

И. Н. Кузнецов

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ ^{ОТ} А _{ДО} Я



Альфа-Пресс

И. Н. Кузнецов

ТАЙНЫ УСПЕШНОГО БИЗНЕСА

THE SECRETS OF SUCCESSFUL BUSINESS

**ДЕЛОВОЙ
ЭТИКЕТ
ОТ "А"
ДО "Я"**

Альфа-Пресс

УДК 395:174
ББК 87.774
К 89

К 89 Кузнецов И. Н.

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ от «А» до «Я». — М.: Издательство «Аль-фа-Пресс», 2006. — 344 с. — (Тайны успешного бизнеса).

ISBN 5-94280-192-4

В популярной и доступной форме изложены основные нормы и правила современного этикета, без соблюдения которых невозможно добиться успеха и поддерживать репутацию делового человека.

На основе анализа и обобщения широкого круга отечественных и зарубежных источников излагаются основные теоретические положения, предлагаются практические рекомендации и советы, позволяющие более эффективно решать проблемы в области повышения уровня делового этикета.

Рекомендуется в качестве учебного пособия по этике, этикету и культуре делового общения, а также для каждого, кто хочет совершенствовать этикет деловых отношений.

УДК 395:174
ББК 87.774

ISBN 5-94280-192-4



© Кузнецов И. Н., 2006
© ООО ИИЦ «АЛЬФА-ПРЕСС», 2006

Содержание

Введение /7

Глава 1. Этикет /11

- 1.1. Этикет: история и современность /12**
- 1.2. Особенности делового этикета /27**

Глава 2. Имидж современного человека /37

- 2.1. Этикет и имидж /38**
- 2.2. Имидж женщины /42**
- 2.3. Имидж мужчины /72**

Глава 3. Банкеты и приемы /107

- 3.1. Банкеты /108**
- 3.2. Неофициальные встречи с деловыми партнерами /132**
- 3.3. Домашние приемы /146**
- 3.4. В ресторане /186**

Глава 4. Этикет делового общения /201

- 4.1. Работа /202**
- 4.2. Этикет переговоров /223**
- 4.3. Этикет деловой встречи /238**
- 4.4. Этикет делового совещания, встречи, конференции, симпозиума /253**
- 4.5. Этикет коммуникаций /260**

Глава 5. Международный этикет /271

- 5.1. Международный протокол /272**
- 5.2. Общественное поведение в различных странах /301**

Литература /333



Введение



Э

микет (фр. *Etiquette*) — кодекс хороших манер и правил поведения людей дома, на работе, в транспорте, принятых в данном обществе.

Этикет — совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда).

Этикет — часть культуры человека. В этикет входят требования, которые приобретают характер более или менее строго регламентированного церемониала и в соблюдении которых имеет особое значение определенная форма поведения.

Хотя этикет выражает содержание тех или иных принципов нравственности, в традиционном обществе он становится ритуалом, имеет внешнюю, оторванную от своего нравственного содержания форму, строго канонизированный характер.

Он выражается в сложной системе детально разработанных правил учтивости, четко классифицирует правила обхождения с представителями различных классов и сословий, с должностными лицами в соответствии с их рангом (к кому как следует обращаться, кого как должно титуловать), правила поведения в различных кругах (придворный этикет, дипломатический этикет, этикет высшего общества и т.д.).

Этикет тесно связан с этикой — наукой о морали и нравственности. Слова «этика» и «этикет» воспринимаются как близкие по значению. К такому восприятию подталкивает не только сходство самих понятий, но и их теснейшая связь.

На основе этого развилось более узкое значение: «записка с обозначением последовательности протекания церемониальных действий» и «церемониал».

Многие считают, что правила этикета — излишняя формальность, своеобразный анахронизм, доживающий последние дни в современном обществе. Но это далеко не так. На самом деле воспитанному человеку, знающему и соблюдающему правила этикета, гораздо легче живется в любом обществе.

Существует этикет *профессиональный*, который обеспечивает наивысшую эффективность в выполнении профессиональных функций. От новичка он потребует строгого соблюдения отработанных и проверенных правил делового общения, так как это облегчает выполнение профессиональных функций, способствует достижению поставленных целей. В том или ином коллективе, группе работников, сотрудников, деловых людей складываются определенные традиции, которые с течением времени приобретают силу моральных принципов и составляют этикет данной групп, общности.

Бизнес требует особых знаний и опыта, а также способности регулирования эмоциональных состояний, поэтому бизнесмен должен не только хорошо знать экономические закономерности и правила и уметь привлекать их на свою сторону, но и овладеть навыками межличностного общения, которое помогает добиваться желаемых результатов.

Важное условие для занятий предпринимательством и достижения успеха — знание своих сильных и слабых сторон и построение такой тактики поведения, которая усиливала бы индивидуальные достоинства и сглаживала личностные ограничения.

Предпринимательская деятельность удовлетворяет широкий спектр личностных потребностей, однако она связана с многочисленными правилами, среди которых важное место занимают правила общения с окружающими людьми, организациями, общественностью.

Бизнесмену необходимы надежные знания делового этикета, особенно при желании установить прочные деловые отношения с зарубежными партнерами. Действуя в условиях рыночной экономики, деловые люди, предприниматели должны соблюдать определенные правила, диктуемые современной культурой рыночных отношений.

Деловой этикет включает точное соблюдение правил культуры поведения, которое предполагает уважение человеческой индивидуальности. Воспитанный, культурный предприниматель будет в равной степени уважительно относиться и к министру, и к рядовому техническому работнику, и к президенту компании, и к уборщице офиса, т.е. всем оказывать искреннее уважение.

