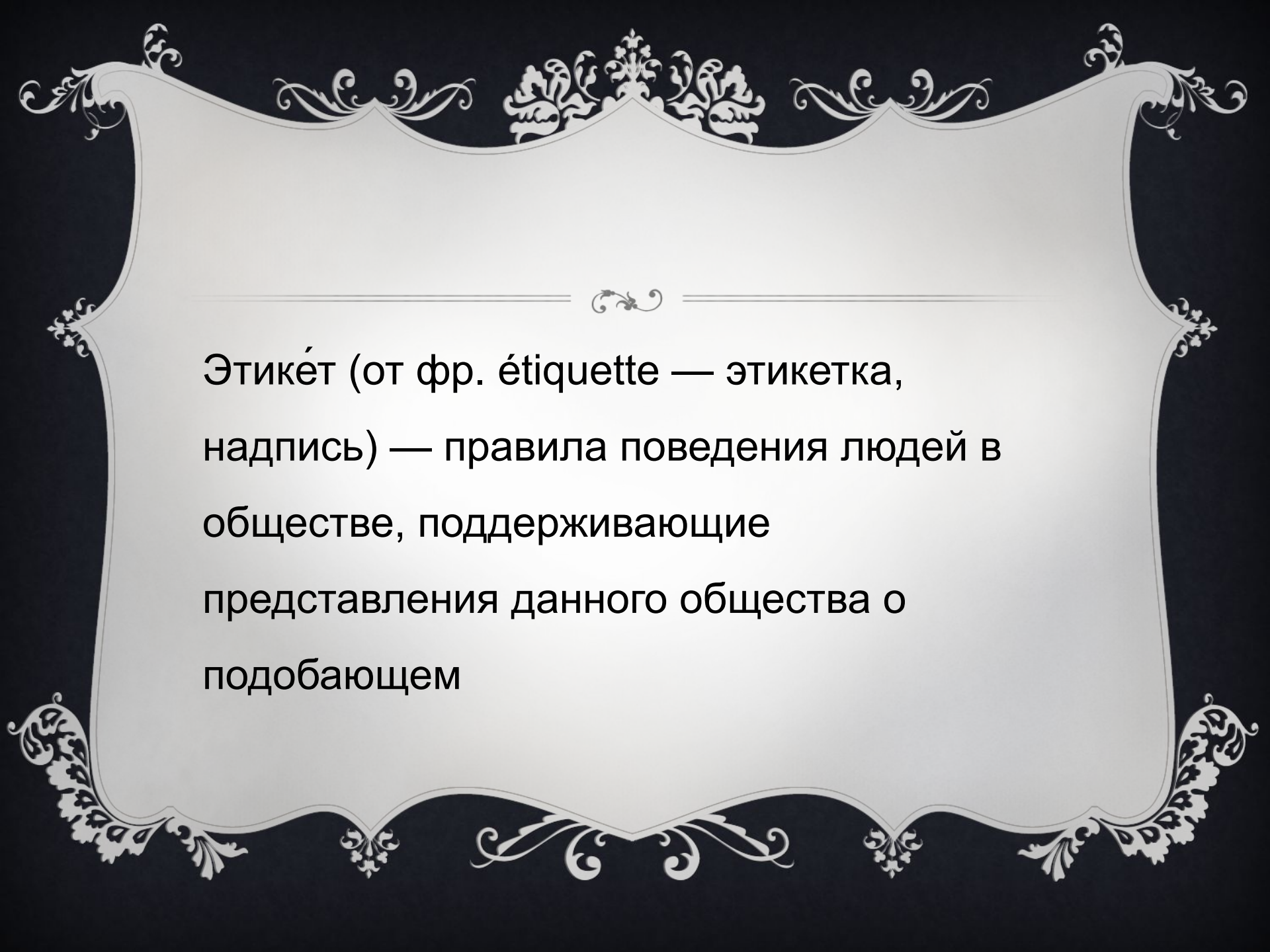


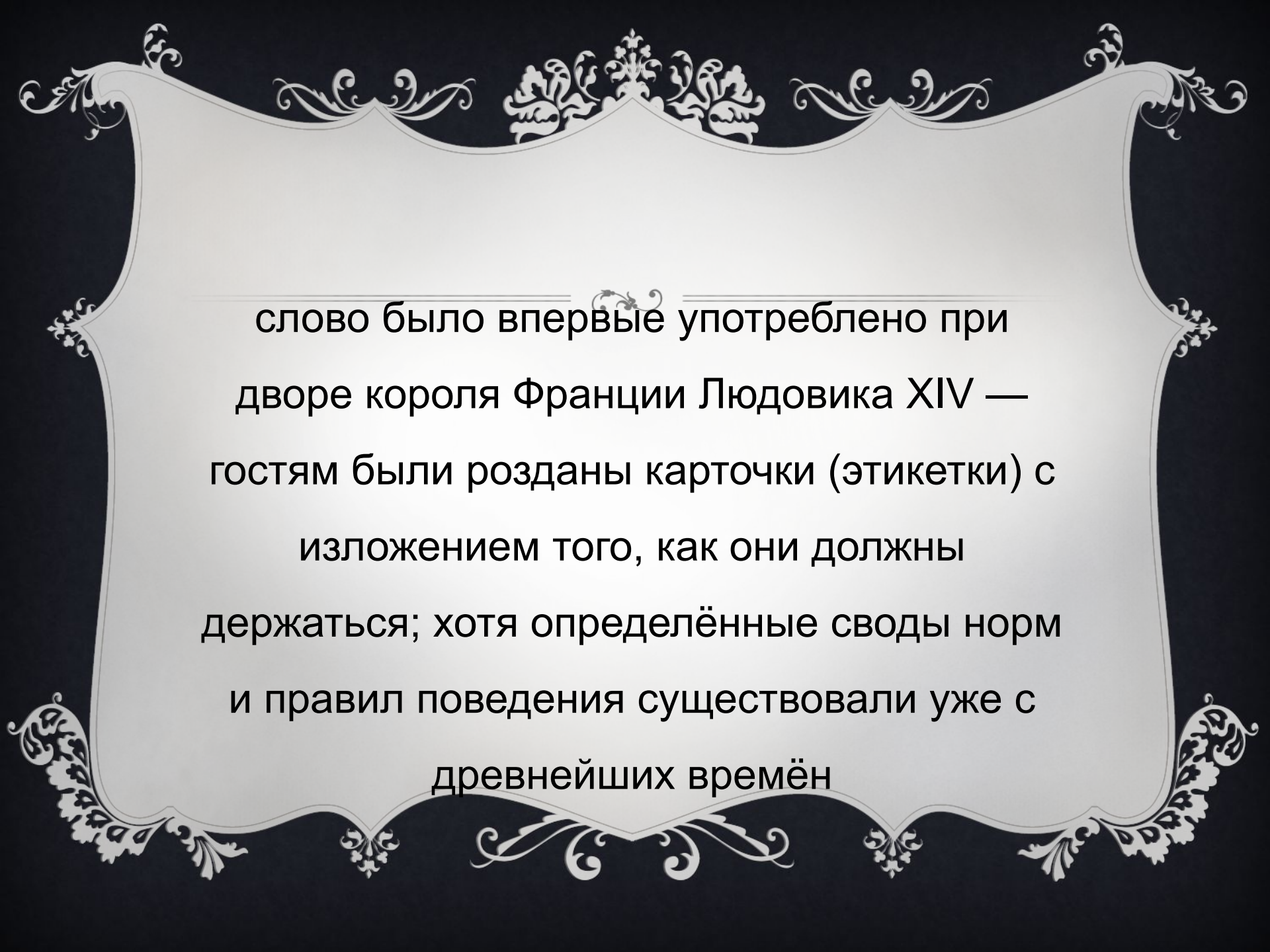


ЭТУЖЕТ

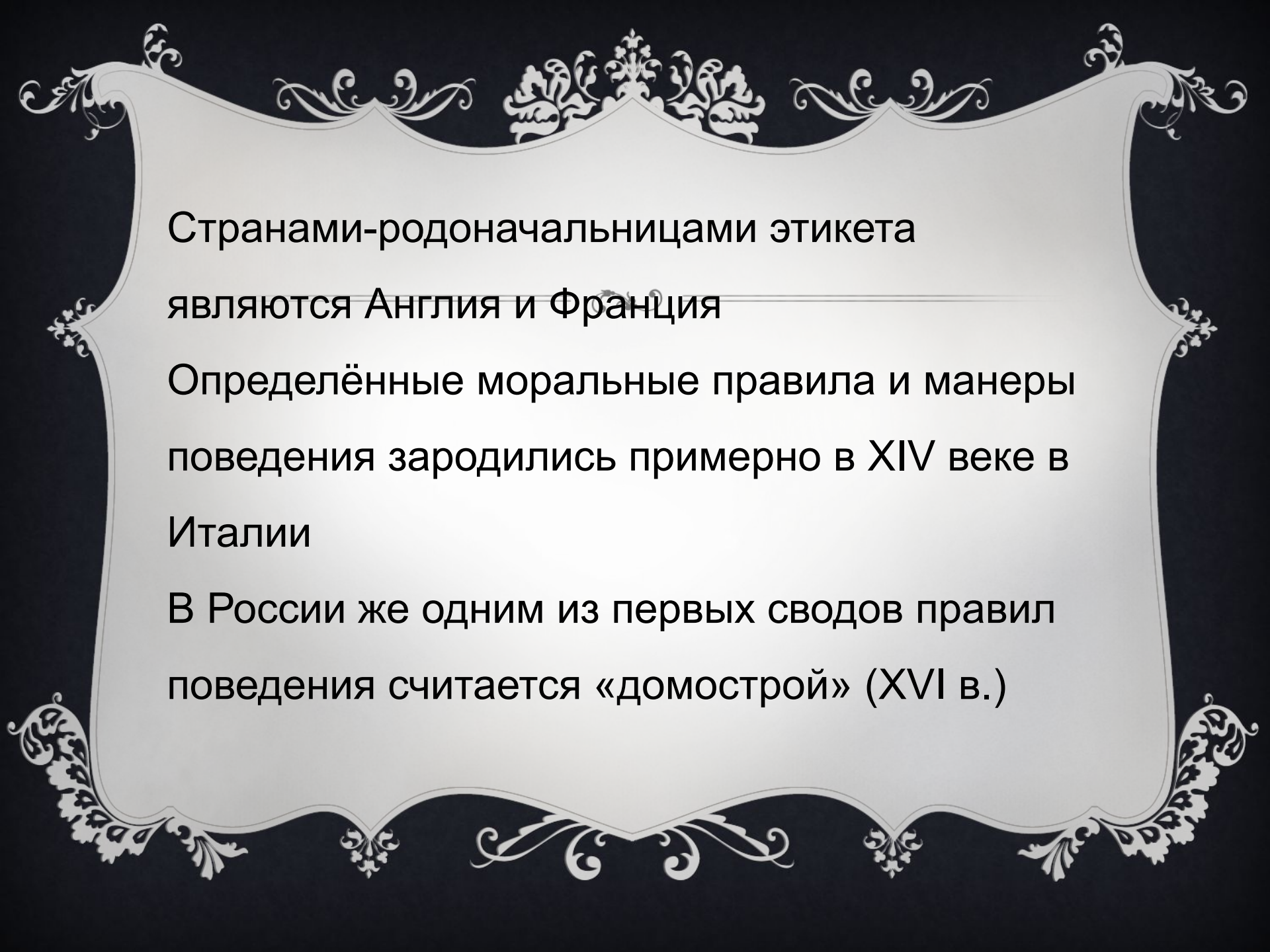


Этикéт (от фр. *étiquette* — этикетка, надпись) — правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем





слово было впервые употреблено при дворе короля Франции Людовика XIV — гостям были розданы карточки (этикетки) с изложением того, как они должны держаться; хотя определённые своды норм и правил поведения существовали уже с древнейших времён



Странами-родоначальницами этикета
являются Англия и Франция

Определённые моральные правила и манеры
поведения зародились примерно в XIV веке в
Италии

В России же одним из первых сводов правил
поведения считается «домострой» (XVI в.)

ВИДЫ ЭТИКЕТА

- ❖ придворный (государственный) этикет — строго регламентированный порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов (глав государств);
- ❖ дипломатический этикет — правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных приемах, визитах, переговорах;
- ❖ воинский этикет — свод общепринятых правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;
- ❖ религиозный этикет — правила общения с представителями культа той или иной конфессии и нахождения в храмах;
- ❖ общегражданский этикет — совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Речевой, Внешность, одежда, Этикет за столом, Общение, Официальный этикет, Гости, Развлечения, Повседневный этикет, Дом, семья, Мужчина и женщина, Этикет в общественных местах, Международный этикет, Печальный этикет

ПРАВИЛА И НОРМЫ ЭТИКЕТА

Нормы этикета, в отличие от норм морали, являются условными, они носят как бы характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что — нет. Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.



