правоту, если не можете дать нужный ему ответ.

Согласно этой классификации вы можете дать определение себе и своим

друзьям, сделав при этом вывод: один и тот же человек может меняться в зависимости от темы, хода беседы и типов других участников беседы.

Психология «трудных» гостей

Игнорирование психологических условий организации гостиничного отдыха создает предпосылки для возникновения досадных ситуаций. Иногда персонал гостиницы подвергается враждебному психологическому воздействию. Агрессивность гостя нередко либо провоцирует персонал гостиницы на ответную враждебность, либо делает его беспомощным.

Психологи определяют и классифицируют роли, которые чаще всего исполняют агрессивно настроенные потребители, как: конкурент, доминатор, миссионер, антагонист, уточнитель и весельчак. Такие гости могут не только испортить отдых другим, но и затеять серьезный скандал, который принесет гостинице много проблем.

Конкурент убеждает персонал гостиницы, что предложенные ему номер и услуги его не удовлетворяют, и он срочно требует замены.

Доминатор постоянно захватывает инициативу и подавляет собеседников — другого гостя или гостиничного работника. Доминатор очень настойчив и склонен произносить длинные речи. Его желание доминировать проявляется в постоянной демонстрации собственного «Я». Такого гостя необходимо культурно ставить на место, иначе он не только способен отнять массу времени, но и отравить отдых в гостинице другим постояльцам.

Миссионер любит поучать сотрудников гостиницы, так как имеет много соображений и идей, и обычно вещает о них с важным видом, ссылаясь на свои знания и опыт.

Антагонист возражает против любого предложения. Его агрессивность может выражаться либо сдержанно и логически аргументированно (рациональный антагонист), либо враждебно (запугивающий антагонист). Рациональный антагонист делает вызов персоналу гостиницы, задавая трудные вопросы, часто выходящие за рамки его компетенции. Запугивающий антагонист оспаривает все предложения, высказывает не относящиеся к делу комментарии, подкрепляя их соответствующими жестами.

Уточнитель в вопросах, которые требуют согласия, решительно заявляет, что согласие невозможно. На любой вопрос сотрудника гостиницы он отвечает: «Смотря что...», «Смотря как...». Такой гость часто также вызывает раздражение у персонала гостиницы, провоцируя скандалы, нервозность.

Весельчак во всем видит повод для веселья и своих острот, причем эти остроты возникают у него в связи с различными ассоциациями: «А вот у нас был случай» или «На эту тему есть хороший анекдот». Нередко юмор весельчака имеет целью унижение и даже оскорбление других гостей и персонала гостиницы.

Данную типологию можно расширить, поскольку она не охватывает всей практики гостиничного сервиса. Дело в том, что, оказываясь в разных условиях, человек проявляет себя по-разному. Данные же классификации

условны. Они помогают создать более яркий психологический портрет человека.

Есть темы, которых следует избегать в общении:

- 1) физические недостатки собеседника;
- 2) финансовые дела;
- 3) неудачи;
- 4) возраст;
- 5) болезни;
- 6) предыдущий неудачный диалог;
- 7) давние обиды.

Существует ряд ограничений и запретов, которые нужно соблюдать в ходе делового общения. Нельзя:

- 1) говорить собеседнику, что он не прав;
- 2) критиковать его;
- 3) напоминать о его неудачах;
- 4) пытаться советовать, когда совета не просят;
- 5) убеждать против его воли.

Каждый тип общения по-своему интересен, но незнание хотя бы одного из них может привести к отрицательным последствиям. Естественно, что не всегда мы имеем дело с абсолютно чистым типом, но всегда один из приведенных типов будет в человеке определяющим.

Специалисты в области управления отмечают, что интроверты (тип личности, ориентированный на себя) редко бывают хорошими специалистами, так как для них характерно поведение, больше связанное с комфортным одиночеством, внутренними переживаниями и размышлениями. А если вы решили сделать карьеру в управлении, будучи интровертом? Что ж, можно попробовать. Однако для этого следует сдвигать свой тип в сторону экстраверта (тип личности, ориентированный на окружающих), при этом жестко контролируя свою речь. Важно готовиться к каждой беседе, переговорам в несколько раз основательнее, чем может позволить себе собеседник-экстраверт.

А вот несколько советов как мужчинам, так и женщинам относительно того, как следует вести себя на деловом приеме, обеде или ужине, а также в общественном транспорте:

- не опаздывайте, будучи приглашенными на обед, ужин;
- не садитесь за стол, пока не сядут дамы, пока хозяйка или хозяин не пригласит занять свои места;
- мужчина всегда должен предлагать даме правую руку, ведя ее к столу, машине, на место после танца и т.д.;
- не затыкайте салфетку за воротник и не раскладывайте ее на груди, салфетку следует класть на колени;
- если хотите достать что-либо на столе, не тянитесь через тарелки соседей. Не берите хлеб вилкой, берите рукой;
- не ешьте с ножа. Никогда не подносите нож ко рту. Не накладывайте на вилку с помощью ножа. Берите на вилку столько, сколько на нее может

поместиться без труда;

- не поднимайте стакан или бокал слишком высоко;
- не подавайте свою тарелку с просьбой о второй порции;
- не просите соседа подать что-либо, если поблизости находится официант;

• не вытирайте лицо салфеткой, ею можно лишь слегка провести по губам. После еды положите салфетку на стол, не складывая;

• не пользуйтесь за столом зубочисткой, если в этом нет необходимости. В крайнем случае сделайте это незаметно;

• не забудьте подняться из-за стола после того, как встали женщины. Когда они выйдут из комнаты, можно сесть снова;

• садясь в автомобиль, пропустите даму вперед. При выходе из автомобиля мужчина должен выйти первым и помочь даме выйти, предложив ей руку. Так же следует вести себя и в лифте;

• не шутите колко в адрес другого, не высмеивайте манеры других. Если в обществе кто-то чихает, оставьте это без внимания;

• не высказывайте нерасположения к скучным или надоедливым людям, не показывайте свое раздражение или огорчение;

• если на приеме или в гостях состоятся танцы, не забудьте пригласить на танец хозяйку, а также ее дочерей;

• в фойе мужчина должен снять головной убор;

• совершая поездки, обратите внимание на свою одежду. Не носите пижаму, халат и домашние туфли нигде, кроме спальни и ванной комнаты;

• не забывайте, что в некоторых странах запрещено фотографирование из окна поезда или самолета;

• в поезде не загораживайте окна вагона без необходимости, так как ваши спутники, возможно, также желают с кем-нибудь проститься. В купе не открывайте окно, не спросив предварительно согласия других пассажиров;

• старайтесь держать руки в покое, не теребите галстук, пуговицы, рукав партнера;

• женщине не следует «играть» своим кольцом, ожерельем, замочком сумочки, наматывать на палец пряди волос;

• в обществе нельзя чесаться, в том числе ерошить волосы на затылке, стараясь сосредоточиться;

• не щелкайте суставами пальцев;

• не показывайте пальцем на что-либо, особенно на человека;

• не разрезайте страницы журнала или книги расческой;

• не смачивайте палец слюной, листая страницы;

• не используйте ноготь пальца в качестве зубочистки;

• некрасиво мужчине подтягивать брюки, а женщине — чулки через платье;

• в общественном транспорте не следует громко разговаривать о своих делах.

Запомните эти правила, и вы сможете очаровать своих собеседников и партнеров по бизнесу.

Речевое поведение в споре, или как вести дискуссию

Спор, или полемика, — понятие более широкое, чем дискуссия. Но все эти термины обозначают столкновение разных позиций, разных точек зрения на тот или иной вопрос. Главная задача дискуссии (от лат. *discussio* — исследование) — убедить слушателя, привлечь его на свою сторону.

По манере принято различать три вида дискуссионного общения:

- 1) непозволительная манера, когда с оппонентом разговаривают в пренебрежительном тоне;
- 2) «на войне как на войне» — девиз такого речевого поведения, когда стоит задача: победить любой ценой;
- 3) вид общения, который основывается на чувстве собственного достоинства, уважении к оппоненту.

Участникам дискуссии могут быть полезны данные ниже советы.

1. У собеседников должно быть желание уточнить позиции друг друга.
 - Мне нравится Ваше предложение, но моя озабоченность вызвана тем, что...
 - Хотелось бы согласиться. Но необходимы некоторые уточнения...
2. Нужно искать путь к пониманию, что означает отказ от негативных речевых формул:
 - Мы не поможем...
 - Положение безнадежно...
 - Вам бесполезно пытаться...

Лучше ответить так:

- Я пока не знаю...
- Возможно, я чего-то не понял, но...
- Над Вашим предложением стоит подумать...

Не спрашивайте:

- Почему это невозможно?

А сформулируйте вопрос так:

- Так ли это необходимо?
- Что потребуется для того, чтобы сделать это возможным?

Основной закон туристического и гостиничного рынка гласит: вы должны удовлетворять возникшую потребность клиента более качественно и по более приемлемой цене, чем другие. Для этого необходимо знать параметры качества и цены ваших конкурентов и превзойти их. Узнать о них вы сможете через источники, которые заслуживают доверия.

В компаниях практикуется постоянная оценка конкурентов. Создание банка данных о конкурентах — кропотливая работа, которая требует не только педантичности, но и высокого профессионализма. Поэтому такую работу следует поручать опытному сотруднику, который не только будет постоянно обновлять информацию, но и сумеет анализировать ее. Перед этим сотрудником должна стоять еще одна задача — умение вжиться в компанию ваших конкурентов, что позволит предугадывать их действия и вовремя принимать ответные меры.

Если вы хотите достичь успехов в бизнесе, станьте профессионалом, хорошо информированным во всем. Для этого требуются эрудиция, хорошие знания не только в той области, в которой вы работаете, но и в области истории, культуры, искусства.

Внешний облик делового человека.

Необходимо помнить, что одежда отражает и подчеркивает индивидуальность, характеризует делового человека как личность. Решение о приеме на работу зависит от внешнего вида соискателя. Если он одет неподобающим случаю образом, то вряд ли может рассчитывать на успех. Выбор одежды обусловлен сферой предстоящей деятельности и должностью: так, одежда банкиров отличается консерватизмом, который не приветствуется в творческих кругах.

«Встречают по одежке, провожают по уму», — гласит народная мудрость. Многие люди это правило очень часто игнорируют. Однако сознательно или неосознанно, но мы судим об окружающих по их внешнему виду.

Встречая человека в первый раз, мы судим не только о том, как он одет, как выглядит, но и о том, кто он. И наоборот, зная, с каким человеком нам предстоит познакомиться, мы можем мысленно представить его себе. Полагая, что каждая категория людей выглядит определенным образом, и видя человека, соответствующего этим представлениям, мы автоматически относим его к той или иной категории. А потом ждем от него определенных поступков, соответствующего поведения.

Следует помнить, что внешний облик делового человека — это первый шаг к успеху, поскольку для потенциального партнера костюм служит кодом, свидетельствующим о степени надежности, респектабельности и успеха в делах. Вместе с тем не нужно стараться подавлять партнеров богатством своего облика: имитация богатства считается в западном бизнесе весьма неэтичным явлением.

В большинстве стран золотые перстни, цепи, браслеты, бросающиеся в глаза часы или галстук могут вызвать сомнение в вашей серьезности. Правда, есть страны (например, арабский Восток), где требуется демонстрация роскоши. Это могут быть платиновые зажимы, часы с бриллиантами, запонки с драгоценными камнями, дорогие автомобили.

Служебная обстановка предъявляет определенные требования к внешнему облику делового человека. В мире моды давно сложилось определенное понятие — *«деловой костюм»*. Он, конечно, учитывает последние веяния и тенденции в моде, но при этом остается в определенной степени строгим и консервативным. Осуществляя подбор костюма в широком смысле слова (т.е. учитывая все сопутствующие компоненты), деловой человек должен руководствоваться следующими общими правилами:

- единство стиля;
- соответствие стиля конкретной ситуации;

- разумная минимизация цветовой гаммы (так называемое «правило трех цветов»);
- сопоставимость цветов в цветовой гамме;
- совместимость фактуры материала;
- сопоставимость характера рисунка в различных компонентах одежды;
- соответствие качественного уровня аксессуаров (обуви, папки для бумаг, портфеля и т.п.) качеству основного костюма.

Необходимо отметить, что главное правило, которое нужно стремиться выполнять, подбирая деловой костюм во всех его компонентах, — общее впечатление опрятности, аккуратности и даже некоторой педантичности в одежде. Это должно заставить вашего партнера думать, что столь же аккуратны вы будете и в делах.

Таким образом, мы можем использовать наш имидж для достижения наиболее благоприятного впечатления у окружающих еще на этапе знакомства, когда нет возможности проявить свои интеллектуальные и иные способности. По данным некоторых исследований, **55%** впечатлений, которые мы производим на других людей, определяются тем, что они видят (цвет кожи и волос, внешний вид, поза, мимика и жесты, выражение лица, характер зрительного контакта); остальные **45%** впечатлений определяются тем, что люди слышат (смысловая нагрузка речи, ее темп, высота голоса, ясность речи, произношение и т.п.).

Разумеется, конкретная ситуация требует соответствующих решений, но существуют общие этические правила, придерживаясь которых мы будем адекватно восприниматься окружающими, а наш образ будет работать на нашу карьеру и на общий позитивный имидж той организации, которую мы представляем.

Даже очень качественные, дорогие и модные вещи могут смотреться безвкусно, если вы не соблюдаете условие *единства стиля*. Ваш костюм и аксессуары должны сочетаться не только по цветовой гамме и фактуре материала, но и выглядеть единым стилистическим целым. Нельзя смешивать в одном костюме «силовой» и «доступный» или спортивный и сугубо деловой стиль.

«Властный», или «силовой», стиль одежды (темный костюм с прямыми «жесткими» плечами, белая рубашка, традиционный неяркий галстук, туфли-мокасины) соответствует ситуации ответственного совещания или важных переговоров. Однако, если необходимо создать непринужденную атмосферу и устранить дистанцию, лучше использовать «доступный» стиль, например, менее строгий серый костюм с «мягкими» плечами.

Если перед вами стоит проблема слишком «сурового» или слишком «мягкого» стиля одежды, попытайтесь решить ее с помощью цвета. Темный деловой костюм можно «оживить» светлой (но не белой) рубашкой или чуть более ярким, чем обычно, галстуком. Костюм в «доступном» стиле можно выдержать в одной цветовой гамме приглушенных тонов, тогда он будет смотреться более официально.

Обычно одежда зависит от стиля жизни и места работы. В таких отраслях, как финансы, юриспруденция, политика, бухгалтерский учет, консалтинг, ношение строгой одежды имеет практически обязательный характер. В других отраслях, например в средствах массовой информации или рекламе, допустима гораздо большая свобода.

На собеседовании, по результатам которого будет приниматься решение о замещении вакантной должности, внешний вид должен говорить о том, что вы легко вольетесь в ряды сотрудников организации, поскольку вам присущ корпоративный имидж (а следовательно, вы высоко ставите и корпоративные ценности).

Стремясь получить продвижение по службе, оденьтесь так, как одевались бы для выполнения той работы, которую хотите получить. Таким образом начальство скорее может представить вас на этой должности.

Детали одного костюма должны также удовлетворять такому требованию, как *совместимость*, т.е. соответствовать друг другу по следующим параметрам:

- расцветка (детали костюма не должны резко контрастировать друг с другом, недопустимо соединение «несочетаемых» цветов, таких, например, как ярко-красный и ярко-зеленый, если этого не требует ситуация или униформа), разумнее всего соблюдать правило «трех цветов»;
- фактура материала (предметы костюма не должны быть изготовлены из ткани явно разной фактуры и плотности, например, из тяжелой шерсти и шелка);
- сезонность (легкие летние брюки и юбки рядом с тяжелыми зимними пиджаками и жакетами будут смотреться неуместно).

Наиболее важный цвет — тот, который находится ближе к лицу. Сорочки, блузы, галстуки, шейные платки должны быть таких оттенков, которые подходят не только к цвету костюма, но и к вашему лицу и украшают его.

Желание выразить свою индивидуальность (а сделать это прежде всего можно с помощью одежды) и в то же время поддерживать определенные стандарты, требует нахождения точной грани между стремлением проявить себя и соответствием окружающей обстановке.

Одним из важнейших *аксессуаров* общего делового костюма является обувь. Поэтому ни в коем случае нельзя забывать о ее качестве — старая неаккуратная обувь может испортить впечатление даже от вполне приличного костюма. Более того, дорогая ухоженная обувь может отвлечь внимание от дешевой одежды.

Для делового человека аксессуары часто имеют функциональное значение: в портфеле лежат необходимые документы, часы помогают правильно распоряжаться временем. На эти аксессуары люди обращают внимание потому, что они используются постоянно.

Слишком большое количество аксессуаров делает внешний вид

человека суетливым и может отвлекать внимание. Впечатление должны производить результаты работы, а не то, что у вас в руках. Следите за тем, чтобы все мелочи были функциональны.

В то же время не следует забывать, что иногда именно детали «логически завершают» ваш имидж. Тем более, что в последнее время такие вещи, как часы, очки, ручки стали не столько «средствами производства» делового человека, сколько символами его благосостояния. Отсутствие их или замена дешевыми аксессуарами будут заметны не меньше, чем отсутствие галстука. С другой стороны, наличие излишне ярких, вычурных аксессуаров или иных деталей в одежде может дать отрицательный эффект, когда ваш собеседник все внимание уделяет тому или иному элементу вашего внешнего облика в ущерб восприятию общего позитивного образа, включая те суждения, которые вы произносите. Детали вашей одежды должны способствовать, а не мешать общему восприятию вас как квалифицированного специалиста и приятного собеседника.

Если человек имеет «*ухоженный вид*», то он словно излучает положительную самооценку, что автоматически увеличивает шансы на высокую оценку его окружающими. Необходимость появляться на работе внешне аккуратным и хорошо одетым каждый день обусловлена тем, что коллеги и начальство склонны, как правило, распространять вашу внешнюю аккуратность и на рабочие качества, такие, как ответственность, порядочность, обязательность и аккуратность в делах.

Кроме того, выполнение правил этикета внешнего облика говорит об уважении человека к окружающим его людям.

Помните, что:

- нет такой одежды, которая была бы нейтральной;
- все, что вы надеваете, представляет ваш выбор и говорит о вас;
- ваш внешний вид должен отражать ваше положение на работе;
- в каждой компании есть свой *дресскод* или стиль одежды, который ожидается и от вас;
- попытка сэкономить на себе в деловой одежде приведет лишь к тому, что на вас попытаются сэкономить все остальные;
- особо важные зоны в вашем облике:
 - а) верхняя зона (имеющая четкие очертания, ухоженная прическа);
 - б) нижняя зона (обувь, ее состояние и ухоженность);
 - в) центральная зона (основание шеи, где мужчинам рекомендуется носить галстук, а женщинам — украшения или аксессуары).

Вот несколько советов для мужчин.

1. Деловой человек должен быть всегда опрятен; плохо завязанный галстук или нечищенные ботинки говорят о том, что человек нетребователен к себе.

2. Если в жизни вы носите яркие цвета, то для делового человека предпочтителен консерватизм в одежде: костюм спокойных тонов и

классических фасонов, однотонные, светлые сорочки, никакой бижутерии (значков, перстней). Не кладите в наружные карманы ручки, очки, расческу.

3. На официальные приемы требуется надевать определенную одежду, которая указана в приглашении. Ни в коем случае брюки и пиджак не должны быть разного цвета. Обладайте чувством меры, так как всякое отклонение работает против вас.

4. Выбирайте галстуки, подходящие к цветовой гамме костюма или сорочки.

5. Носить сорочки с короткими рукавами не принято, поскольку считается элегантным, если манжеты сорочки немного видны из-под рукавов пиджака (на 2-3 см).

6. Темный цвет костюмов рекомендуется для торжественных случаев; он хорошо сочетается со всеми другими цветами.

7. Следует учитывать, что ткань в полоску делает фигуру зрительно более стройной, а в клетку – полнит.

Для женщин также важен внешний вид, чтобы добиться успеха в работе и в личной жизни.

В связи с этим вот несколько советов для женщин.

1. В модной одежде появляться на работе не следует. Лучше всего надевать костюм или юбку с блузкой.

2. Главный акцент для женщин должен быть сделан на прическе.

3. Косметикой необходимо пользоваться в меру и выбирать неброские тона.

4. Запах духов должен быть едва ощутим, но сами духи – дорогими и тонкими.

5. Если вы носите очки, оправка должна быть средних размеров.

6. У каждой женщины при себе должна быть ручка, причем с золотым или позолоченным пером. Никогда не пишите дешевыми ручками, это навсегда испортит вашу репутацию.

7. Не забывайте, что сумочка и обувь должны быть из натуральной кожи.

8. Даже в самую сильную жару вам следует носить чулки.

9. Не стоит носить вещи, перегруженные воланами, кружевами, рюшами.

10. В офисе недопустима одежда из прозрачных и блестящих тканей.

11. Обувь на плоской подошве вам придется носить только в выходные дни, для офиса уместны только туфли на каблук.

Все мы знаем, когда надо надевать вечернее платье, а когда – купальный костюм, и, как правило, не путаем. Традиционное японское кимоно носят и мужчины, и женщины, единственным отличительным знаком является то, что у женщин пояс шире. Не знакомые с этой особенностью европейские мужчины в Японии нередко надевают женское кимоно, чем и потешают местных жителей.

Единственное украшение, которое может позволить себе женщина-брокер или женщина-адвокат, – скромные сережки. В лондонском Сити

женщина в брючном костюме обязательно будет клиенткой, но ни в коем случае служащей банка. Умение одеваться для работы – настоящее искусство. В Европе ему учатся: получают консультации в имидж-фирмах, продумывают каждую деталь своего гардероба.

Форменная одежда персонала гостиницы

Форменная одежда персонала (униформа) разрабатывается специально для различных категорий работников. Носить форменную одежду необходимо только на работе. Администрация гостиницы должна обеспечить хранение, правильный учет использования форменной одежды, а также стирку, чистку и ремонт за счет гостиницы. Выдача сотруднику нового комплекта форменной одежды производится только по истечении установленных нормами сроков носки. Если форменная одежда пришла в негодность до истечения установленного срока носки, необходимо составить акт о ее непригодности с указанием причин преждевременного износа.

Если горничные, уборщицы, швейцары, лифтеры, подносчики багажа, официанты, метрдотели, администраторы, портье, консьержи находятся на рабочих местах без форменной одежды, то это является нарушением трудовой дисциплины. Для персонала гостиниц категории 2-5 звезд ношение форменной одежды со служебными значками является обязательным.

ЛЕКЦИЯ № 3.

Тема: Этикет деловых приемов и презентаций.

ПЛАН:

1. Классификация деловых приемов.
2. Разновидности приемов.
3. План рассадки.
4. Оформление и сервировка стола.
5. Речи и беседы за столом.
6. Правила произнесения тостов.

Деловое общение включает беседы не только за столом совещаний и переговоров, но и обсуждение вопросов на деловых приемах в сочетании с застольем.

Общение в неформальной обстановке нередко дает значительный эффект. На деловых приемах люди знакомятся друг с другом, устанавливают первичные контакты, которые впоследствии могут превратиться в долготетное деловое сотрудничество. Расслабляясь в неофициальных условиях, они обмениваются между собой дополнительной информацией по интересующим их проблемам, лучше узнают друг друга, находят точки соприкосновения своих интересов, что приносит пользу при поиске компромиссов, необходимых для заключения сделок и контрактов.

Деловые приемы бывают официальными и неофициальными. Первые устраиваются главами государств, правительствами, консульствами, военными атташе, торговыми представительствами по случаю национальных праздников, пребывания государственных руководителей, иностранных делегаций, открытия крупных выставок и конференций, заключения международных соглашений. Остальные деловые приемы считаются неофициальными. Официальные приемы обычно проводятся по правилам дипломатического протокола и этикета. Этих же этикетных правил придерживаются и фирмы, организуя приемы в честь своих зарубежных коллег.

Приемы подразделяются на дневные и вечерние, приемы с рассадкой и без рассадки за столом.

К дневным относятся приемы типа завтрак, ланч, «бокал шампанского», «бокал вина» и др. В международной практике принято считать, что дневные приемы менее торжественны, чем вечерние.

Завтрак — устраивается в промежутке времени между 12.00 и 15.00 часами, чаще всего от 12.00 до 13.00 часов. Неофициальные деловые приемы выходят за временные рамки дипломатического протокола. Так, если официальные приемы устраиваются с 12 часов, то первый прием — завтрак — деловым человеком может быть организован и в 8 часов. Такое раннее время диктуется занятостью бизнесменов.