В деловом общении различают речевой этикет — совокупность норм, которые нужно знать и применять в устном общении, и этикет поведенческий, подразумевающий правила организации и проведения официальных встреч и мероприятий.

По применению этикета в различных общественных сферах различают *придворный этикет* (нормы поведения, установленные при дворцах монархов), дипломатический этикет (правила, соблюдаемые на дипломатических приемах, переговорах, визитах), *военный этикет* (нормы поведения военнослужащего), *общегражданский этикет* (совокупность правил, соблюдаемых в повседневной жизни), *деловой (служебный) этикет*; и др.

Этикет в деловых отношениях, т.е. служебный, имеет свои особенности, определенные правила поведения, обязательные для успешного общения в сфере бизнеса.

Деловой этикет — это формы и методы этических и этико-психологических взаимоотношений в процессе трудовой деятельности.

Любому предпринимателю, бизнесмену в процессе управления приходится соблюдать не только общечеловеческий этический кодекс, но и следовать этикету делового человека, включающий нормы общения, приветствия, знакомства, деловые отношения, культуру делового протокола, внешний облик, манеры поведения и т.д.

Эта книга — учебное пособие, вводный курс для тех, кто хочет повысить свою этикетную культуру, научиться взаимодействовать с другими людьми компетентно, корректно, грамотно, успешно.

Знание правил этикета, касающихся различных сторон жизни, поможет в различных ситуациях избежать многих проблем, ошибок и напряженных моментов, оно является важнейшим показателем культуры управления и профессионализма делового человека во взаимоотношениях с людьми и в искусстве общения — основной форме человеческого бытия. Общение служит жизненно важной цели — установлению взаимосвязей и сотрудничества людей.

Практически все проблемы бизнеса тем или иным образом связаны с общением и этикетом, регулирующим это общение, потому как общение — это процесс передачи идей, мыслей и чувств. Общение — важнейшая форма взаимодействия деловых людей, от которой зависит успех дела.

Глава I. Этикет

- 1.1.** Этикет: история и современность
- 1.2.** Особенности делового этикета

1.1. Этикет: история и современность



ить культурным и воспитанным человеком — право и обязанность каждого человека. Культура начинается с дисциплины, т.е. самоконтроля и самокритики. Нельзя сказать: я хочу и буду поступать только так, несмотря на запреты и ограничения.

Нередко человек блистательной наружности, занимающий высокое положение, но отличающийся неприкрытым эгоизмом и высокомерием, равно как и не выполняющий элементарных требований этикета, либо просто не разбирающийся в его тонкостях, отталкивает от себя людей.

Этикет — это условный язык, с помощью которого можно многое понять. Человек, который пренебрегает правилами этикета, особенно если этот человек несет большую ответственность по долгу службы, может совершить непоправимую ошибку и после горько пожалеть об этом.

Термин «этикет», т.е. установленные правила поведения, образа действий, формы обхождения, принятые в обществе или в какой-либо части его, заимствован из французского языка. Корень этого слова греческий (в переводе — «обычай»), от него происходит слово «этика», означающее:

- а) философское учение о нравственности, морали;
- б) нормы поведения, совокупность правил, принятых среди членов общества, какой-либо социальной группы, профессии, корпорации и т.п.

Этикет — большая и важная часть общечеловеческой культуры, выработанной на протяжении многих веков всеми народами, впитавшая представления народов о добре, справедливости, человечности, красоте, порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности.

Требования современного этикета складывались на протяжении многих столетий.

В древности международным эталоном считался греческий этикет. Первые римские послы в эллинистических государствах, по свидетельству историка Полибия, поражали мягких и деликатных греков грубостью, неумением сдерживать свои чувства.

По правилам этикета, посол не должен был прерывать речи того лица, с которым разговаривал. Он обязан был терпеливо все выслушать. Когда один римский посол осмелился прервать речь царя Филиппа Македонского, царь сказал ему, что он его прощает, во-первых, по молодости, во-вторых, потому, что он очень красив, и в-третьих, потому, что он римлянин.

Из античной истории к нам перешли и многие другие правила ведения бесед. Было не принято во время переговоров публично обвинять третьих лиц. В середине II в. на переговорах посла в Риме произошел такой случай. Посол Родоса, защищая свое положение, начал обвинять правительства всех других греческих городов в присутствии их послов и обелять поведение правителей Родоса. Выступление посла вызвало негодование остальных греческих городов.

Древние египтяне и другие народы Древнего Востока вели между собой устные и письменные переговоры, направляли и принимали послов, объявляли войны и заключали перемирия, размечали границы, обменивались пленными. Все эти международные действия совершались в соответствии с определенными обычаями, в торжественной обстановке и освящались, как правило, «божественными силами».

В республиканском Древнем Риме церемония отправления послов была весьма торжественной. Обычно их высылали группой в три и более (до десяти) человек — целое посольство. Каждый член такого коллегиального посольства получал золотой перстень, который давал право на беспошлинный провоз багажа через границу. Во время путешествия по морю послов сопровождал почетный эскорт кораблей. Для организации приема иностранных посланников в Риме была создана специальная должность «магистра церемониала» — прототипа нынешнего «шефа протокола». В честь иностранных гостей устраивали народные празднества, увеселения. Сенат принимал их на торжественном заседании и назначал для переговоров с ними специальную комиссию. При отъезде производился обмен подарками.

На церемониал международного общения большое влияние оказала практика Византийской империи. Торжественность, пышность

византийского приема иностранных посольств призвана была ослеплять гостей, убеждать их в могуществе империи. Этикет использовался подчас вопреки своему естественному назначению — не для выражения чувств дружбы, а для демонстрации силы и превосходства.