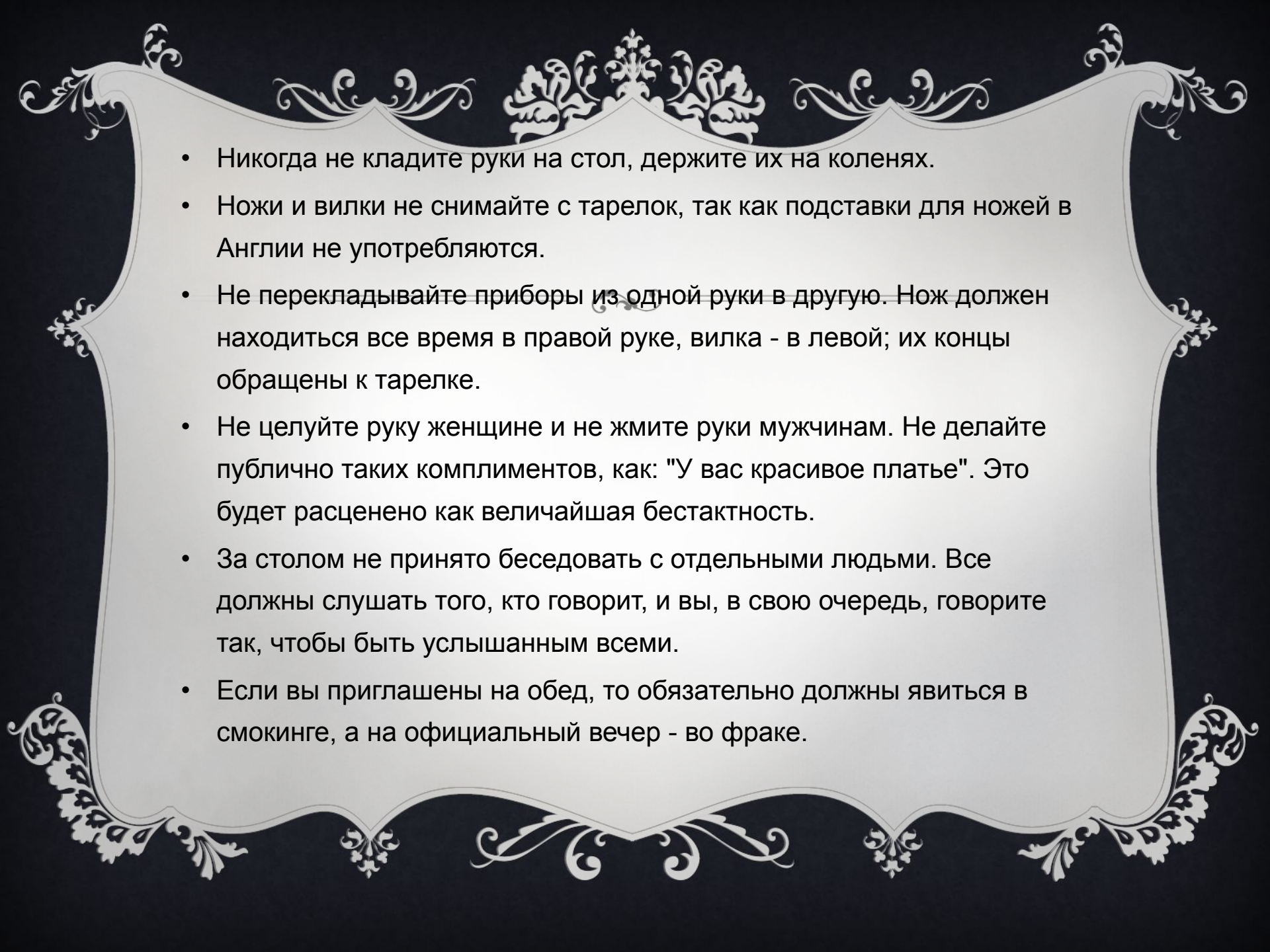
Англия

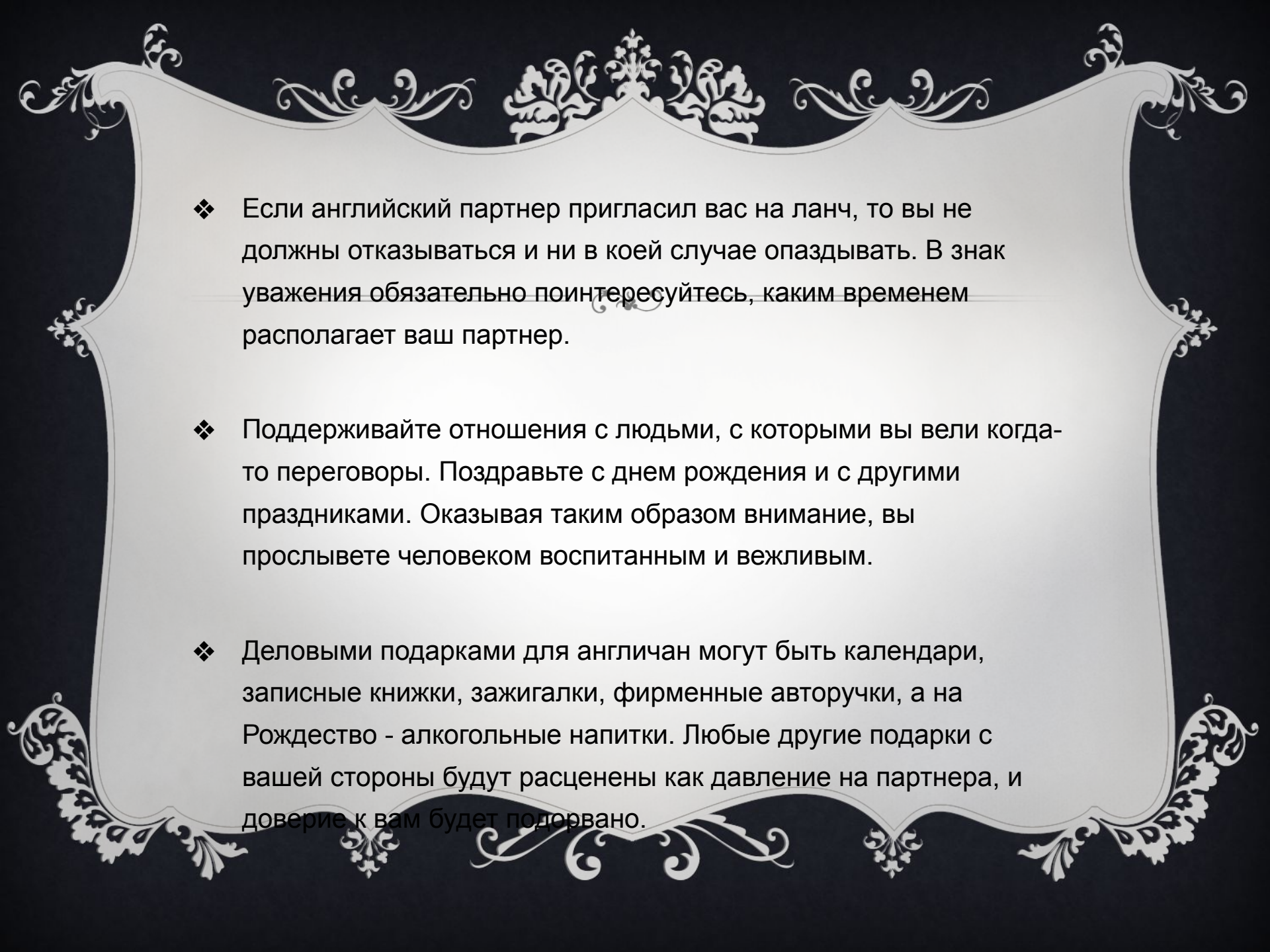
Соблюдение формальностей - это стиль жизни англичан. Британцы в первую очередь обращают внимание на детали. Даже когда будете писать **письма**, строго соблюдайте все тонкости. Ни в коем случае не обращайтесь к кому-либо по имени, если вы не получили от него специального на то разрешения. Разбираться в титулах и званиях весьма важно, но никогда не награждайте почетным титулом самого себя.

