

ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

- 1. Поведение в общественных местах**
- 2. Этикет деловых приемов**
- 3. Искусство комплимента**
- 4. Правила вручения подарков**
- 5. Национальные особенности в деловой культуре (в деловом общении и деловом этикете)**

1. Поведение в общественных

местах

Деловому человеку приходится контактировать с другими людьми в так называемых общественных местах: на улице, в транспорте, в государственных и негосударственных административных учреждениях, театре и т. д. **Общение в общественных местах часто кратковременно и обезличено, т. е. во взаимодействие вступают незнакомые люди. Тем не менее такое взаимодействие также регулируется правилами этикета.**

На улице. К внешнему виду на улице предъявляются такие же требования, как и в других общественных местах. **Одежда и обувь должны быть чистыми, опрятными, волосы причесанными, головной убор должен хорошо сидеть на голове. Переходить улицу следует в положенных местах, нельзя ходить по проезжей части и газонам, на тротуаре необходимо соблюдать правую сторону, не мешать прохожим. Если случится в тесноте или нечаянно толкнуть прохожего, следует извиниться. Вопросы типа «Как пройти ...?» задают вежливо. За ответы благодарят. Если вас спрашивают, то отвечайте четко и ясно. Если сомневаетесь, лучше извинитесь, откажитесь от ответа.** На ходу не следует горбиться, размахивать сильно руками или держать их в карманах. Только в очень холодное время их можно засунуть в карманы пальто или куртки. **Не следует ходить с сигаретой в зубах, есть на ходу. Если очень хочется покурить или поесть, для этого нужно отойти в сторону. На проходную часть нельзя бросать окурки и другой мусор.**

На улице не следует громко кричать, свистеть, показывать пальцем, пристально рассматривать прохожих, оглядываться вслед им. Хорошо воспитанный человек не только соблюдает писанные и неписанные правила поведения на улице, но и оказывает помощь тем, кто в ней нуждается: помогает перейти улицу, спуститься по крутой или скользкой лестнице пожилому человеку, инвалиду, своей спутнице.

В транспорте. Прежде чем войти в автобус, троллейбус, трамвай, следует дать возможность выйти пассажирам, ехавшим в нем. Входят не толкаясь, помогают войти тем, кто нуждается в помощи (пожилым людям, инвалидам и т. д.). Если мужчина едет с женщиной, он должен пропустить ее вперед. Войдя в транспорт, не нужно останавливаться у входа, а пройти в салон, чтобы дать возможность уехать и другим пассажирам. **Те, кто едет до первой или второй остановки, входят последними.**

Молодым людям при наличии в транспорте пожилых людей, пассажиров с детьми, инвалидов не следует садиться на передние сиденья, предназначенные для этой категории пассажиров. **Воспитанные молодые люди уступают место пожилым. Те, кому предложили сесть, обязательно должны поблагодарить за любезность и воспользоваться ею.** Если же по-прежнему хотят стоять, то вместе с благодарностью стремятся объяснить причину, например, словами: «Спасибо! Я скоро выхожу».

В переполненном транспорте следует располагаться так, чтобы **как можно меньше доставлять беспокойства соседям. Особенно надо быть осторожными с сумками, рюкзаками. Их обязательно снимают с плеч и держат в руках.** На сиденье сумки ставить не следует. Стоящих или сидящих рядом людей не рассматривают. В развернутые для чтения книги, газеты, журналы не заглядывают. В свою очередь читающие должны держать газету или журнал сложенными.

В транспорте нельзя громко разговаривать, и тем более навязывать свои разговоры и расспросы попутчикам. При кашле надо закрывать рот платком, при желании чихнуть — массировать переносицу. Если вы простужены, следует избегать общественных мест. Есть в общественном транспорте, за исключением поездок на дальние расстояния, следует избегать.

С просьбой прокомпостировать билет или передать деньги для его покупки обращаются со словами: «Пожалуйста...», «Будьте добры...», «Будьте любезны...» За проявленную любезность обязательно благодарят.

Пассажирам с детьми надо следить, чтобы последние вели себя подобающим образом, не шалили, не шумели, не становились в обуви на сиденье, не трогали руками и ногами соседей. Детей школьного возраста родители должны учить уступать место старшим.

Нельзя мешать контролеру выполнять свои служебные обязанности. Без всяких комментариев следует предъявлять проездной билет и без возмущения, тем более без оскорблений, платить штраф за проезд «зайцем».

Пробираясь к выходу, спрашивают, не выходят ли впереди стоящие. Мужчина, который едет с женщиной, выходит первым и при выходе предлагает ей руку. Это же делают молодые люди при выходе со своими спутниками — пожилыми людьми. Так же помогают выйти старым людям, инвалидам, с которыми незнакомы.

При посадке в такси мужчина должен открыть дверь женщине или другому уважаемому лицу. Ей, как и другим людям, к которым относятся с почтением, предоставляется близкая к тротуару сторона заднего сиденья. Мужчина усаживается рядом с женщиной. Если пассажирами являются две женщины и мужчина, женщины садятся на заднее сиденье, а их спутник — рядом с водителем. При поездке в такси одного мужчины или одной женщины приемлемым для них местом является сиденье рядом с водителем. Подбирать по пути следования автомобиля прохожих водитель может только с разрешения пассажиров, находящихся в автомобиле. Курить также следует с позволения спутников.

В поезде. Готовясь к поездке в поезде, необходимые в дороге вещи (туалетные принадлежности, еду и т. д.) укладывают в отдельную ручную кладь, но таким образом, чтобы при их выемке не перебирать все содержимое этой клади.

Войдя в купе, здороваются. Представляться спутникам, с которыми едете в одном купе, не обязательно. **Если при взаимном обмене первыми нейтральными фразами (о погоде, транспорте, станции и т. д.) обнаружится обоюдное желание продолжить общение, то в процессе беседы можно познакомиться.** Однако вопросы о личной жизни попутчика задавать не следует.

Отъезжая на 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.** При путешествии поездом рекомендуется брать с собой не авоськи и пакеты, а дорожные сумки или чемоданы. В купе следует вести себя корректно. **Неприлично класть ноги на противоположное сиденье, курить, слишком громко разговаривать, веселиться, петь, свистеть и т. д.** В транспорте дальнего следования нужно располагаться на месте, указанном в билете. **Культурный человек предложит пожилому спутнику или женщине свою нижнюю полку.** Следует помнить, что на этой полке имеют право сидеть и обладатели верхних мест. Для общего пользования предназначен размещенный в купе столик. Поэтому его не стоит заставлять своей едой. В дорогу пищу целесообразно брать в виде бутербродов. Мясо птицы лучше разрезать дома, чем на виду у других людей. Во время еды пища находится на захваченных с собой салфетках. **Предлагать или не предлагать попутчикам разделить застолье? В данном случае можно поступать по собственному усмотрению.** Отказ от совместной еды надо воспринимать спокойно. По окончании несъеденную еду убирать со стола. Застолье не должно быть шумным, громким, с громким разговариванием.

Курить надо в тамбуре. Во время ночного сна даже автономное освещение для чтения включать нежелательно. Это же касается и работы радио. **Если ваши попутчики собираются лечь в постель, следует выйти из купе.** Первыми обычно готовятся ко сну пассажиры верхних полок. Те, кто уже готов ко сну, отворачиваются к стенке.

Прощаясь с попутчиками, желают им доброго пути. Если вы приезжаете на свою станцию во время, когда знакомые спутники спят, будить их для прощания не надо. Это можно сделать перед сном или по их просьбе. Если мужчина едет с женщиной, то из поезда, как и из иного транспортного средства, он выходит первым, поднося ее багаж и помогая ей сойти на перрон.

В самолете. При посадке в самолет и в полете следует строго выполнять требования, предъявляемые к авиапассажирам. **Необходимо правильно заполнять таможенную декларацию, безропотно проходить таможенный досмотр и т. д.**

При входе в самолет приветствуют стюардессу. Важнейшее этическое правило, которое должны соблюдать пассажиры, — **не показывать свой страх другим пассажирам, не вспоминать вслух об авиакатастрофах, не делиться своими замечаниями типа «что-то шасси не выпускаются» и т.п.** Со всеми вопросами и просьбами обращаются к стюардессе. Чтобы скоротать время пребывания в воздухе, можно почитать или побеседовать с соседом, если он не против. *При выходе из самолета*

В государственных и негосударственных административных учреждениях. Входя в учреждение, здороваются с находящимся в вестибюле вахтером или дежурным. По его требованию предъявляют необходимые для **входа документы** (пропуск, паспорт, удостоверение и т. п.).

Перед посещением учреждения четко уясняют цель визита, предмет беседы с его руководителем или другим должностным лицом, продумывают ее план, готовят нужные документы. При необходимости заранее договариваются о встрече и, естественно, приходят к назначенному времени.

При наличии в учреждении гардероба верхнюю одежду оставляют там. Во всех случаях мужчины, входя в служебные помещения, снимают головной убор.

