



Гостиничный этикет
ДЕЛОВОЙ И
СВЕТСКИЙ ЭТИКЕТ

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

управляет действиями людей в мире бизнеса и корпоративной культуры. Состоит из определённых общепринятых и применимых в любой ситуации правил, применим к общению в офисе и с клиентами, по телефону и по почте, во время деловых поездок, на бизнес-ланчах и обедах и любых других мероприятиях, сопутствующих ведению бизнеса.

- **Служебный** этикет (внутри делового) включает в себя правила служебной иерархии и дистанцирования среди сотрудников внутри организации

СВЕТСКИЙ ЭТИКЕТ

- это знание приличий ,умение держать себя в обществе так, чтобы заслужить всеобщее одобрение и никакими из своих действий не оскорбить кого бы то ни было.
- ⦿ - Светский этикет подчеркивает равенство субъектов, вступающих в общение.

ПРИВЕТСТВИЕ

- ◎ *Инициатива приветствия*
- ◎ Первым здоровается:
 - мужчина с женщиной (женщина первой протягивает руку)
 - младший со старшим
 - подчиненный с начальником
 - входящий с присутствующими (независимо от ранга)
 - проходящий со стоящими на месте
 - Из двух человек одного пола, возраста, положения первым здоровается более вежливый и воспитанный



ПРИВЕТСТВИЕ



◎ *Жесты ,сопровождаящие приветствие-*

Рукопожатие

◎ Первым руку протягивает:

-Женщина мужчине

-Старший младшему

-Начальник подчиненному

-Хозяйка, хозяин дома всем приглашенным

ПРИВЕТВИЕ

- Приветствуя знакомую женщину на улице, мужчина должен поднять головной убор (и зимняя шапка и берет)
- Если приветствие сопровождается рукопожатием, мужчина должен снять перчатку, женщина может ее не снимать (кроме тех случаев, когда она здоровается с женщиной намного старше ее, т.к. перчатки, сумка, шарф, головной убор являются частью женского туалета).
- В то же время теплые варежки или перчатки при рукопожатии следует снимать обязательно



ПРИВЕТСТВИЕ

Манера держаться

- Нельзя отводить глаза при приветствии
- Нельзя, протягивая правую руку для приветствия, левую держать в кармане
- Нельзя продолжать беседу с другим человеком, если тебя приветствуют
- Нарушением этикета являются и очень шумные а также подчеркнуто интимные приветствия
- Не следует выставлять свои знакомства напоказ



ПРИВЕТСТВИЕ

- ◎ *При приветствии можно и нужно учитывать статусные и половозрастные особенности собеседника:*
- ◎ Начальника не спросишь: «Как дела?»,
- ◎ А женщине не скажешь: «Что-то Вы плохо выглядите, здоровы ли Вы?».
- ◎ В отношении коллеги или подчиненного уместна формула: « Рад видеть?».
- ◎ Начальнику можно сказать: «Как хорошо (удачно), что я Вас встретил!»
- ◎ Желательно иметь свое собственное «здравствуйте», т.е. свойственное только Вам приветственное обращение к человеку

ЗНАКОМСТВО И ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

⊙ *Представляются:*

- Младший старшему
- Мужчина женщине
- В случае, если к Вам



и к партнеру подходит человек знакомый только с Вами, прежде всего надо познакомить его с партнерами.

- Если Вы не хотите его знакомить, отойдите с ним в сторону
- ⊙ В ситуации нескольких незнакомых людей возможны варианты:
 - Вы просите представить Вас сразу всем;
 - Вы громко представляетесь сразу всем;
 - Вы обходите компанию, представляясь каждому.
 - **Не следует оставаться безымянным!**

ЗНАКОМСТВО И ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

- ◎ *Знакомство через посредника:*
- ◎ Соблюдается принцип подчеркнутого уважения, который требует, чтобы:
 - мужчину представляли женщине
 - младшего старшему
 - всех родителям, независимо от возраста и социального положения
 - человека менее знакомого более знакомому
 - вошедшего присутствующим

ЗНАКОМСТВО И ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

- Как правило, посредник сначала называет лицо, которому представляет гостя, посетителя или нового сотрудника, и только затем фамилию представляемого лица. Обычно используются следующие клише:
- разрешите / позвольте познакомить вас с ...; разрешите / позвольте представить вам ...; познакомьтесь, пожалуйста, с
- Тот, кому представили, должен обратить внимание, невежливо не проявить интереса. Тот, кого представили – лицо пассивное, он ждет протянутой руки, комплимента, участия.
- Если одного человека представляют двоим, троим, четверым процедура знакомства будет взаимной, если собравшихся пятеро и больше, их не называют.
- Хозяин должен представить пришедшего всем и подвести к одному из гостей. Этот последний выполняет уже роль посредника
- В ситуации официального знакомства одним из этикетных правил является указание профессии, положения, должности. Это взаимная процедура.