Меню завтрака составляется с учетом существующих в стране традиций и обычаев и, как правило, состоит из одного-двух блюд холодной закуски,

одного горячего рыбного блюда, одного горячего мясного блюда и десерта. Подавать на завтрак первые блюда (супы) не принято, хотя подача их не будет являться ошибкой. После завтрака подается кофе или чай. Перед завтраком подается коктейль, сухое вино, соки, во время завтрака — минеральная вода, а иногда и соки. После того как все гости поели, хозяин (или хозяйка) первым встает из-за стола и предлагает гостям перейти в другой зал, где подается кофе. Продолжительность завтрака 1—1,5 часа (примерно 45—60 минут за столом и 15—30 минут за кофе). Инициатива ухода с завтрака — за главным гостем. Форма одежды для завтрака — в большинстве случаев повседневный костюм, но в торжественных случаях может быть и смокинг. Обычно форма одежды указывается в приглашении.

Деловой разговор начинают обычно после первой чашки чая или кофе.

Второй завтрак — ланч — совпадает по времени с завтраком дипломатического протокола. Начинается он в период с 12 до 13.30 и продолжается 1—1,5 часа. Официальный завтрак проводится с рассадкой гостей, т. е. каждому гостю отводится место за столом соответственно его должностному положению. О том, где сидеть, он узнает в плане рассадки, который вывешен или находится на отдельном столике в гостиной. Кувертная карточка с именем будет также находиться возле его прибора или лежать на самом высоком бокале.

Меню ланча обычно включает одну-две холодные закуски, два горячих блюда (мясное и рыбное), десерт. Первые блюда, как правило, не подают. Перед ланчем в отдельной комнате могут угостить аперитивом, т. е. напитками, побуждающими аппетит. Это могут быть сок, минеральная вода и спиртное. В конце ланча в этом или отдельном помещении подаются десерт, чай или кофе.

Прием «Бокал шампанского» — в деловом, в том числе и дипломатическом протоколе начинается, как правило, в 12.00 часов и продолжается около часа. В отличие от завтрака этот прием более скромный. Поводом для такого приема могут быть подписание контракта, отъезд гостей, открытие выставки.

С точки зрения организации это — наиболее простая форма приема, не требующая большой и длительной подготовки. Проводится он стоя. К шампанскому или вину подают маленькие бутерброды, пирожные, орешки, а также кофе или чай, печенье, конфеты. Напитки и закуски разносят официанты. Приглашенные приходят в повседневной одежде. Аналогичным является *прием типа «бокал вина»*. Название в данном случае подчеркивает особый характер приема.

Чай — устраивается между 16.00 и 18.00 часами, как правило, только для женщин. Например, жена министра иностранных дел устраивает чай для жен глав диппредставительств, а жена посла — для жен других послов. Возможны случаи приглашения на чай также и мужчин. Для чая накрываются один или несколько столиков в зависимости от количества приглашенных лиц, подаются кондитерские и булочные изделия, фрукты, десертные и сухие вина,

соки и воды. Закуски (сэндвичи с икрой, рыбой, сыром, колбасой) подаются за чаем редко, а если подаются, то в небольшом количестве.

Продолжительность чая — 1—1,5 часа. Форма одежды — повседневный костюм или платье.

Приемы типа «жур фикс» — устраиваются один раз в неделю в один и тот же день и час в течение всего осенне-зимнего сезона (с осени до лета). Приглашения на такие приемы (среды, четверги, пятницы) рассылаются один раз в начале сезона и действуют до конца сезона, если не последует специального уведомления о перерыве. По времени проведения, угощению и форме одежды этот прием не отличается от чая. Иногда такие приемы носят форму музыкальных или литературных вечеров. На приемы «жур фикс» приглашаются также мужчины.

Приемы типа коктейль или фуршет — устраиваются в промежуток времени от 17.00 до 20.00 часов и длятся 2 часа. Угощение на фуршете организуется по типу так называемого «шведского стола». Как правило, предлагаются различные холодные закуски, кондитерские изделия и фрукты. Иногда подаются также горячие закуски. Гости, подойдя к столу, кладут на руку салфетку, на нее ставят тарелку с вилкой, накладывают в тарелку еду и, отойдя в сторону, едят стоя. Так же поступают и с напитками. Съев рыбное блюдо и собираясь брать мясное, тарелку и вилку меняют.

На приемах такого типа спиртные напитки выставляются на столиках или, будучи разлитыми в бокалы, разносятся официантами. Иногда в одном из залов устраивается буфет, где официанты разливают напитки для желающих. В конце приема может быть подано шампанское, затем кофе.

Форма одежды — повседневный костюм или смокинг, в зависимости от конкретного случая и указания на этот счет в приглашении.

Отличие коктейля от фуршета состоит в том, что на последнем подается больше еды и напитков. На коктейле не пользуются вилками. Их заменяют деревянные или пластмассовые палочки или маленькие вилочки. В последнее время эти два вида приемов все больше совмещаются под названием «фуршет». Их меню включает разнообразные напитки, холодные и горячие закуски, десерт, чай, кофе.

На фуршет можно опоздать или раньше уйти, за исключением тех, в чью честь организовывается прием. Кратковременное пребывание гостя на фуршете воспринимается как демонстрация холодных или натянутых отношений. Если на прием приглашены работники одной фирмы, то, согласно деловому этикету, положено, чтобы подчиненные не приходили позже руководителей. Однако рядовые служащие могут уйти с приема позже своих начальников. В процессе приема идет активное деловое и светское общение, осуществляются знакомства и налаживаются контакты. При этом необязательно проводить время с одним и тем же собеседником.

К вечерним, более торжественным приемам относятся обед, обед-буфет, ужин.

Обед — начинается в промежуток времени от 20.00 до 21.00 часа. Меню

обеда: одна-две холодные закуски, суп, одно горячее рыбное блюдо, одно горячее мясное блюдо, десерт. После обеда в гостиной подается кофе или чай. Перед обедом гостям предлагается коктейль. Меню обеда отличается от меню завтрака тем, что после холодных закусок подается суп. К холодным закускам гостям предлагается водка или настойки (охлажденные), к рыбному блюду — сухое белое вино (охлажденное), к мясному блюду — сухое красное вино (комнатной температуры), к десерту — шампанское (охлажденное), к кофе — коньяк или ликер (комнатной температуры).

Обед длится обычно 2—2,5 часа, при этом за столом примерно 50—60 минут, остальное время — в гостиной.

Форма одежды — темный костюм, смокинг или фрак в зависимости от конкретного случая и указания в приглашении; для женщин — вечернее платье. В некоторых официальных случаях сразу же после обеда проводится прием типа «а ля фуршет». Гости, присутствовавшие на обеде, по его окончании направляются на прием «а ля фуршет». Такое сочетание приемов организуется преимущественно в связи с пребыванием в стране иностранного государственного деятеля или иностранной делегации, в честь которых дается обед. Форма одежды такая же, как на обеде.

Опаздывать на обед нельзя. В случае опоздания обязательно извиняются перед хозяевами.

Ужин — начинается в 21.00 час и позднее. Меню ужина и вина — такие же, как на обеде. Форма одежды — костюм темного цвета, смокинг или фрак; для женщин — вечернее платье. Ужин отличается от обеда только временем начала — не раньше 21.00.

Вечерний прием «а ля фуршет» — устраивается в особо торжественных случаях (в честь главы или премьер-министра иностранного государства, иностранной правительственной делегации, по случаю национального праздника и т. п.). Начинается в 20.00 часов и позднее. Угощение — такое же, как на приеме типа коктейль или фуршет, но разнообразнее и обильнее.

Форма одежды — костюм темного цвета, смокинг или фрак; для женщин — вечернее платье.

Обед-буфет предполагает свободную рассадку за небольшими столиками по четыре-шесть человек. Так же как на фуршетном приеме, накрывают столы с закуской, имеются буфеты с напитками. Гости набирают закуски садятся по своему усмотрению за один из столов. Такого рода прием часто организуется после концерта, просмотра фильма, в перерыве танцевального вечера. Обед-буфет менее официален, чем обед.

Разновидности приемов — киносеансы, музыкальные и литературные вечера, вечера дружбы, встречи для игры в гольф, теннис, шахматы, другие спортивные игры. Перечисленные мероприятия, как правило, сопровождаются легким угощением. Форма одежды для таких мероприятий — повседневный костюм; для женщин — костюм или платье.

Ко всем приемам следует обстоятельно готовиться. Заранее

составляются списки гостей, направляются приглашения на отпечатанных бланках с вписанными фамилиями. Лучше это сделать за 10 — 12 дней, чтобы получивший его мог скорректировать свое время.

Получив ответы на приглашения, хозяева составляют план рассадки. При этом учитывается ранг гостей, а также то, что мужчины должны сидеть вперемежку с женщинами, а рядом не должны находиться работники одной и той же фирмы или члены делегации. Нельзя усаживать одну женщину в торце стола. Последним по списку должен быть мужчина.

Самое почетное место на мужском приеме — справа от хозяина, а с участием женщин — справа от хозяйки. Слева от них — менее почетные места. Если хозяева (супруги) сидят рядом, то слева от хозяина будет сидеть супруга главного гостя, справа от хозяйки — главный гость. Остальные размещаются по обе стороны согласно рангу. Первым подходит к столу хозяин с первой дамой, затем главный гость с супругой хозяина. Первой выходит из-за стола хозяйка, безусловно, тогда, когда убедилась, что гости уже сыты. Уход из-за стола хозяйки является сигналом к окончанию застолья, но не приема. На следующий день гости отправляют хозяевам письменные благодарности за приятно проведенное время.

На завтрак, обед, ужин или другой вид приема, в приглашении на который содержится просьба ответить, следует приходить точно в указанное в приглашении время. Опоздание считается нарушением этикета и может быть воспринято отрицательно и даже с обидой. Если из одного ведомства или учреждения приглашено несколько представителей, и они являются на прием вместе, то принято, чтобы первыми входили младшие по должности, а затем старшие. На приемы, проводимые без рассадки за столом, в приглашении на которые указывается время начала и конца приема (17.00 - 19.00, 18.00 - 20.00 и т. д.), можно прийти и уйти в любой час в пределах указанного в приглашении времени. Приходить к началу приема не обязательно, так же как необязательно находиться на приеме до его конца. Считается, однако, что приход на такой прием в начале и уход с приема в его конце являются выражением особо дружественного отношения гостя к хозяину приема. И, наоборот, если есть необходимость показать или подчеркнуть холодность или натянутость отношений с устройтеlem приема, достаточно пробыть на нем 15-20 минут и, попрощавшись с хозяином, уйти.

Застолье наряду с общением является важнейшей частью деловых приемов, организуемых как в учреждениях общественного питания, так и в офисах и домах бизнесменов.

Прежде чем принять гостей, следует наряду с другими подготовительными мероприятиями правильно с кулинарной, этикетной и эстетической позиций оформить стол: покрыть его скатертью, расставить тарелки, посуду для напитков, специи, разложить приборы для еды.

Первейшее требование для них — они должны быть безупречно чистыми. Тщательно отглаженной скатертью покрывают стол так, чтобы ее центральные складки проходили строго по продольному и поперечному

центру стола. За обеденным столом края ее должны свисать на 25 — 30 см, на приеме типа «фуршет» — не доставать до пола 5 — 10 см.

Напротив каждого стула в 2 см от края стола расставляют тарелки: подставочную и на ней закусочную диаметром 20 см. Слева от закусочной на расстоянии от 5 до 15 см размещают пирожковую тарелку, ее центр должен совпадать с центром или краем подставочной тарелки.

На одну из этих тарелок кладут салфетку, сложенную вчетверо, треугольником, веером и т. д. Справа от тарелки на расстоянии около 0,5 см острием к ней размещают ножи, слева острием вверх — вилки. Количество и значение этих приборов зависят от подаваемых на стол блюд. При этом их не должно быть более четырех справа и трех слева. Начиная от тарелки кладут столовый нож и вилку для мясных блюд, за ними — нож и вилку для рыбы и затем для закусок. Если суп подают в глубоких тарелках, то между закусочным ножом и ножом для рыбы кладут столовую ложку, если в чашках, то десертную ложку.

Наличие на столе десертных приборов зависит от предлагаемых гостям десертных блюд. Если, например, будут подавать только компот, то впереди тарелки кладут десертную ложку ручкой вправо, если фрукты, то десертные вилку ручкой влево и нож ручкой вправо. Соответственно меню ставят на стол и посуду для напитков. Она располагается перед тарелкой как в один, так и в два ряда. Ряд может начинаться от ее центральной оси или от пересечения условных линий, идущих от края тарелки и близлежащего ножа. В полном наборе сервировка посуды для напитков может выглядеть следующим образом: в первом ряду от гостя слева направо ставят рюмку для водки емкостью 50 мл, рюмку для мадеры, портвейна и десертных вин — 75 мл и фужер для минеральной и фруктовой воды, во втором ряду — рейнвейную рюмку для белого столового вина (100 мл), лафитную рюмку для красного столового вина (125 мл) и бокал для шампанского (125—150 мл). Для ликера к чаю подают вытянутую вверх рюмку емкостью 25—30 мл, для коньяка к кофе ставят рюмку емкостью 75—250 мл. Напротив вилок выставляются соль и специи.

Для чая или кофе ставят чашку с блюдцем в 4 см от края стола ручкой влево. Ложечка находится на блюдце справа от чашки. Слева от чашки размещают блюдечко для пирожного, рядом с ними кладут вилку или ложку для пирожных.

Первой за стол во всех случаях садится хозяйка. Она же приглашает занять свои места и гостей. Мужчины, прежде чем расположиться за столом, помогают сесть дамам по соседству. При этом отодвигают стул от стола, а затем подвигают его к ногам женщины.

Для сервировки стола рекомендуется приглашать квалифицированного метрдотеля или поручить это дело знающему, опытному человеку.

Не рекомендуется создавать тесноты за столом. Теснота приводит к неудобствам как для гостей, так и для обслуживающего персонала. По этикету расстояние между столовыми приборами должно быть не менее 60 см. Если

имеется возможность, стол необходимо украсить живыми цветами. На официальных деловых приемах все блюда подаются официантами с рук.

При составлении меню рекомендуется учитывать вкусы гостей, их национальные и религиозные традиции и другие моменты. Было бы упущением включать в меню дичь в то время, когда охота на нее в стране запрещена, или мясо в постные дни, или свинину, когда на приеме среди гостей находятся мусульмане, и т. д. С другой стороны, гостю-вегетарианцу будет приятно, если ему подадут вегетарианское блюдо.

Сидеть на стуле надо так, чтобы было удобно есть, отдыхать и вместе с тем не мешать рядом сидящим. При этом следует держать осанку, не разваливаться и не сутулиться. Туловище от края стола находится на ширине четырех сложенных пальцев. До еды руки находятся на коленях, а во время еды — слегка прижаты к туловищу. На стол опираться можно только запястьями. Салфетку, предназначенную для предохранения одежды и вытирания губ, сложенной пополам кладут на колени.

Усевшись за столом, следует незаметно рассмотреть его сервировку и наметить, какие блюда будете есть и напитки пить. Выбрав закуску, берут общее блюдо левой рукой, а правой находящимся там прибором накладывают себе на тарелку столько, сколько смогут съесть. При этом следует не забывать о потребностях других гостей. Прежде чем положить еду себе, следует предложить ее соседям. Не нужно класть на тарелку сразу несколько видов еды. Закончив одну закуску, принимаются за другую. При еде держат в правой руке нож, а в левой — вилку, не переключая их из рук в руки. Ножом только режут и придерживают еду, но не накладывают ее на вилку. Не следует есть с ножа. При помощи столового ножа едят мясо (в том числе и птицы), оладьи, блины, отрезая по кусочку. Для рыбы подают специальные нож и вилку. Вилкой придерживают кусочек рыбы, а ножом отделяют мясо от костей. Если нет таких приборов, едят двумя вилками. При отсутствии второй вилки рыбу удерживают кусочком хлеба.

Мясо птицы можно брать руками тогда, когда оно с мелкими косточками (например, крылышки перепела) и к блюду поданы смоченные салфетки или полоскательницы с теплой водой. Косточки рыбы, птицы не выплевывают прямо в тарелку, а сначала кладут на вилку, затем в тарелку.

Рубленые мясные блюда (котлеты, бифштексы и т. п.), овощные блюда, омлеты, каши, хорошо поджаренную яичницу можно есть одной вилкой, держа ее в правой руке.

Сваренные вкрутую, заранее очищенные от скорлупы яйца нарезают ножом на части и едят вилкой. Яйца, приготовленные всмятку, подаются в подставочной рюмке. Сбив краем ложечки вершок, ею выбирают содержимое яйца.

Супы и другие первые блюда, поданные в глубоких тарелках, едят столовой ложкой. Набрав в ложку еды, слегка прикасаются ее доньшком к краю тарелки, чтобы снять капли, и отправляют ложку в рот левым ее краем. Бульон, налитый в чашки, можно пить. На горячий суп не дуют, с ложки не

прихлебывают, с шумом жидкость в рот не втягивают. О том, как держать тарелку по окончании потребления первого блюда, наклонять ее от себя или к себе, в литературе об этикете даются противоречивые ответы. Лучше оставить немного супа на дне тарелки и не наклонять ее ни в ту, ни в другую сторону.

Хлеб, положенный из общей вазы в свою пирожковую тарелку, в процессе еды отламывают кусочками. При намазывании его маслом следует кусок держать на тарелке, а не на руке. Бутерброды на приемах стоя едят руками, за обеденным столом — при помощи ножа и вилки, отрезая по кусочку, как и мясо.

Для экзотических для славян блюд предназначаются специальные приборы. Например, для еды крабов, креветок, раков кладут на стол специальную двурогую вилочку и нож с широкой лопаточкой.

Десертные блюда (компоты, мороженое, желе и др.) подают в специальных вазочках (креманках). Они ставятся на пирожковую тарелку. Едят десерт десертной или чайной ложкой.

К десерту подают и фрукты. Их также нужно есть красиво. Яблоко, держа в руке, очищают ножом от кожицы. Вытерев руку о салфетку, при помощи ножа и вилки сначала разрезают яблоко пополам, а затем поочередно на четвертинки. Очищают четвертинку от сердцевины при помощи обоих приборов. Съедают четвертинку, откусывая кусочки. Яблоки можно очищать от кожуры и после того, как разрезали на четвертинки.

Грушу едят так же, как и яблоко. Апельсины очищают от кожуры, предварительно надрезав его крестообразно или параллельно долевному делению. Едят дольками, которые отправляют в рот вилкой или рукой. Персики разрезают пополам. При помощи вилки удаляют косточку. Мандарин можно очищать от кожицы и есть руками. Бананы едят при помощи ножа и вилки, отрезая колечками, предварительно очистив от кожуры.

Пирожные и кусочки торта перекладывают в свою тарелочку кондитерской лопаточкой или щипцами. Бисквитные пирожные и торты едят, как правило, ложечками, песочные и слоеные — ножом и вилкой, твердые — берут рукой. Прежде чем пить чай или кофе, ложечкой, находящейся в сахарнице, кладут сахар в чашку, бесшумно размешивают его и кладут ложечку на край блюдца слева от чашки. Пьют чай или кофе держа чашку в правой руке. Если захотелось чая с лимоном, то его кусочек берут маленькой вилочкой, кладут в чай, отжимают и перекладывают на край блюдца. При употреблении чая с ликером, а кофе с коньяком эти напитки отпивают маленькими глотками вперемежку с основным напитком.

Со спиртным следует быть очень осторожным, чтобы чересчур не захмелеть и не навредить своему имиджу, ибо неспособность контролировать себя за столом вызывает сомнение в наличии высокой деловой культуры. С пьяницами серьезные деловые люди избегают сотрудничества. За столом спиртных напитков можно и вовсе не пить. Среди нормальных людей это не воспринимается как неуважение к кому-то. Достаточно после тоста пригубить рюмку. Если же вы решили выпить, то следует это делать не залпом, а

маленькими глотками. Надо иметь в виду и то, что в большинстве стран мира порция водки составляет лишь 20 г, двойная порция — 40 г, тройной не бывает. В недопитую рюмку наливать не нужно.

При затруднении в пользовании приборами, правильном употреблении тех или иных блюд посмотрим, как поступает хозяйка или другие гости.

Речи и беседы за столом

Важной частью застолья являются беседы. Они могут быть общими, когда в ней принимают участие все приглашенные, а также локальными, ведущимися между соседями. Если хозяйка берет на себя ответственность за угощение, то за организацию беседы — хозяин. На семейных торжествах (свадьбах и др.) ведут застолье избранные из числа гостей или нанятые в бытовых службах ведущие (тамада). Любая беседа должна быть интересной для собеседников. Наиболее приемлемыми являются темы из области искусства, политической жизни. Очень уместны рассказы о путешествиях, интересных командировках. Среди женщин популярны беседы о детях, моде, среди дачников — о дачных делах и проблемах. Уместен за столом тактичный юмор, прежде всего анекдоты. Этикет требует выслушивать собеседника, даже если его рассказ и не интересен. В свою очередь рассказчику надо следить за своим монологом, чтобы не превращать его в длительную болтовню.

Если на торжественном завтраке или обеде предполагается обмен речами или тостами, хозяин должен послать почетному гостю копию своей речи или тоста, чтобы тот смог подготовить ответ. Речь или тост должны включать в себя: приветствие в адрес почетного гостя, общие положения, послужившие поводом для встречи, общепринятую форму пожелания гостям процветания, счастья и т.д.

В ответной речи (тосте) почетный гость должен выразить благодарность за оказанное гостеприимство, одобрение взаимной заинтересованности во встрече, заверения во взаимности дружественных чувств и т.д. Тост должен иметь непосредственное отношение к поводу, который всех собрал, и не быть растянутым. В большинстве случаев уместен юмор, но не всегда.

Речи и тосты произносятся как после десерта, когда налито шампанское, так и в самом начале приема, но не ранее, чем через 10 — 15 минут после начала. Первым речь или тост произносит хозяин дома, а затем гость, в честь которого устроен прием. Мужчина, за которого поднимают тост, остается сидеть за столом и не пьет вместе с другими. После окончания речи он поднимается из-за стола и благодарит за добрые слова в его честь, высказав пожелание выпить за говорившего. Если поднимают тост за женщину, то она может также ответить тостом или с благодарностью улыбнуться говорящему, поднять бокал, пригубив его, как бы сказав: «Спасибо, я пью за вас». Во время произнесения речей и тостов недопустимо разговаривать, наливать вина и есть. На официальных завтраках, обедах или ужинах не принято чокаться, но если чокаются, то мужчина держит свою рюмку ниже рюмки дамы.

В наше время стало общепринятым пить один бокал вина в несколько тостов, но шампанское, как правило, выпивают до дна сразу после тоста.

Также до дна выпиваются бокалы, если тост обращен к президенту, руководству или молодоженам. Ликеры и коктейли не пьют под тосты, для этого вполне подходят десертные вина, херес, портвейн и марсала.

Во время беседы за столом лучше избегать спорных тем, обсуждения теоретических вопросов и, конечно, критики тех или иных гостей. Не следует говорить о болезнях, подробностях семейной жизни, супружеских отношениях, любовных похождениях. Уходить от таких тем помогает хозяин.

У итальянцев под запретом так называемые «три S»: «sex» (секс), «soldi» (деньги) и «sucesso» (карьера).

В Великобритании надо говорить не о британцах, а об англичанах и жителях Уэльса, стараясь не затрагивать ни жизнь королевской семьи, ни Северную Ирландию. Англичане также не обсуждают свои финансовые проблемы, политическую жизнь, личные вопросы.

В Испании не принято делать какие-либо замечания о бое быков.

В Китае удивление, высказанное относительно какой-либо вещи в доме или драгоценности, обязывает владельца подарить их гостю.

Не следует также говорить в обществе о делах, касающихся только тебя и твоего собеседника, не стоит затрагивать и вопросов, понятных только вам двоим. Также не принято за столом говорить о людях, с которыми присутствующие не знакомы. При разговорах за столом следует внимательно выслушивать собеседника и не прерывать его. При произнесении тоста за здоровье надо смотреть в глаза партнера. В Европе не принято протягивать бокал наливающему вино, в Японии, наоборот, надо обязательно его поднять. В официальных случаях чокаться не принято, а на праздновании дня рождения, Нового года чокаются — это традиция.

Для американцев деловой прием является благоприятным случаем поговорить о семье и хобби. Французы за столом предпочитают говорить о культуре, искусстве и французской кухне — национальной гордости каждого француза. Национальной страстью англичан является садоводство. С представителями северных стран уместно обсуждение вопросов защиты окружающей среды. Итальянцы и испанцы очень ценят выражение интереса к их странам как родоначальницам многих видов искусств и ремесел. Проявление уважения и знаний в этих областях всегда производит благоприятное впечатление и помогает создавать в процессе общения атмосферу доверия и благожелательности.