Если в приемной должностного лица есть секретарь, то сообщают ему о назначенной встрече, и тот, выяснив, смогут ли принять посетителя, пропускает его в кабинет. **Секретарь может представить его хозяину кабинета. При входе в кабинет в дверь не стучат.** При отсутствии секретаря входят в кабинет в назначенное время. И в этом случае, входя в кабинет, можно не стучать.

Нельзя стучать в служебные комнаты, в которых работают несколько сотрудников. В таком случае, входя в комнату, тихо или поклоном приветствуете тех, кто обратил внимание на вас, и подходите к нужному должностному лицу. Если не можете определить, за каким столом он сидит, спрашиваете о нем у близлежащего к двери работника.

Если по учреждению идут с сопровождающим, то он идет рядом или чуть впереди гостя. **В освещенную служебную комнату гостя пропускают первым, в неосвещенную — первым входит сопровождающий.** Это же правило выполняет мужчина в отношении своей спутницы. **На лестнице мужчина уступает место женщине у перил, сам же по отношению к ней занимает такую позицию, чтобы помочь быстро поддержать свою спутницу, если она вдруг споткнется.** Наиболее удобная позиция при следовании вверх по лестнице — сбоку на одну ступеньку выше, вниз — сбоку на одну ступеньку ниже.

Общение посетителя и должностного лица должно быть корректным и деловым. Даже если вопрос решен не в пользу посетителя, при выходе из служебной комнаты не следует громко хлопать дверью. При встрече и беседе с кем-то в коридоре занимают такое место, чтобы не мешать идущим по нему людям. Разговаривают приглушенным тоном. **Уходя из учреждения, прощаются не только с принимавшим вас деловым человеком, но и с человеком, дежурящим у входа.**

В гостинице. Прибыв в гостиницу, обращаются к администратору и, если есть свободные места или они заранее забронированы, заполняют листок проживающего. Во многих западных отелях записывают свое имя в книгу для гостей. **С обслуживающим персоналом в гостинице, как и в других учреждениях, следует обращаться вежливо. За дополнительные услуги платят чаевые. О сумме чаевых можно поинтересоваться у администратора.** Если же вы просите купить газеты или какой-нибудь другой предмет, то она будет составлять 10 — 20% стоимости этих газет.

Когда приходится проживать в номере вдвоем, стараются не мешать друг другу отдыхать или работать с бумагами. *Во время ночного сна нельзя включать яркий свет, телевизор или радиоприемник.* **В ресторан и в буфет выходят в соответствующей для этих заведений одежде, а не в пижаме, спортивном костюме и тапочках.**

Свои вещи следует разместить в шкафу и в тумбочке, но не держать их на виду. **Проявлением крайнего бескультурья являются сознательная порча имущества отеля, воровство предметов, принадлежащих ему.** Если вы собираетесь пригласить к себе гостей, предупредите об этом соседа по номеру. Гости должны находиться в номерах до установленного администрацией отеля времени. Во многих заграничных отелях отсутствуют дежурные на этажах. Однако следует иметь в виду, что за вами могут следить в коридоре, лифте посредством телекамер.

Поведение в театре, кинотеатре, на концерте. Основное требование к поведению в этих общественных местах — **не мешать людям отдыхать**, следить за игрой актеров, музыкантов.

Одеваются в театр, на концерт нарядно. Верхняя одежда, которую не снимают только в кинотеатре, также должна быть опрятной.

Как и на деловую встречу, так и на культурно-зрелищное мероприятие **нельзя опаздывать**. Если же это случится, следует сесть на ближайшее свободное место или обратиться за помощью к дежурной. **Мужчина, пришедший с женщиной, в гардеробе помогает ей снять верхнюю одежду, сдает ее и берет номерок, по окончании спектакля получает одежду и помогает ей одеться.**

В вестибюль мужчина пропускает женщину первой, но в зрительный зал входит первым сам. Он же ищет места соответственно купленным билетам, просит разрешения пройти у сидящих и усаживает спутницу на более удобное для нее место. Следует помнить, что проходят между рядами спиной к сцене. Надо также иметь в виду, что каждый зритель имеет право только на один подлокотник. В кинотеатре мужчина снимает головной убор, женщина может не снимать берет или невысокую шляпку. Если в зрительном зале усаживаются две пары, дамы сидят в центре, мужчины — по обеим сторонам. В ложе впереди сидят дамы, за — ними мужчины.

Во время концерта, кинофильма не следует есть, разговаривать, топтать ногами

Ни в коем случае нельзя опираться на спинку переднего кресла руками или на кромку переднего сиденья ногами. Естественно, очень беспокоят зрителей соседи, которые кашляют и сморкаются. **Более свободные проявления своих эмоций (ритмические аплодисменты, вставание с мест, движения в такт музыке) сейчас позволительны на гала-концертах рок-певцов и музыкантов в больших молодежных аудиториях, но не в залах классического типа (филармониях и др.).** Пользуясь биноклем, не разглядывают людей, сидящих в зале. Не следует пристально рассматривать и прогуливающих в фойе зрителей. **Нельзя без особой необходимости оставлять одну женщину, с которой вы пришли в театр или на концерт.** Если мужчина предложил ей посетить буфет, он должен позаботиться о ней, т. е. принести ей то, что она пожелает.

Если вам не нравится то, что вы видите на сцене или на экране, не следует во время действия это обсуждать. Уходить из зала можно после антракта или по окончании зрелища. **По окончании спектакля нельзя срываться с места, следует дождаться закрытия занавеса и выхода актеров к зрителям и спокойно уйти.**

По нашему поведению за рубежом судят о нашей Родине, стране и народе в целом. Помня об этом, надо как можно более строго соблюдать правила этикета.

2. Этикет деловых приемов

Деловое общение **приемов** всегда 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 долготетнее деловое сотрудничество.

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.

Цель любого делового приема - способствовать заключению взаимовыгодных договоров. Кроме этой цели **есть и другая**: отпраздновать юбилей фирмы, достижение значительных финансовых результатов, расширение сферы деятельности фирмы. На выставках, ярмарках и других мероприятиях также устраиваются деловые приемы с целью создания благоприятных неформальных условий для развития партнерства.

Однако стоит напомнить, что **участие сотрудников приглашенной организации в деловом приеме - это не просто приятное времяпровождение, а исполнение служебных обязанностей.** Менеджер (или рядовой сотрудник), приглашенный на прием, прежде всего должен постараться поговорить с интересующими его фирму людьми, лучше узнать склонности, привычки, а следовательно, и характер предполагаемых партнеров, упрочить знакомство, завязать беседу на важную для него и его фирмы тему.

Деловые приемы можно классифицировать следующим образом:
приемы, проходящие сидя, с наличием посадочных мест;
приемы стоя - без посадочных мест.

Кроме того, приемы можно разделить на **дневные** (рабочий завтрак, завтрак, бокал шампанского) и **вечерние** (*фуршет*, обед, ужин). В международной практике принято считать, что **дневные приемы менее торжественны и носят более деловой характер, чем вечерние.**

ВИДЫ ДЕЛОВЫХ ПРИЕМОВ

Дневные приемы:

1. Рабочий завтрак: начало в 8.15-9.00. Длительность - от 30 минут до 1 часа. Одежда - повседневный деловой костюм. **Цель** - решение принципиальных вопросов по намечаемым договорам, сделкам и пр. одновременно с завтраком - из соображений экономии времени. **Рабочий завтрак целесообразен, если число участвующих невелико - не более пяти человек.** Алкогольные напитки не подаются, меню ограничено, супруги бизнесменов не приглашаются

2. Завтрак: начало - 12.00-12,30. Продолжительность - 1-1,5 часа. Меню: 1-2 блюда холодные закуски, одно-два горячих блюда (рыба, мясо), десерт, кофе или чай.. Напитки - сухие вина, шампанское. Супруги бизнесменов не приглашаются (но может быть исключение). **Меню завтрака составляется с учетом существующих в стране традиций и обычаев. Подавать на завтрак первые блюда (супы) не принято, хотя подача их не будет являться ошибкой..** 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.

3. Прием «Бокал шампанского», «бокал вина» — 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 скромнен. 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

4. 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.

5. Приемы типа «жур фикс» — *устраиваются один раз в неделю (месяц) 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.*

Вечерние приемы:

6. Приемы типа коктейль или фуршет ("a la fourchette" - фр. - вилкой:). — 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 столах находятся только те блюда, которые можно есть без использования ножа, стоя, т.е., держа тарелку в левой руке, а вилку - а правой. **На коктейле не пользуются вилками.** Их заменяют деревянные или пластмассовые палочки или

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.