Первый известный трактат о поведении «Дисциплина клерикалис», изданный в 1204 г., был сочинен испанским священником Педро Альфонсо. Книга была предназначена для духовенства. На ее основе позднее вышли пособия по этикету в Англии, Голландии, Франции, в германских и итальянских землях. В них преобладали правила поведения за столом, но затрагивались и другие вопросы: порядок ведения бесед, приема гостей. Эти правила считались пригодными и для дипломатов.

Постепенно сфера применения этикета в международном общении расширялась, распространяясь не только на дипломатических представителей, но и на коронованных особ, дворян, купцов, ученых и странствующих студентов. Законодателем правил этикета в начале и середине Средневековья была церковь, а в позднее Средневековье — королевские дворы Парижа, Лондона и других европейских столиц.

Длительное время законодателями норм этикета считались англичане. Английский писатель XVIII в. Оливер Голдсмит в книге «Гражданин мира, или Письма китайского философа», размышляя о том, что следует считать истинной учтивостью, писал, что, хотя в каждой стране существуют свои церемонии, истинная учтивость повсюду одинакова и порождается она здравым смыслом и добросердечием. «Наделенный этими качествами человек, — подчеркивал он, — всегда приятен».

Первым русским сводом правил поведения людей по отношению к светской власти, к церкви, семье, слугам был знаменитый «Домострой», памятник древнерусской письменности, содержащий свод житейский правил и нравов. Изложенные в «Домострое» правила, которым следовали все социальные слои русского общества, охватывали главные стороны жизни горожан — домоводство, различные бытовые обряды, воспитание детей, ведение торговых дел, обхождение с гостями и т.д.

«Домострой» появился в XVI в., но до сих пор в народе бытует выражение «жить по Домострою». «Домостроевщина» вошла в лексикон русского народа как норма поведения, употребляемая по отношению к людям, которые в семье или в отношении со своими подчиненными стремятся утвердить свою беспрекословную, неограниченную личную власть, не терпят никаких преград ей. «Домострой» утверждал беспрекословное повиновение главе дома домочадцев и слуг. И эта власть главы дома и семьи микромира общества — была отражением такой же неограниченной власти по восходящей линии — боярина, наместника, царя.

Жесткие установления «Домостроя» официально бытовали на Руси до Петра I, который, поставив целью изменить мешавшие развитию страны условия, начал вводить, прежде всего в боярский быт, западноевропейские обычаи, не останавливаясь не только перед «сокрушением ребер», по старым домостроевским правилам, но и перед «усекновением голов» неповинующимся.

Петр I позаботился о том, чтобы правила нового этикета стали достоянием подрастающего поколения. В 1717 г. по его специальному указу была издана книга под названием «Юности честное зеркало, или Показание к житейскому обхождению...», составленное сподвижниками Петра I.

Это были сведенные воедино выдержки из западноевропейских руководств по светскому этикету, переведенные на русский язык. Есть основания полагать, что при составлении этой книги была проявлена известная забота о сохранении тех норм сложившегося русского национального этикета, которые диктовались целесообразностью и специфическими условиями России и были национальной гордостью русского народа.

Многие рекомендации «Юности честного зеркала...» дают основания полагать, что их западноевропейские авторы чувствовали настоятельную необходимость научить свою аудиторию самым элементарным, по нашим понятиям, вещам.

Вот некоторые из этих рекомендаций: «в круг не плевать» (т.е. вкруг себя), «громко не сморкаться и не чихать», «перстом носа не чистить», «не жри как свинья и не дуй в ушное» (ешь бесшумно, не остужай супа, дуя на него), «не сопи, ягди яси» (во время еды)

и т.п. Наряду с такими разумными советами рекомендовалось не общаться со слугами, обращаться к ним повелительным тоном, «смирять» неугодливых, разговаривать между собой при них на иностранном языке, чтобы не быть понятыми ими.

Введенные Петром I изменения коснулись преимущественно придворных кругов и крупного столичного купечества, жизненный уклад и обычаи остальных слоев населения видимых изменений не претерпели.

После Петра I, придерживавшегося преимущественно обычаев, распространенных в германских землях, при дворе и в дворянской среде постепенно, со второй половины XVIII в., стало усиливаться влияние французского этикета. Увлечение дворянства и богатого купечества всем французским принимало нередко уродливые формы и было объектом едких сатир и гневных статей многих русских писателей и публицистов. В высших кругах французский язык стал почти официальным, на нем, в частности, а не на родном русском языке, велась деловая переписка русских послов и посланников со своим ведомством.

После Отечественной войны 1812 г. французское влияние в этикете, моде, жизненном обиходе высших кругов несколько ослабло, уступая место английскому. Соответственно при дворе, а затем и дворянстве вошли в обычай некоторые элементы английского этикета.

Народные массы продолжали руководствоваться своими, неписаными, но крепкими, живучими правилами поведения, которые веками складывались в быту и находили свое выражение в сказках, песнях и особенно в пословицах — алмазах народной мудрости.

Эти правила несложны, но глубоки, мудры: уважение к «отцу-батюшке», к «родной матушке», к старшим по возрасту, бережное, любовное отношение к «красным девицам» и взаимное чувство уважения девиц к «добрым молодцам», гостеприимство, честность, трудолюбие, скромность — вот какие чувства и качества не предписывались сверху административным путем, а вкладывались в душу русского человека через песню, сказку, поговорку.

Лучшие традиции русского национального этикета развивались в XIX в. в среде так называемой разночинной интеллигенции, вышедшей из демократических слоев населения. Выработывались принципы новых отношений между людьми, отвергались, высмеивались бессмысленные условности как дворянского этикета, так и мещанско-купеческой манерности, провозглашались и пропагандировались естественность и простота в общении людей между собой.