Британцы довольно строго соблюдают процедуру знакомства. При **знакомстве** с англичанами очень важно, кого первым представят. Например, в служебной обстановке приоритет будет отдан клиенту, поскольку он - лицо более важное.

Одежда деловых людей в Англии отличается строгостью, женщины на службе носят костюмы или платья, мужчины - костюмы и галстуки.

При входе в здание перчатки принято снимать. Говорить с англичанином о делах после окончания рабочего дня считается дурным тоном. Для него все разговоры о работе прекращаются с окончанием рабочего дня. Это правило действует и во время ужина с вашим деловым партнером.

- 
- Никогда не кладите руки на стол, держите их на коленях.
 - Ножи и вилки не снимайте с тарелок, так как подставки для ножей в Англии не употребляются.
 - Не перекладывайте приборы из одной руки в другую. Нож должен находиться все время в правой руке, вилка - в левой; их концы обращены к тарелке.
 - Не целуйте руку женщине и не жмите руки мужчинам. Не делайте публично таких комплиментов, как: "У вас красивое платье". Это будет расценено как величайшая бестактность.
 - За столом не принято беседовать с отдельными людьми. Все должны слушать того, кто говорит, и вы, в свою очередь, говорите так, чтобы быть услышанным всеми.
 - Если вы приглашены на обед, то обязательно должны явиться в смокинге, а на официальный вечер - во фраке.

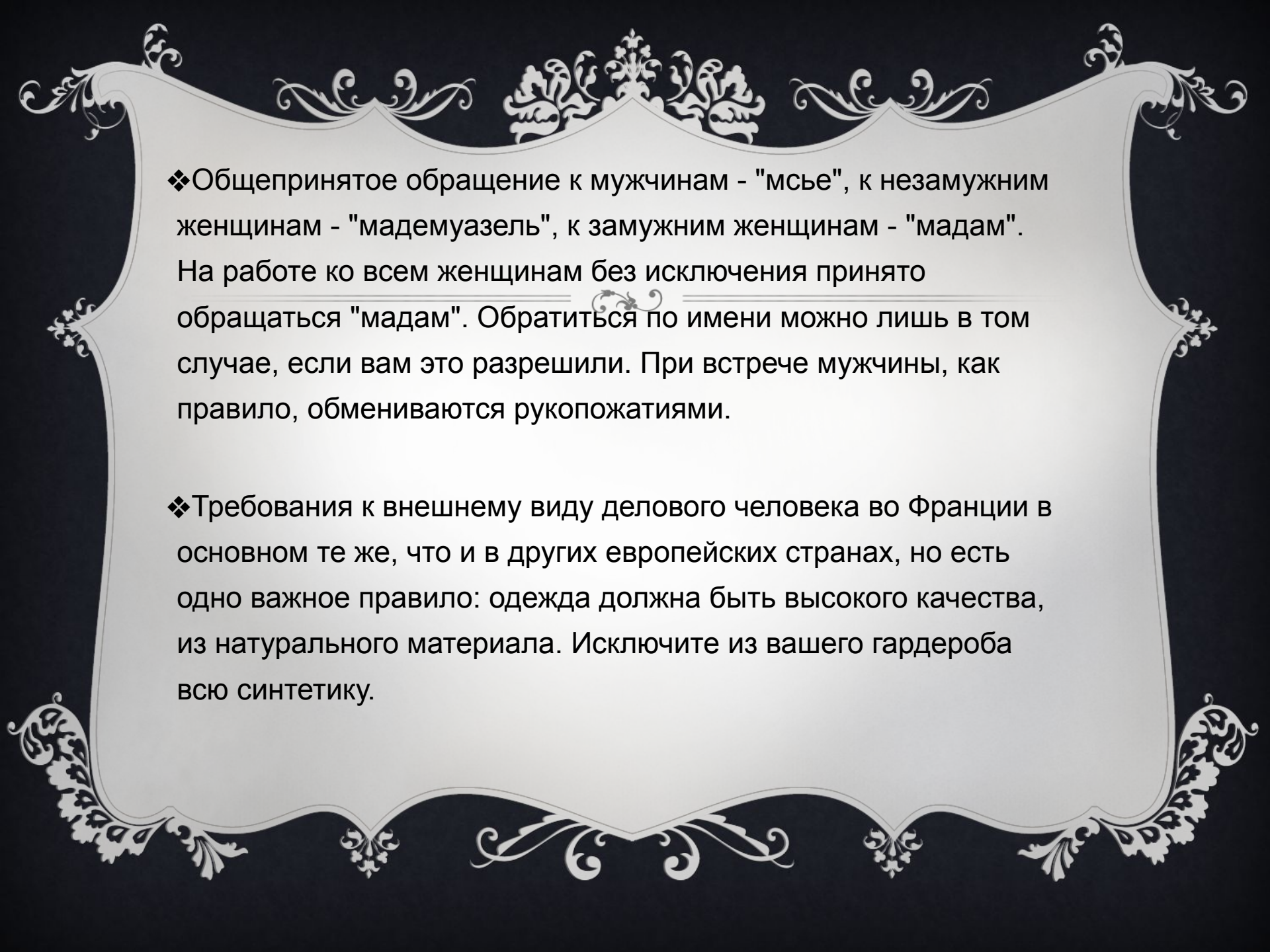
- 
- ❖ Если английский партнер пригласил вас на ланч, то вы не должны отказываться и ни в коем случае опаздывать. В знак уважения обязательно поинтересуйтесь, каким временем располагает ваш партнер.
 - ❖ Поддерживайте отношения с людьми, с которыми вы вели когда-то переговоры. Поздравьте с днем рождения и с другими праздниками. Оказывая таким образом внимание, вы прослывете человеком воспитанным и вежливым.
 - ❖ Деловыми подарками для англичан могут быть календари, записные книжки, зажигалки, фирменные авторучки, а на Рождество - алкогольные напитки. Любые другие подарки с вашей стороны будут расценены как давление на партнера, и доверие к вам будет подорвано.