В русской ментальности есть некая застенчивость, когда речь идет о деньгах. Это удивляет, например, американцев, которые привыкли к точному и определенному обсуждению всяких денежных проблем между людьми. Может быть, над русским сознанием довлеют старые истины: «Не в деньгах счастье», «Бедность не порок», «С милым рай и в шалаше». Говоря с русскими о деньгах, можно обнаружить в их реакции определенную скованность и скрытую застенчивость. О сексе, любви, интимных отношениях у русских в обществе беседовать не принято, т.е. можно сказать, что это — одна из запретных тем. Анекдоты на эту тему можно услышать. Но, как, например,

заметили венгры, рассказав в присутствии русских смачный будапештский анекдот, можно погубить все достигнутое на переговорах.

Есть допустимая тема в разговоре со знакомыми. Это дети и семейные дела. Социологические опросы показали, что успехи детей стоят в первых рядах приоритетов у русских. Ими гордятся, о них с удовольствием рассказывают. И это не хвастовство, а естественное, уважаемое окружающими чувство.

О еде русские говорят мало. Во всяком случае рассказы о том, что вы ели в ресторане или во время путешествия в другую страну, им совсем не интересны.

Что же касается разговоров о погоде, то интересно, что русские обращают внимание только на плохую погоду, и тогда могут бросить фразу: «Ну и погодка!» (т.е. «очень плохая»); «Ужасная погода, правда!»; «Ну и дождь!»; «Вот это снег!». Вообще же разговоры о погоде считаются банальными, и если злоупотреблять этой темой, то можно прослыть у русских знакомых человеком заурядным.

Для россиян главная тема разговора — политика. В гостях или дома, на работе и в очередях русские страстно и горячо обсуждают политические проблемы, спорят, не соглашаются друг с другом. Кстати, политики прошлого и настоящего у русских являются излюбленными персонажами анекдотов и публичных выступлений юмористов.

У нас обсуждаются последние новинки литературы, искусства, кино. Это говорит о широкой образованности русской интеллигенции, о приоритете духовных ценностей, даже о некоторой «книжности» сознания русских.

А вот к теме «Болезнь — здоровье» у русских отношение иное, чем на Западе. На Западе, в Америке принято во всех случаях жизни казаться бодрым, здоровым, благополучным. Там публично не обсуждают состояние своего здоровья, не дают советов по лечению, не предлагают лекарств. Жалостливость, участие к чужой беде — это часть национального характера русских, поэтому принято и жаловаться на жизнь, и жалеть слабых, больных, неудачников.

Не забывайте, что на приеме красное вино предлагают к темному мясу (говядине, гусю или дикой птице), белое — к светлым сортам мяса (птице, телятине, свинине, рыбе). Шипучие вина, шампанское подают за десертом. Ни в одном ресторане не удивятся, если вы закажете бокал белого вина к антрекоту или «шабли» к грудинке из индейки. Заказ шампанского к оленьей спинке официант примет спокойно.

Задерживаться без надобности на том или ином приеме дольше времени, указанного в приглашении, не рекомендуется, так как это может быть обременительным для хозяев. Неблагоприятное впечатление производят случаи, когда гости на том или ином приеме уходят с него все сразу, после ухода главного гостя. Лучше расходиться постепенно. Во всех случаях официальным лицам рекомендуется не уходить с приема раньше старших гостей.

После десерта не следует сразу прощаться, потому что сказать «До свидания!» означает «Я пришел за тем, чтобы поесть». Другая крайность — это сидеть до глубокой ночи, «приклеившись» к дивану. Существует правило: продолжительность пребывания в гостях должна составлять 2 — 2,5 часа.

Если застолье организуется в ресторане или кафе, то *оплатить счет* должен либо тот, кто первым предложил встретиться, либо занимающий более высокое положение. Если ситуация может быть превратно истолкована как попытка завоевать чье-то особое расположение, следует предложить, чтобы каждый платил за себя. Это особо актуально для представителей средств массовой информации и государственных служащих всех уровней: завтрак журналиста или чиновника за чужой счет могут счесть попыткой повлиять на прессу или проявлением коррумпированности органов государственной власти. Однако наиболее общим подходом все же будет такой — пригласивший берет все расходы на себя.

После делового завтрака, обеда или ужина принято, по меньшей мере, *поблагодарить пригласившего*. Более уместной, однако, будет благодарственная записка, хотя этим элементом в деловых отношениях часто пренебрегают.

Национальные особенности произнесения тостов

Поднимая стакан со спиртным напитком, американцы говорят просто «чиэз», длинные тосты не приняты. Французы, любящие поговорить за столом, предпочитают, чтобы тост «За ваше здоровье» звучал по-французски. У англичан произносить тосты и чокаются не принято. Сидя за столом с немцами, необходимо помнить, что пить следует только тогда, когда хозяева произнесут традиционное «прозит». В одних областях Италии больше любят произносить в качестве тоста-приветствия «салюд», а в других — «чин-чин». В скандинавских странах принято чокаются за едой, при этом шведы любят за столом соблюдать маленькие традиции. По обычаю хозяин дома в знак приветствия поднимает бокал и, обращаясь к каждому, произносит «сколь». Каждый раз, когда звучит этот тост, все обмениваются взглядами, выпивают и снова смотрят в глаза друг другу. Не рекомендуется произносить тост за хозяйку и хозяина до конца трапезы, ставить бокал на стол во время произнесения тоста до тех пор, пока присутствующие не взглянули в глаза друг другу.

Китай — классическая страна церемоний, тосты приняты, но чокаются не обязательно. Если чокаются, то соблюдается строгое правило: младший (по возрасту или по должности) должен чокнуться верхней частью своего бокала о ножку бокала, который поднимает старший (по возрасту или по должности), тем самым показывая, что ставит себя ниже сотрапезника. Разливающий напиток должен наполнять чужие бокалы до краев, иначе это будет выглядеть как неуважение. Чокаясь, произносят «канн пей», что соответствует русскому «пей до дна», а в переводе с китайского означает: «чтобы река обмелела».

В мусульманских странах, где ислам запрещает употребление алкоголя, правоверные мусульмане, беседуя с клиентами, друзьями, гостями, угощают

их огромным количеством густого сладкого кофе без сливок, налитого в маленькие чашечки. Если вам подали такую чашечку, то выпив ее, вы отдаете ее хозяину, и он тут же снова наливает в нее кофе до тех пор, пока весь кофейник не будет пуст. Но если вы не хотите больше кофе, покачайте головой.

Если вы оказались на деловом приеме в незнакомой компании за границей, где много иностранцев, говорящих на разных языках, в качестве главного или просто приглашенного гостя, и ваши знания иностранных языков не позволяют вам произнести пространный тост, то самым правильным в этой ситуации будет ограничиться кратким тостом-приветствием. Существует много вариантов кратких тостов-приветствий на разных языках, обозначающих в переводе одно и то же: «За ваше здоровье». Знание наиболее распространенных из них поможет вам избежать неловких ситуаций при произнесении ответного тоста.

Русский язык: «За ваше здоровье».

Английский язык: «Cheers» — «Чиэз».

Французский язык: «A votre sante» — «А вотр санте».

Немецкий язык: «Prosit» — «Прозит».

Шведский язык: «Skoal» — «Сколь».

Ирландский язык: «Slante» — «Слейнт».

Итальянский язык: «Salute» — «Салюд».

Польский язык: «Nazdrovie» — «На здорovie».

Чешский язык: «Na zdrav» — «На здрав».

Помните: «Человек проявляется в своих действиях, а не в мыслях, какими бы благородными они ни были» (Т. Карлейль).

Когда еда и бизнес - одновременно, помните следующие правила:

- приступайте к еде после того, как это сделал пригласивший коллега или главный гость;
- не размахивайте салфеткой, а положите ее на колени, сгибом к себе;
- не разваливайтесь на стуле, сидите прямо, держите локти дальше от стола, а если не знаете, куда деть руки, — положите их на колени;
- жуйте с закрытым ртом, не разговаривайте, пока не прожуете;
- не кладите в рот слишком много еды;
- не выплевывайте ничего в ладонь;
- тарелка, находящаяся слева от основной, — для хлеба, масло сначала нужно положить на хлебную тарелку, а не прямо из общей к себе на кусок;
- хлеб и булочки отламывайте; ничего никуда нельзя макать;
- не берите руками ничего из еды, кроме хлеба;
- не дуйте на горячую пищу или напитки, не прихлебывайте;
- никогда не используйте салфетку в качестве носового платка. Если выходите из-за стола, положите салфетку на стул; когда закончили есть — на стол, слева от приборов;

- не размахивайте приборами, не расставляйте локти;
- нельзя отодвигать от себя тарелку и составлять тарелки одна на другую;
- нельзя тянуться через стол — если вам что-то надо, попросите передать вам это;
- закончив еду, не отодвигайте от себя тарелку, просто положите столовые приборы параллельно на тарелку, вилку зубцами вниз, нож — выпуклой стороной к вилке, а салфетку — слева от тарелки, не расправляя;
- поставьте портфель на пол, сумку повесьте на спинку стула, слева от себя. Никогда не кладите бумаги на стол, держите их в руках;
- во время еды не смотрите на партнеров долго или в упор;
- избегайте смотреть по сторонам, на сидящих за соседними столами, вырабатывайте «периферийное зрение»;
- даже если трапеза проходит в той части ресторана, где курение разрешено, — лучше воздержитесь от курения. Если не можете — обязательно дождитесь, когда есть закончат все. Никогда не используйте блюдечко как пепельницу;
- если вы что-то пролили на себя или на скатерть — не драматизируйте ситуацию, не нужно отпрыгивать от стола, на залитое место стола положите салфетку, свою одежду тоже промокните салфеткой;
- если облили соседа, нужно тихо извиниться и предложить оплатить чистку. Не надо пытаться вытереть чем попало соседа или соседку — просто предложите свою салфетку;
- если кто-то выходит из-за стола — не спрашивайте «куда?». Если выходите сами — извинитесь;
- ешьте в среднем темпе. Искусство состоит в том, чтобы начинать и заканчивать вместе со всеми;
- не жалуйтесь на плохой сервис;
- за столом не принято говорить о здоровье (о хорошем или плохом). Если нужно принять таблетку — примите, не нужно объяснять, зачем и почему.

ЛЕКЦИЯ № 4.

Тема: Национальные особенности делового общения.

ПЛАН:

1. Различия культур.
2. Культурный шок при контакте с чужой культурой.
3. Отношение к подаркам и цветам в разных культурах.
4. Чаевые в гостинице и ресторане в разных странах.
5. Стили рукопожатий.
6. Принципы международного бизнес-этикета.
7. Особенности национальных стилей переговоров.
8. Невербальные средства общения.

Этикет, ментальность и общение

Путешествуя, вы не раз столкнетесь с непривычным. На Востоке, допустим, вас удивит то, что суп подают в конце обеда. Не следует шуметь по этому поводу и требовать суп в начале обеда, это может обидеть хозяев. В Японии, например, хозяева долго будут извиняться за то, что нечем угостить гостя, хотя стол будет ломиться от кушаний. В турецкой семье вас могут пригласить провести время в бане. Баня в Турции — своеобразный клуб, где беседуют, слушают музыку. В Таиланде не принято говорить о жаре, чтобы не обидеть местных жителей. Англичане будут потрясены, если вы опоздаете на встречу на 10—15 минут. В Греции, напротив, приходите к обеду в точно назначенное время даже неприлично, хозяин может подумать, что вы пришли для того, чтобы поесть.

В межкультурных контактах часто делаются ошибки только потому, что люди незнакомы с нормами и правилами коммуникации, принятыми в другой культуре. А это нередко оборачивается межэтнической напряженностью, экономическими потерями, испорченными человеческими отношениями.

Мы, как правило, не осознаем себя в качестве продукта культуры и редко задумываемся о том, что поведение представителей других культур определяется иными традициями. Трудно игнорировать тот факт, что многое в повседневной жизни человека основано на нормах его собственной культуры. Между тем в каждой культуре есть свои законы, свои глубоко целесообразные нормы и правила поведения (см. Приложение).

Мудрость межкультурного взаимодействия заключается в том, чтобы не спешить с выводами, когда люди делают, на ваш взгляд, что-то странное. Надо постараться понять их культуру.

Таким образом, для успешных межэтнических контактов необходимо уметь объяснить особенности культуры того или иного народа. «В чужой монастырь со своим уставом не ходят», «Свой обычай в чужой дом не вноси», — эти и другие пословицы свидетельствуют о том, что наши предки придавали большое значение традициям.

Как отметил российский этнограф С. А. Арутюнов, этнические различия проявляются в том, как люди одеваются, как они едят, каковы их излюбленные

позы стояния или сидения, хотя все люди на земле одеваются, едят, стоят и сидят. В этих различиях проявляется и то, что разные этносы обладают и характеризуются разными культурами. Параллельно с речевым языком существует и язык внеречевой, т. е. язык материальной и поведенческой части культуры.

Манеры поведения людей имеют глубокие культурные корни. Многие манеры мы легко перенимаем, без затруднения согласуя их со своими взглядами на жизнь. Испанцу не нужно объяснять, что такое честь; японцы — знатоки правил хорошего тона; шведы, немцы и англичане убеждены в своей честности. Честь, долг, любовь, справедливость, благодарность и месть — жизненные принципы немцев и китайцев, арабов и полинезийцев.

То, что понимают под словом «долг» в китайской и американской культурах, совсем не одно и то же. Романтическая любовь по-разному понимается во Франции и Финляндии. Английское представление о мести имеет мало общего с сицилийским. Китайцы атрибутом ума считают трудолюбие, ответственность перед обществом. Трудолюбие — важная черта немца и японца. Но немцы трудятся планомерно, а японское трудолюбие означает получение удовлетворения от процесса труда. Русское трудолюбие носит авральный и азартный характер.

Люди, принадлежащие к разным культурам, по-разному представляют идеал совершенной личности. «Настоящий джигит» народов Кавказа отличается от русского «доброего молодца». «Добрый молодец» красивый, трудолюбивый, честный. Кавказский джигит проявляет силу воли, воинскую доблесть, обладает чувством собственного достоинства. Чуваши говорят о семи добродетелях: трудолюбии, здоровье, уме, дружбе, доброте, целомудрии, честности. Буряты — о «девяти доблестях мужчины»: в отношениях — согласие, на море — пловец, на войне — богатырь, в учении — глубина мысли, во власти — отсутствие лукавства, в работе — мастерство, в речах — мудрость, на чужбине — непоколебимость, в стрельбе — меткость.

Сегодня вместо понятия «национальный характер» все чаще употребляется категория «ментальность».

Традиции воспитания детей неодинаковы у разных народов, так же, как и в разные эпохи. Если сравнивать традиционные стили воспитания детей по степени их строгости, соотношению наказаний и поощрений, то можно утверждать, что существуют японский и английский стили воспитания.

В Японии учитель чаще обращается к поощрениям, чем к наказаниям. Воспитывать означает не ругать за то, что уже сделано плохо, а, предвидя плохое, обучать правильному поведению. Японские родители высказывают свои требования детям в форме просьб, щадя чувства ребенка. Детей обучают конкретным навыкам поведения, всячески внушая им уверенность, что они способны научиться управлять собой, если приложат усилия.

С европейской точки зрения, детей в Японии невероятно балуют. Им ничего не запрещают. Взрослые совершенно не реагируют на плохое поведение детей, словно не замечая его. Первые ограничения начинаются в школьные годы, но вводятся они постепенно. По мере взросления жесткость правил поведения

сильно возрастает.

В Англии же, наоборот, англичане считают, что чрезмерное проявление родительской любви и нежности приносит вред детскому характеру. В их традициях — относиться к детям сдержанно. Наказывать детей в Британии — это не только право, но и обязанность родителей. Баловать детей — значит портить их.

Правила приличия, существующие у одного народа, другими могут восприниматься как правила неприличия. Советский писатель И.Эренбург в романе «Люди, годы, жизнь» пишет: «Европейцы, здороваясь, протягивают руку, а китаец, японец или индеец вынуждены пожимать конечность чужого человека. Если бы приезжий совал парижанам босую ногу, вряд ли это вызвало бы восторг». Англичанин, возмущенный проделками своего конкурента, пишет ему: «Дорогой сэръ, Вы мошенник»; без обращения «дорогой сэръ» он не может начать письмо. Христиане, входя в церковь, снимают головные уборы, а еврей, входя в синагогу, покрывает голову. В Европе цвет траура черный, в Китае — белый. Когда китаец видит, как европеец или американец идет под руку с женщиной, порой даже целует ее, это кажется ему чрезмерно стыдным. Если к европейцу приходит гость и восхищается картиной, вазой или другой безделушкой, то хозяин доволен. Но если европеец начнет восторгаться вещицей в доме китайца, то хозяин дарит ему этот предмет — этого требует вежливость. В детстве нас учили, что нельзя ничего оставлять в тарелке. В Китае к чашке риса, которую подают к концу обеда, никто не притрагивается — нужно показать, что ты сыт.

Мы при входе в дом снимаем головные уборы, а японцы — обувь; у нас мужчины подают женщинам пальто, а у них — наоборот. Мы при встрече говорим друг другу «Здравствуй!». А в Монголии скотоводы-кочевники говорят друг другу при встрече: «Пусть ваши овцы будут жирными», казахи — «Мал калай» (Как твое животное?). У многих народов приветствие является пожеланием удачи, здоровья, счастья.

Привычному для нас жесту хлопанья в ладоши в культурах разных народов придается неодинаковое значение. В европейской традиции хлопки в ладоши — жест одобрения, поощрения, радости. Яркий пример тому — театральные аплодисменты. Азербайджанец, хлопая в ладоши, показывает, что он разочарован, абхазец — что удивлен, таджик — что кто-то умер.

Турист может попасть в разные ситуации. Его могут обсчитать в ресторане, подать холодный бифштекс и теплое пиво, разместить в неубранном номере. По этому поводу несколько советов. Претензии следует предъявлять не горничной в гостинице, не повару в ресторане, а той организации, которая вас обслуживает, своему gidу, менеджеру отеля, ресторана. Претензии высказывает руководитель группы в корректной форме, спокойным тоном.

Вот еще некоторые советы туристам.

- Не забывайте, что от ваших поступков зависит мнение о вашей стране.
- За границей ведите себя спокойно.
- Не привлекайте внимания своей одеждой, одеваться надо скромно, согласно принятым стандартам.
- Петь можно лишь тогда, когда вас об этом просят.

- Не старайтесь отличиться там, где заведомо известно, что вы проиграете. А выиграв, не слишком бурно выражайте свою радость.
- Помните, что красочные выражения вашего языка не всегда в прямом переводе совпадают с иностранным.
- Старайтесь разобраться в том, что вам незнакомо, что видите впервые.
- Не пытайтесь поучать, лучше учите сами.

При налаживании деловых контактов с зарубежными партнерами и поездках за границу следует ознакомиться с обычаями и этикетом этих стран и некоторыми правилами поведения. Главная черта, которая присуща всем европейским бизнесменам, — это пунктуальность. Никто в европейских странах не любит, если приглашенные опаздывают на деловую встречу. Приходить на встречу принято за 10 — 20 минут до назначенного времени.

Специалистам сферы туризма и гостеприимства необходимо знать национальные особенности своих клиентов (партнеров), их привычки, вкусы, наиболее приемлемые формы проведения досуга. С этой точки зрения целесообразно дать характеристику некоторым национальным особенностям туристов, с которыми работают сотрудники гостиничных предприятий всего мира (см. Приложение).

По мнению топ-менеджеров европейских гостиниц, лучшими туристами являются аккуратные японцы. На последнем месте путешественники из Франции, немного лучше позиция у туристов из Индии, Китая и России. Респонденты указали причины нелюбви к индийским туристам — это их шумность, неряшливость и невоспитанность. Американцы оказались самыми вежливыми, а англичане, напротив, — самыми грубыми наряду с русскими и канадцами.

Несомненным лидером опроса стали японцы, получившие в свою пользу на 35 % голосов больше, чем занявшие второе место американцы.

Несмотря на результаты опроса, европейские отели с нетерпением ждут приезда британских гостей, так как они наряду с американцами и российскими туристами тратят во время отдыха больше всего денег. Но на самом деле не россияне, а жители Великобритании — самые расточительные туристы в Европе. Об этом свидетельствуют данные опроса, проведенного компанией Eupore Assistance.

Согласно полученным результатам в среднем британцы тратят за отпуск 2579 евро. На втором месте в списке самых расточительных оказались жители Бельгии, которые тратят в среднем 2120 евро. А вот самыми бережливыми европейцами можно назвать испанцев. Они тратят на отдыхе в среднем 1910 евро. Россияне в первую десятку не вошли.

Одной из основных проблем менеджеров гостиниц является необходимость наиболее комфортного расселения курящих и некурящих гостей. Работникам отелей необходимо иметь в виду, что наибольшее число курящих проживает в Монголии, где курят 67,8 % совершеннолетних. В первую пятерку самых курящих стран мира входят также Китай, Кения, Камбоджа и Намибия. Из стран бывшего СССР Армения на шестом месте, Казахстан и Кыргызстан заняли соответственно 13-е и 14-е места, Беларусь — 23-е, Эстония — 47-е.

Больше всего курят жители Греции — в среднем 8,6 сигареты в день. В первую пятерку самых курящих стран входят также Болгария, Япония, Босния и Словения. Россия разделила 8-е место с Латвией: в этих странах в среднем выкуривают 5,8 сигареты в сутки.

Из приведенных выше характеристик национальных особенностей туристов из различных стран мира становится понятно, что для лучшего функционирования гостиничных предприятий, принимающих иностранных гостей, необходимо знать и учитывать эти особенности в своей работе.

Сохранение национального колорита

Сотрудничая с иностранцами, приходишь к выводу, что люди чужой культуры порой видятся нам странными. Иногда кажется, что с партнером невозможно достигнуть согласия, заключить контракт, но недопонимания можно избежать, если не только знать, но и учитывать национальные особенности своих клиентов и партнеров.

Говоря о национальных особенностях, важно понимать, что каждая культура подразумевает под интеллектом. На Западе — это совокупность умственных способностей человека, в Китае — терпение, в Африке — дружелюбие. В России акцент обычно делают на морально-этических компонентах.

В мире очень много наций, национальностей и народов, культуры которых сталкиваются между собой при выезде за рубеж. И задачей служащих гостиничного предприятия является сгладить все эти противоречия, сделать отдых иностранных туристов комфортным, безопасным, запоминающимся. Ведь только в этом случае клиент захочет вернуться к вам еще не один раз. А значит — ваша задача выполнена.

Гостиница является предприятием, деятельность которого направлена на обслуживание не только отечественных, но и иностранных гостей. Поэтому неукоснительно соблюдаемым правилом для персонала является уважительное отношение к любым культурным традициям и образу мышления, а также готовность к общению без предрассудков со всеми. Гордость любой гостиницы — это персонал, который может говорить на разных языках и производить хорошее впечатление на гостей уровнем своих знаний и гибкостью общения. Необходимо, чтобы каждый гость мог обратиться к сотруднику гостиницы со своими проблемами, и его желания были не только услышаны, но и по возможности исполнены.

Изучение проблемы национального характера — процесс очень сложный, ведь этот самый характер проявляется скрыто и незаметно: в отношении к окружающему миру, в манере поведения, в способах общения, в склонностях и пристрастиях, в образе жизни, в традициях и привычках. И задачей работников туризма и гостеприимства является понять другие народы, проникнуться тем, что составляет их характер, душу, а понять — означает принять.

В каждой стране, у каждого народа существуют свои национальные обычаи и традиции. Важны ли они при встрече представителей двух культур? Существуют две точки зрения. Первая сводится к тому, что в современном мире происходит «размывание» национальных границ, формирование единых норм и

правил. Например, японец, который получил образование в США, воспринимает особенности американского мышления и поведения. Вторая точка зрения, наоборот, отводит национальным особенностям центральное место в международном общении. Ее сторонники полагают, что трудности на переговорах возникают в связи с различиями в ожиданиях. Шведский исследователь К. Йонссон отмечает, что при сотрудничестве национальные различия не замечаются, а стоит возникнуть конфликту, как они начинают играть важную роль.

Культурный шок (от англ. *cultural* — «культурный» + *shock* — «удар», «потрясение») — бессознательная реакция человека при контакте с чужой культурой, состояние психологического замешательства и духовной дезориентации, которое переживает неподготовленный человек, оказавшийся в чуждой для него социокультурной среде.