7. Буфет-обед - прием, начало которого назначается примерно на 18-20 часов. Принципиальное отличие от приемов "коктейль" и "а ля фуршет", кроме времени начала и продолжительности (2,5-3 часа), в том, что хотя кушанья и приборы находятся на большом столе, играющем роль буфета, однако этот прием проходит не стоя, а сидя. В зале устанавливаются столы, и приглашенные, самостоятельно выбрав закуски, садятся за столы. Поскольку в этом случае усаживаться за один длинный стол было бы неудобно (тарелки в руках у гостей, разное время занятия места за столом), столы ставятся таким образом, чтобы за каждым могли разместиться 4-6 человек. **Хотя это и вечерний прием, однако, смокинг и вечернее платье не обязательны, поскольку прием предполагает самообслуживание.** Такого рода прием часто организуется после концерта, просмотра фильма, в перерыве танцевального вечера. Обед-буфет менее официален, чем обед.

8. Обед - самая торжественная форма приема (длится обычно 2—2,5 часа, при этом за столом примерно 50—60 минут, остальное время — в гостиных). На обед часть самых уважаемых гостей, например, первые лица фирмы, **могут быть приглашены с супругами.**

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).

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. **Опаздывать на обед нельзя. В**

9. 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.**

Приглашение

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.** В приглашении не ставятся дата отправления и подпись.

Первые строки приглашения дают информацию о том, кто (какая организация) и по какому поводу приглашает на прием. Обычно используется оборот "приглашает" или "имеет честь пригласить", далее идет фамилия, имя, отчество приглашаемого. Иногда фирма-хозяйка отправляет приглашение другой фирме **без указания фамилий** приглашаемых. В такой ситуации фирма, сотрудников которой приглашают, сама определяет фамилии тех, кто будет присутствовать на приеме, и передает список фамилий приглашающей фирме. (однако первому лицу приглашаемой фирмы высылается именное приглашение).

Во второй части приглашения указывается, какой будет форма приема (обед, коктейль и др.), когда он состоится и где. В приглашении на завтрак, бокал шампанского, бокал вина, коктейль принято указывать время начала и

Приглашение, как правило, содержит просьбу о подтверждении намерения присутствовать на приеме. Принято эту просьбу обозначать заглавными французскими буквами: R.S.V.P. (Repondez sil-vous-plat - "Ответьте, пожалуйста"). В течение суток отвечают на него письмом, открыткой, реже визитной карточкой с буквами р. г. Если в приглашении указан номер телефона, то сообщают об участии (неучастии) по телефону или факсом. Отказ рекомендуется обязательно оформить письменно - в виде почтового послания или по факсу; в письме-отказе кратко указывается причина, по которой приглашенный не может присутствовать. Если в приглашении буквы R.S.V.P. зачеркнуты или отсутствуют (это имеет место главным образом в приглашениях на приемы, проводимые стоя, без сидячих мест за столом), давать тот или иной ответ не нужно.

Приглашение, как и визитная карточка, печатается на бумаге хорошего качества, белой или любого светлого оттенка. **Неуместными считаются различные украшательские элементы, виньетки, цветочки, фигурки и т.п.** Строгий шрифт, ясно и четко отпечатанный текст с соблюдением правил этикета и с использованием обязательных "формул вежливости" - вот что требуется от идеального приглашения на деловой прием.

РАССАДКА ЗА СТОЛОМ

При немногочисленном приеме (10-12 человек) приглашенные рассаживаются за столом сами, без подсказки фирмы-хозяйки.

Если же деловой прием рассчитан на несколько десятков или сотен человек, целесообразно тщательно продумать расстановку столов и определить места для гостей.

В небольшом зале неразумно устраивать приемы для большого числа гостей, а небольшое количество приглашенных будет себя чувствовать неуютно в большом, просторном зале.

Если прием рассчитан на достаточно большое число гостей, следует позаботиться о том, как их рассадить, и о том, как довести информацию об этом до приглашенных.

Классический, пришедший из глубин светского этикета способ— карточка с фамилией (и титулом, разумеется), которую следует положить на самый высокий бокал или фужер около каждого места.

Такой метод годится, если число гостей - не более 10-12 человек. **При организации современных деловых приемов с большим количеством гостей обычно план рассадки вывешивается . Последним по списку должен быть мужчина.**

При определении мест для почетных гостей следует руководствоваться следующими правилами:

Самые почетные места - это те, которые расположены лицом к свободному пространству, т.е. к входной двери. Однако одновременно с этим почетное место должно быть максимально удалено от входной двери. 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.

Наименее почетные места - в конце стола, спиной к входной двери. Обычно там вообще не делают посадочных мест, но если все же есть необходимость использовать эти места, имеет смысл посадить там молодых мужчин из числа сотрудников фирмы-хозяйки или молодых женщин в сопровождении мужчин.

По возможности гостей - мужчин и женщин - рассаживают, чередуя представителей того и другого пола. Но практика показывает, что на деловых приемах мужчин всегда больше. Нельзя усаживать одну женщину в торце стола.

Рекомендуемая минимальная площадь поверхности стола, выделяемая для одного гостя, - 60x40 см.

быть также любых светлых оттенков (для торжественного обеда, т.е. сугубо вечернего приема -только белая скатерть).. **Некоторые фирмы заказывают специальное столовое белье с логотипом. За обеденным столом края скатерти должны свисать на 25 — 30 см, на приеме типа «фуршет» — не доставать до пола 5 — 10 см.**

Накрытые столы выглядят изысканно, если посуда по цвету, рисунку гармонирует со скатертью и салфетками.

В последние два-три десятилетия вместо скатерти иногда используют специальные салфетки, подкладываемые под каждый прибор, чтобы оставить видимой красивую полированную поверхность стола.

Цветы размещают на столе таким образом, чтобы они не мешали общению: высокие вазы с цветами лучше поставить не на столе, а вдоль стен, разместив их на специальных подставках.

Расстановка приборов на столе производится с учетом требований симметрии. От края стола следует отступить на 2-3 см.

Первое, что ставится на стол при его сервировке, - подтарельник, он играет роль подставки, помогает защитить скатерть и сохранить пищу, поданную в горячем виде.

Подтарельник - самая большая плоская тарелка в сервизе. Однако в качестве подтарельника может быть подан металлический поднос, подставка также может быть деревянной, имеющей круглую форму, т.е. все зависит от средств фирмы-хозяйки и характера делового приема

Подтарельник (подставка) присутствует на столе на протяжении всего пребывания гостей за столом, а тарелки - закусочные, для горячего блюда, десертные и пр. - сменяются.

Слева от основной тарелки ставится маленькая плоская тарелочка для хлеба, справа (симметрично) - такая же для отходов, если предполагается подавать виноград или другие фрукты с косточками. Иногда предполагается хлебную тарелку использовать и для отходов, чтобы не загромождать стол большим количеством посуды, однако это неэстетично. 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** — рюмку для белого столового вина (100 мл), 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.

По этикету расстояние между столовыми приборами должно быть не менее 60 см. На официальных деловых приемах все блюда подаются официантами с рук.

Эту схему можно варьировать, например:

- Суп Мясное блюдо Десерт Кофе

Или:

- Мясное блюдо Десерт Кофе

Или:

- Суп Рыбное блюдо Десерт Кофе

Или:

- Холодная закуска Горячая закуска Мясное блюдо Десерт Кофе

Принципы составления меню:

1.Следует учитывать калорийность подаваемых блюд, **чередую более и менее калорийные.**

2.Меню должно состоять из разнородных блюд: например, если одно из блюд вареное, другое должно быть жареным; если грибы - гарнир к мясу, то не следует подавать грибной суп, и т. д.

3.Цветовая гамма подаваемых блюд должна быть не однообразной, а пестрой.

4. Следует учитывать национальные особенности, а также религиозные традиции гостей и не включать в меню блюда, наносящие ущерб национальным или религиозным чувствам. С другой стороны, гостю-вегетарианцу будет приятно, если ему подадут вегетарианское блюдо.

5. Не подаются блюда из субпродуктов (печень, мозги и др.)

6.К кофе в конце обеда не подают торты, пирожные и другие виды выпечки.

7, Чем больше число блюд, тем меньше порция по объему.

8, Средний вес предложенных к угощению блюд должен быть равен примерно 1 кг на одну персону.

ПОВЕДЕНИЕ ЗА СТОЛОМ

Главная и самая общая рекомендация, которую можно дать относительно поведения и манер во время присутствия на деловом приеме: постарайтесь сделать свое общество приятным для окружающих.

За столом совершенно недопустима неумеренная жестикуляция (может пролиться на чью-либо одежду вино, упадет и разобьется тарелка и т.п.).

Все нормы и правила поведения за столом выработаны многими поколениями и в своей основе имеют, прежде всего, здравый смысл, а также правила гигиены, гуманное отношение к людям и т.п.

Имеет смысл придерживаться того темпа еды, который установился в целом за столом. Если кто-либо будет есть слишком быстро или слишком медленно, это обратит на него внимание окружающих и отвлечет их от главной цели делового приема, а главной целью, как уже говорилось, является установление и развитие деловых связей и партнерства. Манеры каждого участника приема должны быть таковы, чтобы присутствующие могли сосредоточить свое внимание именно на деловой стороне.