Правила этикета — совокупный опыт многих поколений. В основе своей они являются международными, поскольку соблюдаются более или менее одинаково во всех странах. В то же время этикет каждой страны имеет свои, и довольно существенные, особенности, что обусловлено историческими, национальными, религиозными и другими традициями и обычаями.

Этикет — это сочетание формальных правил поведения в заранее определенных ситуациях со здравым смыслом, рациональностью и полезностью вложенного в них содержания.

Практическое значение этикета состоит в том, что он дает возможность людям использовать уже готовые формы общепринятой вежливости для общения с различными группами людей и на различных уровнях.

Этикет определяет формы, технические аспекты общения: как спорить, не задевая чувств собеседника, как вести себя за столом, какие дарить подарки, как принимать гостей, как вести себя в общественных местах, на улице и т.д.

Естественно, что вопросы этикета особенно интересуют тех, кому по характеру работы приходится общаться с людьми разных профессий, и не только в своей стране, но и за рубежом.

Отсюда и возникает сложность рекомендаций, пригодных «на все случаи жизни». Такие рекомендации могут относиться лишь к наиболее общим формам ежедневного общения людей между собой, как в рабочих условиях, так и вне их — в театре, в кино, на улице, в гостях и т.д.

По мере изменений условий жизни человечества, повышения уровня образования и культуры одни правила поведения сменяются другими. То, что раньше считалось неприличным, становится

общепринятым, и наоборот. Требования этикета не абсолютны: соблюдение их зависит от места, времени и обстоятельств. Поведение, недопустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, может быть уместным в другом месте и при других обстоятельствах.

Нормы этикета, в отличие от норм морали, условны, они носят характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей общепринято, а что — нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений.

Манеры отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.

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

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

Каждый из нас может по многим поступкам, проявляющимся в общественном поведении людей, определить почти безошибочно степень их социальной воспитанности и зрелости, преобладание у них привычки думать или не думать об интересах окружающих, думать или не думать — не доставляют ли они своими поступками каких-либо неудобств, неприятностей другим людям, т.е. степень их уважения к правилам общежития.

Каждый замечал, как по-разному люди входят в метро. Большинство, открыв такую дверь, непременно оглянутся: не идет ли

за ними кто-нибудь, а если идет, то придержат дверь, чтобы она не ударила этого идущего. Однако еще немало таких, которые, мощно распахнув дверь перед собой и пройдя через нее, затем, не оглядываясь, бросают ее, совершенно не думая о том, что за ними могут идти дети, инвалиды, старики, беременные женщины, которых этот обратный мощный удар двери может сбить с ног, сильно ушибить, причинить травму. Многим приводилось в театре, концертном зале, кинотеатре, где у кресел общий подлокотник, быть соседом человека, широко и «навечно» расставившего свои локти и на правый и на левый подлокотники. Не вставал ли перед вами, когда вы в музее, в картинной галерее, на выставке смотрели на экспонат, человек, который бесцеремонно загораживал от вас то, что вас интересовало, на что вы смотрели? Не протискивался ли на ваших глазах кто-нибудь, расталкивая женщин, детей, инвалидов, к билетному окошечку на вокзале, к кассе в магазине, в вагон метро, автобуса (обязательно с передней площадки)?

Можно привести множество примеров подобного неуважения к окружающим, более того — презрения к их законным интересам, допускаемых зачастую людьми внешне весьма респектабельными. Такие отклонения от норм общественного поведения говорят о социальной невоспитанности.

Современный этикет регламентирует поведение людей в быту, на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях — приемах, церемониях, переговорах.

Очень важно понимать, что продвижение по службе зависит не только от квалификации, но и от того, насколько манеры соответствуют ситуации.

Мнение о человеке складывается обычно в первые же минуты собеседования; как правило, на службу берут тех кандидатов, в которых проявляется воспитанность. Хорошие манеры (привычка говорить «спасибо», вежливость и учтивость, использование подобающего языка и умение соответствующим образом одеться) относятся к наиболее ценным качествам, которые положительно выделяют работника и заметно увеличивают его шансы на успех.

Соблюдение делового этикета — один из главнейших способов сохранить лидерство в мире бизнеса. Возможность достичь вершины и не свалиться с нее порой зависит от того, чтобы в нужный момент сказать нужное слово или избежать чего-то, что могло бы повредить карьере: не сказать лишнего в буфете, не выпить лишнего на вечере, не опаздывать на службу. Надо уметь правильно говорить по телефону, знать, как строить деловые отношения между сотрудниками, в частности с женщинами, на работе, правильно держаться во время беседы, владеть законами переписки, как составить приглашение и ответить на него, как устроить прием с угощением, чтобы все наиболее благоприятно отразилось на вашем положении и делах вашей фирмы.

Знание делового этикета важно еще и в психологическом плане. Наверное, многие оказывались в неловкой ситуации или наблюдали растерянность человека, не знающего, надо ли ему первому подать руку при встрече или подождать, пока это сделает партнер. Неуверенность, неловкость осложняют общую атмосферу встречи, переговоров.

Знания общих закономерностей делового общения позволяет анализировать ситуацию, учитывать интересы партнера, говорить на «общем» языке. Мастерство, как известно, в любом деле приходит с практикой, и деловое общение не исключение. Так, еще в 1936 г. Дейл Карнеги писал: «Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 — от его умения общаться с людьми».