ЗНАКОМСТВО И ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

◎ *Знакомство без посредника*

- Правила хорошего тона не предусматривают знакомства без посредника.
- Но ситуации бывают разные, поэтому в случае знакомства без посредника можно прибегнуть к одной из предложенных формул: разрешите с вами познакомиться; позвольте с вами познакомиться; позвольте представиться; разрешите представиться.
- В молодежной среде при знакомстве обычно называется имя, в условиях официальной или деловой встречи называется фамилия или фамилия и имя.
- В официальной обстановке после обмена приветствиями и процедуры знакомства следует деловой комплимент

КОМПЛИМЕНТ

- приятные слова, несколько преувеличивающие положительные качества собеседника, произносимые с целью доставить человеку удовольствие, добиться расположения к себе или обсуждаемому вопросу.

- Отличие от похвалы: похвала направлена сверху вниз и констатирует факт положительного отношения к сделанной работе.
- Отличие от лести: лесть направлена снизу вверх, всегда имеет корыстные цели.



КОМПЛИМЕНТ

- Светский комплимент— это комплимент внешности, достоинствам человека. Он предназначен, как правило, для знакомых людей: родственников, близких, друзей, знакомых, коллег по работе. При этом необходимо подчеркнуть, что и по нынешним временам следует различать комплимент, адресуемый мужчине, и комплимент, адресуемый женщине.
- Сделать комплимент женщине несколько проще. Можно похвалить ее внешность, одежду, духи, украшения и т. д.
- Комплимент мужчине – дело более сложное. На Западе принято хвалить загородную виллу, машину, верховую езду, игру в гольф и т. д. Собственность, ум, способности – вот основные темы для комплимента, предназначенного мужчине. Но во всех случаях комплимент всегда подчеркивает достоинства вашего собеседника.



КОМПЛИМЕНТ

- Комплимент требует особого такта по отношению к адресату. С одной стороны, не следует особо увлекаться этой формой речевого общения, с другой – в некоторых случаях невысказанный комплимент может граничить с невежливостью. Например, если вы не сумели по достоинству оценить гостеприимство хозяев дома.
- Светский комплимент очень распространен в неофициальной обстановке. Однако эта форма комплимента необходима и на уровне формальных отношений, особенно в сфере управления.

КОМПЛИМЕНТ

- ◉ Светский комплимент всегда обращен к собеседнику, ярко адресован, при этом "Я" говорящего несколько отступает в сторону: "Вы прекрасно выглядите!", "Вам очень идет этот костюм" и т. п.
- ◉ В ответ на светский комплимент принято благодарить: "Благодарю вас", "Спасибо", "Вы очень внимательны" и др. Ответные реплики: "Вы мне льстите", "Это только комплимент" и другие считаются невежливыми. В любом комплименте должна быть заложена немалая доля правды.
- ◉ Одна небольшая деталь. Если вы всегда только благодарите за комплимент, с довольным видом кивая головой: "Да, я такой", вы рискуете потерять расположение своих знакомых, друзей, коллег. В любой ситуации, почти в любом человеке можно найти, подчеркнуть что-то хорошее, достойное поощрения. Найдите повод для ответных слов одобрения, восхищения, признания своим близким друзьям, коллегам, знакомым

КОМПЛИМЕНТ

◉ *Деловой комплимент*

- это обмен любезностями между сторонами, партнерами ("я рад вас видеть" и т. п.). Деловой комплимент начинает и заканчивает любую деловую встречу, беседу, переговоры. По протоколу – это взаимная и обязательная процедура.
- ◉ В письменном деловом этикете деловой комплимент – это выражение вежливости, которым заканчивается любое официальное и полуофициальное письмо.
- ◉ Комплимент в конце письма является обязательной частью корреспонденции, в том числе и частной. В письме употребляются следующие заключительные формулы вежливости: "С уважением ваш ...", "Искренне ваш", "Преданный вам" и т. д.
- ◉ По своему стилю и тону заключительные формулы вежливости должны быть гармоничны обращению и основному тексту письма. Так, если письмо начинается словами: "Уважаемые господа!", "Господа", то предпочтительными будут следующие заключительные формулы: "Искренне ваш", "С уважением" и т. д.