Элементарные правила поведения за столом - стараться есть и пить тихо, в идеальном случае - беззвучно: не должно быть слышно стука ножей или вилок. Если трудно дотянуться до какого-либо предмета на столе, надо попросить его передать, а не вставать с места и, нависая над столом, с риском окунуть рукава пиджака в чужие тарелки, доставать с трудом до желанной салатницы. Прежде чем положить еду себе, следует предложить ее соседям.

Не следует класть локти на стол (можно задеть соседа или его столовый прибор). На столе находятся только кисти рук, а локти, по возможности, прижаты к телу. За столом следует сидеть прямо, не наклоняясь над тарелкой.

Вилку и нож следует держать пальцами, а не ладонью.

Справочники по этикету рекомендуют не доедать с тарелки все до последней крошки. Однако этот совет нельзя принимать как догму. В Германии, например, сочтут, что блюдо гостю не понравилось, если он оставит часть его на тарелке.

Современные нормы этикета предлагают положить салфетку на колени, чтобы избежать порчи одежды из-за возможного попадания на нее пищи. Но практика показывает, что о салфетке забывают, и она оказывается под ногами сидящих или под столом. Поэтому можно, развернув салфетку, положить ее в произвольном виде справа от прибора, конечно, если позволяет место.

Некоторые авторы утверждают, что есть два способа использовать нож и вилку: американский и европейский. Первый характерен тем, что, держа нож в правой руке, а вилку в левой, отрезают кусочек от целого, лежащего на тарелке; после этого нож оставляют на тарелке, вилку переключают в правую руку и съедают с ее помощью то, что отрезано. Затем операция повторяется. Второй способ - европейский - рекомендует действовать, постоянно держа нож в правой руке, а вилку - в левой. Но европейские традиции этикета в отличие от американских имеют более древнюю историю. На деловых приемах чокаться не принято (можно только по отношению к ближайшим соседям по столу),

Представители принимающей гостей организации, т.е. хозяева, например члены Совета директоров, садятся первыми, чтобы создать непринужденную атмосферу, в которой приглашенным проще тоже сесть за стол.

Начинает есть первым тоже хозяин, чтобы подать пример. Но он не должен первым вставать из-за стола: это разрешается сделать только после того, как из-за стола встал последний гость.

Мужчина сопровождает женщину к столу, усаживает ее справа от себя, после чего может сесть сам. Право на внимание и помощь мужчины принадлежит женщине, сидящей справа от него, но женщина, сидящая слева, также не должна оставаться вне его поля зрения. Мужчина за столом должен оказывать одинаковые знаки внимания и знакомым женщинам, и женщинам, которым он не представлен.

За столом принято вести беседу. Если число участников приема небольшое, беседа бывает общей. **Если число гостей более 30-40 человек, беседуют рядом сидящие.** *При этом не принято переговариваться через головы соседей: если очень нужно что-либо сказать соседу, сидящему через одного человека, надо это сделать, отклонившись назад, т.е. за спиной непосредственного соседа, а не перед его лицом.*

При разговоре с одним соседом нельзя поворачиваться спиной к другому соседу.

Если вилка, нож или ложка упали на пол, следует попросить официанта принести другой прибор.

Нельзя дуть на какое-либо слишком горячее блюдо с целью остудить его.
Следует подождать, пока предложат добавку, а не протягивать тарелку с

По окончании обеда салфетку, не складывая ее, кладут на стол слева или справа от прибора.

Можно порекомендовать каждому из приглашенных не быть тем, кто встает из-за стола последним.

Нельзя промокать кусочком хлеба остатки соуса!

Если нет желания есть какое-либо блюдо, надо просто сказать: "Благодарю, не надо", а не пускаться в длительные объяснения.

Нельзя давать никаких отрицательных характеристик подаваемым блюдам, но и излишнего восхищения демонстрировать не стоит; можно высказать похвалу, но умеренно.

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

Курить за столом можно, если на столах примерно на расстоянии 1-1,2 метра друг от друга расставлены пепельницы. Если пепельниц нет, не стоит спрашивать разрешения закурить у соседей. Если курить в зале не разрешается, то поблизости должно быть оборудовано курительное помещение.

Кушанья, предлагаемые к угощению, могут уже стоять на столе, например мясо - на большом блюде, закрытом специальной крышкой, чтобы предохранить от остывания. Однако **блюда могут и разноситься персоналом, обслуживающим прием. В этом случае кушанья подаются гостю слева, тогда как жидкости - чай, вино, кофе-справа.**

Не следует помогать официанту собирать грязную посуду и подавать ему свою использованную тарелку.

На деловых приемах одно из правил светского этикета - обслужить сначала женщину, а потом мужчину - не действует. Как уже говорилось ранее, главное - это должностной статус, поэтому начинают обслуживание с почетных гостей, а далее обслуживают всех по очереди.

ЧТО И КАК ЕДЯТ

Хлеб берут с общей тарелки и над своей хлебной тарелочкой (она стоит вверху слева от основного прибора) разламывают пополам; одну половинку кладут на хлебную тарелку, и она "дожидается своей очереди", а вторую едят, отламывая левой рукой по кусочку того размера, который можно сразу положить в рот. Затем так же поступают со второй половинкой куска хлеба. Очень часто хлеб имеет вид небольших булочек; с ними поступают как с куском хлеба, т.е. разламывают, и т.д.

Масло из масленки берется специальным широким ножом, но если его нет, можно взять масло своим ножом и положить его на тарелку.

Суп, налитый в тарелку, зачерпывают, направляя ложку от себя или справа налево; в рот ложка направляется не заостренным концом, а боковой частью. Если есть необходимость доест суп полностью, тарелку наклоняют от себя, но лучше этого не делать и оставить ту часть супа.

Бульон, подаваемый в чашках, тоже едят ложкой; пить бульон из чашки не следует, однако можно выпить остаток бульона.

Мясные блюда едят, держа нож в правой руке, вилку - в левой. Котлету едят вилкой.

Если мясо приготовлено на костях, его отрезают ножом, а кости помещают на край тарелки.

Колбасу, сосиски едят также с помощью ножа и вилки.

Рыбу едят с использованием вилки и специального широкого ножа. Иногда для рыбы подаются две вилки. Одна из них лежит справа и играет роль ножа. Некоторые виды рыбы позволяют есть ее без ножа и без второй вилки, например осетрина горячего копчения, рыбные котлеты.

БЕСЕДА ЗА СТОЛОМ

Беседа является основной целью и сутью деловых приемов. ***Но за столом не принято говорить о делах, беседа должна носить общий характер. О делах будут разговаривать потом, когда закончится застолье, длящееся обычно от 1,5 до 2 часов.***

За столом же следует затрагивать общие темы - о погоде, о культуре и искусстве, причем не рекомендуется углубляться в какие-либо темы, так как это может привести к спорам и даже конфликтам.

Общепринятые в светском этикете ограничения на тематику застольных бесед действуют и в деловом этикете: **не принято говорить о** здоровье - своем или кого-либо из присутствующих, о заработной плате и вообще о доходах, а также о болезнях и недомоганиях, семейных проблемах и неурядицах, спорах и конфликтах с руководством. Не следует спрашивать собеседников о возрасте или их должностном ранге. Желательно избегать длинных монологов в разговоре.

Некрасиво выглядит говорящий плохо об отсутствующих.

Полезно не только говорить в соответствии с правилами этикета, но и уметь слушать, т.е. не прерывать собеседника, смотреть на него со вниманием и интересом, давать ему высказать свою мысль полностью, показать собеседнику (выражением лица, позой и т.п.), что тема разговора интересна.

Тосты. На приемах, проводимых по официальному поводу, может иметь место обмен тостами. **На завтраках, обедах и ужинах тосты произносятся после десерта** (когда все гости его съели) и когда всем гостям налито шампанское. На других приемах тосты произносятся не ранее чем через 10-15 минут после начала приема. **Произносить тосты за закуской на официальных завтраках, обедах и ужинах не принято.** Курить за завтраком или обедом можно только после

ДЕСЕРТ

Для десерта обычно подаются специальные приборы - нож, вилка и ложка. Вилкой (часто двухзубцовой) едят торт, ложкой - пудинги, мороженое; нож и вилка нужны для фруктов. Яблоки, груши разрезают на четыре части и вырезают ту часть, где находятся семечки. Апельсин очищают с помощью ножа, дольки можно брать руками. Не возбраняется также очистить яблоко или грушу.

Грейпфрут принято подавать на десерт уже разрезанным на две половины; желательно проследить, чтобы к нему подали ложечку с острыми краями, так как обычной маленькой ложкой трудно доставать мякоть грейпфрута.