В общении с деловым партнером следует не распространяться о своей личной жизни и не расспрашивать о чужой — ни о семейных перипетиях, ни о здоровье кого-либо из родных; в большинстве случаев эти темы слишком деликатны. Если же вам нехвати задали вопрос о такого рода личных материях, вежливо уклонитесь от ответа, сказав: «Ну, здесь об этом говорить не стоит».

Никогда не рассказывайте в рабочей среде никаких щекотливых подробностей своей интимной жизни: они имеют свойство всплывать и портить вам жизнь впоследствии. В деловой обстановке подобные темы неуместны и неприличны.

Будьте начеку с человеком, который сообщает вам нечто непрстойное о себе: возможно, это способ спровоцировать вас на подобные же откровения. Если беседуете с посторонним лицом (не из вашей фирмы), с которым надеетесь завязать деловое сотрудничество, держитесь подалеке от скользких или перегруженных эмоциями тем, таких, как политика, религия, равноправие женщин, а также конкретных вопросов касательно чьих-либо доходов или стоимости его дома и размеров получаемой арендной платы.

Вряд ли вам захочется выглядеть излишне любопытным или упустить потенциального клиента или покупателя из-за того, что вы приметесь горячо спорить о тех предметах, которые не имеют ничего общего с предстоящими делами. Это не обязательно могут быть заветные, давно вынашиваемые или вообще важные идеи. Потенциального клиента невольно оттолкнут именно высказываемые вами взгляды. Так, вы можете ввязаться в пылкую дискуссию, осуждая вегетарианство, как вдруг выяснится, что патриархального вида бизнесмен, с которым вы разговариваете, рассчитывая завязать контакты, сам вегетарианец. Возможно, вы вовсе не столь ярый приверженец тех доводов, что сейчас с пеной у рта приводили против вегетарианства, однако ущерб отношениям нанести уже успели.

Один из способов упредить такие опасные разговоры — заранее прошупать почву в отношении подобных тем, задавая наводящие вопросы. Вопрос «Приходилось ли вам жить в здешних краях?» — неплохой способ выяснить, насколько вы можете позволить себе хвалить или ругать эти места, не вызывая отрицательной реакции.

Если вы этих вопросов не задали, а сразу завели разговор, вы рискуете попасть впросак, сказав, как вам осточертели эти места и с какой радостью вы переселились бы в большой город, а человек, с которым вы говорите, терпеть не может этот город и предпочитает сельскую местность и тех, кому там нравится.

В современном обществе становится все больше людей, прекрасно знающих правила этикета, обладающих хорошими манерами, вежливых и тактичных.

Один из западных философов Эмерсон определял вежливость как «сумму маленьких жертв». Близка к этому определению известная фраза Сервантеса: «Ничего не стоит так дешево и не ценится так дорого, как вежливость». Родственны понятию «вежливость» такие понятия, как «тактичность», «чуткость».

Уважение, внимание к людям в процессе общения с ними подразумевает желание и умение понять их, увидеть, почувствовать, что может доставить им удовольствие, радость или, наоборот, вызвать у них огорчение, досаду, раздражение.

Усвоение правил этикета во многих случаях не помогает; на помощь должны прийти такие качества, как такт — чувство меры, которую необходимо соблюдать в разговоре, в личных и служебных отношениях; чуткость — умение чувствовать границу, за которой в результате наших слов или поступков у человека возникает незаслуженная им обида, раздражение, горечь, а может быть, и боль. Тактичный человек учитывает конкретные обстоятельства: разницу в возрасте, положении, пол, место разговора, его условия, наличие или отсутствие посторонних.

Чуткость, тактичность — необходимая норма поведения в общении с людьми. Представьте себе дипломата, который во время выступлений коллег при обсуждении рефератов часто бросал такие слова, как «чушь», «ерунда» и т.п. В результате, когда он сам начинал выступать, даже здравые его суждения аудитория встречала не совсем доброжелательно. О таких людях говорят: «Природа отпустила ему столько уважения к людям, что ему хватает его только на себя». Самоуважение без уважения к другим неизбежно вырождается в чванство, высокомерие.

Тактичный человек не заметит совершенной другим неловкости, оплошности. А.П. Чехов говорил: «Культурный человек не замечает пролитый на стол соус». Например, один из иностранных гостей во время официального завтрака в его честь неосторожным жестом опрокинул на стол бокал с красным вином. Обслуживающий его официант быстро ликвидировал «беду», прикрыв пятно на скатерти чистой салфеткой; гость, к несчастью, был очень стеснительным, он густо покраснел и стал излишне многословно извиняться. Тогда один из сидевших с ним рядом не нашел

ничего лучшего, как широким, нарочито подчеркнутым жестом опрокинуть свой стакан с вином, что, по его мнению, должно было означать: «Не стесняйтесь, это пустяк, вот, смотрите, и я это сделал». Нужно было видеть лицо гостя, чтобы понять диаметрально противоположное действие на него этого «успокающего» жеста.

Тактичность, чуткость подразумевают также способность быстро и безошибочно определять реакцию других на ваши высказывания, поступки и в нужных случаях мгновенно «перестроиться», а если потребуется — без чувства ложного стыда извиниться за свою бестактность. Это не только не уронит вашего достоинства, но и продемонстрирует ценную черту — скромность.

Скромный человек не стремится подчеркнуть свое превосходство, не потребует для себя привилегий, особых удобств, услуг и т.п. И главное, скромный человек не думает, что он скромен, ибо он привык исходить из требований целесообразности.