французия

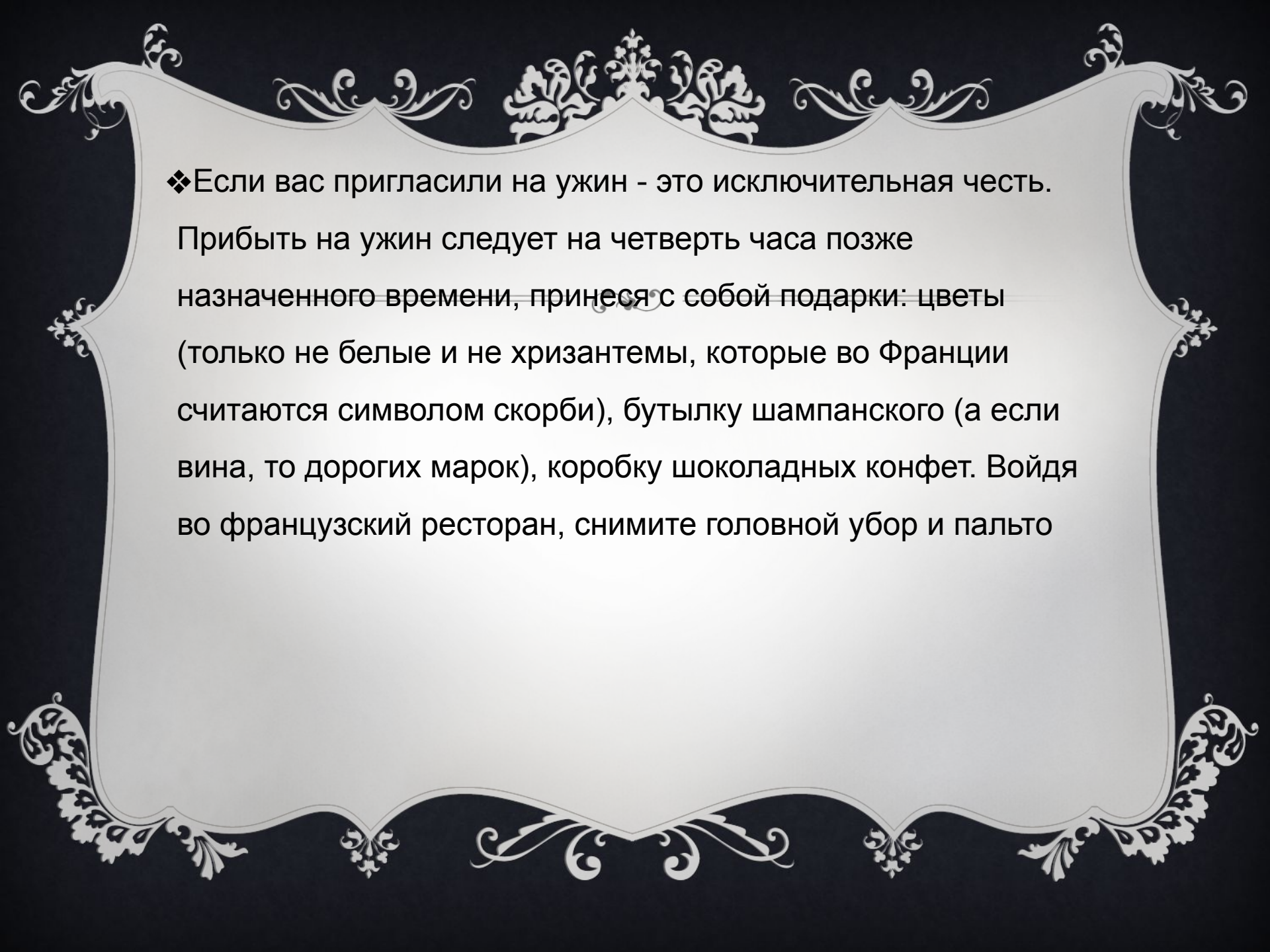
Что касается спиртных напитков, то надо заметить, что хорошее вино является спутником трапезы даже тогда, когда француз обедает один. Культура потребления спиртных напитков предполагает перед обедом рюмку аперитива (портвейна, анисового ликера или виски с содовой), во время обеда - три-четыре бокала вина (белое - под рыбу и морепродукты, красное - под мясо и сыр), а после десерта или кофе - фруктовую водку, крепкий ликер или коньяк. Главным требованием в употреблении алкоголя является умеренность.

Французы приветливы, разговорчивы, расчетливы и бережливы. Они легко закипают, обижаются и никогда не прощают пренебрежительного отношения, даже в мелочах. Отличительной чертой французов является то, что, несмотря на общительность, они предпочитают работать в одиночку



❖ Общепринятое обращение к мужчинам - "мсье", к незамужним женщинам - "мадемуазель", к замужним женщинам - "мадам". На работе ко всем женщинам без исключения принято обращаться "мадам". Обратиться по имени можно лишь в том случае, если вам это разрешили. При встрече мужчины, как правило, обмениваются рукопожатиями.

❖ Требования к внешнему виду делового человека во Франции в основном те же, что и в других европейских странах, но есть одно важное правило: одежда должна быть высокого качества, из натурального материала. Исключите из вашего гардероба всю синтетику.