Ананас подается разрезанным и подготовленным к употреблению. Его следует есть с помощью десертных вилки и ножа, взяв кусочек ананаса на свою тарелку.

С дыней поступают подобным же образом. Но если дыня фаршированная, т.е. заполнена какой-либо начинкой, не позволяющей пользоваться вилкой, используют десертную ложку.

Поданный в качестве десерта компот едят десертной ложечкой вместе с фруктами, находящимися в компоте.

Во время делового приема подаются разнообразные напитки.

Минеральная вода всегда должна находиться на столе. Ее подают в тех бутылках, в которые она изначально разлита, не переливая в

другие емкости.

Относительно **алкогольных напитков** существует множество правил и предписаний. **Два основных правила:** во-первых, их следует употреблять в умеренном количестве, и, во-вторых, следует помнить, что не напитки следует закусывать, а поглощаемую пищу - запивать.

В роли аперитива могут выступать различные напитки (возбуждающие аппетит): **водка, виски, коньяк, настойки, крепленые вина, портвейны, сухие вина, различные бальзамы**, безалкогольный напиток, например сок апельсина, грейпфрута и т.п., а также их смесь. В последнее время стали производиться напитки, имеющие название "аперитив", представляющие собой уже готовую смесь напитков, возбуждающую аппетит.

Подают аперитивы на подносе в соответствующей посуде - рюмках, фужерах и т.п., в зависимости от состава и характера напитка.

Общая характеристика алкогольных напитков:

Шампанское и шипучие вина. **Название "Шампанское" согласно мировым стандартам может носить французское вино, изготовленное по строго определенным рецептам из определенных сортов винограда, растущих в Шампани.**

Все прочие аналогичные напитки (в том числе и французские), не отвечающие вышеуказанным стандартам, **называются шипучими винами** (к ним относится, например, "Советское шампанское").

Шампанское и шипучие вина подают на приемах всех видов к любым блюдам (кроме супа).

К холодным закускам, подаваемым в начале приема, например к рыбе холодного и горячего копчения, заливной рыбе, крабам, креветкам, а также к салатам и сырам, **подаются белые столовые вина.**

Такие закуски, как паштет, окорок, требуют красного столового вина.

К закускам из копченых, соленых и маринованных продуктов принято подавать крепленые вина, допускается водка.

К первому блюду вина не подают, однако после супа уместны портвейн, мадера, херес.

Рыбные блюда, идущие после супа, принято сопровождать крепкими белыми винами (херес, мадера, белый портвейн) или белыми столовыми винами.

Ко вторым мясным блюдам, подаваемым после рыбных, **предлагаются: красные вина** - к блюдам из темного мяса (говядина, дичь, утка, гусь) и **белые вина** - к блюдам из белого мяса (индейка).

Если мясное блюдо приготовлено на вертеле или гратаре (металлической решетке), например бараний бок, плов, шашлык, **к нему стоит подать красное сухое вино или красное крепленое вино.**

К сладкому десерту обычно подают шампанское и десертные вина (мускат, токай, кагор и т.п.).

К кофе подается коньяк и ликер, тот и другой напиток - в маленьких рюмках. То и другое пьется медленно, маленькими глотками, чтобы почувствовать вкус и оценить аромат.

Однако не существует строгих требований подачи определенных вин к определенным блюдам.

Так, например, в некоторых странах принято подавать белое вино к блюду из белого мяса (телятина), красное - к кушанью из темного мяса, в других странах (Франция, Италия) с блюдами из белого мяса пьют легкие красные вина.

Наиболее известные следующие правила подбора напитков:

напитки, которые были поданы для возбуждения аппетита, аперитивы, в течение обеда больше не предлагаются (виски с содовой, вина на травах, коктейли);

не следует подавать сладкие вина перед сухими и красные вина - перед белыми;

в числе напитков обязательно должна быть минеральная вода в достаточном количестве и фруктовые и овощные соки;

пиво не подается вообще;

шампанское можно подавать перед красными и белыми винами, после них или вместо них, но нельзя его подавать в промежутке между этими винами.

Приход на прием и уход с него

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 устроителем приема, достаточно пробыть на нем 15-20 минут и, попрощавшись с хозяином, уйти.

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.

3. Искусство комплимента

Комплимент — слова и выражения, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека. Человек, выслушивая приятные слова в свой адрес, испытывает особый вид удовольствия, реализуя при этом потребность в получении положительных эмоций. *Чем приятнее людям общаться с кем-либо, тем больше они доверяют собеседнику и тем больше будет шанс удачно разрешить деловую проблему.* Таким образом, **цель комплимента** — доставить удовольствие собеседнику, тем самым запрограммировав его (воздействуя через подсознание на его эмоции и чувства) на дальнейшее сотрудничество. Комплименты составляют немаловажное подспорье для создания приятного и позитивного настроения

При выслушивании комплимента срабатывает также психологический феномен внушения, вследствие чего человек старается «дорости» до качеств, подчеркнутых в комплименте.

Многие люди испытывают положительные эмоции, выслушивая **лесть** в свой адрес. Однако в деловом общении предпочтительнее именно **комплименты, имеющие следующие существенные отличия от лести:**

- лесть, как правило, прямолинейна, однозначна, проста и понятна, комплимент же предполагает разнотечение, размышление, в ходе которого человек сам домысливает суть высказанного;
- лесть подразумевает чрезмерное преувеличение положительных качеств личности, чаще всего приписывание достоинств, которых нет, комплимент же лишь опосредованно указывает на наличие у человека ряда положительных качеств;
- комплимент способен вызвать у собеседника приятные чувства; лесть по своей природе может вызвать отторжение и спровоцировать обратную реакцию.

Существуют особые **требования к комплименту**. Основными из них являются следующие:

- сосредоточить внимание не на внешних достоинствах собеседника, а на его внутренних, душевных качествах;
- выделить не очевидные, а скрытые достоинства собеседника ;
- быть искренним при высказывании комплимента (или хотя бы убедительно производить впечатление искренности);
- быть максимально конкретным при высказывании комплиментов, конкретные и персонифицированные комплименты кажутся людям более искренними и откровенными; для этой цели, в частности, следует использовать слова «потому что...» с последующим описанием очевидных наблюдений (примеры приведены в табл.);
- строить комплимент на фактической основе, при этом использовать в нем факты, известные обоим партнерам;
- быть кратким при высказывании комплимента ;
- **не включать в комплимент поучений** (комплимент должен констатировать наличие характеристики, а не содержать рекомендации по ее улучшению);
- **в комплименте не должно быть двусмысленных оборотов**, двусмысленность может вызвать совсем не те чувства и ассоциации, на которые рассчитывает автор комплимента;
- следует лишь немного преувеличивать отражаемое в комплименте положительное качество (большое преувеличение переводит комплимент в издевательство);
- не следует делать комплимент относительно тех качеств, от которых человек хотел бы избавиться:

ПРИМЕРЫ КОНКРЕТИЗАЦИИ ДОСТОИНСТВ В КОМПЛИМЕНТАХ

Общая оценка достоинств человека	Конкретизированная оценка достойных качеств человека
Нина Михайловна! Вы очень тактичная и обаятельная женщина!	Теперь я понимаю, Нина Михайловна, почему очень многие восхищаются Вами: вы корректны, тактичны и обходительны с людьми.
Николай Филиппович! Это было замечательно!	Это было великолепно, Николай Филиппович, потому что у вас был превосходный контакт с аудиторией и ваши убедительные доводы произвели на окружающих сильное впечатление.
Вы замечательный руководитель, Александр Николаевич!	Вы великолепный руководитель Александр Николаевич, потому что Вы не только умеете управлять людьми, но и сопереживаете им, Вам небезразличны люди, с которыми вы работаете.
Владимир Николаевич! Вы очень умный и проницательный человек!!	Владимир Николаевич! Вы очень умный мужчина, потому что всегда находите время для каких-то приятных мелочей, которые доставляют мне особенную радость.
Вы замечательная хозяйка, Наталья Васильевна!	Наталья Васильевна, вы замечательная хозяйка, потому что всегда следите за чистотой в доме и очень вкусно готовите!
Константин Алексеевич! У вас прекрасное чувство юмора!	У вас прекрасное чувство юмора, Константин Алексеевич, так как Ваши шутки всегда способны поднять людям настроение.
Виктор Павлович! Вы настоящий труженик и мастер своего дела!	Вы мастер - «золотые руки», Виктор Павлович, потому что все, за что бы вы ни брались, делаете качественно, своевременно, с большой отдачей сил и вдохновения!
Общая оценка достоинств человека	Конкретизированная оценка достойных качеств человека
Прекрасная, безупречная работа, Марина Александровна!	Спасибо, что выполнили задание безупречно, Марина Александровна. Это значительно поможет нам в решении очень важной для всех задачи.
Катя, ты пользуешься большим авторитетом в нашем коллективе.	Ты — душа нашего общества, Катя, потому что очень внимательна, заботлива и тактична к каждой из нас.