В то же время скромность не имеет ничего общего с робостью или застенчивостью, это различные категории. Часто скромные люди оказываются тверже других в отстаивании своих принципов, смелее и активнее в критических обстоятельствах, самоотверженнее в условиях опасности. Карнеги, например, в книге «Как приобрести друзей» дает такие рекомендации: «Лучший способ одержать верх в споре — избежать его», или: «Никогда не говорите собеседнику прямо, что он не прав». Полезно следовать старой латинской максиме: «Высказывайся по форме мягче, по существу тверже».

Высказываясь твердо по существу, а по форме мягко, вы выражаете уважение к точке зрения собеседника, что требует, в свою очередь, его уважения к вашей точке зрения. Спокойствие, выдержка, терпимость, глубокое понимание аргументации собеседника, хорошо продуманная контраргументация, основанная на точных фактах, — вот решение этого мнимого противоречия между требованиями «хорошего тона» и твердости в отстаивании своего мнения.

Лишь когда ваш собеседник оперирует заведомо фальшивыми показателями или сводит обсуждение большого принципиального вопроса к обывательскому спору, как говорят французы,

«на уровне швейцара», следует прекратить дискуссию: она очевидно будет бесполезной.

Отношения между людьми, в которых проявляются взаимная доброжелательность, вежливость, стремление не обидеть другого человека, создать благоприятный микроклимат для общения, облегчают жизнь, создают хороший фон для морального и физического благополучия.

Основные положения этикета отличаются универсальностью, т.е. являются правилами вежливости не только дома, но и в масштабом, международном, общении. Но бывает, что и хорошо воспитанный человек попадает в затруднительное положение. Чаще всего это происходит, когда необходимо знание правил именно международного этикета.

Общение с представителями разных стран требует знания не только иностранных языков, но и разных политических взглядов, религиозных воззрений и обрядов, национальных традиций и психологии, укладов жизни и культуры, что позволит вести себя естественно, тактично и достойно в любом обществе.

Правила вежливости каждого народа — это сложное сочетание национальных традиций, обычаев и международного этикета. И где бы вы ни были, в какой бы стране ни находились, хозяева вправе ожидать от вас внимания, интереса к своей стране, уважения к своим обычаям.

Еще в прошлом веке Венский международный конгресс установил протокол — совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых правительствами, ведомствами иностранных дел, государственными учреждениями и дипломатическими представительствами, а также официальными лицами в международном общении.

Этот международный свод правил общепризнан во всех странах и соблюдается везде более или менее одинаково. Нормы этикета и протокола основаны на правилах международной вежливости. Нет каких-либо единых писанных или устных норм международного права, которые обязывают оказывать строго определенные почести иностранным туристам и гостям при их пребывании в нашей стране.

Каждое государство следует своим правилам гостеприимства, руководствуясь существующей международной практикой, национальными традициями и обычаями. Принимаются во внимание и тенденции, которые наблюдаются в международной жизни: сделать нормы протокола и этикета более удобными и простыми, освободить их от излишней помпезности.

Правила международной вежливости не имеют обязательной силы, но, как свидетельствует международная практика, люди, непосредственно участвующие в международных контактах, стремятся их соблюдать.

Основы этикета довольно просты: это культура речи, которая предполагает не только ее грамматическую и стилистическую правильность, но и отсутствие вульгарных слов, нецензурных выражений, слов-паразитов; и элементарная вежливость, которая предполагает умение здороваться, прощаться, говорить «пожалуйста», «будьте добры», «будьте любезны», «извините»; благодарить за помощь, услугу; желать спокойной ночи, доброго утра, хорошего аппетита, здоровья и пр.

Большое значение для общения людей имеет их внешний вид, одежда, умение правильно вести себя в общественных местах, в различных ситуациях. Благоприятное впечатление производит со вкусом одетый вежливый человек.

Умение поддерживать беседу также имеет немаловажное значение при общении. Для того чтобы быть хорошим собеседником, нужно хорошо знать то, о чем говоришь, и уметь выразить свои мысли в такой форме, чтобы они были интересны и не выглядели как назидание или нравоучение.

Умение управлять своими отрицательными эмоциями свидетельствует о воспитанности и хороших манерах. В соответствии с этикетом лучшее средство победить в себе и в других раздражение и недовольство — это улыбка. В этикете высоко ценятся внимательность, умение выслушать говорящего, оказать услугу нуждающемуся в ней.

Различают несколько видов этикета:

1. Придворный этикет — строго установленный порядок и формы обхождения при дворах монархов. В настоящее время

применяется при дворах и в светском обществе стран с монархической формой правления.

- 2.** Воинский этикет — свод общепринятых в данной армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их жизни и деятельности в частях, на кораблях и в общественных местах.
- 3.** Дипломатический этикет — правила поведения дипломатов и других официальных лиц в отношениях друг с другом и на различных официальных дипломатических мероприятиях (приемы, визиты, презентации, переговоры, встречи делегаций и т.д.).
- 4.** *Общегражданский* этикет — совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых в общении между собой частными лицами данного общества.

Большинство правил общегражданского и дипломатического этикета идентичны или совпадают в той или иной мере. Однако в кругу дипломатических и официальных лиц строгому соблюдению правил этикета придается большое значение.

Представители деловых кругов должны не только хорошо знать правила этикета, но и неукоснительно соблюдать их в практической деятельности.

С сожалением приходится констатировать, что в современной России в повседневном обиходе этикет не пользуется особым почетом. Это относится не только к поведению в общественных местах, транспорте, быту, но и на службе. Наглядным подтверждением тому служит поведение народных избранников в высших органах государственной власти. Создается впечатление, что грубость и разнузданность, называемые ошибочно раскованностью, становятся признаками современного «хорошего тона».