Это понятие широко используется в этнической психологии, культурной антропологии, культурологии, в рекреологии (междисциплинарной науке о рекреационных системах, основанной на концепциях экологии человека). Признаки культурного шока хорошо изучены на примере мигрантов, подавляющее большинство которых так или иначе переживают стресс от соприкосновения с новой для себя культурной практикой.

Зарубежная туристическая поездка, как правило, не сопровождается глубоким потрясением человека от его столкновения с культурой других народов. Вместе с тем отдельные признаки культурного шока могут возникнуть в особенности у тех, кто впервые оказывается на отдыхе в совершенно незнакомой стране.

Минимизировать подобную реакцию туриста можно в том случае, если его подготовить к встрече с другой социокультурной реальностью, предварительно проинформировать об основных нормах поведения в различных местах.

Похожие на культурный шок реакции могут испытать представители местного населения в тех случаях, когда их территория внезапно становится местом паломничества зарубежных туристов. Это требует от организаторов туристической деятельности специальных усилий по нейтрализации у жителей данного синдрома.

Сегодня каждый выезжающий за рубеж турист должен тщательно готовиться к поездке. Любой турист за границей испытывает на себе влияние нескольких культур:

- культуры страны, из которой он прибыл;
- культуры страны, где турист отдыхает;
- культуры обслуживания;
- культуры отдыха туриста.

Все перечисленные культуры взаимодействуют и оказывают влияние как на клиентов, так и на местных жителей, на культуру обслуживания туристов из тех или иных стран.

Культура страны, из которой прибыл турист («культура своей страны»), — это система ценностей, убеждений, совокупность нравственных стереотипов, форм поведения, опыта и знаний, которые закреплены за гражданином своей

страны, и через которые он воспринимает окружающий мир.

Культура страны, где турист отдыхает, — «чужая культура» — это понятие, идентичное «культуре своей страны», с той разницей, что ценности и убеждения, формы поведения, образ жизни и традиции различных стран, народов отличаются друг от друга.

Культура обслуживания — это степень совершенства (уровень развития) процесса обслуживания населения в психологическом, эстетическом, этическом, организационно-технологическом аспектах.

Культура отдыха туриста — проведение человеком свободного времени посредством активности в отдыхе, в соответствии со своими вкусами и предпочтениями.

Культура другой страны начинается для иностранца с непривычной пищи, непонятной мимики и поведения окружающих. Большинство туристов ограничивается минимальным знакомством со страной, в которой собирается провести отдых, но часто подобная информация вводит людей в заблуждение, т.е. ее трудно оценить объективно.

Различные культуры — это разные языки, обычаи и традиции. У человека, приезжающего в чужую страну, возникает чувство недоумения при общении и соблюдении чужих обычаев. Разница в культурах вызывает культурный шок, т.е. плохое настроение, чувство несостоятельности, психологический и физический дискомфорт.

Существенную помощь в преодолении таких состояний оказывает крепкая связь с собственной культурой. Люди, крепко связанные с собственной культурой, легче переносят столкновение с культурой чужой страны.

Еще одним способом преодоления негативных последствий при столкновении культур считается то, что во всем мире гостиничный бизнес основан на европейских стандартах. Туристы могут позволить себе посещать чужие страны, не оказываясь при этом во власти их обычаев.

Можно сказать, что европейская культура обслуживания в отелях служит фильтром восприятия чужой культуры. Результат этого — отсутствие переживаний, негативных эмоций, стрессового состояния. Но подобный «фильтр» в отеле препятствует восприятию жизни и быта других народов, их культурного достояния — всего того, что воссоздает уникальную атмосферу туристического города. Кроме того, европейская культура обслуживания — это эффективное средство преодоления культурного шока в том случае, если все клиенты отеля являются представителями одной культуры, одной страны. Для эффективного использования туристических ресурсов для приема туристов, особенно иностранных, следует тщательно изучать их образ жизни, особенности национального характера, уровень подготовки и возможность адекватного восприятия объектов туристического интереса. Все эти показатели и характеристики учитываются при проектировании туристического продукта.

Отношение ко времени

Во всех странах совершенно по-разному относятся к такой категории как время. Американский психолог Э. Холл критерием отношения ко времени считает величину допустимого опоздания на встречу. Он выделил пять

временных интервалов при опоздании в западных странах:

- 1) время невнятного бормотания (вместо объяснения человек бормочет нечто нечленораздельное, так как опоздание незначительное) — до 5 минут;
- 2) время небрежного извинения — до 15 минут;
- 3) время легкой обиды — 20 — 30 минут;
- 4) опоздание средней грубости — до 40 минут;
- 5) оскорбительное опоздание — свыше 40 минут.

К вопросу о времени характерен случай с американским послом в латиноамериканской стране. Он прибыл на встречу с министром ранее назначенного срока. Однако его не приняли и через 15 минут после оговоренного времени. Посол постарался дипломатично выяснить через секретаря, знает ли министр, что его ждут в приемной. Наконец, прошло 45 минут — то время ожидания, которое по американским меркам является свидетельством умышленного желания оскорбить человека. Посол наговорил грубостей, чем осложнил отношения. По мнению же министра, волноваться было совершенно незачем. Ведь 45 минут в Латинской Америке — это время невнятного бормотания.

Поведенческие культуры народов мира психологи условно делят на три типа:

1) *моноактивные* — культуры, в которых принято планировать свою жизнь, составлять расписания, организовывать деятельность в определенной последовательности, заниматься только одним делом в данный момент. К этой группе принадлежат немцы и швейцарцы;

2) *полиактивные* — подвижные, общительные народы, привыкшие делать много дел сразу, планирующие их очередность не по расписанию, а по степени относительной привлекательности, значимости того или иного мероприятия в данный момент. Сюда относятся такие народы, как итальянцы, латиноамериканцы, арабы, испанцы. Россия занимает промежуточное положение между этими двумя культурами. Например, договариваясь с партнером встретиться через неделю, русские менеджеры обычно говорят: «Давай накануне созвонимся». Это означает, что не исключена возможность отмены назначенной встречи;

3) *реактивные* — культуры, придающие наибольшее значение вежливости и уважению, предпочитающие молча и спокойно слушать собеседника, осторожно реагируя на предложения другой стороны. Представители этой категории — китайцы, японцы и корейцы.

В культурах исламского мира время движется циклически: в соответствии с восходом и заходом солнца, сменой времен года. Менеджеры — представители этих культур не торопятся. Они следуют арабской пословице: «Когда Аллах делал время, он сделал его достаточно». Для них совершенно неприемлема такая мотивация, как: «Торопись, а то опоздаешь!»; «Второго шанса может и не быть!». Жители этих стран считают, что второй шанс есть всегда. А в следующий временной цикл человек будет мудрее и сможет лучше подготовиться. Яркими представителями реактивных культур являются Саудовская Аравия и Афганистан.

На вопрос: «Если у вас назначена встреча с другом, как долго вы намерены ждать его?» — жители высокоиндустриальных стран (США, Японии) давали ответ в минутах, представители культур, средних по сложности (Греции, Италии), — в часах, а в традиционных обществах (некоторые культуры Африки и Латинской Америки) — в сутках.

У разных народов разное ощущение времени и разная степень пунктуальности. Это касается как прихода на встречу, так и ухода с нее. Нелегко собрать вместе людей разных национальностей. «Как спланировать вечеринку, — пишет Р.Льюис, — если японцы придут на 10 минут раньше, немцы и шведы — вовремя, американцы и британцы — чуть позже, французы — после них и бразильцы — через час после того, как она уже должна была закончиться? Американские бизнесмены могут так увлечься обсуждением своих дел за напитками, что забудут о вечеринке, не говоря уже о времени. Латиноамериканцы могут тараторить бесконечно. Британцы, немцы, голландцы, швейцарцы и японцы относительно дисциплинированы в том, что касается ухода вовремя, чего не скажешь о датчанах, шотландцах, славянах и ирландцах. В Азии закончить вечер входит в обязанность хозяина, в Европе и США это обычно зависит от гостя».

Выбор подарка

Согласно сложившимся правилам при первой встрече подарки дарят хозяева, а не гости. Поэтому нужно обязательно преподнести что-нибудь в подарок о вашей встрече в знак того, что гостя рассматривают как почетного партнера и собираются с ним сотрудничать дальше. При последующих встречах обмен подарками становится обязательным. Некоторые российские бизнесмены считают, что подарки должны делать им «богатые иностранцы». Советуем вам не думать так, ваше достоинство должно стоить дороже.

При подготовке подарков надо всегда думать, кому и что вы собираетесь подарить. Если вице-президенту вы подарите такой же подарок, как и президенту фирмы, это расценят как оскорбление. Особенно чувствительны к нарушениям субординации японцы, корейцы, китайцы. Повышенное внимание следует уделять упаковке подарков. Подарки должны быть в красивых коробках, привлекательной оберточной бумаге, с ленточками и т.д.

Существует обычай — гость благодарит хозяев цветами или небольшим подарком. Цветы можно принести с собой или послать заранее, иногда отправить после посещения гостей в знак благодарности. Нужно ли распаковывать букет? Если цветы упакованы в прозрачную фольгу, то нет. Но если они еще и в плотной бумаге (чтобы не замерзли), то необходимо их распаковать перед вручением.

Каждый любитель цветов знает о том, что они имеют собственный язык. Любое отношение можно выразить с помощью хрупких цветков. Конечно же, даже эксперты имеют различные мнения по поводу «истинного значения» цветов.

Хотя все цветы выражают внимание и любовь, существуют более **традиционные значения** для некоторых из них.

Если женщина любит сладкое, конечно, ей нужно подарить коробку конфет, но подумайте. Может она как раз хочет похудеть, тогда этот подарок

вряд ли доставит ей удовольствие. Вы хотите подарить мужчине зажигалку? А он решил бросить курить, поэтому такой подарок тоже будет малоприятным.

Дарить надо тактично, сопровождая дарение приятными словами, краткими пожеланиями, шуткой. Если вас пригласили домой, то лучший подарок — живые цветы (в Китае дарят неживые цветы). Нельзя дарить вещи, бывшие в употреблении, за исключением антиквариата. Принимать подарки следует тактично: поблагодарить, распаковать, выразить удовольствие (восторг). Если подарок был подарен через третье лицо, нужно позвонить и выразить благодарность или поблагодарить в письме.

Отказаться от подарка можно только в том случае, когда принять его неприлично или он слишком дорогой (чтобы не чувствовать себя должником). При отказе подчеркните, что вы благодарны за внимание, и объясните причину отказа. Начали отказываться — отказывайтесь до конца!

За рубежом модны наши художники, поэтому в подарок можно подарить палехскую брошь, запонки из янтаря, гжельскую керамику. Для президента компании престижный подарок — это авторская картина, оригинальная чеканка. Сегодня уже не рекомендуется дарить матрешек и самовары: они есть почти у всех иностранцев. Следует избегать повторения подарков, за исключением спиртных напитков. Подарок будет весомее, если его украсить гравировкой с инициалами того, кому его собираются дарить, или эмблемой вашей компании. И, наконец, если вам часто приходится встречаться со своим партнером, с подарками нужно когда-то остановиться, и вам лучше остановиться первыми, при этом партнер будет чувствовать себя победителем в этом состязании. Никогда не дарите предметы туалета (носки, рубашки, шляпы, парфюмерию, исключение составляют галстуки).

Где бы вы ни были, вы должны быть достойными представителями своей страны. Вам надо быть очень внимательными к обычаям и традициям партнеров.

Символы цвета

Цвет занимает важное место в международном этикете. Поэтому при посещении другой страны следует учитывать то, что обозначает цвет, например:

красный цвет — любят в Мексике, Норвегии, Ираке и не любят в Ирландии; в Китае это цвет праздника, знак удачи, счастья, достоинства, благородства, в Индии означает жизнь, действие, энтузиазм;

розовый — вместе с бледно-голубым у американцев ассоциируется с косметикой;

оранжевый — стимулирует эмоциональную сферу, создает ощущение благополучия и веселья. Очень любим голландцами;

желтый — привлекает внимание раньше и сохраняется в памяти дольше, чем другие цвета. В Бразилии — символ отчаяния, а в сочетании с фиолетовым — болезни. Для мусульман — символ смерти. В Китае наиболее популярен после красного, является символом империи, большинства праздников и тайных обрядов, в Индии — цвет солнца, символизирует великолепие и сияние, в России часто воспринимается как знак разлуки, измены;

зеленый — любят в Мексике, Австралии, Ирландии и Египте. В Китае — это цвет юности и символ роскошной жизни, в Индии он символизирует мир

и надежду, для мусульман — хранитель от дурного глаза.

Чаевые

Есть два вида чаевых — оказывающие воздействие и выражающие благодарность.

Оказывающие воздействие чаевые вы можете дать метрдотелю, который сохранил для вас ваш любимый столик. Этот вид чаевых обычно дается человеку с целью показать, что вы цените его за обслуживание или за то внимание, которое было вам оказано.

Выражающие благодарность чаевые — форма признания того, что человек сделал для вас, прислуживая вам, выполняя ваши просьбы и т.д. Их нужно давать после того, как вас обслужили.

Чаевые приняты во многих странах, только в одних они распространяются на большее количество различных услуг, в других — на меньшее. Размер чаевых также варьируется в зависимости от страны вашего пребывания.

В ресторане обычно дают чаевые, исходя примерно из 10 — 15 % от стоимости заказа. Однако если заказ очень большой, то от этого правила следует отойти, уменьшив чаевые. Если же вы хотите особо отметить оказанную вам услугу, можете превысить эти 15 %. Не надо предлагать очень большую сумму чаевых, лучше потратьте ваши деньги на благотворительные цели.

Если вы устраиваете прием дома или в офисе и приглашаете помощников (официантов, барменов), их также уместно будет отблагодарить чаевыми. Чаевые даются обычно носильщику (1 — 2 доллара), водителю такси. В ряде стран при отъезде из гостиницы принято оставлять мелочь на столе в качестве чаевых для горничной. Чаевые даются лишь после того, как вас обслужили. Не следует начинать знакомство с чаевых в надежде, что к вам отнесутся по-особому. Избегайте также обременять посторонних своими излишними просьбами, оправдывая себя тем, что вы их потом отблагодарите чаевыми. Давая чаевые, старайтесь не обидеть человека. Не принято давать чаевые стюардессам, шеф-повару в ресторане. Нелепо выглядит попытка предложить деньги попутчику по купе в поезде за то, что он помог вам снять с верхней полки чемодан. Неуместные чаевые могут не только создать неловкость, но и выглядеть как взятка должностным лицам. Поэтому, например, не дают чаевых полицейским, даже если они оказали вам услугу. Во всех этих случаях используются иные средства. Вы можете ограничиться словами благодарности, например, стюардессе, попутчику, полицейскому или подарить сувенир тем, кто долго работал с вами, например, переводчику. При выборе подарка или сувенира имейте в виду, что вряд ли у вашего переводчика, который не один год работает с российскими делегациями и не раз бывал у нас в стране, вызовет восторг пятая матрешка, подаренная вами.

Вот несколько рекомендаций американского специалиста по этикету Э. Пост, которые помогут вам правильно определить суммы для выражения вашей благодарности в зависимости от ситуации.

Метрдотель. Если вы постоянный посетитель ресторана, считайте необходимым давать ему от 10 до 20 долларов после нескольких посещений ресторана.

Официант. Чаевые для официанта должны составлять 5 — 10 % от общей суммы счета. Если вас великолепно обслужили, вы должны вручить до 20 % от общей суммы счета.

Помощник официанта, убирающий грязную посуду со стола. Менеджер ресторана должен передать ему 15 — 20% от суммы, оставленной официанту.

Бармен. 15 % всей суммы чаевых (не меньше 50 центов) должны быть оставлены для бармена.

Стюард, подающий вино. Оставьте от 3 до 5 долларов чаевых стюарду за то, что он открывал бутылку у вашего стола, а также наполнял фужеры. Вы можете дать чаевые прямо ему (ей) в руку, оставить у метрдотеля, указать сумму, которую вы оставляете для этого человека, на вашем счете.

Гардеробщик. Ему необходимо давать 50 центов за каждое пальто или другую верхнюю одежду и за каждый предмет.

Парковщик. Один или два доллара следует дать за то, что вашу машину парковали, а потом подогнули, когда вы вышли.

Служащий туалета. Дайте ему от 50 центов до 1 доллара. Чаевые дают и служащим во многих отелях.

Водитель автобуса. Если вам оказали любезность и подвезли (бесплатно) до отеля на автобусе, курсирующем от аэропорта до отеля (и обратно), в порядке вещей дать чаевые водителю в размере 15 % от той суммы, которую вы заплатили бы, воспользовавшись такси.

Беллман (подносчик багажа). Этому человеку следует дать 0,5 — 1 доллар за каждую единицу багажа как при вселении в номер, так и при отъезде.

Горничная. Если вы останавливаетесь в отеле на 3 — 5 дней, то уместно оставить чаевые (5 долларов) горничной. Оставьте их на туалетном столике в конверте с надписью «Горничной» или отдайте этот конверт клерку за стойкой, когда будете рассчитываться за проживание в отеле.

Служащий рум-сервиса. Уместно добавить 15 % к счету. Иногда чаевые уже включены в счет. Поэтому обязательно прочитайте то, что вы подписываете.

Швейцар. Если швейцар подзывает для вас такси, ему следует уплатить 1 доллар. Некоторые швейцары надеются получить чаевые даже тогда, когда такси уже стоит у подъезда, а они лишь открывают и закрывают дверь для вас. В таких случаях надо руководствоваться здравым смыслом.

Консьерж. Если вам оказали отдельную услугу (приобретение театральных билетов, которые трудно достать, резервирование авиационных билетов), вам надо дать «на чай» от 5 до 10 долларов после выполнения вашей просьбы или перед тем, как вы рассчитаетесь за проживание в гостинице.

Шофер такси. Обычно чаевые для него составляют 5 % от стоимости проезда.

Чтобы избежать грубых ошибок, помните:

- будьте готовы к тому, чтобы дать чаевые. Никогда не хитрите, отказываясь их дать, объясняя это тем, что у вас только крупные купюры;
- планируйте чаевые заранее. Предназначенные для чаевых деньги держите в руке;
- оставляйте «на чай» банкноту, а не горстку мелочи;

- всегда давайте чаевые человеку, который вас обслужил, даже если вы, вероятно, никогда не встретите его снова;
- будьте тактичны, когда вы подсчитываете, сколько дать «на чай». Никогда, например, не кладите для этого на стол калькулятор;
- оставляйте небольшие чаевые даже в том случае, если обслуживание было плохим. Если вы не были удовлетворены обслуживанием, лучше больше здесь не останавливаться.

Особые знаки внимания женщинам

Обычай целовать руки женщинам на протяжении советского периода сохранялся главным образом в кругу формирующейся политической и экономической элиты. При общении мужчины и женщины нужно помнить, что первым приветствовать женщину должен мужчина, однако он не имеет права протягивать женщине руку. Право подать или не подать руку мужчине всегда предоставляется женщине.

Если женщина протянула вам руку для поцелуя, следует осторожно взять ее пальцы своими, слегка склониться над рукой и коснуться губами ее тыльной стороны. Со временем техника поцелуя руки заметно модифицировалась: мужчина теперь часто не склоняется перед женщиной, а берет ее руку, подходит к ней ближе, поднимает руку до уровня своего лица и уже в таком положении целует ее. Такой поцелуй безусловно имеет более интимный характер и не вполне уместен в официальной обстановке или в ситуации знакомства. Поцелуй ладони или запястья будет воспринят окружающими как знак вашей интимной связи с женщиной, а самой женщиной — как сексуальный призыв. Что касается дам, то им следует помнить о том, что если вы подаете руку мужчине, то право выбора, как ее подать — для поцелуя или пожатия, остается за женщиной.

Когда мужчина входит в комнату, в которой находятся несколько женщин, он должен либо поцеловать руку у каждой из них, либо не целовать руку ни у одной. Аналогичное правило соблюдается и относительно рукопожатия: нельзя пожать руку одному из присутствующих и кивнуть остальным: это может быть воспринято как знак пренебрежения.

Отношение к поцелую рук весьма различается в разных странах. Так, например, если в Германии и Австрии дамам целуют руки лишь в особенно торжественных случаях, то в Польше это едва ли не единственная приемлемая форма приветствия: встречая женщину и прощаясь с ней, мужчина обязательно целует ей руку. Все это придает обыденному общению польских мужчин и женщин особенный галантно-романтический оттенок.

Прическа как атрибут этикета

Этикетным признаком служит и прическа. Вспомните русские народные песни: «Рано мою косоньку на две расплетать» или «Расплела бы я русу косоньку, да сидела б я дома». Девушка, носившая одну косу, — признак ее девичества, могла себе позволить поведение, которое было невозможно для замужней женщины: последней нельзя было ходить на вечеринки, парни не могли провожать ее домой. После того, как девушка выходила замуж, ее косу расплетали на две. Кое-где в мордовских деревнях сохранился обычай — пробор посреди головы делает лишь замужняя женщина.

Прическа человека во многом зависит от его характера. Именно поэтому профессиональные визажисты прежде всего предпочитают познакомиться с человеком по прическе. Если вы видите перед собой человека с прической, обрамляющей или прикрывающей лицо — не ждите откровенности: перед вами скрытная натура. Личность же открытая и незакомплексованная не выдержит стрижки, закрывающей лицо, даже челку будет периодически откидывать. Независимый характер, как правило, подчеркивает стрижка «лесенкой» или прядями разной длины. Объем, свобода прически, которая не терпит укладок и фиксаций, ценят вольные натуры. Им постоянно мешают волосы, но и заколки они тоже не любят. Несложно догадаться, что «тихие серые мышки» любят гладкие прически: либо совсем незаметные короткие стрижки, либо длинные волосы, уложенные в строгие прически.

Стили рукопожатий

Приветствие может сопровождаться рукопожатием. Существуют правила относительно того, кто должен подавать руку первым. Однако применять их на практике сложно, так как часто возникают неоднозначные ситуации. Специалист по этикету Ф. А. Кузин в книге «Культура делового общения» высказывает следующее мнение: инициатором рукопожатия должен быть тот, кто «снисходит» до партнера, а «снисходит» тот, у кого более привилегированный статус в обществе: это «прекрасный пол», человек более старшего возраста или занимающий более высокую должность.

Рукопожатие, называемое «перчаткой» (захват кисти руки двумя руками), считается рукопожатием политиков. Если люди встретились впервые, то такое рукопожатие вызывает подозрение, осторожность.

Самый агрессивный стиль рукопожатия — тот, когда ладонь направлена вниз. Можно сразу сказать, что равных взаимоотношений с этим человеком вы не достигните.

Некоторые жесты при рукопожатии являются нежелательными, например вялая рука, которая свидетельствует о слабом характере.

Рукопожатие, при котором хрустят кости, говорит, что перед нами человек агрессивный, неуступчивый.

Рукопожатие напряженной рукой или кончиками пальцев показывает, что человек неуверен в себе и стремится удержать собеседника на определенном расстоянии.

Рукопожатие, при котором левая рука держит собеседника за локоть или кисть, приемлемо только между близкими людьми.

И, наконец, рукопожатие, которое вызывает недоверие, а среди деловых людей равносильно социальному самоубийству, так как может закончиться потерей клиента, — это положение, когда левой рукой вы держите собеседника за плечо, тем самым вторгаясь в его интимную зону.

При встрече с бизнесменами из Азии не надо сжимать им ладонь слишком сильно и долго. Западноевропейские и американские бизнесмены терпеть не могут вялых рук.

Отмечено, что степень обязательности рукопожатия при взаимном приветствии или при знакомстве у русских более высока, чем у англичан или

американцев, а количество ситуаций, требующих рукопожатия, на Западе меньше, чем в России. Так, например, англичане, в отличие от русских, редко подают друг другу руку при встрече и практически никогда не делают этого при прощании.

В США рукопожатие характерно, скорее, для официальных случаев, чем для повседневной жизни, а также используется как приветствие при знакомстве, но не является обязательным, когда встречаются старые знакомые или сослуживцы. Женщины пожимают друг другу руки только в том случае, когда они встречаются в первый раз или во время званого приема. Если знакомятся мужчина с женщиной, то они могут подать друг другу руки, но могут этого и не делать, однако в любом случае женщина протягивает руку первой. Иногда возникает неловкая пауза из-за того, что люди противоположного пола не знают, следует ли им здороваться за руку. Обычай обмениваться рукопожатием в США существенно варьируется в разных районах страны и у различных групп населения.

Специфическим образом осмыслялось рукопожатие в русской традиции: оно расценивалось как жест, который имеет характер торговой сделки или заключенной договоренности. И до сих пор люди «бьют по рукам», когда заключают какое-нибудь соглашение. Руки договаривающихся разнимает иногда третий человек, который становится свидетелем и гарантом заключенного соглашения.