Овладение искусством комплимента требует тренировки. Не имея опыта, делая комплименты «по пустякам», вряд ли можно добиться успеха. Вот почему чтобы комплимент был удачным в нужной ситуации, необходимо его совершенствовать в повседневно-бытовых взаимоотношениях.

В комплименте следует избегать нравоучительных советов: «Вам так идет это платье, надевайте его почаще». Готовя комплимент, нужно просчитывать реакцию: если то, что будет сказано, может вызвать негативное отношение, лучше воздержаться от задуманного.

Комплимент не должен иметь двойного смысла. Слова «Какая вы сегодня красивая!» в качестве комплимента не годятся именно в силу двойного смысла: «А вчера я была...?» **Следует избегать преувеличений и неумеренного восторга.** Говорить комплимент одной даме, если ваши слова может услышать другая, следует осторожно. В некоторых ситуациях это может ухудшить настроение последней, например, если она в малознакомом обществе или рядом нет спутника.

Между мужчинами комплименты не приняты.

Если комплимент хорош, то большее впечатление он производит, когда делается при свидетелях.

Поскольку мужчины не особенно избалованы комплиментами, то они и менее требовательны к их качеству. Поэтому тренироваться в этом искусстве лучше на мужчинах.

Готовясь к деловому разговору, целесообразно заранее подготовить небольшой набор комплиментов для разных случаев, ситуаций, людей.

4. Правила вручения подарков

Вопрос о подарках — один из самых деликатных в деловых отношениях. Подарки, как и речь, являются средством общения как внутри организации, так и за ее пределами — с отечественными и зарубежными деловыми партнерами.

Подарок – вещь очень тонкая, **необходимо знать, что, когда, кому и как дарить**. Существуют определенные правила преподношения и принятия подарков. **Подарок – предмет, вещь**, которую по собственному желанию безвозмездно дают, преподносят, дарят кому-нибудь с целью доставить удовольствие, пользу.

Цель подарка в деловой жизни – продемонстрировать добрые намерения или стимулировать рекламу и сбыт продукции или услуг. **Считается проявлением особой сердечности подарить друзьям вещь собственного изготовления.**

Уместно сделать подарок в следующих случаях.

При поздравлении:

с повышением оклада или должности; с получением награды, премии; с публикацией в газете или журнале, с выступлением по телевидению; с новым местом работы или с открытием нового магазина; в связи с переводом в другой отдел или город; с уходом на пенсию; по случаю смены профессии; с получением диплома или ученой степени; по случаю юбилейных дат в трудовой деятельности работника и жизни фирмы; с приобретением нового дома; с днем рождения, с рождением ребенка; с вступлением в брак; с годовщиной свадьбы (каждые 5 лет до 30-летия брака, затем каждые 10 лет); с крупным достижением в любой области (например, обслуживание сотого клиента, продажа n-го экземпляра книги, продажа первой картины, и т.д.); с государственным и, иногда, религиозным праздником (Рождество, Новый год).

В знак благодарности:

за сверхурочную работу, выполненную в неудобное для сотрудника время (как правило, начальник выражает так признательность своим подчиненным);
за выполнение срочной работы по заданию (например, машинисткой);
за совершенно бескорыстную добровольную помощь;
человеку, постоянно сопровождавшему вас в незнакомом городе;
за приглашение на деловой завтрак, обед, ужин или иное мероприятие.

В знак извинения:

за недоразумения;
за нанесенную кому-то обиду, особенно, неумышленную, чтобы помириться, сначала в подходящей форме следует попросить прощения, затем преподнести подарок. Отказ принять его означает, что восстанавливать отношения не хотят;
. если забыли или не смогли прийти на какое-либо важное мероприятие, скажем, открытие магазина, выставки, праздничный прием.

В знак сочувствия или соболезнования:

в связи со смертью близких, неудачи в карьере или финансовых делах.

Многое зависит от взаимопонимания, личных качеств, интересов друг друга. *Если вы знаете партнера достаточно хорошо, и ваш подарок соответствует его интересам и вкусам, то он, как правило, принимается с искренней благодарностью.* **Если же вы встречаетесь с партнером впервые, то не следует торопиться с подарком, особенно дорогим. Реакция может быть противоположна той, на которую вы рассчитываете.** Так, подарок может быть расценен как:

- выражение вашей зависимости от партнера;
- свидетельство вашей корысти;

Дарение требует большого такта и вкуса. Общих правил для всех случаев жизни здесь не существует. **Чаще всего принято, что во время первой встречи подарки вручают хозяева, а не гости.** Поэтому нужно обязательно преподнести что-либо прибывшему зарубежному представителю в знак того, что его рассматривают как почетного клиента и предполагают длительные отношения. **При последующих встречах обмен подарками становится обязательным.**

Подарки следует дарить строго по рангам. Нежелательно руководителю и членам делегации на переговорах дарить одинаковые подарки, это будет расценено как оскорбление (особенно чувствительны к нарушениям субординации представители азиатских стран).

Примеры деловых подарков

В качестве подарков, одновременно полезных для владельца и стимулирующих деловые контакты с дарителем, **особенно популярны:** калькулятор, портфель или папка, брелок для ключей, набор мелких канцелярских принадлежностей, набор авторучек, часы, декоративная или столовая ваза, курительные предметы (только для мужчин). Сложно дарить часы – это плохая примета и в западной, и в восточной культуре. **Одежду и аксессуары к ней** (сумка, заколка для галстука, шейный платок и пр.) **дарят лишь в том случае, если они несут на себе логотип фирмы.** Личные вещи – блузки, шляпы, косметику, носки и т.п. – дарить не принято. Исключение составляет только галстук, который входит в число допустимых сувениров.

Подарки фирмы или начальника сотрудникам должны быть регулярны, даже если фирма платит достойную зарплату. Подарки руководства и администрации – необязательно ценные в денежном эквиваленте вещи, скорее, они мера добрых человеческих отношений в коллективе.

Предметы, которые нельзя дарить

Не следует дарить иконы, жемчуг, носовые платки, часы, зеркала, ножи (и на Западе, и на Востоке это плохая примета). Не рекомендуется дарить матрешки и самовары — они есть почти у каждого иностранца.

Для подарка не годятся предметы, которые ассоциируются с болезнью (такие, как градусник для измерения температуры). **Белье можно дарить только членам семьи)** **Отдельные предметы в качестве подарка иногда связываются с некоторыми предрассудками.** Носовые платки располагают к слезам и ссоре, желтые розы не приносят счастья в любви.

Женщинам трудно дарить мужчинам галстуки, в таких случаях редко удастся угодить. Так же и мужчина никогда не угадает цвет губной помады.

Знакомым уместно подарить коробку дорогих конфет (развесные конфеты дарить не принято), коньяк, шампанское, набор марочных вин. При этом следует иметь в виду, что **бутылку без упаковки дарить неприлично. Неприличным** считается преподносить крепкие напитки слабому полу.

В отличие от других подарков цветы вручают, сняв бумагу. Исключение составляет дорогая упаковка, которую в особо торжественных случаях можно не снимать (например, юбилей). К посылаемой корзине цветов или букету следует приложить визитную карточку или записку с добрыми пожеланиями.

Мужчинам цветы не дарят, за исключением юбилея. Женатый мужчина не дарит цветов девушке, а женщина — мужчине. Цветы – унифицированный подарок, поэтому следует с осторожностью дарить их человеку, который ожидает к себе индивидуального подхода: он может с горечью и обидой решить, что даритель не утруждал себя подбором подарка лично для него. *Есть немало людей, считающих цветы попыткой «отделаться» от именинника, вместо того, чтобы*

Чем ближе вручение подарка к событию, в связи с которым он сделан, тем лучше. **Особое внимание следует уделить упаковке подарка.** Некрасивая упаковка может свести на нет усилия дарителя. **При получении подарка обязательно тут же вскрыть упаковку и выразить восхищение, иначе даритель может расценить ваше безразличие как неуважение к нему.** Серьезным нарушением этикета считается повторение подарка (кроме спиртных напитков, шоколадных наборов, цветов).

Подарки будут выглядеть веселее, если их украсить гравировкой или монограммой, эмблемой вашей фирмы или инициалами того, кому предназначен подарок.

Существует 2 основные группы причин, когда подарок невозможно принять:

1. Источник подарка, личность дарителя

Для некоторых социально-профессиональных категорий людей существуют законодательные или корпоративные запреты принимать подарки. Например, чиновники не должны принимать подарки от просителей, работники отделов снабжения – от поставщиков, сотрудники – от клиентов.

2. Характеристики самого подарка

Причиной отказа может стать стоимость подарка: если он настолько ценный, что вынуждает человека чувствовать себя должником. Иногда принять подарок не позволяет его неуместность, бестактность.