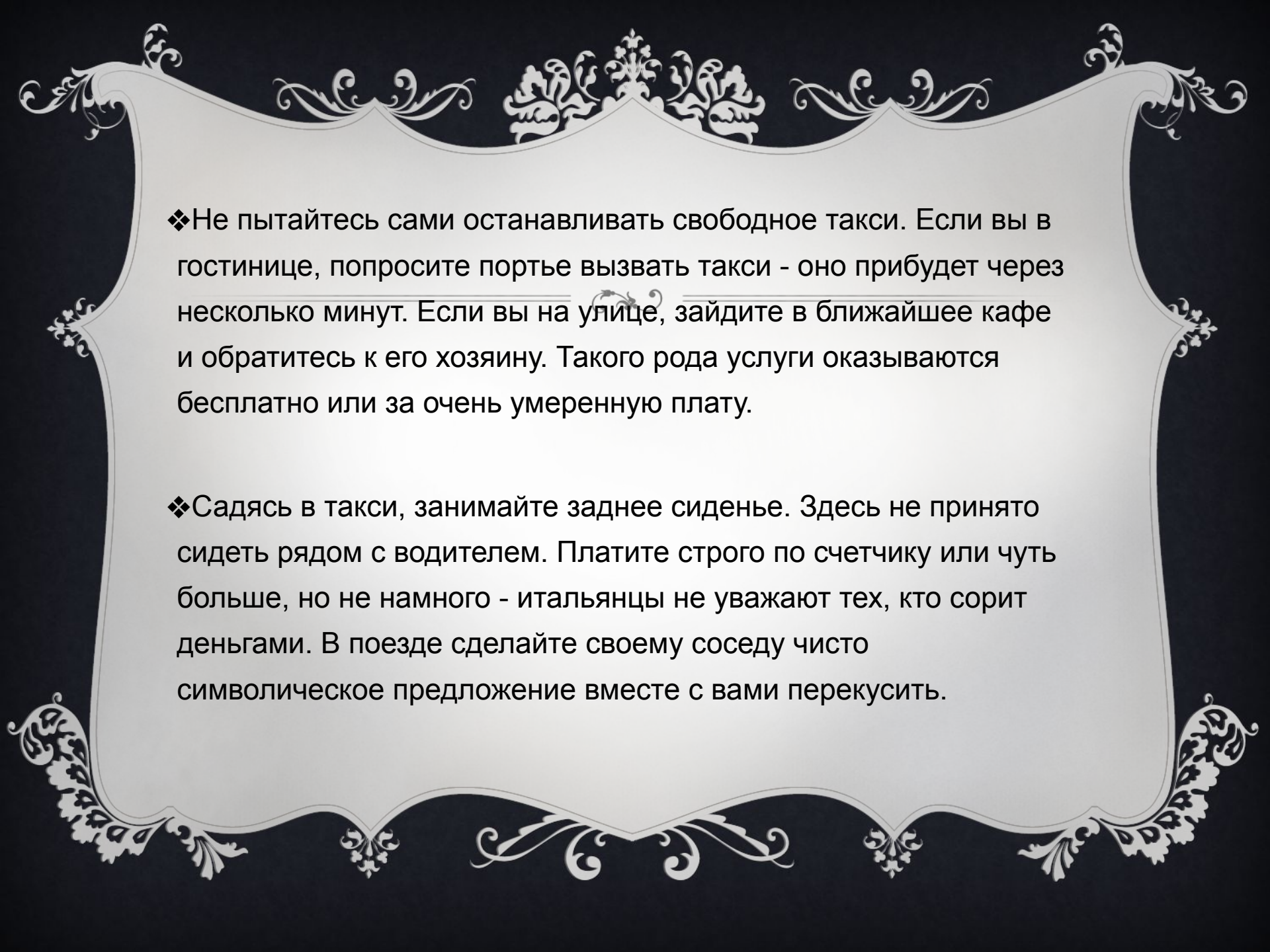
❖ Если вас пригласили на ужин - это исключительная честь. Прибыть на ужин следует на четверть часа позже назначенного времени, принеся с собой подарки: цветы (только не белые и не хризантемы, которые во Франции считаются символом скорби), бутылку шампанского (а если вина, то дорогих марок), коробку шоколадных конфет. Войдя во французский ресторан, снимите головной убор и пальто



Италия

Многие считают, что итальянцы по темпераменту похожи на русских, но деловых итальянцев чаще всего отличает определенная сдержанность и чопорность.

В деловой обстановке вы представляетесь, называя лишь фамилию, а затем пожимаете руки. Рукопожатием обмениваются даже женщины. Обычай целовать женщине руку держится главным образом в неслужебном обиходе, в деловом общении он встречается редко. Представители деловых кругов Италии консервативны и одеваются строго. В отношении подарков существуют разные правила, хотя в обычаях итальянцев дарить какие-то пустяки на Рождество - бутылку коньяка или что-нибудь в этом духе.



❖ Не пытайтесь сами останавливать свободное такси. Если вы в гостинице, попросите портье вызвать такси - оно прибудет через несколько минут. Если вы на улице, зайдите в ближайшее кафе и обратитесь к его хозяину. Такого рода услуги оказываются бесплатно или за очень умеренную плату.