КОМПЛИМЕНТ

⦿ *Правила употребления комплимента*

-Комплименты надо говорить обязательно.

- ⦿ 1. Комплимент должен толковаться однозначно, чтобы собеседник не воспринял его как “шпильку”.
- ⦿ 2. Комплимент должен быть и правдивым: если Вы хвалите те качества собеседника, которыми он не обладает, то Вас заподозрят в неискренности.
- ⦿ 3. Лучший комплимент – приятные слова, которые именно Вы нашли для именно этого человека, то есть индивидуальность - обязательное качество для комплимента.
- ⦿ 4. Комплимент должен звучать искренне. Хвалите то, что Вам действительно нравится.
- ⦿ 5. Комплименты не только нужно уметь говорить, но и принимать. Если Вас хвалят, а Вы начинаете горячо или с усмешкой отрицать свои положительные качества, Вы ставите собеседника в очень неприятное положение. В крайнем случае всегда можно просто сказать «спасибо», хотя лучше показать, что Вам приятны комплименты, особенно от этого человека.
- ⦿ 6. Комплимент может быть закрытым: “Как приятно, что Вы пунктуальны!” и открытым: “Ваши лекции очень нравятся студентам, Вы, наверное, много готовитесь?” Психологически эффективен контрастный комплимент: «Вы всегда делаете все вовремя, у меня так не получается».

ПОЗДРАВЛЕНИЕ

- – Символическая форма общения, подчеркивающая признание значимости события или партнера.
- *Поводы для поздравлений: праздники - общечеловеческие, государственные, корпоративные, личные, знаменательные события.*
- Общее правило: партнер должен разделять с Вами представление о том, что данное событие – повод для поздравления. И наоборот, принимая с благодарностью поздравление по незначимому для Вас поводу Вы сохраняете лицо поздравляющего.
- Поздравление - знак внимания к человеку или организации - здесь так же прежде всего важны своевременность и индивидуальная форма. При прочих равных условиях выше ценится письменная форма поздравления, затем устная, причем личная дороже телефонного контакта. В данном случае очевидно, что этикетные нормы отстают от технических средств общения.
- Правило иерархии форм поздравления можно сформулировать следующим образом: чем больше усилий затрачено на поздравление и чем более индивидуальным (от именно этого субъекта именно этому субъекту) оно является, тем выше оно ценится.



СОЧУВСТВИЕ

- Сочувствие по поводу болезни, утраты, смерти близких необходимо выражать обязательно
- Сочувствие деловому партнеру должно быть выражено в сдержанной форме. При выражении сочувствия стоит учитывать различия в эмоциональных реакциях у мужчин и женщин.
- Мужчина в стрессовом состоянии нуждается в одиночестве и во времени, для того, чтобы успокоиться. Сочувствие мужчине следует выражать коротко, достаточно нескольких слов и прикосновений к плечу или рукопожатья.
- Женщина в стрессовом состоянии нуждается в том, чтобы выговориться. Поэтому, выражая сочувствие женщине уместно задавать вопросы о случившемся; она будет благодарна за возможность поделиться своей болью и быстрее придет в себя.
- Речевые формы выражения сочувствия: сочувствую, соболезную, сожалею. Более открытые формы: *чем я могу помочь, как это случилось, как сейчас дела*

ПРОЩАНИЕ



- Главное требование к прощанию*
- никогда не прощайтесь навсегда, всегда оставляйте возможность для продолжения контактов.
- Прощаясь с деловым партнером, повторите условия, время и место следующей встречи.
- В прощании так же как в приветствии рекомендуется выражать удовольствие от состоявшейся встречи и иметь собственное “до свидания”, отличающее Вас от других.