Способ отказа от подарка

В подобных случаях нельзя отделываться простыми восклицаниями: «Нет, я не могу этого принять». Такие возгласы могут привести к выяснению отношений и скандалу. Отказываться надо решительно и аргументированно, чтобы даритель мог спокойно выйти из щекотливого положения, непременно нужно объяснить причину

Сувениры и подарки зарубежным гостям

Если подарок предназначен для вручения на деловой встрече международного характера, протокольная группа должна изучить культурные особенности страны участника встречи, которому будет поднесен подарок. **Надо досконально знать, что принято и что не принято дарить в стране**, особенности самого процесса дарения, наконец, **личные интересы и склонности того, кому подбирается подарок**, чтобы сделать участнику международной встречи приятное, а встречу менее формальной.

Цель сувенира (фр. souvenir – вспоминать) – напомнить о событии, встрече. Уместно дарить произведения декоративно-прикладного искусства, народных промыслов, альбом национальных художественных произведений или шедевров местного музея, отечественные напитки, музыкальные диски. **Матрешки и самовары будут скучным подарком, они уже есть почти у всех иностранцев. В деловых кругах Запада не принято преподносить спиртное** (партнер может оказаться членом клуба анонимных алкоголиков или мусульманином). Русскую водку можно преподносить, если на коллективном банкете зарубежный коллега восхищался русским хлебосольством и национальным напитком.

Следует избегать повторения подарков – это серьезное нарушение этикета.

Нужно четко знать, кому они будут преподнесены. Например, **грубым**

При визите в другую страну уместно дарить художественно оформленные изделия – **скульптурные фигуры, гравюры, памятные медали, настенные тарелки, книги.** При хорошем знакомстве можно дарить национальные напитки, сладости, курительные принадлежности, изделия из кожи, стекла, керамики и металла.

Запоминается в первую очередь стильный, продуманный, не обязательно очень нужный, но **радующий глаз подарок.** Ведь радость и благодарность – именно то, чего, в конечном счете, хотят добиться дарители.

Представители разных стран по-разному относятся к дарению. В **Великобритании** выработан определенный ритуал дарения и определен круг товаров, которые **рассматриваются именно как подарки.** *Это календари, записные книжки, зажигалки, фирменные авторучки, а на Рождество – алкогольные напитки.* **Другие товары рассматриваются не как знаки внимания, а как средство давления на партнера.** В Финляндии на праздники, особенно в Рождество и Новый год, принято поздравлять друзей и коллег. Лучше всего подарить красивую открытку, чтобы не ставить партнера в неловкое положение дорогим подарком. **В Германии подарки в деловом общении не приняты.** В Турции любой деловой прием завершается вручением приглашенным небольших сувениров (популярны у турецких деловых людей «плакеты» — упакованные в бархатную коробку-подставку бронзовые или латунные таблицы с эмблемой фирмы и памятной подписью). В ответ также может быть преподнесен памятный знак фирмы.

В Латинской Америке принято дарить календари, фирменные авторучки, записные книжки, напитки, изделия народных промыслов, красочно оформленные корзины с набором продуктов к праздничному столу.

За исключением Рождества у североамериканцев нет установленных дат для вручения подарков как нет и определенных предметов, предназначенных для этой цели. Однако **рекомендуется деловым партнерам из США делать относительно недорогие подарки (не более 50 долл., желательно 10 — 25)**, за исключением особых случаев, когда подарок делает кто-то из высшего руководства корпорации. Следует отметить, что обмен подарками между людьми на Западе распространен не так широко, как в России, Беларуси поэтому к дарению следует относиться с осторожностью. При переговорах с азиатскими бизнесменами практически невозможно обойтись без подарков.

5. Национальные особенности в деловой культуре (в деловом общении и деловом этикете)

Под влиянием глобализации и интеграции постепенно **складывается определенный стандарт деловой культуры**, но все равно существуют заметные национальные различия в деловом поведении. Национальный стиль — это наиболее распространенные особенности мышления, восприятия, поведения. Они не будут обязательными чертами, характерными для всех представителей страны, а только типичными для них.

Для делового человека знание национальных особенностей поведения партнера по бизнесу может помочь в построении деловых отношений.

Общечеловеческие правила этикета

Существуют правила, которые применимы вне зависимости от страны и национальности. Они таковы:

- ☐ уважать национальные традиции, религию;
- ☐ не сравнивать со своей страной или не критиковать чужую страну;
- ☐ знать титулы и пользоваться ими,
- ☐ запоминать имена и правильно их произносить;
- ☐ всегда помнить о пунктуальности;
- ☐ позаботиться о визитных карточках;
- ☐ обязательно вставать, когда звучит национальный гимн.

Незнание или игнорирование особенностей национальной деловой культуры может стать препятствием на пути взаимодействия между партнерами, поскольку эффективность деловых взаимоотношений зависит от правильного понимания сущности деловой культуры и культурных стереотипов, а также отсутствия языковых проблем.

Североамериканская деловая культура сравнительно молода, но уже многими исследователями, деловыми людьми отмечаются такие **ее особенности**, сходные с чертами национального характера, как **ориентация на индивидуализм в человеческих взаимоотношениях, на сильную личность в практической деятельности, а отсюда стремление к единоличным решениям.** Американские бизнесмены отличаются высокой деловой активностью, большими способностями в борьбе за прибыль, стремлением утвердить свое превосходство, исключительной уверенностью в себе, стойкостью, выживаемостью, склонностью к риску. В деловых отношениях на производстве доминирует беспрекословное подчинение и жесткая дисциплина. Американцы ревностно относятся к соблюдению прав человека, **в конфликтных ситуациях чаще всего прибегают к закону, к услугам адвокатов.** В неформальных взаимоотношениях американцы общаются друг с другом просто. Они достаточно открыты, несколько фамильярны даже с людьми, старшими по возрасту и положению, вольно обращаются с правилами светского этикета, улыбчивы, внимательно и бережно относятся к своему здоровью.

Американский стиль ведения дел, переговоров проявляется в стремлении обсудить не только общие подходы, но и детали, связанные с реализацией договоренностей. Американцам импонирует не слишком официальная атмосфера, открытость, дружелюбие. Однако они нередко проявляют эгоцентризм, так как полагают, что при ведении дел их партнеры должны руководствоваться теми же правилами, что и они. Поэтому партнеры по переговорам нередко считают американцев слишком напористыми, агрессивными. Американский стиль ведения переговоров характеризуется высоким профессионализмом. Редко в американской делегации можно встретить человека, некомпетентного в вопросах, по которым ведутся переговоры (соответственно, американцев пугает некомпетентность партнера). Члены делегации на переговорах относительно самостоятельны при принятии решений. Американцы довольно настойчиво пытаются реализовать свои цели на переговорах, любят торговаться. Как правило, не терпят больших затяжек в ведении переговоров.

Американцы привыкли работать в больших помещениях, где все на виду. Они имеют простую философию бизнеса – сделать как можно больше денег, в как можно более сжатые сроки, используя для этого упорный труд и власть. Идут на риск, но при этом всегда придерживаются четкого финансового плана. Очень ценят свое и чужое время, пунктуальны.

При подборе руководителей ориентируются на организаторские способности, а не на знания специалиста. В практике распространена быстрая оценка результатов, ускоренное продвижение по службе. Карьера находится в зависимости от личных результатов. Американцы демократичны в общении и манере одеваться, но с подчиненными преобладает формальный тип отношений.

Европейская деловая культура намного старше американской. В той или иной степени для нее характерны отмеченные черты североамериканской деловой культуры, но и здесь имеются национальные отличия и особенности.

Немецкой деловой культуре свойственны такие черты, как стремление к порядку, дисциплинированность, пунктуальность, экономность, дотошность. Все встречи назначаются заблаговременно. Весьма неодобрительно воспринимаются внезапные предложения, изменения. Одеваются строго, для женщин в деловой одежде исключаются брюки. Очень высоко ценится профессионализм. Вместе с тем немцы достаточно коммуникабельны, любят повеселиться, развлечься.

При обращении к немцу, надо называть титул каждого, с кем разговариваете. Если титул неизвестен, то можно обращаться так: "**Herr Doctor !**". Слово доктор не зарезервировано, как у нас только для медиков, а употребляется в любом случае при указании специальности или профессии. При знакомстве первым полагается назвать того, кто находится на более высокой ступени. Для деловых встреч чаще всего используется обед.

Они с почтением относятся к собственности, чтут родственные узы. В деловом общении немцев не приняты любые подарки.

Для немцев более вероятно вступление в те дела и переговоры, в которых они с достаточной очевидностью видят возможности нахождения решения. Обычно немцы очень тщательно прорабатывают свою позицию, в ходе переговоров любят обсуждать вопросы последовательно, один за другим. Они любят приводить факты и примеры, равнодушны к цифрам, схемам, диаграммам. Во время переговоров с ними надо быть логичным в аргументации и точным в изложении фактов. Ценятся честность и прямота. При заключении сделок немцы будут настаивать на жестком выполнении принятых обязательств, а также уплате высоких штрафов в случае их невыполнения.