Подобное пренебрежение этикетом наносит большой ущерб делу, например неуклюжая манера диалога с деловым партнером, неумение провести деловой разговор по телефону, нежелание отвечать на деловые письма. Между тем качественное изменение жизни общества заставляет учиться цивилизованным манерам общения. Разрушение «железного занавеса» и выход огромного числа граждан бывшего СССР в сферу международного общения

требуют, чтобы это общение было эффективным, а значит, его надо подчинить определенным правилам, которые не изобретены кем-то, а выработаны, как уже говорилось, опытом многих поколений.

Люди, знающие о дипломатическом этикете понаслышке, имеют обычно однобокие, упрощенные и даже искаженные представления о нем. Чаще всего наиболее трудной сдачей считают «сверхсложное» умение пользоваться за столом различными вилками и ножами.

Но даже если взять этот не самый характерный пример, то он демонстрирует лишь полезность протокола: во-первых, совершенно очевидно, что суп удобнее есть большой ложкой, а скажем, мороженое — маленькой. Что же касается ножа для рыбы, то резать им мясо не удобно. Во-вторых, если уж все делается по протоколу, то никаких трудностей в выборе ножа или ложки нет, ибо лежат они в определенном порядке, соответствующем порядку подачи блюд, так что и с закрытыми глазами трудно ошибиться.

Многие аспекты дипломатического протокола имеют значение не только для профессиональной дипломатической деятельности, но и для тех случаев, когда его применение может быть полезным для общения как в различных сферах деятельности, так и в неофициальных контактах.

1.2. Особенности делового этикета

Формы регулирования поведения человека:

- правовые нормы;
- традиции, обычаи;
- привычки;
- нормы морали, нравственности.

Правовые нормы находят свое выражение:

- а)** в законах, различных правовых актах (например, указах президента страны) — на уровне государства или его субъекта;
- б)** в международных законах и подзаконных актах — в том случае, если государство входит в альянс, который издал соответствующий регламентирующий акт;

- в) в различных регламентирующих документах более узкой направленности, например правила пожарной безопасности, правила уличного движения и др.;
- г) в ведомственных инструкциях (должностных и прочих), информационных письмах, письмах-разъяснениях, методических указаниях и других, имеющих силу в рамках ведомства.

Нарушение правовых норм на уровне государства (законов) влечет наказание нарушителя, которым может быть и юридическое, и физическое лицо. Виды наказаний зафиксированы в текстах законов.

Нарушение норм на уровне ведомства также влечет вполне определенные меры, например неуплата в положенные сроки подоходного налога наказывается штрафом, который также следует уплатить в строго назначенные сроки и в определенной сумме.

Нарушение обязательных норм, указанных в инструкциях организации, может привести к выговору или замечанию, штрафу, депремированию или увольнению с занимаемой должности.

Однако правовые нормы касаются только некоторых форм жизни человека. Не менее важную роль в регулировании поведения личности играют традиции, обычаи, привычки, моральные нормы.

Моральные нормы — итог многовекового опыта человеческого общества, которое всегда стремилось к тому, чтобы каждый человек и общество в целом могли гармонично сосуществовать. Человечество постоянно преследовало как одну из важнейших целей гармонию в совместном проживании. Нормы морали — результат усилий человека разграничить добро и зло, определить добродетель. Имеются две точки зрения: одна из них содержит утверждение, что стремление человека к добру постоянно и естественно. Это уважительный подход к человеку. Такой позиции придерживались, например, Демокрит, Эпикур, Лукреций, Сократ, Платон, Аристотель, Фейербах. Другая точка зрения состоит в том, что не так важно, к чему стремится сам человек, важнее поставить его перед необходимостью подчиниться долгу. Этот подход характерен Канту, Лютеру.

Столкновение этих двух тенденций отражает сущность морали, раскрывающейся в главной проблеме — соотношении злого и доброго начала в человеке.

В современной деловой практике такие черты, как трудолюбие, бескорыстная доброжелательность, пунктуальность, своевременность исполнения приказов и распоряжений, правдивость, точность, справедливые решения и т.п., квалифицируются как моральные качества.

И наоборот, взяточничество, беспринципность, коррупция, подтасовка фактов, уклонение от ответственности и пр. оцениваются как аморальные.

Нормы морали отличаются от правовых тем, что они не зафиксированы в государственных и международных регламентирующих документах. Нарушение моральных стандартов не влечет таких наказаний, как нарушение правовых норм; чаще всего нарушение моральных устоев наказывается общественным порицанием, которое проявляется в различных формах — критические замечания, осуждения, порицания, отказ в общении.

На нормах морали основаны традиции, обычаи, привычки. Они разнообразны в разных странах, регионах, у разных национальностей. Например, белый цвет у некоторых народов означает нарядность, праздничность, а у других — траур; у многих народов, говорящих на немецком языке, по традиции самое почетное место за столом — слева от хозяйки, а по современным международным традициям — справа. Подобных примеров множество.

Традиции, базирующиеся на нормах морали, — основа формирования внешних проявлений поведения и поступков человека и в значительной мере отражаются на взаимоотношениях людей в процессе осуществления ими деловых отношений, а именно:

- в поведении во время деловых встреч и переговоров;
- в одежде, ее опрятности, чистоте, безупречности;
- в деловых беседах;
- в организации и оборудовании служебного помещения и рабочего места;
- в поведении во время деловых приемов и т. д.

Современные деловые традиции требуют таких черт, как тактичность, доброжелательность, любезность, пунктуальность, вежливость, верность слову, умение слушать, умение владеть собой в конфликтных ситуациях.

Традиции не остаются неизменными: одни перестают существовать, стираются из памяти и из употребления, другие рождаются и постепенно приобретают силу и распространение, некоторые меняют не суть, а формы проявления.