Понятие о невербальных средствах общения

Не всю информацию можно выразить словами, они дополняются другими средствами общения — невербальными (неречевыми).

Невербальное общение — вид общения без использования слов, оно играет большую роль в обмене эмоциями. Наблюдения показали, что в процессе общения 60 — 90% информации передается с помощью невербального общения. Его составляют: голос, поза, мимика, жесты, взгляд и др.

Вы знаете элементарные примеры использования невербальных языков. Вместо того, чтобы сказать: «Да», «Согласен», можно кивнуть головой. Вместо «здравствуйте» или «привет» можно протянуть руку. А если вы грозите указательным пальцем ребенку, это означает «перестань». Итак, слов мы не произносили, а коммуникация происходит. Следовательно, человек владеет не только звучащим языком, но и невербальным.

К невербальным (неречевым) средствам общения относятся:

- 1) паралингвистические — интонация, пауза, темп речи, тональность, сила звука. Они обогащают речь и привлекают внимание публики;
- 2) кинетические — совокупность мимики, жестов, движений, поз.

Выделяют следующие основные функции невербального общения:

- 1) функция усиления, когда невербальные средства могут подчеркивать, усиливать, регулировать или даже извращать смысл сопровождаемого ими слова. Учет этого аспекта позволяет более точно и полно расшифровать смысл получаемой информации;

- 2) функция замены, когда жесты могут заменять слова, числа, знаки препинания, действия, расположение предметов;

3) функция верификации, когда невербальными средствами можно проверить словесную информацию.

Особенностью невербального общения выступает то, что его появление обусловлено импульсами человеческого подсознания. Человек, не владеющий специальной методикой контроля невербальных средств, сопровождающих его речь, не может подделать эти импульсы, что заставляет доверять невербальному языку больше, чем обычному. Поэтому обращайте внимание на жесты и мимику собеседника: порой они говорят больше, чем его слова.

Соматический язык

Хотя общение посредством языка телодвижений осуществляется в течение более миллиона лет, научное изучение этого явления началось только в 1970-х гг. Фактически окружающая действительность и люди в ней служат лучшей исследовательской лабораторией. Сознательное наблюдение за своими жестами и жестами других людей — лучший способ исследования приемов коммуникации, используемых самой сложной и неисследованной биологической системой — самим человеком.

Жесты. Понимать так называемый язык тела (body language) совершенно необходимо тому, кто по роду своей деятельности должен убеждать в чем-либо своих собеседников, склонять их к совершению определенных поступков, таких как заключение договоров. Добиться этого вам будет гораздо легче, если удастся завоевать симпатию и доверие к себе. Чтобы человека поняли, ему необходимо соединить слова в предложения, а предложения — в связный текст. То же и с жестами. Понимание жестов помогает нам видеть позицию собеседника.

Вот некоторые примеры жестов.

1. Руки, протянутые вперед ладонями вверх, означают готовность к откровенной беседе.

2. Руки сложены у рта, легкий наклон тела вперед — это готовность выслушать собеседника.

3. Рука вытянута вниз и делает широкий круговой жест — владение темой разговора.

4. Чтобы привлечь чье-либо внимание к факту или мысли, следует сложить большой и указательный палец (или сложить все пальцы руки вместе).

5. Руки, скрещенные на груди, — защита.

6. Руки прикрывают лицо, потирают лоб, виски; человек отводит глаза в сторону — попытка скрыть что-либо.

7. Голова втянута в плечи, нахмуренные брови, слишком оживленные жесты — проявление агрессивности.

8. Сдвинутые колени, тело откинута назад, руки на животе — отступление.

Кроме специальных правил поведения в каждой стране существует свой язык жестов, невербальная речь.

В Голландии поворот указательного пальца у виска означает, что кто-то сказал остроумную фразу.

Говоря о себе, европеец покажет рукой на грудь, а японец — на нос.

В некоторых африканских странах смех означает изумление или

замешательство.

Жест «ноль», образованный большим и указательным пальцами, в США означает, что все идет хорошо, в Японии — деньги, а в Португалии считается неприличным.

В России поднятые брови означают удивление, в Германии — восхищение, в Англии — выражение скептицизма.

Когда француз или итальянец стучит пальцем по своей голове, это значит, что он считает какую-то идею глупой.

Если британец или испанец шлепнет себя ладонью по лбу, этим он покажет окружающим, что доволен собой. Тем же самым жестом немец выразит свое крайнее возмущение по отношению к кому-либо.

Когда голландец стучит себя по лбу, вытянув при этом указательный палец, это означает, что ваша идея ему понравилась, но он считает ее слегка сумасшедшей.

Когда француз чем-то восхищен, он соединяет кончики трех пальцев, подносит их к губам и, высоко подняв подбородок, посылает в воздух нежный поцелуй. Если он потирает указательным пальцем основание носа, это означает, что он не доверяет тому, о ком говорят. Итальянец выражает недоверие, постукивая указательным пальцем по носу. Этот же жест в Голландии означает, что говорящий или тот, о ком говорят, находится в состоянии алкогольного опьянения.

Движение пальца из стороны в сторону в США и Италии означает легкое осуждение или угрозу, в Голландии — отказ.

В арабских странах поднятый вверх большой палец считается проявлением непристойного поведения. Неприличной считается также жестикуляция руками или пальцами. В странах Ближнего Востока деньги или подарки протягивают только правой рукой, если это сделают левой, то тем самым нанесут оскорбление собеседнику. В Алжире или Египте арабский жест подзывания схож с нашим жестом прощания.

Хорошо известно, что интенсивность жестикуляции у представителей восточных и южных народов значительно выше, чем у народов Северной и Восточной Европы. Так, например, в речевом поведении арабов жесты, мимика и звуковысотные характеристики голоса задействованы в гораздо большей степени, чем у русских.

У многих народов Европы, а также у американцев и канадцев, предки которых вышли из Старого Света, жесты и мимика имеют много общего. И поэтому даже при слабом знании языка человек в чужой стране может легко объясниться с помощью жестов. Иначе ситуация складывается при общении людей, принадлежащих к культурам, которые на протяжении своей истории мало соприкасались друг с другом. Так, например, у русских вращательное движение указательным пальцем на уровне пояса имеет значение «закругляйся, хватит болтать», египтянин же может понять его наоборот, как призыв продолжить разговор, так как вращательное движение указательным пальцем перед ртом в Египте означает «говори дальше».

Жест отрицания поворотом головы направо и налево имеет почти всеобщее

распространение и, по мнению некоторых ученых, обусловлен физиологически (поскольку именно так младенец отказывается от материнской груди, если он не хочет есть). Вместе с тем, например, у греков и болгар, отрицание выражается совершенно по-другому, что вызывает естественные трудности при общении с ними: вместо того, чтобы поворачивать голову направо и налево, они резко поднимают ее вверх.

Согласно европейскому этикету умение контролировать свою жестикуляцию, мимику, интонацию и громкость голоса является показателем хорошего воспитания. Повышенная жестикуляция и более выразительная мимика допустимы и естественны в ситуациях особого эмоционального подъема и переживания.

Неприятной для вас может оказаться привычка вашего собеседника крутить что-то в руках, стучать пальцами по столу, потягиваться, почесываться или ерзать на стуле. Незанятые руки во время разговора нужно держать спокойно. Если вы сидите за столом, то считается крайне неприличным держать руки под столом, а если разговор происходит стоя, не забудьте вынуть руки из кармана, не закладываете их за спину или за ремень. Для тех людей, которые не могут справиться с укоренившейся с детства навязчивой привычкой крутить что-то в руках, можно порекомендовать пользоваться четками.

Язык жестов очень развит в арабском мире. Некоторые арабские жесты не имеют эквивалента в русском языке. Если чиновник или полицейский ударяет ребром ладони одной руки по сгибу другой у локтя, то он предлагает показать документы. Рука, вытянутая вперед ладонью вниз, пальцы делают скребущее движение — это просьба о том, чтобы вы подошли. Если арабский собеседник согласен с вами, то он потирает указательные пальцы друг о друга, а остальные пальцы рук будут согнуты. Если арабскому собеседнику понравился ваш острый ум, он хватает вашу ладонь и хлопает по ней вытянутыми пальцами. Этот же жест говорит о согласии заключить сделку. Резкое движение головой назад, поднятые подбородок и брови символизируют отрицание. Во всех странах Ближнего Востока три пальца, сложенные в шепотку и повернутые вверх означают просьбу не торопиться, а если такой жест вы видите в окне проходящей мимо машины — это знак «впереди опасность».

Что думает японец, если европеец, вступая в деловую беседу, не пожимает ему руку? Он сочтет, что европеец уважает его национальные традиции (в Японии не принято здороваться за руку). Но с другой стороны, он может расценить это как неуважение к себе, так как японец знает, что его партнер из того общества, где жест рукопожатия принят.

Согнутый указательный палец у японцев американцы воспринимают как жест попрошайки. Поэтому они часто жалуются на вымогательство японских портье, хотя последние тем и отличаются от всех портье мира, что не берут чаевых.

Язык жестов отражает все богатство способов выражения людьми разнообразных эмоций и настроений. Многие жесты используются подсознательно. Вот наиболее характерные из них.

Жесты открытости:

- развернутые навстречу собеседнику руки;
- расстегнутый пиджак (куртка);
- приподнятые плечи.

Жесты закрытости:

- скрещенные на груди руки (закрытость усиливается, если пальцы сжаты в кулаки);
- посадка на стул, при которой его спинка находится впереди и является как бы щитом;
- одна нога заброшена на подлокотник кресла;
- скрещенные ноги.

Все эти позиции свидетельствуют о том, что ваш собеседник демонстрирует явное превосходство или даже агрессию.

Оценочные жесты:

- рука у щеки означает, что человек над чем-то задумался, о чем-то размышляет;
- подбородок опирается о ладонь, указательный палец вытянут вдоль щеки, остальные сведены вместе и располагаются над подбородком — жест свидетельствует о критической оценке;
- если этот же жест сопровождается наклоном корпуса в сторону от собеседника, то оценка, скорее всего, негативная;
- наклон головы набок — заинтересованность;
- почесывание подбородка — жест размышления и оценки, идет процесс принятия решения.

Жесты с очками. Взгляд поверх очков, опущенных на кончик носа, — негативное отношение. Медленное снятие очков, тщательное протирание стекол, человек грызет дужку очков — средство выиграть время.

Жесты подозрительности и скрытности часто связаны с левой рукой.

Типичные позы и жесты отрицания — сложенные руки, отклоненный назад корпус, скрещенные ноги, голова наклонена вперед, взгляд исподлобья.

Если ступни и корпус повернуты по направлению к выходу, то это ясный знак того, что человек хочет закончить встречу, разговор и уйти. Об этом же говорят касание носа или легкое его потирание обычно указательным пальцем, касание мочки уха или почесывание век.

Жесты уверенности:

- гордая прямая поза;
- пальцы соединяются наподобие купола — это кроме уверенности означает доверительность отношений, но также и некоторое превосходство, самодовольство, уверенность в своей непогрешимости, эгоистичность или гордость;
- руки соединены теснее, чем в купол;
- руки соединены за спиной, подбородок поднят вверх — поза абсолютного превосходства;
- нога на подлокотнике кресла, ноги на столе или кресле;
- при разговоре с кем-то человек дотрагивается до своей собственности (автомобиля и т. п.).

Жесты нервозности:

- покашливание, прочищение горла;
- курение;
- рука прикрывает рот (этот жест передает эмоции, варьирующиеся от сомнения в себе до явной лжи);
 - локти ставятся на стол, образуя пирамиду, вершина которой (кисти рук) расположена прямо перед ртом.

Жесты готовности:

- руки на бедрах, стоя или сидя;
- человек сидит на краю стула, что обычно бывает непосредственно перед заключением контракта или, наоборот, перед тем, как встать и уйти;
- опора на стол широко расставленными руками — призыв выслушать, так как у этого человека есть что сказать.

Жесты неуверенности:

- переплетенные пальцы рук, при этом большие пальцы совершают круговые движения;
- человек сосет или грызет конец авторучки;
- пощипывание ладони.

Жесты напряженности:

- короткое дыхание, частые вскрики и неясные звуки (стон, мычание и т. п.) — это звуковой фон напряженности;
- крепко сцепленные руки — жест подозрения и недоверия;
- плотно сжатые руки;
- показывание указательным пальцем;
- поглаживание шеи ладонью;
- отворачивание лица в сторону.

Жесты самоконтроля:

- руки сведены за спиной, одна сильно сжимает другую;
- скрещенные лодыжки и руки, вцепившиеся в подлокотники кресла.

Жесты скуки:

- постукивание по столу пальцами руки или по полу ногой, пощелкивание колпачком ручки;
- голова лежит в ладони, глаза полуприкрыты;
- машинальное рисование на бумаге;
- пустой взгляд или отсутствие какого-либо движения глаз.

Жесты расположения к себе:

- руки, прикладываемые к груди;
- приближение к другому человеку, если партнер начинает отодвигаться.

Вот как описывает национальную специфику жеста американский филолог Ф. Фолсом: «Русские, англичане, американцы в качестве приветственного жеста пожимают друг другу кисти. Китаец в прежние времена, встречая друга, пожимал руку себе самому. Лапландцы трутся носами. Молодой американец приветствует приятеля, хлопая его по спине. Латиноамериканцы обнимаются. Французы целуют друг друга в щеку. Самоанцы обнюхивают друг друга».

Если вы возьметесь за мочку уха, то оскорбите испанца, грека, итальянца,

а вот португальцу, наоборот, польстите. Если вам что-то попало в глаз, не надо его тереть, потому что араб подумает, что вы его считаете дураком, а латиноамериканка — что вы за ней ухаживаете. Когда итальянцы считают от одного до пяти, выброшенный вверх большой палец обозначает «один», а указательный — «два». Когда считают американцы и англичане, большой палец означает «пять».

Следовательно, стоит отметить, что при толковании жестов нужна осторожность, хотя наблюдение в области жестикуляции способно доставить истинное удовольствие.

Сказанное выше заставляет задуматься над значением невербального языка для психологии общения и взаимопонимания людей, обратить особое внимание на значение жестов и мимики человека, а также порождает желание овладеть искусством толкования этого особого языка — языка телодвижений, на котором все мы разговариваем, даже не осознавая этого.

Дистанция и пространство

О многом говорит **дистанция**, которую выдерживают люди при общении. Отечественные и зарубежные психологи выделяют четыре зоны общения. Каждый человек старается сохранить свою зону **пространства**. На нейтральной территории большинство из нас уважают зоны персонального пространства друг друга и следят за тем, чтобы не вторгаться в них, даже несмотря на то, что люди — общительные и дружелюбные создания.

1. Интимная зона (от 15 см до 46 см). В эту зону человек разрешает проникать только тем, кто находится с ним в тесном эмоциональном контакте. Это дети, родители, супруги, родственники и близкие друзья.

2. Личная зона (от 47 см до 1,2 м). На таком расстоянии происходит общение на официальных приемах и дружеских вечеринках.

3. Социальная зона (от 1,3 м до 3,6 м). Таковую дистанцию выдерживают с посторонними людьми: водопроводчиком, пришедшим заняться ремонтом, новым служащим на работе, людьми, с которыми знакомы не очень хорошо.

4. Общественная зона (более 3,6 м). Такая дистанция выдерживается при общении с большой группой людей, с аудиторией. Это излюбленное расстояние начальников. На таком расстоянии легко отдавать приказы и распоряжения. Если вы хотите добиться чего-либо от вашего начальника, то приблизьтесь к нему на 1,5 м и старайтесь сохранять эту дистанцию.

У народов разных культур существуют различные представления об оптимальном расстоянии между собеседниками. Жители США обычно ведут разговор на расстоянии не менее 60 см друг от друга. Латиноамериканцы, наоборот, при разговоре очень близко подходят к собеседнику.

Каждому из вас приходилось сталкиваться с неприятной манерой посторонних людей приближаться к вам слишком близко, дышать и говорить прямо в лицо, тыкать в нос какими-нибудь бумагами или предметами, желая привлечь к ним внимание, а также дергать вас за рукав, тереть за пуговицу одежды, трогать за руки или плечи. Это вызывает негативную реакцию прежде всего потому, что тем самым посторонний беззастенчиво вторгается в ваше личное пространство. Кроме того, человеку не слишком приятно, когда его

разглядывают вплотную и «обнюхивают», поскольку в этом случае обнаруживаются те черты внешности, которые обычно тщательно скрывают от посторонних глаз.

Следует помнить, что расстояние, на которое вы имеете право приблизиться к своему собеседнику, зависит от степени интимности ваших отношений. Друзья могут обняться при встрече, но деловые партнеры должны держаться друг от друга на расстоянии двух вытянутых рук.

Любой из партнеров по коммуникации должен чувствовать себя свободным и иметь возможность прервать общение в тот момент, когда он сочтет нужным. Поэтому не стоит «запирать» собеседника в угол или у дверей, а также опираться на мебель, загораживая ему выход.

Когда вы находитесь в комнате или небольшом зале и одновременно общаетесь с несколькими людьми (например, в гостях или на приеме), старайтесь держаться так, чтобы не оказаться спиной к тем людям, с которыми вы разговариваете.

Мимика.

Выражение лица является залогом вашего успеха. Окружающие воспринимают вас как интересного собеседника, надежного человека, всегда готового прийти на помощь, именно по многочисленным и разнообразным выражениям вашего лица. Пусть ваше лицо демонстрирует искреннюю заботу и уверенность в себе, так как первое впечатление, которое вы производите на гостя, является очень важным.

До 80 % информации, которую человек сохраняет в памяти, относится именно к внешнему виду собеседника. Если вы способны усовершенствовать ваш внешний вид, улучшить ваше поведение и отношение к себе и к окружающим, то вас, несомненно, ждет успех.

Мимика и жесты очень близки по своим характеристикам. Мимика охватывает игру лицевых мышц (кивание головой — уже жест).

Какая мимика свидетельствует об удивлении? Это поднятые брови, широко раскрытые глаза, опущенные вниз кончики губ, приоткрытый рот.

Как мимически выражается гнев? Опущенными бровями, прищуренными глазами, сомкнутыми губами, сжатыми зубами.

Мимика **печали** — это сведенные брови, потухшие глаза, опущенные уголки губ; счастья — спокойные глаза, приподнятые уголки губ; сосредоточенности — взгляд зафиксирован, мышцы лица напряжены, брови сдвинуты к переносице.

Различают мимику верхней и нижней части лица. В верхней части главную роль играют глаза и лоб, в нижней — рот. Глазная мимика включает не только глазные яблоки, но и веки, ресницы, брови. По движению глаз можно прочесть горе, удовольствие, ярость, симпатию, одобрение, согласие, запрет, разрешение, поощрение. Блуждающий взгляд говорит о том, что людей не интересует то, о чем говорит собеседник. Темпераментных людей отличает живой взгляд, а у уставших — взгляд тяжелый, вялый, бессмысленный, на лбу вертикальные морщины.

Поза. Умение принимать правильную позу в любой ситуации свидетельствует о профессионализме. Конечно, если вы разговариваете с друзьями и сидите, откинувшись на стуле, это ничего не означает. А если вы с кем-то разговариваете в коридоре или выступаете перед публикой, то вы должны выбрать удобную позу не только для себя, но и для аудитории, чтобы на вас было приятно смотреть. Для выражения настроения и выделения элементов речи важна даже походка.

Взгляд может быть жестким, колючим, добрым, радостным, открытым, враждебным. Задержка взгляда на глазах партнера свидетельствует о стремлении к доминированию. А вот женщина улыбкой может разрешить мужчине чуть дольше смотреть ей в глаза. Если говорящий отводит глаза в сторону, он хочет собраться с мыслями. А вот если взгляд отводится часто — это означает, что человек нервничает.

Деловой взгляд. Представьте себе, что на лбу вашего собеседника находится треугольник. Его основание лежит на уровне глаз, а вершина — в центре лба. Направив свой взгляд на этот треугольник, вы создаете серьезную атмосферу, и ваш собеседник чувствует, что вы настроены по-деловому.

Социальный взгляд. Основание треугольника находится на уровне глаз, а вершина — в центре губ. Если вы выберете социальный взгляд, когда будете отчитывать подчиненного, то он не обратит внимания на ваши слова, с какими бы интонациями вы их ни произносили.

Интимный взгляд. Этот взгляд проходит через линию глаз собеседника и опускается ниже подбородка на другие части его тела. Люди показывают таким взглядом заинтересованность в человеке.

Взгляд искоса. Используется для выражения интереса или враждебности.

Понять значения разных взглядов и сопутствующих им движений, а также то, как следует себя вести в той или иной ситуации, вам помогут данные таб. 2.

Улыбка — универсальное средство невербального общения. Психологи говорят, что мы улыбаемся потому, что улыбка помогает нам чувствовать себя счастливее.

О чем говорит улыбка? О радости встречи, о дружелюбии, о расположении.

Помните:

- улыбкой мы запускаем информацию о том, что все хорошо;
- улыбка — это начало управления своими возможностями;
- улыбаясь, мы с любовью отдаем окружающим то лучшее, что совершенным образом создано внутри нас;
- отдавая позитивные эмоции и энергию, мы увеличиваем резервуар для получения новых позитивных чувств и мыслей.

Иностранцы, попав в Россию, недоумевают по поводу того, что русские люди мало улыбаются. И наоборот, мы поражаемся тому, что в Европе и Америке улыбаются всем, всегда и везде. На самом деле объяснение очень простое: в разных культурах улыбки несут разную смысловую нагрузку. «Улыбайтесь, господа, улыбайтесь!» — восклицал Мюнхгаузен.

Российский языковед С. Г. Тер-Минасова писала: «В западном мире, и в англоязычном в особенности, улыбка — это традиция, обычай: растянуть губы в

соответствующее положение, чтобы показать, что у вас нет агрессивных намерений, вы не собираетесь ни ограбить, ни убить. Это — способ формальной демонстрации окружающим своей принадлежности к данной культуре, к данному обществу. Способ очень приятный, особенно для представителей тех культур, в которых улыбка — это выражение естественного искреннего расположения, симпатии, хорошего отношения».

В западном мире улыбка одновременно и формальный знак культуры, не имеющий ничего общего с искренним расположением к тому, кому ты улыбаешься, и, разумеется, биологическая реакция на положительные эмоции, а у русских — только последнее.

Специалист в области этикета Л. В. Павловская, автор книги «Как иметь дело с русскими, или Путеводитель для деловых людей», пишет: «Серьезное, сосредоточенное выражение лица русских на улице — не признак их мрачности, а лишь традиция, считающая улыбку чем-то сокровенным и предназначенным близкому и приятному человеку». В России не принято улыбаться посторонним людям. «Смех без причины — признак дурачины» — гласит русская пословица. И все же помните: «Улыбка — самое короткое расстояние между двумя людьми» (А. де Сент-Экзюпери).

Темп, ритм, интонации, паузы

Голос — это звук, издаваемый человеком при разговоре, пении, крике, смехе, плаче. Голосообразование происходит путем выдыхания воздуха из легких через рот и нос, при этом голосовые связки вибрируют и создают звуковые волны в проходящем через них воздухе.

Что говорит о том, что человек волнуется? Это, конечно, голос. Он может быть высоким, пронзительным, дрожащим, громким.

Еще о волнении свидетельствуют: неожиданные спазмы голосовых связок; изменение ритма разговора; утрата пауз; разрыв слов; форсирование звуков (крик); неуместный смех; учащенное дыхание.

Смысловое ударение может много дать для понимания сообщения, например:

— **Я** никогда не говорил, что он украл деньги («это мог сказать кто-то другой»);

— Я **никогда** не говорил, что он украл деньги («отрицание того, что я когда бы то ни было мог сказать такое»);

— Я никогда **не говорил**, что он украл деньги («хотя, может быть, и думал так»);

— Я никогда не говорил, что он **украл** деньги («например, получил в подарок»);

— Я никогда не говорил, что он украл **деньги** («украл что-то другое»).

Смех

Смех бывает радостным, веселым, ненавидящим, издевательским, искусственным, горьким, сладким и т.д.

Смех с упором на «а» (ха-ха) является открытым — это смех от сердца.

Смех с упором на «е» (хе-хе) — не слишком приятный, этот смех вызывает

что-то дерзкое, завистливое.

Смех на «и» (хи-хи) отражает скрытность, хитрость, иронию (типичен для молодых девушек).

Смех на «о» (хо-хо) является хвастливо-угрожающим.

Смех на «у» (ху-ху) похож на скрытый страх, боязливость.

Помните: у вас никогда не будет второго шанса произвести первое впечатление.