ПОДАРКИ

- В рамках делового этикета необходимо упомянуть о правилах и нормах дарения или преподнесения подарков.
 - Смысл подарка – выражение отношения к событию и одариваемому.
 - Подарок – двустороннее обязательство, в котором имеет значение акт подарка, его содержание и ценность.
- *Когда, кому и как дарить подарки? Что можно дарить и что нельзя?*
 - Поводом для подарка, так же как для поздравления являются общепризнанные праздники, личные и корпоративные достижения, личные события: день рождения, свадьба, рождение ребенка.



ПОДАРОК РУКОВОДИТЕЛЮ

- Подарок руководителю делать лучше от коллектива и по торжественным (личным) поводам.

Личные подарки начальнику можно преподносить за закрытыми дверями и мотивировать особой торжественностью случая. Иначе Вас примут за подхалима или человека, рассчитывающего на особое отношение начальства..



ПОДАРОК КОЛЛЕГАМ

- Подарки коллегам. Здесь действует принцип: «Ты – мне – Я – тебе».
- Норма организационного поведения в России– делать общий подарок.
- Если Вам дарят подарок коллеги или коллега неожиданно, не отказывайтесь, благодарите, принимайте и делайте то же самое при первом удобном случае.
- Лучше держать на работе про запас открытки и хорошие безделушки, которые можно подарить независимо от пола, возраста и статуса партнера



ПОДАРКИ ПОДЧИНЕННЫМ

Круг подчиненных, получающих подарки от руководителя, как правило, ограничен. Такие подарки следует либо дарить индивидуально, каждому – свое, или публично – всем – одинаковые.



ПОДАРКИ КЛИЕНТАМ, ПАРТНЕРАМ

- ◎ *Подарки клиентам.* Подарок от фирмы – имиджевое мероприятие ситуативного характера; Цель – привлечь клиентов продукцией или вниманием.
- ◎ *Подарки партнерам.* Этикет предполагает, что время первой встречи подарки преподносят хозяева, а не гости. При последующих встречах обмен подарками носит взаимный характер.
- ◎ Как правило, памятными сувенирами, подарками во время официальных приемов обмениваются после того, как произнесены торжественные речи (тосты); они могут быть преподнесены также в ходе делового сотрудничества, например, после подписания договора, контракта; или во время прощания сторон.



ЭТИКЕТНЫЕ НОРМЫ ВРУЧЕНИЯ И ПОЛУЧЕНИЯ ПОДАРКОВ

- **Этикетные нормы вручения и получения подарков гласят:**
 - если вы получили дорогой подарок, в ответ вы должны преподнести равноценный подарок (или дороже).
 - Если вы получили очень дорогой подарок и не в состоянии сделать ответный, равнозначный жест, не следует принимать такой подарок: это определенного рода зависимость.



Поэтому при вручении вам очень дорогого ценного подарка этикетная норма такова: “Благодарю Вас. Я не могу себе этого позволить”, не объясняя причин.

Подарок лучше преподносить лично, но и в этом случае целесообразно вложить в него открытку или визитную карточку.

Памятные сувениры могут быть переданы курьером, в этом случае к сувениру, подарку прилагают визитную карточку



ЭТИКЕТНЫЕ НОРМЫ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПЕРЕГОВОРОВ И ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМОМ.

- **Время и место проведения переговоров определяется по взаимной договоренности ее участников.**
 - При определении времени употребляется этикетная форма : "В любое удобное для Вас время, со своей стороны мы предлагаем . . . время". Окончательное решение по этому вопросу необходимо оставить за приглашенной стороной. При изменении времени переговоров или переносе их на другие дни необходимо поставить об этом в известность всех участников переговоров.
 - Переговоры могут быть проведены: на своей территории; на территории партнера; на нейтральной территории.
- На своей территории Вы** = «хозяин положения. Поэтому у встреча «у Вас» – угроза сильному партнеру, защита слабому; и комфорт и безопасность для партнера, рассчитывающего на позитивное взаимодействие с Вами.
- Встреча «у него»** может быть полезной, так как позволяет провести «разведку» состояния дел партнера, кроме того, если Вы – человек влиятельный, то Ваше появление может быть расценено как знак внимания и уважения к партнеру.
- Встречи на нейтральной территории** символизируют равенство партнером, но иногда являются следствием крупных разногласий или конфликтов.