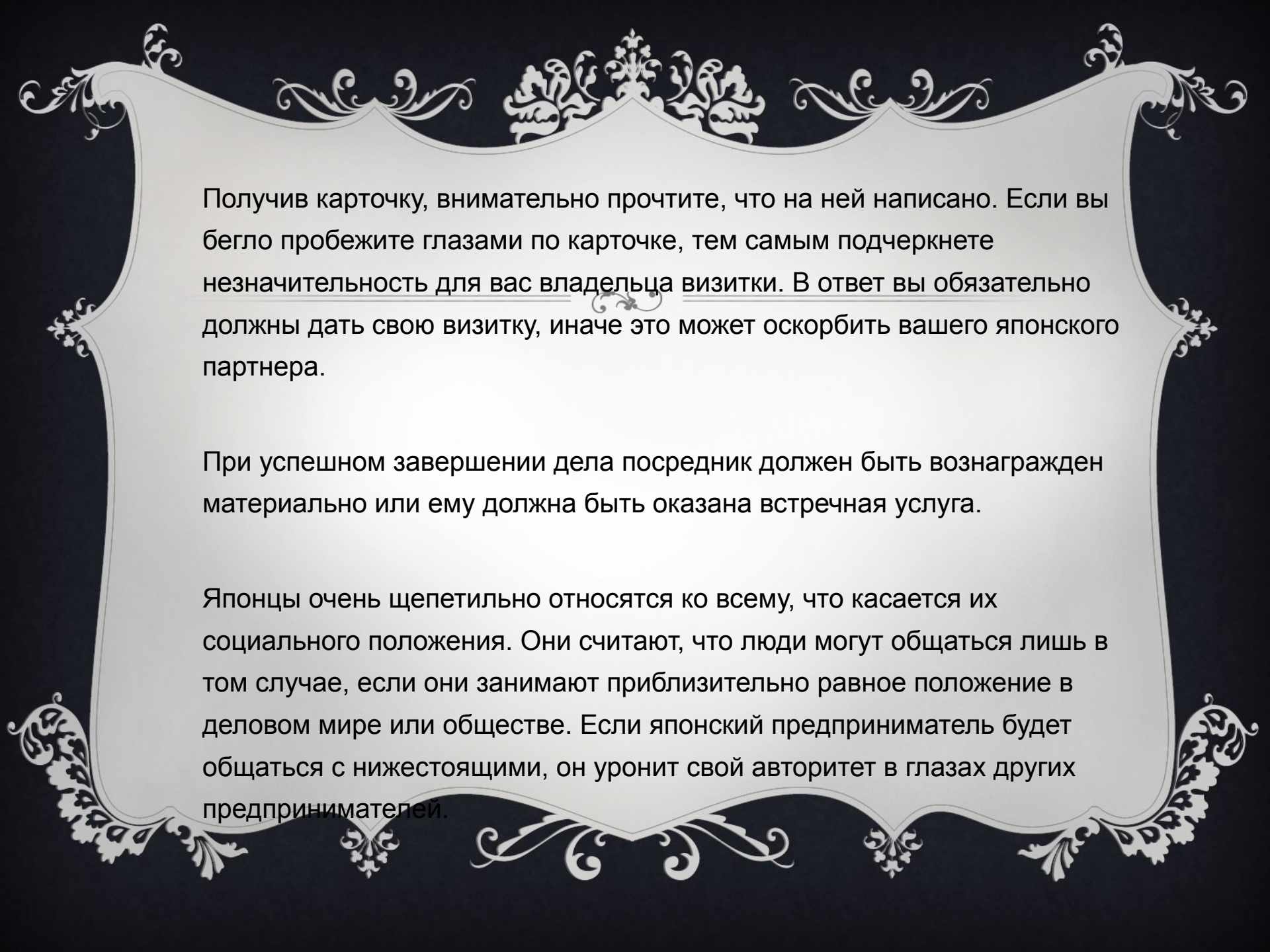
❖ Садясь в такси, занимайте заднее сиденье. Здесь не принято сидеть рядом с водителем. Платите строго по счетчику или чуть больше, но не намного - итальянцы не уважают тех, кто сорит деньгами. В поезде сделайте своему соседу чисто символическое предложение вместе с вами перекусить.



ЯПОНИЯ

Вся жизнь японцев насыщена многообразными церемониями и подчинена строгому протоколу. При знакомстве они обмениваются визитными карточками, чтобы иметь возможность выяснить свое положение в обществе относительно друг друга. Получив вашу карточку, японец первым делом посмотрит, в какой компании вы работаете и какую должность занимаете. Он определит статус вашей фирмы по отношению к собственной и на основе этого выберет линию поведения.

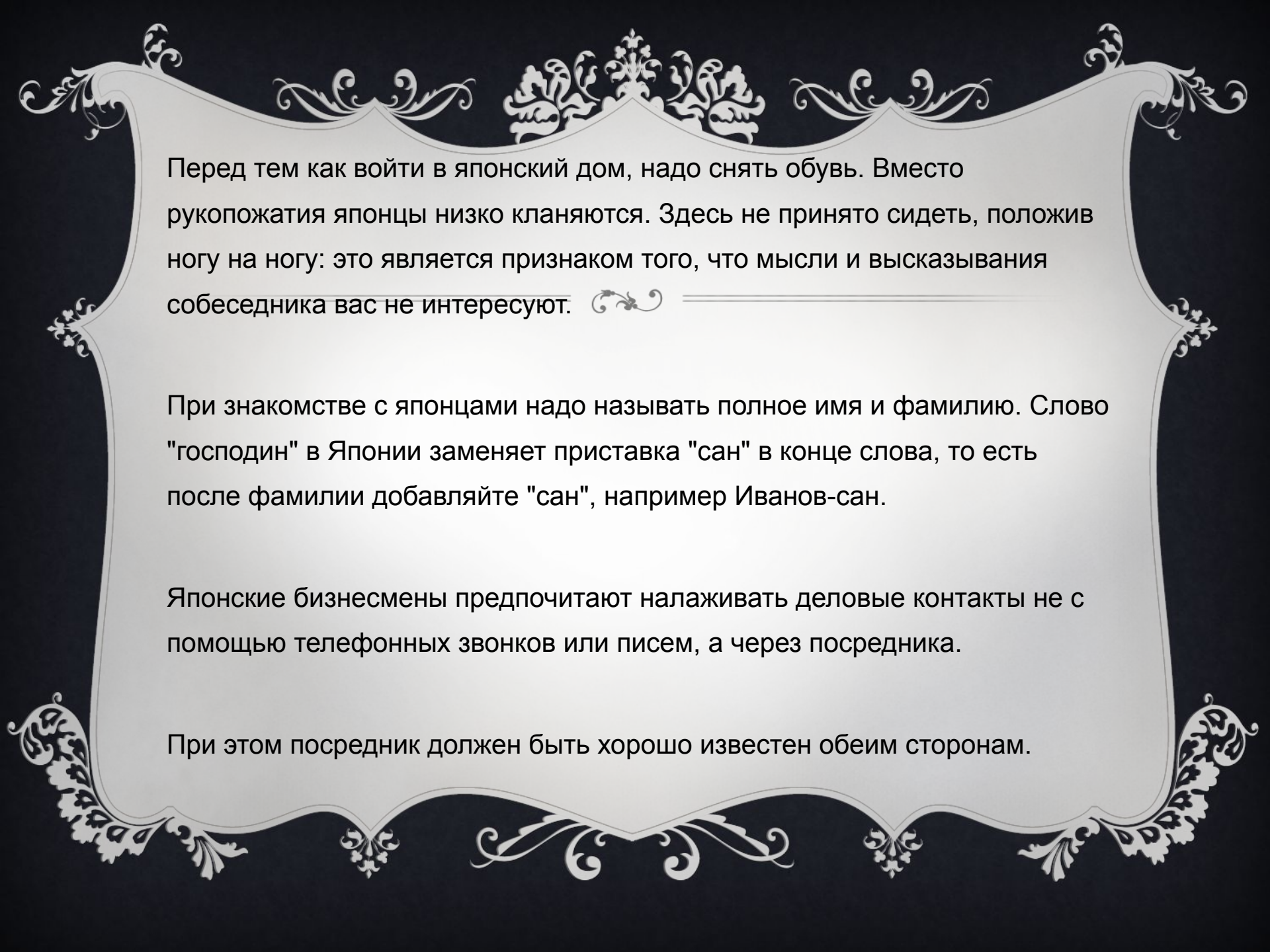
Визитная карточка в Японии - ваше "лицо", ваше "второе я", поэтому обращаться с ней надо очень аккуратно. Если вы вручите японцу мятую, грязную визитную карточку (пусть и с извинениями), то его мнение о вас будет отнюдь не самым высоким.