ЛЕКЦИЯ № 5.

Тема: Корпоративный этикет. Культура обслуживания.

ПЛАН:

1. Этико-психологические принципы управленческого общения.
2. Общение между коллегами.
3. Профессиональная культура сотрудников.
4. Профессиональная этика.
5. Правила для работников сферы туризма и гостеприимства.
6. Гостеприимство (странноприимство).
7. Культура речи в сфере обслуживания.
8. Служебный этикет. Противодействие коррупции.
9. Понятие дресс-кода.

Современная наука выделяет несколько этико-психологических принципов управленческого общения.

1. *Принцип создания условий для проявления инициативы сотрудников, их знаний, опыта, способностей.* Здесь имеет место форма делегирования полномочий, т. е. возложение на подчиненного ряда задач из сферы руководителя. Некоторые руководители боятся проявления возмущения со стороны подчиненных, что приводит к снижению эффективности управления.

2. *Принцип полномочий и ответственности.* Каждый работник должен знать свои должностные права и обязанности.

3. *Принцип поощрения и наказания.* Всякий человек стремится к самоутверждению, а руководитель должен уметь видеть и отмечать не только самых активных и добросовестных работников. Но если говорить о наказаниях, то 45 % руководителей предпочитают тактику кнута, а не пряника. Никто не отрицает наказание как меру воздействия на подчиненного, но эта мера не должна быть главенствующей. Разговор-наказание должен строиться по следующей схеме:

- положительные эмоции (высокая оценка личности в целом);
- отрицательные эмоции (анализ проступка);
- и вновь положительные эмоции (надежда, что подобная ситуация не повторится).

Помните, что еще английский философ Ф. Бэкон говорил: «Люди, у которых весьма много недостатков, прежде всего замечают их в других».

Манера общения между коллегами зависит от сложившихся межличностных отношений в коллективе.

В случае если они дружеские, допускается обращение на «ты». Обращение начальника и подчиненного только на «вы» — это инструмент трудовой дисциплины. Обращение с одним на «ты», с другим на «вы» указывает на наличие приближенных.

К своим подчиненным следует обращаться по имени, отчеству или по фамилии, но тогда добавлять: «господин», «госпожа». Не допускайте обращения по имени, да еще и в сокращенном варианте.

По имени можно обращаться к ближайшим сотрудникам, если они молоды и не возражают против этого.

Соблюдайте принцип эмоциональной нейтральности к подчиненным. Вы обязаны относиться ко всем сотрудникам ровно, независимо от личных симпатий и антипатий.

Выдерживайте границы дружбы с подчиненными. Помните, что соблюдение субординации вне службы нелепо.

Общаясь с подчиненными и коллегами, проявляйте максимум доброжелательности, терпеливо слушайте других, не отвергайте их предложения только потому, что вы не согласны.

Лучше использовать в работе с подчиненными приказ или просьбу. Без приказа не обойтись, но он нужен в экстремальной ситуации. Тон должен быть всегда вежливым. Дополнительные поручения лучше давать в форме просьбы.

Большую роль играют поощрения и наказания. Будьте справедливы и тактичны в наказании. При выборе ее формы учитывайте пол, возраст, темперамент подчиненного. Например, замечание легкомысленному молодому человеку можно сделать публично, а вот женщине или пожилому человеку — лучше наедине.

Для руководителя важны умения:

- сменить раздражение и гнев на терпеливое и тактичное отношение к сотрудникам;
- вместо зависти проявлять доброжелательность;
- при неудаче не демонстрировать досаду, а выражать надежду на лучшее.

Приглашая подчиненного на личную беседу, предупредите его сами или через секретаря, сообщите тему беседы, чтобы было время подготовиться. Беседы удобнее проводить в кабинете подчиненного, так как все материалы у него под рукой. Психологами установлено, что большинство конфликтных ситуаций в коллективе происходит из-за незнания административного этикета. Если сотруднику спокойно и доказательно объяснить, что он не заслужил премии, то не будет так называемого «информационного шума».

Во всем мире известно русское гостеприимство, хлебосольство. Но оно проявляется, как правило, когда гости приходят к нам в дом. А если вы встречаете своих партнеров в аэропорту, на вокзале? Ваш поиск такси, умение разговаривать с администратором гостиницы надолго запомнятся вашим гостям, а может и испортить им настроение.

У входа в офис встретить гостей должен не руководитель компании, а кто-то из сотрудников, который проводит гостей, предложит снять пальто и выпить кофе или чаю.

Дорожный этикет

Если мы достаточно хорошо соблюдаем этикет в общении с теми людьми, которые оказывают прямое и постоянное влияние на нашу жизнь, то иногда теряемся, когда дело доходит до дорожного этикета. Может быть, потому, что многие знаки внимания по отношению к нам во время полетов на самолете, поездок на поезде и автомашине мы воспринимаем как должное.

Однако будучи профессионалами в бизнесе, мы всегда должны поддерживать имидж воспитанного человека.

Из-за темпа жизни в наши дни использование для поездок воздушного транспорта стало обычным явлением. По мнению исследователей, существуют определенные факторы, которые больше всего раздражают путешественников во время авиаперелетов:

- сидящий впереди пассажир откидывает спинку своего кресла;
- проходящие мимо пассажиры задевают тебя;
- рядом с тобой оказываются нетрезвые попутчики;
- твой локоть постоянно упирается в соседа;
- в салоне самолета постоянно стоит шум;
- в салоне самолета слишком громко играет музыка;
- на обед подают еду с очень резким запахом.

Ниже описаны ситуации, в которые неизбежно попадает пассажир, и даны советы, пользуясь которыми вы сможете почувствовать себя комфортно в полете.

«Извините. Мне надо выйти». Если вы сели на свое место, то покидать его стоит только в исключительных ситуациях, а не превращать это в правило. Если вы считаете, что в полете вам необходимо постоянно вставать с места и расхаживать по салону самолета, то тогда планируйте это заранее и просите место у прохода.

Совещание в полете. Если во время полета вы хотите обсудить служебные дела с коллегой, начальником или клиентом, закажите себе места рядом, а не через проход. Другие пассажиры наверняка будут вам благодарны за то, что им не надо будет нечаянно подслушивать ваш разговор, да и вам самим будет удобнее беседовать на конфиденциальные темы, находясь рядом.

Отношение к соседу-пассажиру. Во время полета некоторые люди любят завязывать беседу с соседом, сидящим рядом, другим это не нравится. Дорожный этикет предписывает, что прежде чем пытаться начать беседу с соседом-пассажиром, следует понять язык его жестов, чтобы определить, расположен ли сидящий рядом с вами человек поболтать. Нет нужды говорить о том, что совершенно необходимо уважать желания вашего соседа. Допустим, вы не заметили по поведению вашего попутчика, что он против разговора с вами. В таком случае можно начать беседу или после того, как вам подали напиток, или тогда, когда только что подали еду. Если сосед ответил вам кратко, не задал вопроса или не продолжил разговор, то поймите это как намек его закончить.

Отношение к бортпроводникам. К бортпроводникам следует относиться с уважением. Если у вас, например, есть вопрос, то задайте его в тот момент, когда вас обслуживают. Никогда без крайней необходимости не нажимайте на кнопку вызова бортпроводника, проявите такую же любезность к ним, какую вы проявили бы к персоналу ресторана. Если вам что-то нужно, то вежливо скажите: «Когда у вас будет свободная минуточка, могу ли я...». Можете быть уверены, что они оценят ваше уважительное отношение к их времени.

Прощание после полета. Хотя улыбка и слово «до свидания» стали обычным выражением благодарности, когда вы покидаете самолет, только немногие пассажиры благодарят экипаж при прощании. Не важно, какое расстояние вы пролетели на самолете, на вашу улыбку и «до свидания» в ответ вы услышите слова благодарности.

А вот ряд ситуаций, которые характерны для водителей и пассажиров автомобиля, а также советы, как следует вести себя в автотранспорте.

Если вы водитель. Если вы везете в машине пассажиров, то во многих отношениях напоминаете хозяина или хозяйку, которые приглашают гостей в свой дом. Вы во многом выиграете оттого, что будете соблюдать определенные нормы вежливости.

Согласитесь с тем, что ваша машина — продолжение вашего офиса. Вместо того чтобы извиняться за нечистое заднее сиденье или за неисправный багажник, подумайте заранее о содержании машины в порядке. Ваша машина обязательно должна быть чистой как внутри, так и снаружи. То, в каком состоянии вы ее содержите, может повлиять на мнение о вас в глазах окружающих.

Независимо от того, мужчина вы или женщина, ведите себя учтиво по отношению к тем людям, которые становятся «гостями» в вашей машине. Думайте об этом так, как будто вы открываете дверь вашего офиса или дома и приглашаете человека войти. Поступайте просто: вставьте ключ зажигания, разблокируйте машину и сами откройте дверцу. Ваш пассажир сделает из этого соответствующие выводы.

Узнайте, какую музыку предпочитает слушать ваш пассажир. Но лучше всего просто выключить радио и время в пути использовать для беседы.

Спрашивайте вашего пассажира о том, чего бы он хотел: слушать радио громче или тише, чтобы кондиционер работал сильнее или слабее.

Если вы пассажир. Когда вы едете в чьей-то машине к месту назначения и обратно, вы — гость, и ваши манеры должны соответствовать этому статусу. Соблюдайте следующие нормы этикета.

Пусть тон задает человек, сидящий за рулем. Некоторые водители любят поболтать, другие разговаривают мало.

Предоставьте водителю право спросить вас о том, надо ли включить радио, приоткрыть окно, включить (выключить) кондиционер и т.д.

Поведение в машине. Когда вы находитесь в машине со своими коллегами или другими деловыми партнерами, важно также соблюдать правила этикета. Чтобы не совершить трех наиболее распространенных ошибок во время поездок на машине, воспользуйтесь следующими советами.

Используйте автомашину для того, для чего она создана, — не превращайте ее в раздевалку. Женщины не должны смотреться в зеркало заднего вида, чтобы поправить свою прическу или макияж.

Если вам надо поесть в дороге, будьте осмотрительны. Соблюдайте тот же высокий уровень этикета, что и за столом, конечно, в той степени, в какой это возможно в данных условиях.

Заправьте машину до того, как вы посадите в нее пассажира. Если вы

находитесь в длительной поездке, вам, конечно, надо остановиться для заправки. Однако если возможно, откажитесь от этого.

Как пользоваться такси. Правильнее будет садиться на заднее сиденье такси. Если в машину садится более двух человек, то младший должен предложить старшему сесть на заднее сиденье. Один из младших коллег может занять переднее место.

Пассажиры часто могут оказаться в щекотливой ситуации, когда подходит время расплачиваться за такси, в особенности если они занимают различное служебное положение. В подобных ситуациях младшие служащие должны быть готовы оплатить такси, если их старшие коллеги не проявляют желания сделать это.

Бальный этикет

В наши дни все чаще проводят праздничные, торжественные мероприятия с фуршетными столами, оркестровой музыкой, бальными танцами, на которые следует приходить в вечерней одежде.

Между балом и вечером танцев есть два принципиальных различия. Во-первых, если на танцах возраст присутствующих приблизительно одинаков, то на балах могут одновременно присутствовать и учащиеся старших классов, и восьмидесятилетние старцы. И, во-вторых, вечер танцев устраивается более скромно, украшение помещения и угощение на нем по сравнению с балом значительно проще.

Вся ответственность за проведение частного бала ложится на хозяина с хозяйкой, которые решили его дать, однако, к счастью, они могут рассчитывать на помощь тех, кто был включен в список приглашенных. Обслуживание гостей, еда и напитки для бала могут быть предоставлены рестораном гостиницы, где решено проводить торжественное мероприятие. Если его устраивают дома, можно обратиться в агентство по доставке продуктов и обслуживанию гостей. Сотрудники ближайшего цветочного магазина смогут позаботиться об украшении помещения, а специально подготовленные секретари возьмут на себя хлопоты, связанные с приглашением гостей.

Однако независимо от того, насколько деятельность подобных агентств может облегчить организацию бала, право принимать окончательные решения принадлежит тем, кто его дает. Чтобы бал прошел успешно, организаторам следует скрупулезно вникать во все детали подготовки праздника.

Организация общественного бала возлагается на подготовительный комитет, функции председателя которого сопоставимы с функциями хозяйки. Каждому члену подготовительного комитета дают какое-то конкретное поручение по организации бала: один занимается приглашениями, другой — оформлением помещения, остальные — музыкальным сопровождением, угощением гостей и т.д.

Первое, что необходимо сделать, — договориться о встрече с управляющим гостиницы или той организации, зал которой вы хотите использовать для проведения бала. Очень важно при этом выбрать для приглашения гостей такой вечер, когда другое частное лицо или организация

не будут проводить никаких мероприятий, поскольку могут возникнуть проблемы со списком приглашенных. Затем следует договориться с музыкантами, которых вы хотите пригласить для проведения бала. Договорившись о помещениях для проведения бала и о музыке, можно приступить к составлению списка гостей и рассылке приглашений. Это нужно сделать за 4 — 6 недель до проведения бала. Приглашения на балы, частные или общественные, всегда носят официальный характер.

Традиционный костюм для мужчины на официальном балу — фрак, смокинг. Тем не менее в наше время немногие мужчины имеют фраки, поэтому они часто приходят на бал в смокинге. Лишь когда в приглашении сделана пометка «белый галстук», нужно постараться взять фрак на этот вечер напрокат.

Женщины на бал всегда приходят в длинных вечерних платьях. К платьям без рукавов или без бретелек можно надевать длинные перчатки, в которых они проведут начало бала, а перед танцами или ужином смогут их снять. Привлекательность бала именно в том и состоит, что это особый вид приема, который отличается от других своей элегантностью. Поэтому каждый его участник должен постараться сделать все возможное, чтобы элегантно выглядеть и вести себя особенно учтиво.

Организаторы бала встречают гостей у входа в помещение, где будет проходить торжественное мероприятие. Если бал частный, приглашенных встречают хозяин и хозяйка, если общественный — ответственные члены подготовительного комитета. Приветствующие гостей организаторы бала располагаются около входа в зал, в котором проводится вечер, а не перед входной дверью в здание. Гости заходят в отель или частный дом, где организован прием, и перед тем, как подойти к хозяевам и поприветствовать их, снимают в гардеробе верхнюю одежду. После обмена рукопожатиями с хозяевами гости проходят в зал, в котором состоится бал.

На частном приеме каждому гостю (мужчине) необходимо пригласить на танец хозяйку бала, на который он был приглашен, и женщин, рядом с которыми он сидел на обеде. На первый танец он, конечно, должен пригласить свою жену или спутницу. Кроме того, на протяжении вечера ему следует постоянно уделять ей внимание и следить, чтобы один и тот же партнер ее не слишком утомлял.

Женщине, сидящей рядом с мужчиной, другого кавалера на танец приглашать не следует. Однако если женщина сидит с группой других людей, мужчина может подойти к ней и предложить потанцевать. На это предложение она должна ответить: «С удовольствием» или: «Спасибо, только не сейчас — мне нужно немного передохнуть». Если же она откажет одному, но тут же примет приглашение другого, первый может счесть себя оскорбленным. При обычных обстоятельствах, когда женщина хочет танцевать, ей следует это делать с любым мужчиной, который ее пригласит. Но если танцевать ей не хочется, лучше ни для кого не делать исключений. Когда вечер танцев носит официальный характер, не принято, чтобы дамы приглашали кавалеров.

Когда мужчина видит среди танцующих женщину, которую ему

хотелось бы пригласить, он подходит к ней, касается плеча ее партнера, и тот уступает новому кавалеру свое место. После этого пара продолжает танцевать, пока даму не пригласит третий мужчина или не кончится музыка. Первому партнеру, который танцевал с дамой, не следует забирать ее обратно у мужчины, которому захотелось с ней потанцевать, а также приглашать партнершу этого мужчины.

На вечере гостям предлагают ужин «а-ля фуршет», который продолжается около часа или дольше. Собравшиеся берут себе то, что им понравится, и рассаживаются за стоящие рядом небольшие столы, чтобы перекусить. Принято, чтобы даму на ужин всегда провожал ее спутник. Если женщина пришла на бал в одиночестве, хозяин или хозяйка должны проследить за тем, чтобы ее пригласил к ужину мужчина, тоже пришедший без спутницы, либо она прошла к столу вместе с группой подруг.

На ужине гостям подают разные бутерброды, холодные мясные закуски и овощные гарниры к ним. На балу приглашенным на протяжении всего вечера подают крепкие и прохладительные напитки.

Когда вы собрались покинуть частный бал, нужно подойти к хозяину с хозяйкой и поблагодарить их за прием. Если же бал общественный и вас пригласили на него ваши друзья или знакомые, перед уходом нужно поблагодарить их. В том случае, когда на балу присутствует почетный гость или гостья, с ними тоже надо попрощаться.

Помните: манеры состоят из умения ходить, стоять, сидеть, говорить и танцевать.

Понятие культуры сервиса

Культура сервиса — это система эталонных трудовых норм, высоких духовных ценностей и этики поведения, принципы которой согласуются как с национальными и религиозными традициями страны, так и с современными требованиями мировых стандартов обслуживания и отражают качественное обслуживание потребителей.

Понятие «культура сервиса» относится ко всей национальной сфере услуг страны, к отдельным отраслям, к каждой организации. Деятельность конкретного работника может соответствовать (или не соответствовать) требованиям культуры сервиса в рамках тех услуг, которые он осуществляет. Вместе с тем культура сервиса формирует единообразные нормы обслуживания.

Особенности культуры сервиса всегда связаны с национальными элементами культуры труда, с профессиональной культурой отрасли и корпоративной культурой. Известно, например, что в дореволюционной России у различных ремесленных и торговых корпораций складывались прочные критерии культуры обслуживания. Определенные нормы мастерства, этические принципы работы с партнерами и клиентами были выработаны у торговцев, персонала трактиров, бань, постоялых дворов и др. В наши дни идет возрождение многих конструктивных традиций, связанных с культурой сервиса.

Перед современным российским сервисом стоит задача сочетания

национальных особенностей и международных принципов сервисной культуры.

В любой стране менеджеры сервиса готовы использовать национальные традиции обслуживания, если они не противоречат современным требованиям. С работниками проводят специальные занятия, разбирают ошибки в обслуживании.

Сотруднику контактной зоны важно обладать умением входить в контакт с клиентом, способностью ненавязчиво выявлять его потребности и предпочтения и вовремя предлагать нужную услугу. Сам работник должен оставаться доброжелательным, вежливым и сдержанным в течение всего периода контакта с клиентом. Даже если тот не решается на приобретение услуги, нельзя показывать нетерпения, тем более выказывать неудовольствие. А если клиент не решился на приобретение услуги, сотрудник должен отнестись к нему как к потенциальному покупателю, пригласив клиента зайти еще раз.

Профессиональная культура сотрудников — это система качеств, обеспечивающая уровень трудовой, профессиональной деятельности и определяющая отношение сотрудника к труду.

Общая культура сотрудника состоит из убежденности в социальной значимости труда и своей профессии, готовности эффективно и качественно решать возникающие производственные задачи, знаний теории и практики управления, расширения профессиональных навыков.

Формирование профессиональной культуры предполагает:

- создание нормальных условий труда;
- соблюдение требований нормативных документов;
- соблюдение трудовой и финансовой дисциплины;
- создание и соблюдение системы социальных льгот и выплат;
- создание благоприятного морально-психологического климата в коллективе;
- управление деловой карьерой работников;
- создание условий личностного самовыражения и развития, условий для карьерного роста.

Профессиональная этика — это совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу.

Содержанием профессиональной этики являются кодексы поведения, предписывающие определенный тип нравственных взаимоотношений между людьми, и способы обоснования данных кодексов.

Профессиональная этика изучает:

- отношения трудовых коллективов и каждого сотрудника в отдельности;
- взаимоотношения внутри коллективов;
- особенности профессионального воспитания;
- нравственные качества личности сотрудника.

В процессе труда между людьми складываются определенные моральные отношения. К сфере услуг общество предъявляет повышенные

моральные требования. Именно в этой сфере процесс труда требует согласованности действий всех участников процесса обслуживания. А подлинный профессионализм работников данной сферы опирается на такие моральные нормы, как долг, честность, требовательность к себе, ответственность за результат своего труда.

Стандарты гостиничного обслуживания

Стандарты гостиничного обслуживания, в отличие от классификационных требований к гостиницам различных категорий, должны разрабатываться с учетом потребностей основных групп проживающих гостей и учитывать специфику деятельности конкретного гостиничного предприятия.

Персонал гостиницы постоянно находится в процессе общения с клиентами, друг с другом, руководителями, представителями различных организаций (партнерами, конкурентами и прочими), а, следовательно, должен иметь коммуникативные навыки.

Коммуникативная сторона общения — это процесс обмена информацией и ее понимание. Однако недостаточно владеть только коммуникативными навыками. Особенно важно знать и соблюдать этикет, или правила поведения, принятые в обществе. При общении с гостями в отелях особое внимание обращают на вежливость, тактичность, выдержанность сотрудников. Решая любое недоразумение, нельзя вступать в пререкания с гостем. Многие страны, принимая иностранных туристов, не только знакомят их с национальными особенностями и культурой страны, но и создают условия пребывания, соответствующие современному международному уровню обслуживания. Важную роль в гостиничной деятельности играют требования не только к профессиональным, но и к личностным качествам сотрудников.

Основными нормами служебной этики работников гостиничного предприятия являются следующие:

- внимательность, вежливость, тактичность;
- сдержанность, выдержка, терпение, умение владеть собой;
- хорошие манеры и культура речи;
- способность избегать конфликтных ситуаций, готовность быстро реагировать на замечания гостя;
- обходительность, любезность;
- радушие, доброжелательность, спокойствие;
- самокритичность;
- устойчивость к стрессам.

Каждый контакт с гостем оставляет в его памяти впечатление — хорошее или плохое. Используйте любую возможность, чтобы произвести хорошее впечатление.

Серьезные ошибки работников гостиничного бизнеса нередко бывают связаны с обидчивостью. Если работник допустил ошибку, он должен найти в себе силы извиниться перед клиентом, должен подстраиваться под него, под его настроение, показывая свое мастерство и умение. При этом важно, чтобы в процессе обслуживания указанные качества не переходили в неконструктивные (готовность прийти на помощь клиенту не должна

переходить в угодливость, радушие — в навязчивость и подобострастие, терпение — в безразличие). По мнению экспертов, клиент расскажет о неудачном случае 12 людям, а о хорошем обслуживании — трем.

Существуют слова и выражения, которых следует избегать работникам сферы туризма и гостеприимства при общении с клиентами:

- первый раз слышу;
- звонил, не дозвонился;
- заходил, но никого не было;
- искал, но не нашел;
- так было и до меня;
- а мне никто не говорил;
- не слышал, не помню;
- и так сойдет;
- а почему я?;
- чем помочь?;
- классно провести время!;
- привет! Это снова вы?;
- пока! До скорого! Увидимся!

Запомните также то, чего не должны делать работники сферы туризма и гостеприимства, общаясь с клиентами:

- не оправдывайтесь;
- не обвиняйте;
- не жалуйтесь;
- не рассказывайте клиенту о себе;
- не говорите «по-моему»;
- не договаривайте за клиента;
- не спорьте;
- не допрашивайте;
- не смущайте.

Например, при поселении клиента в гостиницу перед сотрудником отеля стоит непростая задача — выяснить платежеспособность клиента. Как попросить кредитную карту, как сказать клиенту, что он должен заплатить определенную сумму. Предлагаем вам следующий вариант:

Господин N, Вы проведете у нас следующие пять дней. Во время вашего пребывания у Вас может возникнуть желание заказать в номер любого рода обслуживание или напитки из бара. Также к Вашим услугам в нашем отеле бутики и еда в изысканных ресторанах. Возможно, для Вашего удобства стоит зарегистрировать номер Вашей кредитной карты, чтобы избавить Вас от необходимости постоянно иметь при себе наличные?

Вот некоторые правила для работников сферы туризма и гостеприимства, которые следует соблюдать при общении с клиентами:

- Создайте такую атмосферу, в которой люди будут проявлять свои лучшие качества.
- Не бойтесь «сложных» клиентов: агрессию демонстрируют люди, чувствующие неуверенность в себе.