- При формировании делегаций на двухсторонних переговорах исходят из протокольного принципа равенства численного состава делегаций.
- Принцип равенства относится и к уровню представительства на переговорах, как членов делегаций, так и руководителей делегаций.
- Во всем мире на переговоры принято приходить в официальных деловых костюмах.

РАССАДКА ГОСТЕЙ ПРИ ПЕРЕГОВОРАХ

- ◉ В мире общепринятой нормой является так называемая *командно-президентская рассадка*: уважаемый гость – напротив главного принимающего лица, справа – первый заместитель, слева – второй заместитель и так далее по рангам.
- Чем дальше от главы делегации, тем место считается менее почетным, поэтому рассадка требует строгого соблюдения признанного служебного и общественного положения.
- ◉ Если переговоры проходят с участием переводчика, порядок рассадки следующий: уважаемый гость – напротив главного принимающего лица, справа – первый заместитель, слева – переводчик и так далее по рангам
- ◉ Если в переговорах участвуют три и более сторон, то они рассаживаются в алфавитном порядке по часовой стрелке вокруг круглого или прямоугольного стола. Председательствуют руководители делегации по очереди в алфавитном порядке, или на первом заседании председательствует хозяин, далее по алфавиту.



◉ Где сидят гости

-Наиболее распространенный в мировой практике принцип: гости сидят лицом к входной двери..

--Второй принцип: гости сидят лицом к окнам, выходящим на улицу (если дверь находится сбоку).

◉ При ведении переговоров с иностранными партнерами следует учитывать и ***национальные особенности собеседников, психологию, обычаи, традиции.***

- Так, например, обмен рукопожатиями у англичан принят только в начале переговоров.
- Французы очень щепетильны в вопросах дистанции и из прикосновений в деловой сфере приняты только рукопожатия, причем в основном при прибытии и при отъезде.
- В Италии обмену рукопожатиями придают очень большое значение.
- При встрече с немецкими и австрийскими партнерами обмен рукопожатиями должен быть крепким.
- В Дании также общепринятой нормой является обмен крепкими рукопожатиями, даже с детьми.
- В Индии мужчины при встрече обмениваются рукопожатиями, а приветствие женщине выглядит так: сложите вместе ладони и слегка поклонитесь.
- В Японии рукопожатие в качестве приветствия не популярно. Японцы приветствуют друг друга поклонами. Протянутая вами рука будет воспринята как неуважение к традициям. Если вам поклонились, поклонитесь в ответ. Получая подарок, поблагодарите и поклонитесь. Чем старше вас ваш партнер, тем более глубоким должен быть ваш поклон

ОФИЦИАЛЬНЫЕ ПРИЕМЫ

- подразделяются на *дневные и вечерние*;
- приемы с *рассадкой и без рассадки* за столом.
 - В международной практике принято считать,
 - что дневные приемы менее торжественны,
 - чем вечерние.
 - К дневным приемам относятся "**бокал шампанского**",
 - "**бокал вина**", завтрак.

- "**Бокал шампанского**" начинается, как правило, в 12 часов и продолжается около часа. Поводом для организации такого приема может быть годовщина национального праздника, отъезд посла, пребывание в стране делегации, открытие выставки, фестиваля и т. д.

- Аналогичным является прием типа "**бокал вина**". Название в данном случае подчеркивает особый характер приема.

- "**Завтрак**" устраивается в промежутке между 12.00 и 15.00 часами. Наиболее распространенное время начала завтрака от 12 до 13 часов



ВЕЧЕРНИЕ ПРИЕМЫ

- Прием типа *"Коктейль"* начинается в период между 17 и 18 часами и длится около двух часов.
- Прием типа *"а ля фуршет"* проводится в те же часы, что и *"коктейль"*. Однако на фуршетном приеме, как правило, накрываются столы с закусками, включая горячие блюда.
- Приемы типа *"коктейль"* и *"а ля фуршет"* проводятся стоя.
- *"Обед"* считается наиболее почетным видом приема. Обычно он начинается в промежутке от 20 до 21 часа. В протокольной практике нашей страны обед может начинаться и в более раннее время.
- *"Ужин"* отличается от обеда только временем начала – не ранее 21 часа.
- К вечерним приемам относится также *"чай"*.
Чай устраивается в период между 16 и 18 часами, как правило, только для женщин



РАССАДКА ЗА СТОЛОМ

- На приемах типа завтрак, обед, ужин гости рассаживаются за столом в строго определенном порядке в соответствии с общепринятыми протокольными правилами.