Получив карточку, внимательно прочтите, что на ней написано. Если вы бегло пробежите глазами по карточке, тем самым подчеркнете незначительность для вас владельца визитки. В ответ вы обязательно должны дать свою визитку, иначе это может оскорбить вашего японского партнера.

При успешном завершении дела посредник должен быть вознагражден материально или ему должна быть оказана встречная услуга.

Японцы очень щепетильно относятся ко всему, что касается их социального положения. Они считают, что люди могут общаться лишь в том случае, если они занимают приблизительно равное положение в деловом мире или обществе. Если японский предприниматель будет общаться с нижестоящими, он уронит свой авторитет в глазах других предпринимателей.

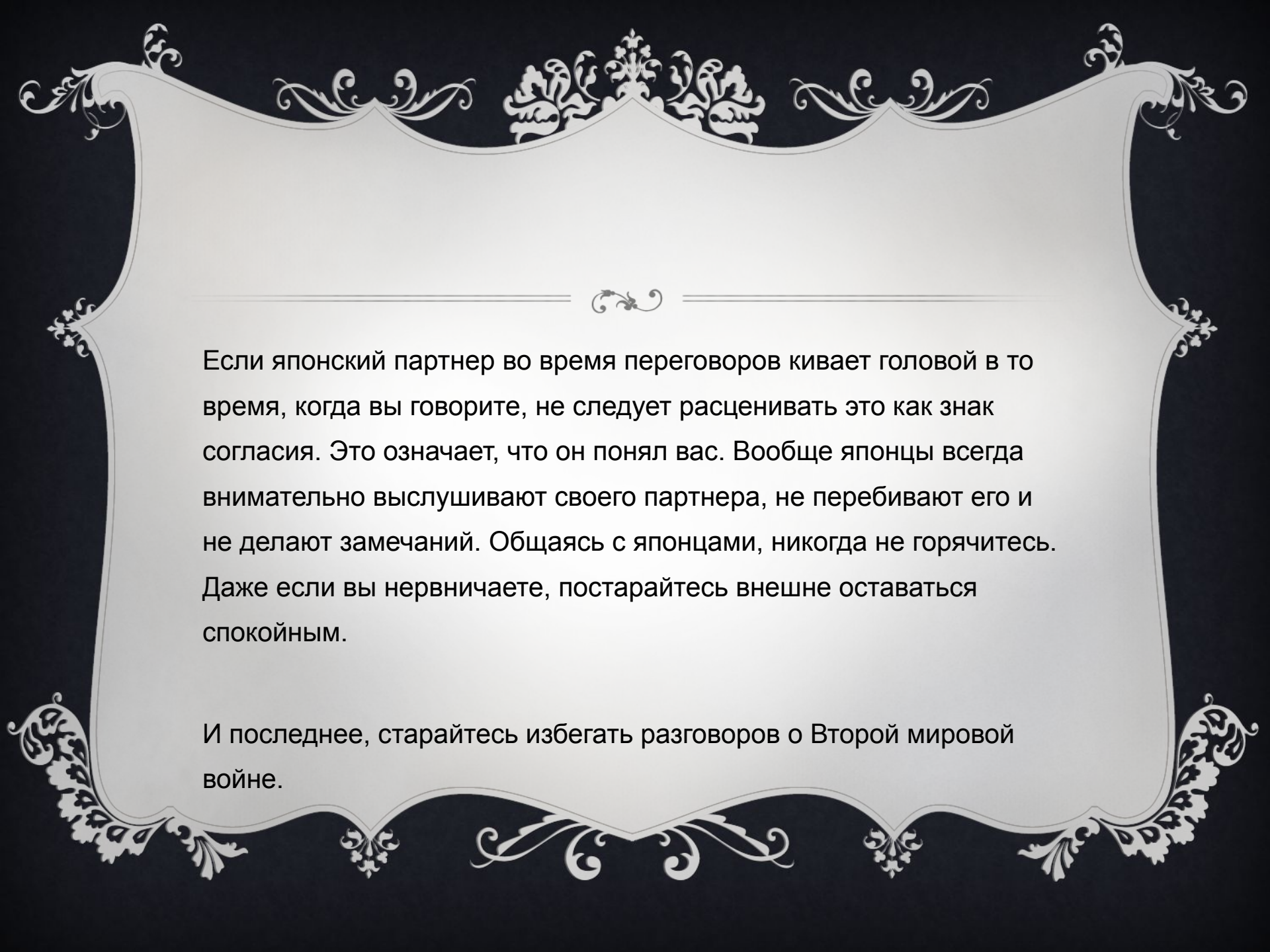


Перед тем как войти в японский дом, надо снять обувь. Вместо рукопожатия японцы низко кланяются. Здесь не принято сидеть, положив ногу на ногу: это является признаком того, что мысли и высказывания собеседника вас не интересуют.

При знакомстве с японцами надо называть полное имя и фамилию. Слово "господин" в Японии заменяет приставка "сан" в конце слова, то есть после фамилии добавляйте "сан", например Иванов-сан.

Японские бизнесмены предпочитают налаживать деловые контакты не с помощью телефонных звонков или писем, а через посредника.

При этом посредник должен быть хорошо известен обеим сторонам.



Если японский партнер во время переговоров кивает головой в то время, когда вы говорите, не следует расценивать это как знак согласия. Это означает, что он понял вас. Вообще японцы всегда внимательно выслушивают своего партнера, не перебивают его и не делают замечаний. Общась с японцами, никогда не горячитесь. Даже если вы нервничаете, постарайтесь внешне оставаться спокойным.

И последнее, старайтесь избегать разговоров о Второй мировой войне.