- Демонстрируйте уверенное спокойствие и чуткость к неудобствам клиента, примите его ситуацию.
- Попросите клиента изложить его недовольство в письменной форме.
- Проявляйте человеколюбие!
- Не общайтесь с коллегами на личные темы в присутствии клиентов.
- Не смейтесь в присутствии клиентов.
- Дарите равные «порции» внимания и заботы всем клиентам.
- Не прокручивайте долго конфликтные ситуации: у вас еще будет возможность проявить свои лучшие качества.
- Не проявляйте эмоции вслед уходящим клиентам.
- Отзывайтесь о вашей компании только в превосходной степени.
- Будьте заинтересованы как в личном, так и в корпоративном успехе.
- Проявляйте нейтралитет по отношению к компаниям- конкурентам.
- Радостно встречайте постоянных клиентов.
- Постоянно обновляйте свои знания.
- Следите за своими словами, ведь то, что мы говорим, определяет качество нашей жизни.
- Используйте одну и ту же интонацию при общении с клиентами и коллегами.
- Создайте обстановку, в которой хочется проявлять свои способности.
- Избегайте сплетен.
- Умейте прощать и сотрудничать.
- Делайте комплименты, дарите небольшие подарки.

В сфере услуг важность этических норм ощущается не только во взаимодействии работников с потребителями, но и работников между собой. Многих указанных выше нравственных принципов и этических норм работник должен придерживаться и в отношении с коллегами. На сервисном предприятии особое значение приобретает нравственный климат: отсутствие конфликтов и склок, униженных, раздраженных, равнодушных, отношение друг к другу с уважением и вниманием. Исключительно важно создать в коллективе атмосферу взаимопомощи, умение трудиться в команде. Непринужденность, естественность, чувство меры, доброжелательность, вежливость и тактичность по отношению к людям — вот те качества, которые помогут в любых жизненных ситуациях. Особенно большое значение это имеет для работников сферы сервиса. Примером кодекса работников одного из предприятий питания может служить данная ниже хартия общения.

Хартия общения

Мы, нижеподписавшиеся, осознавая свой вклад в развитие компании и ответственность за ее будущее, договорились соблюдать следующие принципы в общении с коллегами:

- добиваться взаимопонимания путем предоставления друг другу полной и четкой информации;
- проявлять оперативность при решении возникающих вопросов и проблем у наших гостей;

- брать на себя персональную ответственность за конечный результат;
- соблюдать деловую этику: всегда проявлять выдержанность, корректность, взаимоуважение;
- использовать свою энергию и потенциал для поисков решения проблемы, а не для объяснения причин невыполнения;
- ставить себя на место другого.

Гостеприимство, или странноприимство, — это радушие в приеме и угощении гостей, безвозмездный прием и угощение странников. Так образно разъясняет этот термин В. И. Даль в «Толковом словаре». Гостеприимство — это не только одно из фундаментальных понятий человеческой цивилизации, но и крупная индустрия, в которой работают миллионы профессионалов, создавая уют и комфорт на благо людей.

Психология гостеприимства заключается в умении предложить теплый прием посетителям, создать для них спокойную, благоприятную и дружелюбную атмосферу. Психология гостеприимства проявляется, прежде всего, в уважении к гостю, т.е. в понимании его желаний или проблем, особенно тех, на которые он не рассчитывал. Если гость заметит, что сотрудники гостиницы угадали его потребности, предусмотрели его желания, учли его опасения, он почувствует уважение к себе, которое в свою очередь породит его признательность и удовлетворение.

Работники отелей должны понимать, что клиент не приезжает в гости, например, лично к горничной. Ему не нужно ее личное дружелюбие или личное отношение. Но персонал гостиницы должен с уважением относиться к потребностям клиента. Удивительно, но очень много людей жаждут уважения и готовы терпимо относиться к материальным проблемам, если встречают уважение и внимание со стороны обслуживающего персонала. Все это свидетельствует о том, что в психологии гостеприимства особую роль играет удовлетворение социальных потребностей.

Специалисты утверждают:

- 96 % неудовлетворенных клиентов не жалуются;
- 65-90 % из них никогда не вернутся к вам;
- 54-70% жалобщиков можно вернуть, если доказать, что вас волнуют их проблемы;
- 95 % жалобщиков станут вашими лояльными клиентами, если вы хорошо и быстро решите их проблему.

Психология гостеприимства проявляется и в том, чтобы не показывать клиенту внутреннюю сторону жизни гостиницы. Клиент должен не только получить все необходимое для того, чтобы почувствовать уважение к себе со стороны персонала, но и не видеть внутренней жизни отеля. Гостю совсем ни к чему знать подробности биографий сотрудников, их взаимоотношения.

Незначительные промахи, допущенные хотя бы одним сотрудником отеля, могут стать причиной неудовлетворенности гостя в целом. Гостеприимство — искусство мелочей, следовательно, работа каждого сотрудника в гостинице одинаково важна и от поведения каждого напрямую

зависит, как сложится отдых клиента в гостинице и захочет ли он вернуться снова.

Личностные качества работников гостиниц

Высокий уровень коммуникативной культуры гостиничных работников определяется наличием у них следующих личностных качеств:

- аутентичности — способности быть самим собой в контактах с другими людьми;
- доброжелательности — уважения, симпатии, умения понимать людей, готовности поддерживать других;
- инициативности — способности «идти вперед», устанавливать контакты, готовности братья за какие-то дела в ситуации, требующей активного вмешательства, а не просто ждать, когда другие начнут что-то делать;
- конкретности — умения говорить о своих переживаниях, мнениях, действиях, готовности однозначно отвечать на вопросы;
- непосредственности — умения говорить и действовать напрямую;
- открытости — готовности открывать другим свой внутренний мир, искренности;
- принятия чувства — умения выражать свои чувства и готовности принимать эмоциональную экспрессию со стороны других;
- самопознания — исследовательского отношения к собственной жизни и поведению, готовности принимать от людей любую информацию о том, как они воспринимают тебя, но при этом быть автором самооценки;
- эмпатии — умения видеть мир глазами других, понимать его так же, как они.

Все эти личные качества в совокупности с нравственными требованиями составляют основу коммуникативной культуры работника гостиницы.

Вышеописанные требования к этике не должны создавать представления, что в сервисном обслуживании могут работать лишь совершенные в нравственном отношении личности. В данном случае необходимо учитывать стремление самого работника к внутреннему развитию. Человек, который по чертам своего характера и социальным качествам способен и действительно хочет работать в сфере гостеприимства, рано или поздно придет к признанию важности высоких этических требований и культурных норм. У него возникнет искреннее желание сформировать у себя аналогичные качества характера и руководствоваться соответствующими принципами поведения. Он не сочтет для себя зазорным учиться у тех мастеров обслуживания, у которых такие принципы хорошо развиты. Во многом облегчает этот процесс неукоснительное следование правилам служебного этикета.

Служебный этикет — это совокупность зафиксированных норм, безальтернативных правил поведения, обусловленных служебным положением сотрудников фирмы, которым обязан следовать работник.

Безответственное отношение работника к своим профессиональным обязанностям представляет опасность для людей, включенных в систему

отношений этого вида деятельности. В свою очередь происходит деградация личности самого специалиста, потеря им нравственной культуры деятельности, профессионализма в целом.

Работникам сферы туризма и гостеприимства необходимо всегда помнить:

- чем лучше клиенты знают правила обслуживания, тем больше они хотят получить хорошее обслуживание, тем чаще они начинают жаловаться на плохое обслуживание;
- первое, что делает клиент в случае плохого обслуживания, обрушивает свой гнев на вас; важно помнить, что нападают не на вас лично, что вам нужно просто выслушать раздраженного человека. Часто простое извинение за неудобство или непонимание успокаивает клиента;
- вы должны говорить медленно и спокойно хорошо поставленным голосом. Это успокоит не только вас, но и клиента. Очень трудно продолжать кричать на того, кто спокоен и уравновешен.

Большое значение при обслуживании клиентов в гостинице имеет уважительное отношение персонала к любым культурным традициям своих гостей. Гордость любой гостиницы — это персонал, который говорит на разных языках и производит хорошее впечатление на гостей уровнем своих знаний и гибкостью общения. Необходимо, чтобы каждый гость мог обратиться к сотруднику гостиницы со своими проблемами и заботами, и его ожидания оправдались — это и является гарантией успеха и конкурентоспособности на рынке услуг. Нельзя задавать ненужных вопросов, рассказывать о своих делах, проявлять назойливость. Нельзя показывать гостю, нравится он тебе или нет, делать ненужные замечания, читать нравоучения, высказывать различные претензии, расспрашивать гостей об их личной жизни. Необходимо вести себя тактично и по отношению к посетителям гостей — нельзя расспрашивать их о цели визита, а также заходить в номер без разрешения проживающего. Тактичность проявляется и во внимании к гостю. Если гость заболел, нужно помочь ему достать лекарство, позвонить по телефону. Особенно внимательным и тактичным надо быть к пожилым людям. Достоинство и скромность — обязательные для гостиничного работника черты характера. Если скромность требует сдержанности и такта в общении, то дисциплина — это чувство ответственности за порученный участок работы. В гостиничном бизнесе обязательным условием качественного обслуживания клиентов является соблюдение стандартов (см. Приложение 1).

Всем работникам гостиничной индустрии необходимо помнить, что гость — это:

- любой, кто платит за проживание, питание, за услуги бизнесцентра и др.;
- тот, у кого есть определенные потребности, и если в вашей гостинице их не могут удовлетворить, он пойдет к конкуренту;
- любой, входящий в вашу гостиницу, — это самая важная персона, и его нужно обслужить на самом высоком уровне;

- мыслящий, чувствующий человек со своими эмоциями, вкусами, предпочтениями, предубеждениями и предрассудками;

- тот, кто, по всеобщему мнению, всегда прав. Никогда не спорьте и не соревнуйтесь в остроумии с гостем. Если победите вы, то проиграет ваша гостиница;

- ценный клиент, который платит хорошие деньги за качественный продукт и не хочет переплатить или недоплатить;

- причина, по которой ваш бизнес существует и процветает.

Всегда помните об этом, и тогда успех ожидает вас и вашу гостиницу!

- Что такое гостиница пяти звезд?

...Вашу просьбу внимательно выслушивают и попытаются что-то сделать...

- Что такое гостиница четырех звезд?

...Вашу просьбу внимательно выслушивают...

- Что такое гостиница трех звезд?

...Персонал делает вид, что вас слушает...

- Что такое гостиница двух звезд?

...Слушая вас, собирается персонал гостиницы...

Вы здорово умеете смешить!!!

Помните: волшебство обслуживания — это как магия пространства и времени, когда волшебник появляется за минуту или за пять секунд там, где захотят его увидеть или услышать, где он будет нужным. Станьте волшебником своего пространства!

Культура речи — сложное понятие. В быту под ним понимают правильную, грамотную речь. Но культура речи — это еще и целая отрасль языкознания, иногда называемая ортологией (*orto* в переводе с греческого «правильно», — т. е. «правильной речью» как и орфография — «правильным писанием»).

Культура речи — умение грамотно, ясно и красиво выражать свои мысли, не прибегая к вульгарным выражениям. Под культурой речи понимают владение нормами устного и письменного литературного языка, т. е. правилами произношения, ударения, грамматики и словоупотребления.

Обычно с этой позиции речь оценивают как правильную или неправильную, словоупотребление — как допустимое или недопустимое, например: правильно «класть», а не «ложить», возможны и допустимые варианты: «твóрог» или «творóг», «одноврéменно» или «одновремéнно» и т. д.

Культура речи — это мастерство, умение выбрать стилистически уместный вариант, выразительно и доходчиво изложить мысль. С точки зрения современной филологии, *logos* — «слово») высокая культура речи предполагает достаточно высокий уровень общей культуры человека, сознательную любовь к языку, культуру мышления. Вершиной речевой культуры, эталоном и «точкой отсчета» явлений, осознаваемых в качестве нормативных, признается литературный язык, в котором закрепляются и накапливаются, как в сокровищнице, культурные традиции народа, достижения мастеров слова.

Критерии культуры речи

Правильность — это соблюдение языковых норм, например, надо говорить [што], а не [что]; «поезжай», а не «ехай», и т.д.

Недостаточно уметь правильно говорить и писать, надо уметь употреблять слова и выражения уместно, в соответствующих ситуациях. Нормы существуют на всех уровнях языка и во всех функциональных стилях. Наиболее известные из них — орфография и пунктуация. Орфография — это совокупность правил написания слов, т. е. нормы правописания, пунктуация — совокупность правил расстановки знаков препинания, а орфоэпия — нормы литературного произношения.

Коммуникативная целесообразность — это принцип, который требует, чтобы языковые формы соответствовали условиям и целям общения.

Знание речевых норм и соблюдение принципа коммуникативной целесообразности являются основой культуры речи человека.

Какой же должна быть культура речи?

Главные условия любого делового контакта:

- грамотность;
- логичность;
- эмоциональная окраска речи.

Следите за правильным употреблением слов, их произношением, ударением: «договóр», «экспéрт», «созвонíмся», «валовóй», «оптóвый», «начáть», «приня́ть» и т.д.

Если вы не уверены в правильности произношения или употребления какого-либо слова, то обратитесь к словарям — орфографическому, толковому, словарю ударений, словарю иностранных слов.

Избегайте канцеляризмов и многословия. Не употребляйте таких слов, как «подналечь», «подмахнуть» и др. Избегайте слов-паразитов: «так сказать», «вот», «понимаете», «значит» и т. п. Культуре речи мешает влияние диалектов, просторечий, жаргонов, а также заимствования, словесные штампы. Сохранение литературного языка — единственный путь борьбы за чистоту национального языка. Литературный язык — категория историческая, со временем он меняется, развивается вместе с развитием общества. Современные национальные литературные языки имеют устные и письменные формы, развитую систему стилей, богатый состав выразительных средств (см. Приложение).

История мировой литературы свидетельствует, что на Востоке и на Западе древнейшие литературные произведения представляли собой или непосредственные записи народных легенд, сказаний, или были созданы под их большим влиянием. Это означает, что народные языки подвергаются художественной обработке задолго до появления письменной литературы в устном народном творчестве.

Литературный язык — это язык, подчиняющийся нормам, язык школы, образованных людей. Нормы — это свод разнообразных правил. Именно норма, действуя как закон, не позволяет каждому говорящему пользоваться

языком по собственной прихоти. Следовательно, можно сказать, что человек, знакомый с нормами родного языка, владеет культурой речи, и наоборот, владеющий культурой речи всегда придерживается нормы. Но надо отметить, что это не исключает стилистического разнообразия его речи. Это путь повышения языкового чутья, языкового вкуса, интереса к языку.

Развитие современного общества, усложнение социально-экономических отношений требуют принятия и исполнения законов, соблюдения государственной символики, разработки и выполнения экономических, социальных, образовательных программ, в том числе и программы по русскому языку как государственному.

Искусное владение литературным языком помогает решать многие проблемы общества во всех сферах его деятельности. В современном мире возрастает значение русского языка в решении как внутренних, так и внешних задач государства.

Итак, культура поведения, культура речи, речевой этикет — это культура общения, культура взаимоотношений, доброжелательное отношение к людям. Среди многих существует мнение, что с людьми надо разговаривать так, как они ведут себя. Будьте выше всех, не опускайтесь. И еще, не забывайте, как говорит русский писатель В. Солоухин, «что в распоряжении людей есть еще и улыбка». На хамство отвечайте любезно, с улыбкой. Как утверждал А. Вознесенский: в человеке 90 % добра. Но если кто-то чувствует, что у него этого нет, то необходимо стимулировать в себе доброжелательность. Стимулировать усилиями, иногда даже волевыми, т. е. тем, к чему мы иногда прибегаем в целях самовоспитания.

Сколько себя помним, мы всегда задумываемся над словом, собственной речью, родным языком. Еще в древности люди задавали себе вопрос: отчего изменяется слово, что оно значит, что такое язык? Мы не видим его, не можем его коснуться, но мы гордимся им, потому что на русском языке созданы замечательные памятники искусства и литературы, это язык науки, культуры нашего времени. Однако мы обращаем мало внимания на родной язык. Он как воздух, вода, всюду с нами рядом, и поэтому возникает иллюзия его малоценности. А за что не платят рублем, то кажется дешевым.

Но чем лучше знаешь язык, тем больше вопросов. А способность задавать вопросы самому себе — привилегия интеллигентного человека.

Было время, когда важным казалось то, как правильно писать то или иное слово, затем — как произносить те или иные слова, позже правила построения речи, стиль, синтаксис.

Сегодня стоит вопрос о том, как кратко и точно выражать свои мысли, как правильно понимать собеседника, вслушиваясь в то, о чем он говорит, как участвовать в построении нормативного языка. Сегодня родной язык нуждается в охране и защите. Современный русский писатель С. Залыгин писал о том, что родной язык быстро перестанет быть самим собою, станет только по внешности русским, а по существу же явлением космополитическим, так как теряет свою историю и в целом, и в отдельном слове, во фразе, в обороте. А нация, которая теряет свой подлинный, свой

исторический язык, теряет, вероятно, и собственную психологию.

Нормы литературного языка, который является основой государственного, нарушаются, к сожалению, везде. Засоренность языка, чрезмерная раскрепощенность, тиражирование языковых ошибок притупляют чувство ответственности за употребление языка. Современные телепередачи (например, «Дом-2» и другие), адресованные молодежи, художественные фильмы в основном американского производства со сценами насилия, убийств и жестокости, с использованием ненормативной лексики заполнили телеэкран. Ненормативное, к сожалению, становится нормой. Пора задуматься о негативных явлениях в речевой культуре российского общества.

Этот вопрос остро поставил академик В. В. Виноградов в одной из своих работ: «Характеризуя современное состояние русского языка, мы вынуждены отметить определенные кризисные явления, связанные не с его языковой системой, а с его функциональной стороной, со слабыми способностями носителей этого языка пользоваться его огромным интонационно-выразительным богатством. Все мы замечаем, насколько снизился уровень речевых способностей отдельного человека и всего общества, в том числе и так называемого его культурного слоя».

На современном этапе речевая ситуация подвержена двум основным влияниям. С одной стороны, идет активное обогащение словарного запаса путем заимствования из других языков, особенно английского. В обычной речи употребляется большое количество терминологической лексики, жаргонизмов и вульгаризмов. Это же явление характерно и для литературного языка.

С другой стороны, наблюдается сужение словаря за счет уменьшения количества людей, читающих художественную литературу, и снижения общей культуры современного общества. Это происходит из-за просмотра большого количества телепередач невысокого качества. Экранная культура вытесняет культуру чтения. Читающий человек расширяет свой кругозор, грамотнее пишет, обладает большим запасом слов, лучше формулирует и правильнее излагает свои мысли. Формирование языковой личности во многом зависит от качества прочитанного.

Русский язык очень гибкий, самонастраиваемый инструмент познания. Столетиями мастера слова — писатели, ученые-филологи обрабатывали его, совершенствовали (см. Приложение 3).

Борьба за культуру речи всегда была свойственна русскому обществу.

Наши задачи сегодня:

- 1) любить, изучать и беречь русский язык;
- 2) внимательно относиться к своей и чужой речи;
- 3) хорошо понимать все оттенки слова;
- 4) овладевать языковой культурой.

Особенности литературного языка

Литературному языку свойственны следующие особенности.

1. Точность высказывания, в которой можно выделить два аспекта:
 - а) точность в отражении действительности (правда или ложь);

б) точность выражения мысли в слове (например, нельзя смешивать близкие по звучанию, но различающиеся оттенками значения однокоренные слова, которые называются паронимами («осудить» — «обсудить», «представить» — «предоставить»).

2. Логичность изложения: при высказывании необходимо отражать логику действительности, мысли. Пример нарушения логики: «Шел дождь и два студента, один — в университет, другой в галошах».

3. Ясность и доступность изложения: ясность предполагает понятность речи ее адресату, а доступность — это способность данной формы речи быть понятной адресату, привлечь его интерес.

4. Чистота речи — отсутствие в речи чуждых литературному языку элементов, к которым относятся:

а) слова-паразиты, появляющиеся во время раздумья, в паузах («вот», «значит», «так сказать», «ну, это»);

б) диалектизмы и просторечия («чаво», «здесь»);

в) варваризмы — иностранные слова («анонс», «пролонгирование»);

г) жаргонизмы («стибрили», «умотать», «лафа»);

д) вульгаризмы (бранные слова).

5. Выразительность речи, которая может быть:

а) информационной (когда слушателей заинтересовывает информация);

б) эмоциональной (когда слушателей заинтересовывает способ изложения, манера исполнения).

6. Разнообразие средств выражения — это использование большого объема лексических средств говорящим или пишущим.

7. Эстетичность, для достижения которой используются эвфемизмы — эмоционально нейтральные слова, употребляемые вместо слов и выражений, которые говорящему кажутся неприличными.

8. Уместность выбора языковых средств, которая зависит от контекста, ситуации, психологических характеристик личности.

Культура речи экскурсовода

Какой должна быть речь экскурсовода, чтобы проводимые им экскурсии надолго запомнились экскурсантам? Какими универсальными качествами она должна обладать вне зависимости от специфики тематической направленности? Вот ее необходимые характеристики.

1. Богатство и разнообразие. Исследователи установили, что активный словарный запас современного человека 7 — 9 тыс. разных слов. По подсчетам других, он достигает 11 — 13 тыс. слов. Д. Карнеги утверждал, что средний человек обходится примерно двумя тысячами слов. Для сравнения заметим, что А. С. Пушкин употребил в своих произведениях и письмах более 21 тыс. слов, Есенин — почти 19 тыс., Сервантес — 17 тыс., Шекспир — около 15 тыс. Гоголь только в «Мертвых душах» употребил около 10 тыс. слов. Это свидетельствует об исключительном богатстве словаря великих мастеров художественного слова.

2. Чистота. Чистота речи — отсутствие в ней лишних слов, слов-

паразитов. У некоторых экскурсоводов в речи часто встречаются «любимые словечки»: «постольку», «так сказать», «как бы», «значит», «вот», «собственно говоря», «видите ли», «в общем-то», «понятно», «да», «так», «понимаете» и др. Создается довольно неприятное впечатление и снижается восприятие экскурсионного материала.

3. Ясность и понятность. Готовя текст экскурсии, необходимо сделать так, чтобы абстрактные утверждения стали конкретными. Для этого рекомендуется иллюстрировать общие категории примерами. Непонятное вызывает недоверие и неприязнь у экскурсантов, плохо усваивается и запоминается, мало чему может научить. Нужно правильно использовать различные пласты лексического состава языка, такие как термины, иностранные слова, диалектизмы, жаргонизмы, профессионализмы, историзмы, архаизмы, неологизмы. Рекомендуется избегать слишком частого употребления специальных терминов.

4. Точность. Точность речи экскурсовода связана с умением четко и ясно мыслить, знанием предмета речи и законов русского языка. Точность речи — это точность словоупотребления, правильное и уместное употребление многозначных слов.

5. Правильность. Правильность речи экскурсовода предполагает соблюдение действующих норм русского литературного языка.

Помните: «Речь — это удивительно сильное средство, но нужно много ума, чтобы пользоваться им» (*Г. Гегель*).

Искусство обратиться к собеседнику

В официальной обстановке у людей среднего возраста принято обращаться друг к другу по имени и отчеству, что не сочетается с «тыканьем».

В молодежной среде чаще обращаются друг к другу по именам, поэтому распространенной формой является «ты».

Если люди знакомы довольно давно, то в неформальной обстановке они могут использовать обращение на «ты», что создаст особый микроклимат. Кто же по этикету должен сделать первый шаг к переходу на «ты»? При одинаковом возрасте предложить перейти на «ты» может любой. Раньше существовал обычай выпить вина «на брудершафт», который в последнее время практически исчез.

Американцы быстро переходят на «ты», не дожидаясь специального предложения. В Швеции также более широко используется обращение на «ты», больше, чем в Финляндии. Но надо помнить: то, что принято на Западе, не всегда доступно на Востоке. Ни в коем случае не пытайтесь навязать переход на «ты» своим японским партнерам. Для них это верх невоспитанности. Обращайтесь вежливо, по фамилии (например, Ешешота-сан; «сан» — господин). Если вы сотрудничаете с китайцами или корейцами, также обращайтесь по фамилии (мистер Лян или мистер Ким). В Австралии и Таиланде предпочтение отдают обращению по личным именам.

Как зависит употребление форм «ты» и «вы» от ролевых позиций собеседника?

Обращение на «вы» свидетельствует о большей степени вежливости и

принято:

- по отношению к незнакомому, малознакомому адресату;
- в официальной обстановке общения;
- при подчеркнуто вежливом, сдержанном отношении к адресату;
- по отношению к равному и старшему по возрасту и положению адресату.

Обращение на «ты» свидетельствует о меньшей степени вежливости и принято:

- по отношению к хорошо знакомому адресату в неофициальной обстановке общения;
- при дружеском, фамильярном, интимном отношении к адресату;
- по отношению к равному и младшему по возрасту и положению адресату.