- Рассадка требует строгого соблюдения признанного служебного или общественного положения гостей.

- При этом соблюдаются следующие правила рассадки гостей:

- первым самым главным местом считается место
- справа от хозяйки дома (мероприятия),
- вторым – слева от хозяина дома (если хозяин и хозяйка сидят за столом рядом друг с другом).
- По мере удаления от хозяйки и хозяина места становятся менее почетными;

В отсутствие женщин первым считается место справа от хозяина, вторым – слева от него;



- - женщину не сажают рядом с женщиной, мужа – рядом с женой;
- - женщин не сажают в конце стола, если на его торце не сидят мужчины;
- - учитывается знание языков рядом сидящих гостей;
- - если требуется переводчик, в нашей стране переводчика сажают рядом с гостями. В других странах переводчик может быть помещен позади кресел хозяина и главного гостя;
- - после или во время какого-либо двустороннего совещания или конференции возможна рассадка на завтраке, обеде или ужине одной делегации напротив другой.
- В данном случае почетным является место напротив входной двери, если дверь находится сбоку, почетной считается сторона, обращенная к окнам, выходящим на улицу

ТОСТЫ

- На приемах, организуемых по официальному поводу, предусматривается обмен тостами.
- На завтраках, обедах и ужинах, т. е. на приемах с рассадкой, тосты произносятся, как правило, в конце приема, когда десерт съеден и налито шампанское.
- На других видах приемов тосты произносятся не раньше, чем через 10-15 минут после начала приема.
- Первым официальный тост произносит хозяин приема, с ответным тостом выступает главный гость.
- Остальные присутствующие от каких-либо публичных выступлений на приемах воздерживаются.



○ Характер тоста, его содержание и стиль зависят от уровня, на котором проводится прием, и от случая, по поводу которого его устраивают. Однако каждый официальный тост подчиняется следующим правилам:

- 1) начинается тост с приветствия в адрес главного гостя (гостей);
- 2) далее кратко излагаются главные соображения по поводу события, в связи с которым организован прием;
- 3) в конце тоста здравица в честь главного гостя, народа, правительства, страны организации или фирмы



- ⊙ *В ответном тосте звучат:*
- ⊙ 1) благодарность за гостеприимство;
- ⊙ 2) что-либо по существу собрания;
- ⊙ 3) здравица в честь хозяев, страны, народа.



ПОВЕДЕНИЕ ЗА СТОЛОМ

- **Существуют следующие правила поведения за столом.**
- Не принято начинать есть до тех пор, пока не приступила к еде хозяйка дома.
- Мужчины должны также подождать, пока не приступят к еде сидящие рядом дамы.
- ⊙ Как только все гости закончили есть (хозяин не должен заканчивать еду первым), хозяйка встает, за ней поднимаются все остальные.
- ⊙ Напитки наливают опережающим методом, в первую очередь это касается минеральной воды и водки.
- ⊙ Алкогольные и безалкогольные напитки, как правило, наливают на $2/3$ объема бокала или рюмки.
- ⊙ Если коньяк подается в специальной большой рюмке с широким дном, то коньяк наливают на самое дно рюмки, которую держат не за ножку, а за основание, согревая ладонью содержимое бокала. Пьют коньяк маленькими глотками (к кофе всегда подается марочный коньяк).

ПРИХОД И УХОД С ПРИЕМА

- На прием с полной рассадкой (завтрак, обед, ужин) следует приходить в точно указанное время.

Опоздание считается нарушением этикета и может быть воспринято отрицательно.

- На прием с полной рассадкой принято являться первыми младшим сотрудникам, затем старшим сотрудникам.
- Уход с приема осуществляется в обратном порядке: вначале уходят старшие сотрудники, затем младшие.
- Инициатива ухода – за главным гостем.
- Гости расходятся постепенно, таким образом, чтобы ко времени окончания приема, обозначенному в приглашении, с хозяином и хозяйкой прощались последние из присутствующих.
- Задерживаться на приемах не рекомендуется, так как это может быть обременительно для хозяев.