Англичане характеризуются деловитостью, почитанием собственности, традиций, вежливостью, законопослушанием. В общении они очень сдержанны и щепетильны, что иногда воспринимается как замкнутость, чопорность. В беседах ценится умение слушать, в деловых отношениях — пунктуальность. В Англии господствует правило «соблюдай формальности». Обращение на «ты» к англичанину абсолютно немыслимо, так же как и обращение к кому-либо по имени без специального разрешения. Британцы очень строго соблюдают процедуру знакомства. Обмен рукопожатиями принят только при первой встрече. Говорить с англичанином о делах после окончания рабочего дня считается дурным тоном, даже если вы выпиваете или ужинаете со своим деловым партнером.

В отличие от немцев **англичане в меньшей степени уделяют внимание вопросам подготовки к переговорам.** Они подходят к ним с большей долей прагматизма, полагая, что в зависимости от позиции партнера на самих переговорах и может быть найдено наилучшее решение. При этом **они достаточно гибки и охотно отвечают на инициативу противоположной стороны.** Англичане умеют терпеливо выслушать собеседника, что, однако, не всегда означает согласие. **Грубым поведением считается, когда слишком много говорят, т. е., как считают англичане, силой навязывают себя другим.** По традиции англичанин сдержан в суждениях, избегает категоричных утверждений, старательно обходит в разговоре любые личностные моменты, т. е. все то, что было бы расценено как вторжение в частную жизнь. **У них высоко развито чувство справедливости, поэтому при ведении дел они исповедуют честную игру.** Англичане ценят юмор, очень наблюдательны. В одежде соблюдают строгие правила этикета.

Французы, родина которых считается законодательницей в деловом протоколе и этикете, **очень галантны, изысканны, стремятся придерживаться этикета,** при этом в поведении раскованы и открыты для собеседников. Они очень ценят интеллект, умение изъясняться, точно формулировать условия контрактов и сделок. **Чувство удовлетворения у французов вызывает интерес к их культуре и языку** (при этом с досадой воспринимается плохое знание французского языка). **В деловых отношениях очень ценятся личные связи.** Многие важные решения принимаются на деловых приемах (завтраках, обедах, коктейлях и пр.).

Их поведение может изменяться самым кардинальным образом в зависимости от того, с кем они обсуждают проблему. Французы большое внимание уделяют предварительным договоренностям. Любят досконально изучать все аспекты и последствия поступающих предложений, поэтому переговоры с ними проходят в значительно более медленном темпе. Любые попытки ускорить переговоры могут лишь навредить делу. При обсуждении вопросов, аргументация французов традиционно ориентируется на логические доказательства. Они достаточно жестко ведут переговоры и, как правило, не имеют «запасной» позиции. Французские партнеры могут перебивать собеседника, чтобы высказать критические замечания или контраргументы, но они не склонны к торгу. По сравнению с американцами они менее свободны и самостоятельны при принятии окончательного решения. Подписанные контракты — предельно корректны и не допускают разночтений. Французы негативно относятся к компромиссам.

В одежде ценят классический стиль, наличие макияжа и изящных аксессуаров. Одежда гостей должна быть высокого качества, из натурального материала. Ничего не должно быть из синтетики.

Во время первой деловой встречи не принято обмениваться подарками.

Во Франции при деловом знакомстве вручают визитную карточку. В ней **рекомендуется указать, какое высшее учебное заведение бизнесмен окончил.** Для французов образование крайне важно. Если на встрече с французской стороны присутствует несколько человек, то визитная карточка вручается лицу, занимающему более высокое положение.

Отличается своеобразием **деловая культура Востока**.

Так, **японская деловая культура** определяется в первую очередь коллективизмом, основанном на традиционном общинном сознании, отождествлении работниками себя с фирмой. Коллективистский характер труда во многом обуславливает и стиль принятия управленческих решений «снизу-вверх». Коллективизм проявляется в одинаковой рабочей одежде рядовых сотрудников и управляющих, в совместном проведении досуга. Почти все фирмы имеют моральные кодексы, и хотя они не являются формальными атрибутами, их требования добросовестно выполняются. Японцы избегают противоречий и конфликтов, стремятся к компромиссам. Конфликты решаются не столько с использованием юридических законов и адвокатов, сколько посредством переговоров с целью нахождения согласия. В деловой этике очень ценятся трудолюбие, усердие. Японцы отличаются пунктуальностью и практически никогда не опаздывают на встречи. Характерной чертой японцев является чувствительность к общественному мнению, предельная точность и обязательность. Преобладают неформальные отношения менеджера с подчиненными.

При знакомстве с людьми, необходимо назвать свои имя и фамилию, добавив к фамилии слово «сан» – господин. Рукопожатие при знакомстве в Японии не принято. В процессе налаживания отношений с японцами огромную роль играет процесс обмена визитными карточками. На первых встречах принято вести разговоры, не связанные с делами, после возникновения ощущения взаимного доверия переходят к делам. На этом этапе обмениваются подарками.

При проведении переговоров большое внимание японцы уделяют развитию личных отношений с партнерами. Во время неофициальных встреч они стараются по возможности подробнее обсудить проблему. **В ходе самих переговоров стремятся избегать столкновения позиций.** Японцы часто демонстрируют внимание, слушая собеседника. Часто такое поведение интерпретируется как выражение согласия с излагаемой точкой зрения. На самом же деле он лишь побуждает собеседника продолжать. Стремление японцев не употреблять слово «нет» и употреблять слова «да» в значении, что вас слушают, не знаящего об этом человека может ввести в заблуждение. **Знакомый с японским этикетом иностранец увидит отказ в словах «Это трудно», в ссылке на плохое самочувствие и т. п., а согласие — в словах «Я понимаю».** Механизм принятия решений у японцев предполагает довольно длительный процесс согласования и утверждения тех или иных положений. Терпение считается в Японии одной из главных добродетелей, поэтому обсуждение деловых вопросов часто начинается с второстепенных деталей, и идет оно очень неспешно. **Японцы не любят рисковать, и стремление не проиграть может оказаться у них сильнее, чем желание выиграть.** Когда японцы встречаются с очевидной уступкой со стороны партнеров, они часто отвечают тем же. Японцы чрезвычайно щепетильны и очень ответственно относятся к принятым на себя обязательствам.

Китайцы обычно четко разграничивают отдельные этапы переговорного процесса: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение, заключительный этап. На начальном этапе большое внимание уделяется внешнему виду партнеров, манере их поведения. На основе этих данных делаются попытки определить статус каждого из участников. В дальнейшем в значительной мере **идет ориентация на людей с более высоким статусом, как официальным, так и неофициальным.** Китайцы делают уступки, как правило, под конец переговоров, после того как оценят возможности другой стороны. При этом ошибки, допущенные партнером в ходе переговоров, умело используются. **Окончательные решения принимаются китайским партнером не за столом переговоров, а дома или в ресторане, где будет подано не менее 25 блюд. Гость должен понемногу все попробовать.** Демонстративно отказываться нельзя. Гость встает из-за стола первым. **Одобрение достигнутых договоренностей со стороны центра практически обязательно.** Большое значение китайская сторона придает выполнению достигнутых договоренностей.

Женщины в бизнесе равноправны с мужчинами.

В Китае не принято приносить цветы хозяйке.

Подарки принято делать всей организации, а не определенному лицу.

В деловых отношениях *с арабами* следует помнить об обязательном **соблюдении исламских традиций**. В месяц рамадан мусульманину не положено ничего есть с восхода до заката солнца. **В первый месяц мусульманского нового года не следует устраивать приемы**. Все дела пять раз в день прерываются для совершения молитвы, четверг или пятница у мусульман — день отдыха и служения Богу. **Запрещается употреблять свинину и спиртное**. Не стоит с представителями исламского мира заводить разговор о религии или политике. Необходимо являться в установленное место вовремя, хотя ваш хозяин может задержаться. **Арабам, скорее всего, затруднительно будет иметь деловые отношения с представительницами женского пола**.

Для арабов одним из важнейших элементов на переговорах является установление доверия между партнерами. **Они предпочитают предварительную проработку деталей обсуждаемых на переговорах вопросов, а также «торг» за столом переговоров**. Всегда стараются оставить за собой возможность **продолжить контакты, если на этот раз соглашения достигнуть не удалось** (при этом отказ от сделки сопровождается расточением похвал в адрес партнера и отвергнутого соглашения).

Арабы не дают четких ответов «да» или «нет», а выражаются типа: «Как Аллаху будет угодно». В их поведении сильны исламские традиции, которые оказывают влияние на ход и характер переговорного процесса.

Не следует посылать цветы чужим женам и спрашивать об их здоровье.

Правой рукой обмениваются визитными карточками, протягивают деньги или подарок. **Левая рука считается «нечистой»**, так что, не зная этого, собеседнику можно нанести оскорбление.