Обращение на «вы» подчеркивает вежливое, уважительное отношение к человеку. Это местоимение используется в официальной сфере, при обращении к незнакомым или малознакомым людям, к старшим по возрасту или к лицам, занимающим более высокую ступень в социальной иерархии.

Если вы встречаете человека впервые, то обязательно обращайтесь к нему на «вы». «Ты» употребляется по отношению к друзьям, хорошим знакомым, родственникам. К детям также обращаются на «ты», однако к человеку, достигшему 18 лет, следует обращаться уже на «вы».

Четких и строгих норм перехода от «вы» к «ты» не существует. Старайтесь быть тактичным. В качестве общего ориентира следуйте правилам:

- поспешная фамильярность бывает неприятна, поэтому не торопитесь переходить на «ты»;
- в отношениях с мужчиной женщина определяет переход с «вы» на «ты»;
- избегайте переходить на «ты», если знаете, что человек, к которому вы обращаетесь, по отношению к вам не может себе позволить такого перехода, например, из-за большой разницы в социальном статусе или разницы в возрасте. Начальственное «тыканье» выглядит грубо.

Если вы хорошо знакомы с человеком и обращаетесь к нему на «ты», не следует пользоваться этим в официальной обстановке, демонстрируя тем самым свои отношения. Например, задавая вопросы или выступая на крупных конференциях, надо обращаться на «вы» к своему коллеге независимо от того, как вы к нему обычно обращаетесь. Этим правилом можно пренебречь в менее официальной обстановке научной дискуссии, когда ее участники хорошо знают друг друга и общаются на «ты».

Надо быть осторожным при обращении к хорошо знакомому человеку, если вы берете у него интервью, которое будет напечатано или выйдет в эфир. В некоторых случаях обращение на «ты» может выступать в качестве журналистского приема и подчеркивать доверительный характер беседы. Однако в других ситуациях (например, при интервью с государственным деятелем) это выглядит фамильярно и может оттолкнуть аудиторию.

Обращение подразумевает употребление не только местоимения «ты»

или «вы», но и иных грамматических форм. Как правило, различают обращение мужчины к замужней или незамужней женщине. В деловом мире, в который все больше вовлекается женщина, она порой не всегда хочет афишировать свое семейное положение. В этом случае, например в английском языке, стало использоваться специальное сокращение, которое обозначается буквами «ms.» (мисс или миссис).

Распространенные в советское время обращения «товарищ», а также «гражданин», «гражданка», заменяются на обращения «господин», «госпожа». Последнее используется в отношении как замужней, так и незамужней женщины. Однако обращение «господин» («госпожа») носит все же официальный характер и употребляется вместе с фамилией. Если обращаются к аудитории, то обычно используют слово «господа».

Обращения «девушка», «молодой человек», «мужчина» или «женщина» мы слышим довольно часто. Например: «Женщина, у вас перчатка упала!» или «Мужчина, вы выходите?» — можно услышать в общественном транспорте. Однако, согласно последним исследованиям, людям не очень приятно, когда к ним обращаются в такой форме. Нейтрально к обращению по половому признаку относятся лишь девушки до 30 лет: им слова: «Девушка, как пройти в библиотеку?» — совершенно не режут слух. И юноши того же возраста также спокойно реагируют на обращение «молодой человек». Люди же более зрелого возраста предпочитают, чтобы их никак не называли.

К незнакомому человеку в общественных местах правильнее обращаться со словами «позвольте», «прошу прощения» и т. п.

Избегайте фамильярных и просторечных обращений «тетенька», «дяденька», «бабуля», поскольку они говорят о низком уровне культуры.

Не следует обращаться к человеку по признаку пола: «мужчина», «женщина». К знакомым людям надо обращаться по имени, имени и отчеству, фамилии. В последнем случае слова «господин» или «госпожа» обязательны. Например, «госпожа Михайлова», но ни в коем случае просто «Михайлова».

Имена и фамилии надо произносить четко. Недопустимо спотыкаться даже в сложных случаях или глотать буквы, обращаясь, например, к Марии Ивановне: «Марьванна».

Если используются титул, звание или называется официальная должность с фамилией, слова «господин» и «госпожа» опускаются, например: «профессор Иванов». Однако эти слова сохраняются, если не указывается фамилия (например, «господин премьер-министр» или «господин ректор»). В некоторых странах, в частности в Германии, другая традиция. Там обращение в таких случаях будет звучать: «госпожа профессор Гофман» или «господин доктор Мюллер».

В российской армии при обращении сохранилось слово «товарищ». Поэтому обращение здесь будет звучать так: «товарищ полковник». Но если вы обращаетесь к полковнику иностранной армии, обращение будет другим: «господин полковник».

К лицам, имеющим церковные звания, католики обращаются со словами: «ваше высокопреосвященство», «господин епископ», «господин пастор»,

православные — «батюшка».

Следует иметь в виду, что люди по-разному относятся к обращению к ним с указанием титула. Некоторым это нравится, другие полагают, что это выглядит слишком чопорно, и поэтому просят опускать их титул, особенно в неформальной обстановке. Употребление титула и звания зависит от ситуации. Недопустимо на дружеской вечеринке обращаться к человеку со словами «господин посол».

Современный этикет заметно изменился в области сферы обслуживания. Сейчас официанты, продавцы, консультанты обычно носят бэйджики с именами. Уместным и правильным считается обращение по имени, написанному на бэйдже, и при этом на «вы». Например, чтобы сделать заказ или попросить счет в ресторане, достаточно доброжелательно окликнуть того, кто вас обслуживал: «Светлана, принесите, пожалуйста, счет». Если на бэйдже указана уменьшительная форма имени (Юля, Саша), обращаться все равно следует только на «вы». Чтобы привлечь к себе внимание служащих в магазине, в банке, используйте нейтральные фразы: «Будьте добры...»; «Подскажите, пожалуйста...»; «Вы не могли бы мне помочь...».

Мы наблюдаем сегодня изменения и в семейном речевом этикете. В прежние времена во многих семьях было принято называть старших родственников «тетя Таня», «дядя Саша». Сегодня такую форму уместно сохранять лишь там, где она прижилась. Если вы впервые попали в семью, прислушайтесь, какое обращение там принято. Возможно, новым знакомым будет неприятно слышать обращение «дядя» и «тетя», поскольку здесь родственники независимо от возраста обращаются друг к другу на «ты» и по имени. Но такую форму должен предложить тот, кто старше, и до того, пока он (она) этого не сделал, называйте человека на «вы» и так, как он вам представился.

В коллективе любого нового человека нужно называть только на «вы» и так, как он сам вам представился: по имени, имени и отчеству или по фамилии. Со временем можно будет начать общаться без церемоний, но это должно произойти постепенно. Если почувствуете, что отношения стали дружескими, переходите на «ты».

Употребление титулов и званий при обращении

При официальном представлении используются титулы и звания представляемых, это часто оказывается важным при деловых контактах. Различают воинские, дипломатические, церковные, ученые звания. На официальных приемах указываются и дворянские титулы: барон, князь, граф и др.

При указании звания имя можно опустить, например: «Разрешите представить вам генерал-лейтенанта Иванова». Однако если очевидно, что собеседники в дальнейшем будут обращаться друг к другу по имени, можно сразу назвать его при представлении.

Ученая степень также является титулом. Следует иметь в виду, что в подавляющем большинстве стран ученая степень кандидата наук отсутствует, поэтому при представлении она либо не упоминается вообще, либо лицо

именуется как доктор.

Во многих странах профессорское звание означает, что человек преподает в университете. Например, профессор университета Г. Киссинджер, будучи назначенным на должность государственного секретаря США, стал именоваться доктором Киссинджером. Звание профессора к нему вернулось вместе с его возвращением в университет. Не следует завышать звание представляемого вами человека. Вы можете оказаться в очень неловкой ситуации сами и поставить в такую же ситуацию других людей.

Материалы для составления дресс-кода (турфирмы)

В сфере туризма есть как офисные работники (менеджеры), так и люди, постоянно работающие за пределами офиса (гиды, экскурсоводы). Для первой категории сотрудников подходят правила, общие для деловых людей:

1. Сотрудник должен выглядеть аккуратно.

2. Причёска должна быть выдержана в спокойном стиле.

3. Волосы должны быть чистыми:

- женщин длинные волосы должны быть собраны назад;

- у мужчин не должны касаться воротничка;

4. Перед началом работы необходимо принимать душ, пользоваться дезодорантом. У мужчин лицо должно быть чисто выбрито, допускаются усы, которые должны быть аккуратно подстрижены.

5. Макияж сотрудниц должен быть пастельных тонов.

6. Ногти должны быть аккуратно подстрижены (либо длина ногтей не должна превышать 5 мм). Лак бесцветный или светлых оттенков.

7. Драгоценности не должны бросаться в глаза.

8. Можно носить:

- часы;

- не более одной серьги классического стиля в каждом ухе для женщин;

- мужчинам недопустимо ношение серёг;

- у женщин не более одного кольца на руке;

- у мужчин – только обручальное кольцо.

9. Во время работы необходимо носить именной знак.

10. В рабочее время для всех женщин обязательно ношение колготок или чулок телесного цвета. Обувь должна быть чёрного цвета или в тон костюма или формы, кожаная или из качественного кожзаменителя, с закрытым носком и пяткой;

11. Форма должна быть чистой и в хорошем состоянии. Для гидов, экскурсоводов больше подойдет удобная одежда, здесь могут быть допустимы спортивная одежда и обувь (если гид, например, работает на Алтае).

Не существует каких-то общих правил, регламентирующих внешний вид работников сферы сервиса. Однако, например, в музее, одежда работников, следящих за порядком в залах, должна отличаться от одежды экскурсовода. У них может быть определенная униформа, сшитая из одной ткани, либо какая-та одинаковая деталь одежды (платок, галстук). Для экскурсовода же

актуальны те же правила, что и для офисных сотрудников туристической фирмы. В случае, если экскурсия тематическая, экскурсовод может быть одет, согласно теме экскурсии. Если весь музей является тематическим, все сотрудники могут быть одеты согласно тематике (например, в «Музее мыши» в г. Мышкине, гостей встречает сотрудник, одетый в костюм мыши).

Для остальных сотрудников сферы сервиса, работающих в офисе, актуальны те же правила, что и для сотрудника туристического офиса, если же работник постоянно находится в движении, допустима более удобная одежда, но, естественно, остается актуальным спокойный макияж, отсутствие аксессуаров и т.д.

Материалы для составления дресс-кода (рестораны и гостиницы)

Чаще всего у сотрудников ресторана и гостиниц существует униформа.

Униформа, или форменная одежда – это особые костюмы для персонала, которые люди обязаны носить на работе. По мнению многих профессионалов, имеет смысл различать такие понятия, как собственно униформа и рабочая одежда.

Униформа – это одежда сотрудников, непосредственно работающих с клиентами. В гостинице это служба приема и размещения, дормены и беллмены, дежурные по этажу и т.д. В ресторане – метрдотель, сомелье, официанты, бармены. Сюда же относится «парадный костюм» шеф-повара, в котором он выходит в зал.

Рабочая одежда – одежда таких сотрудников, как работники кухни, уборщики и прочие «вспомогательные» персонажи. Отличается большей простотой моделей и материалов, используемых для пошива таких изделий.

Следует помнить, что цель и униформы, и рабочей одежды – не только создание презентабельного внешнего вида персонала, но, прежде всего, предоставление максимального комфорта самому сотруднику, который не просто постоянно носит эту одежду, а еще и работает в ней. Костюм должен быть удобным, подходить по размеру и нравиться владельцу. От этого зависит работоспособность сотрудника, настроение, с которым он выполняет свое дело. Кроме того, униформа призвана защищать (при необходимости), соответствовать нормам безопасности.

Типы униформы:

1. Классическая униформа. Она представляет из себя костюмную группу (двойку или тройку), рубашку, которая может отличаться по форме воротника, в зависимости от того, надевается ли к ней обычный галстук или «бабочка».

Часто гостиница или ресторан имеет свой фирменный цвет. В таком случае классическая униформа шьется с учетом и максимальным использованием тканей этого цвета и его оттенков. Кроме того, на «классику» чаще, чем на другие модели, наносится логотип заведения.

2. Униформа, которая разрабатывается для какого-то конкретного заведения с определенными запросами. Как правило необходимость в создании так называемых «эксклюзивных» моделей униформы возникает в тех случаях, когда дизайн и стиль заведения связаны с историческим, национальным костюмом или литературным персонажем. К тому же классу относятся модели костюмов в модернистском стиле, которые стали часто использоваться в униформе для кафе и баров.

Униформа для разных служб гостиницы и ресторана:

- руководящий состав (старшие менеджеры). Этот тип униформы представляет из себя классический костюм, двойку или тройку. Иногда, особенно в ресторанах, предпочтение отдается фрачной группе. На униформе этого класса редко вышивается логотип заведения. В сущности, это даже не униформа в принятом нами смысле этого слова, а скорее парадный костюм для встречи гостей, который старший менеджер надевает в связи с какими-либо торжественными мероприятиями.

- костюмы высшего руководящего состава обычно бывают классического черного цвета, униформа менеджеров рангом ниже может быть сшита из ткани «фирменного» цвета гостиницы или ресторана. Одежда для руководящего состава часто шьется из более дорогих тканей, чем другие типы униформы (например, из стопроцентной шерсти).

- униформа метрдотеля также представляет из себя классический костюм или фрачную группу. Здесь, в погоне за некоторой театральностью, предпочтение чаще отдается фраку или смокингу. На этот тип униформы может наноситься ЛОГОТИП.

- сомелье. Костюм старшего сомелье обычно включает в себя фрак или смокинг. Если сомелье – человек заслуженный, на фраке будет приколот знак отличия серебряная или золотая виноградная гроздь. Особым аксессуаром является чаша, из которой сомелье должен пробовать старинные вина перед тем, как предложить их гостям; она выполняется из серебра.

- официанты одеты в униформу практически во всех заведениях. Классическим вариантом является «черный низ, белый верх». Костюм представляет из себя рубашку, жилетку или короткий пиджак (спенсер), брюки черного цвета или юбки. В качестве аксессуара традиционно используется галстук-бабочка, хотя в последнее время она часто заменяется бантиком. Реже униформа девушек-официанток может представлять собой платье. Возможно также использование красивых фартуков, которые позволяют униформе дольше сохранять свой внешний вид.

- костюм барменов. Особого внимания достоин специальный жилет для барменов. На первый взгляд это обычный черный жилет. На самом деле на передней его части почти незаметные, находятся ряды карманов, несколько карманов располагаются также на внутренней стороне изделия. Таким образом, этот элегантный классический жилет содержит до 15 отделений, в которые можно положить множество предметов, необходимых бармену для работы.

- костюм швейцара (дормена). Наверное, это самый интересный тип униформы, потому что он традиционно включает в себя такие элементы, как пальто или плащ, фуражку или цилиндр и т.д. В летнее время костюм дормена состоит из брюк и удлиненного пиджака. Осенью и весной на нем надет плащ или легкое пальто, зимой – теплое пальто, которое может быть снабжено отстегивающейся подкладкой. Сверху на пальто надевается короткая

пелерина, которая защищает его от снега и дождя, а также делает костюм более теплым.

Швейцар – первый человек, которого клиент видит в гостинице. Поэтому в отделке этой униформы обычно используются ткани разных цветов, различные золотые ленты и т.д. Если брюки и пальто черные, а отделка на них красная, то пелерина может быть также красного цвета. Естественно, весь костюм, включая головной убор, выполняется в единой цветовой гамме. На форму швейцара как правило наносится логотип гостиницы.

- костюм подносчиков багажа, посыльных. Униформа для этих сотрудников состоит из брюк и короткого пиджака (спенсера). Если человек работает в фойе гостиницы, его костюм обычно выполняется в той же цветовой гамме, что и форма швейцара: при выборе цвета также часто принимается во внимание интерьер фойе. В том случае, когда у гостиницы существует свой фирменный цвет, униформа этих сотрудников (как и униформа дорменов) делается из соответствующей ткани. Пиджак посыльных и подносчиков багажа как правило бывает ярким – это необходимо для того, чтобы сотрудник такой службы был сразу замечен, и гостю не приходилось самому тащить чемодан. На спине, на уровне лопаток, под тканью в спенсер подносчиков багажа часто вшивается особая резинка. Когда человек наклоняется и поднимает багаж, резинка растягивается и не позволяет пиджаку разорваться, потом же, когда сотрудник выпрямляется, резинка вновь сжимается, и спенсер принимает свой обычный вид.

- костюм сотрудников приема гостей (портье), дежурных по этажу выполнен, как правило, в классической форме. Однако пиджаки или жилеты обычно выполняются из тканей фирменного или просто достаточно яркого цвета, и на них обязательно наносится логотип гостиницы. Таким же образом должны выглядеть и сотрудники охраны: это позволит им не выделяться среди остальных служащих.

- форма работников кухни состоит из брюк, куртки, головного убора (поварской колпак, пилотка) и шейного платка. Классические поварские брюки имеют свободный покрой (т.к. они не должны стеснять движения) и делаются из материалов серого и черного цвета в крупную или мелкую клеточку. Однако в последние годы европейские модельеры стали предлагать новые варианты брюк ярких цветов с разнообразными орнаментами. Шейный платок необходим для того, чтобы предотвратить кожу шеи от попадания горячих веществ; обычно он выполняется из тканей той же расцветки, что и брюки, или светлых тканей. Поварская куртка – белая прямая, достаточно свободная двубортная куртка; обычно она рассчитана как на мужчин, так и на женщин. Пуговицы для этих курток имеют специальную конструкцию: они должны выниматься, чтобы куртку можно было кипятить. Естественно, одежда для кухни включает в себя фартуки, которые могут быть разнообразных видов и размеров.

Шеф-повар, помимо своей рабочей одежды, имеет парадную униформу для выхода в зал (серьезный банкет, презентация блюда). «Выходной» колпак санитаров на 10 выше, чем обычный, работать в таком не очень удобно.

Брюки могут быть черного цвета или в клеточку. Основной же частью костюма является куртка. На ней вышивается имя и фамилия повара, логотип заведения, в котором он работает; часто на куртке бывает подробно вышита вся история карьеры шеф-повара. Фартук и куртка отделяются кантами и прочими украшениями; по цвету кантов, шейного платка и пуговиц знающие люди могут определить уровень шеф-повара и его место в иерархии.

- одежда горничных тоже относится к классу «рабочая одежда», однако сотрудники этой службы довольно часто пересекаются с гостями, поэтому их форма должна быть если не красивой, то, как минимум, аккуратной и при этом удобной в работе. Классический европейский вариант одежды для горничных – халаты неярких цветов, с фартуком или без него. В некотором роде более удобным является вариант свободной, достаточно длинной юбки и рубашки, не стесняющей свободу движений. В последнее время костюм для горничных все чаще включает в себя свободные брюки и куртку, что делает его немного похожим на одежду современных хирургов. В качестве головного убора можно использовать разнообразные косынки, кокошники и пилотки, которые не дают прядям волос падать на лицо. Костюм для горничной обязательно должен хорошо стираться, не линять.

ПРАКТИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ № 1

«Разработка стандарта внешнего вида сотрудников предприятия сферы гостеприимства»

I. Разработайте стандарт внешнего вида сотрудников предприятия сферы гостеприимства, используя представленные материалы:

- Материалы для составления дресс-кода (рестораны и гостиницы);
- Материалы для составления дресс-кода (турфирмы);
- Стиль деловой одежды сотрудников Российской компании.

II. Исправьте ошибку, если данная ситуация не соответствует истине:

1. На банкетном приеме хозяйка банкета посадила с собой свою лучшую подругу. А почетный гость сел слева от хозяина.
2. Руководитель компании решил организовать банкет в честь юбилея своего предприятия. За четыре дня до банкета он пришел в ресторан, чтобы договориться об организации приема.
3. Официант принес заказ в номер клиенту. Увидев, что у гостя плохое настроение, начал рассказывать ему анекдоты, пытаясь развеселить. Ведь хорошее настроение – залог успеха работы гостиницы.
4. Во время ужина в ресторане гость, сидя за столиком, закурил сигарету и попросил официанта принести пепельницу.
5. На банкете женщины сели за стол после того, как свои места заняли их мужья.
6. Директор компании получил приглашение на официальный торжественный прием–ужин. Поскольку ему в этот день необходимо было срочно вылететь на экстренное совещание в другой город, он отправил на прием своего заместителя.
7. Клиент сделал заказ в ресторане. Первое, что ему подали, – овощной салат, затем принесли вино, мясную нарезку, сыр, салат из гребешка.
8. Первыми за стол садятся женщины, а мужчины помогают им сесть. Женщины не должны сидеть в конце столов, они сидят между мужчинами. После окончания банкета первыми из-за стола встают мужчины, чтобы помочь женщинам встать.
9. Гости были оповещены о завтраке с шампанским. В приглашении была указана форма одежды и время.
10. При приеме заказа на обслуживание в номере официант записал следующую информацию: номер комнаты, количество обслуживаемых гостей, подробное меню, время подачи заказа.
11. Клиент заказал в номер английский завтрак, ему принесли кофе, мед и овсянку.
12. К белому вину гостям подали бифштекс из говядины, затем – шампанское и фрукты.

СТИЛЬ ДЕЛОВОЙ ОДЕЖДЫ СОТРУДНИКОВ РОССИЙСКОЙ КОМПАНИИ

Образ сотрудника должен олицетворять собой представительность, надежность, стабильность.

Сотрудники должны выглядеть опрятно: одежда — чистая и отглаженная, обувь — начищенная (в зимний период обязательна сменная обувь), прическа — аккуратная. Мужчины должны быть чисто выбриты. Нежелательно использование вечерней парфюмерии (с резким запахом) и яркой косметики (для женщин).

Категорически не допустимо появление на рабочем месте со следами алкогольного опьянения.

Рекомендуемый стиль одежды — деловой, что подразумевает:

• для мужчин

Деловой костюм. Возможен комбинированный костюм (например, черный пиджак — серые брюки, брюки с рубашкой без пиджака). Для сотрудников IT-отдела, водителей, курьеров возможны брюки с джемпером.

• для женщин

Желателен деловой костюм (брючный или с юбкой). Возможно также комбинировать юбку или брюки с блузкой без пиджака, джемпером или свитером (нетолстым). В летнее время желательны колготы.

Не рекомендуется носить:

• для мужчин

любую одежду из джинсовой ткани;
костюмы и обувь ярких расцветок;
спортивную одежду и обувь;
носки ярких расцветок;

• для женщин

спортивную одежду и обувь;
босоножки, сандалии;
одежду из прозрачного материала;
любую одежду из джинсовой ткани, кожаную обтягивающую одежду;
брюки или юбки «на бедрах»;
короткие блузки или джемпера, оставляющие открытой полосу живота;
короткие юбки (более чем на 15 сантиметров выше колена);
одежду ярких цветов, в яркую полосу (для сотрудников, непосредственно работающих с клиентами);
сильно декольтированные блузки и джемпера;
колготы с рисунком, в сеточку;
одежду вечернего стиля, а также экстравагантную, претенциозную одежду;
большое количество украшений.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения [Текст] : учебник и практикум для бакалавров / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под ред. Г. В. Бороздиной. - М. : Юрайт, 2014. - 463 с.
2. Буйленко, В.Ф. Сервисная деятельность: организационные, этические и психологические аспекты [Текст] : учеб. пособие / В.Ф. Буйленко. - Краснодар : КГУФКСТ, 2007. - 240 с.
3. Кузнецов, И.Н. Современный этикет [Текст] / И.Н. Кузнецов ; И.Н.Кузнецов. - М. : Дашков и К, 2005. - 496с.
4. Кукушкин, В.С. Деловой этикет [Текст] : учеб. пособие / В.С. Кукушкин. - Изд. 2-е, исправ. и доп. - М. : МарТ; Ростов н/Д:МарТ, 2005. - (Новые технологии). - 288с.
5. Психология и этика делового общения [Текст] : учебник для бакалавров / под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. - 6-е изд., перераб. и доп. - М. : Юрайт, 2015. - 591 с.
6. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений [Текст] : учеб. и практикум для академического бакалавриата / Н. Ю. Родыгина. - М. : Юрайт, 2014. - 430 с.
7. Соловьев, Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол / Э.Я. Соловьев. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Ось-89, 2001. - 272с.
8. Томашевская, К. В. Речевая коммуникация в туристской сфере [Текст] : учебное пособие для студентов учреждений высшего профессионального образования / К. В. Томашевская, Е. А. Соколова. - М. : Академия, 2012. - 240с.
9. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство = Introduction to Hospitality : учебное пособие для студентов вузов / Уокер, Джон Р. ; пер. с англ. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 735с.