- На приемы, *проводимые без рассадки за столом*, можно прийти и уйти в любой час в пределах указанного в приглашении времени.
- Приходить к началу приема необязательно, так же как необязательно находиться на приеме до его конца. Однако считается, что приход на такой прием в назначенное время и уход с приема в конце его являются выражением особо дружественного и уважительного отношения гостя к хозяину приема.
- И, наоборот, достаточно пробыть на приеме 15 – 20 минут и попрощавшись с хозяином уйти, чтобы подчеркнуть холодность или натянутость отношений с устройтеlem приема.
- При приезде на прием и уходе с него не обязательно пожимать руку каждому из присутствующих. Здороваться (или прощаться) за руку следует с хозяином и хозяйкой, остальным можно лишь поклониться.

ПРЕЗЕНТАЦИЯ

- Презентация устраивается по поводу открытия новой фирмы, банка, колледжа, представления нового вида товара, книги, спектакля, выставки и т. д.
- К разновидностям официальных приемов относятся также киносеансы, музыкальные и литературные вечера, вечера дружбы, встречи для игры в гольф, теннис, шахматы, другие спортивные игры или соревнования. Как правило, все они сопровождаются легким угощением. Форма одежды для таких мероприятий – повседневный костюм, для женщин – костюм или платье.



ОТНОШЕНИЯ МЕЖДУ МУЖЧИНОЙ И ЖЕНЩИНОЙ

- ◎ **Нормы светского и служебного этикета**
- ◎ **В современном служебном этикете выделяют еще один важный срез межличностных отношений – это отношения между мужчиной и женщиной на службе.**



-В отличие от светского этикета, где приоритет всегда принадлежит женщине, старшему по возрасту или по социальному положению,

-в служебном этикете отношения между мужчиной и женщиной строятся на принципах равенства и взаимного уважения.



Служебный этикет

Светский этикет

Дверь открывает тот, кто ближе к ней стоит

Дверь открывает мужчина, пропуская вперед женщину

В двери лифта входит или выходит из него человек, находящийся ближе к двери

В двери лифта, как и в любую другую незнакомую дверь (кафе, ресторана, парадной), всегда первым входит мужчина

Мужчина и женщина всегда поднимаются со стула, чтобы приветствовать клиента или посетителя независимо от его пола.

мужчина всегда поднимается, чтобы приветствовать женщину или старшего по возрасту человека

И мужчина и женщина обмениваются рукопожатиями при встрече в зависимости от ситуации.

Первым всегда здоровается мужчина

На службе нет строгих правил, которые предписывают, кому первому подавать руку (все зависит от ситуации)

Первой руку всегда подает женщина

Независимо от того, кто пригласил на ланч, мужчина или женщина, платит всегда приглашающий (по собственной инициативе может заплатить тот, кто старше по возрасту или социальному положению)

ВВ кафе, ресторане платит всегда мужчина

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

- 1. Назовите этикет, который включает в себя правила служебной иерархии и дистанцирования среди сотрудников внутри организации
- 2. Что подчеркивает светский этикет
- 3. В каких случаях женщина должна снять перчатку при рукопожатии
- 4. Кто здоровается первым из двух человек одного пола, возраста, положения?
- 5. Какими фразами вы можете поприветствовать
 - А) начальника
 - Б) коллегу
- 6. Кто первым протягивает руку для рукопожатия(выберите правильный вариант)
 - А)подчиненный начальнику
 - Б)старший младшему
 - В) приглашенные гости хозяину дома
- 7. Напишите отличие комплимента
 - А)от лести
 - Б)от похвалы
- 8. Какие комплименты уместно делать
 - А)женщине
 - Б)мужчине

○ **9.Напишите пример**

А) закрытого комплимента

Б) контрастного комплимента

○ **10.Чем может быть полезна встреча ,проведенная на территории у партнера**

○ **11.Место рассадки ,чем дальше от главы делегации , тем (выберете правильный вариант)**

А) почетнее

Б) менее почетно

В) не имеет значения

○ **12.Напишите какие приемы относятся к**

А)Дневным

Б)Вечерним

○ **13.Какие напитки на приемах наливают опережающим методом**

○ **14. Когда этично приходить на**

А) прием с полной рассадкой

Б) прием без рассадки за столом

○ **15.На каких принципах строятся отношения между мужчиной и женщиной**

А) в служебном этикете

Б) в светском этикете