Придерживаясь существующих традиций — в разумных пределах, разумеется, — можно избежать конфликтов, взаимного непонимания, излишних противоречий и неприязненного к себе отношения. Поэтому важно знать и стараться придерживаться традиций и обычаев, существующих в той стране, куда человек едет в командировку или на отдых, учитывать их и в дружеском общении, и в деловых межличностных контактах.

Взаимное уважение к традициям партнеров по бизнесу, представляющих свои фирмы, находящиеся, например, в разных странах, поможет смягчить деловые контакты, устранить различия в понимании целей, оценке путей их достижения, что приведет в конечном счете к принятию совместного решения без осложнений и эмоциональных потерь.

Следование традициям позволяет проявить уважение к другим людям, к обычаям страны, ее культуре. Недаром государственные и политические деятели, планируя визит в другую страну или регион своей страны, стремятся заранее ознакомиться с традициями и обычаями той местности (пример — общеизвестный и общепринятый русский обычай встречать «хлебом-солью», хотя всем очевидно, что, кроме уважения к устоям нации, такое угощение функциональной нагрузки не несет).

Как уже упоминалось, нарушение правовых основ влечет наказание, определяемое соответствующими регламентами — законоуложениями. Нарушение норм морали, равно как традиций и обычаев, обычно наказуемо, однако формы наказания разные: общественное порицание, замечание, отказ в общении, нежелание продолжать в дальнейшем дружеские отношения, осуждение, осмеяние. Иногда даже осуждающий взгляд, ироническая улыбка

или иронический тон сказанных фраз достаточно ощутимое наказание.

Итак, правовые, моральные нормы, традиции, обычаи сходны по сути, причинам возникновения; иногда они отличаются друг от друга только формами проявления. Например, воровство осуждается как юридическими стандартами, так и существовавшими ранее и существующими сегодня нормами морали, традициями всех национальностей, обычаями.

Устои жизни общества, выражающиеся в различных формах — правовой, моральной, традиционной и пр., — послужили основой той суммы норм, стандартов, рекомендаций, требований, предъявляемых к поведению и поступкам людей, которую принято называть этикетом.

В современном обществе практически дипломатические, политические, культурные, экономические и прочие отношения не могут быть свободны от норм этикета.

Общественный прогресс способствовал взаимопроникновению правил поведения, обогащению культур. Мир становился теснее. Процесс взаимного обогащения правилами поведения позволил выработать взаимоприемлемый, признаваемый в главных чертах этикет, закрепляемый в обычаях и традициях. Этикет стал предписывать нормы поведения на работе, на улице, в гостях, на деловых и дипломатических приемах, в театре, в общественном транспорте и т.д.

Правила этикета, облаченные в конкретные формы поведения, указывают на единство двух его сторон: морально-этической и эстетической. Первая сторона — это выражение нравственной нормы: предупредительной заботы, уважения, защиты и т. д. Вторая сторона — эстетическая — свидетельствует о красоте, изяществе форм поведения. Приведем некоторые советы и рекомендации.

Например, для приветствия пользуйтесь не только вербальным (речевым) средством «Здравствуйте», «Добрый день», но и невербальными жестами: поклоном, кивком, взмахом руки и т.п. Можно равнодушно сказать «Здравствуйте», кивнуть и пройти мимо. Но лучше поступить иначе — сказать, например: «Здравствуйте, Иван Александрович!», тепло улыбнуться ему и остановиться

на несколько секунд. Такое приветствие подчеркивает ваши добрые чувства к этому человеку, он поймет, что вы цените его, да и звучание собственного имени — приятная мелодия для любого человека.

Обращение без имени — обращение формальное: будь то подчиненный или начальник, сосед по лестничной площадке или попутчик в общественном транспорте. Обращение по имени, а еще лучше — по имени и отчеству — это обращение к личности. Произнося имя и отчество, мы подчеркиваем уважение достоинства, демонстрируем душевное расположение. Такое приветствие говорит о культуре человека.

Эти качества воспитываются и входят в привычку. Особенно тяжело дается формирование хороших привычек бизнесменам первого поколения, так как приходится большей частью идти путем проб и ошибок. Недаром англичане говорят, чтобы стать джентльменом, надо иметь в семье три университетских диплома: деда, отца и сына.

Но кроме правил культурного поведения существует еще и *профессиональный этикет*. В жизни всегда были отношения, которые обеспечивают наивысшую эффективность в выполнении профессиональных функций. Участники какого-либо взаимодействия стараются сохранить наиболее оптимальные формы этого взаимодействия и правила поведения. Например, в организации от новичка станут требовать неукоснительного соблюдения отработанных и проверенных правил делового общения, так как они облегчают выполнение профессиональных функций, способствуют достижению поставленных целей. В том или ином коллективе складываются определенные традиции, которые с течением времени приобретают силу моральных принципов и составляют этикет данной группы, общности.

В практике деловых отношений существуют стандартные ситуации, которых невозможно избежать. Для этих ситуаций и вырабатывают формы и правила поведения в бизнесе, которые представляют внешнюю сторону делового общения.

Деловой этикет — результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало

успеху в деловых отношениях. Не всегда легко давалось освоение этих правил, поэтому предприниматели «от сохи» нередко отзывались о них не очень лестно: «Зачем мне все это?» Однако, чтобы установить прочные деловые отношения с зарубежными партнерами, знание делового этикета зарубежных стран обязательно.

Любопытно, как устанавливались торговые связи со средневековой Японией, которая до эпохи Мэйдзи (до 1868 г.) была почти наглухо закрыта от остального мира. Купец, прибывший в Страну восходящего солнца для установления деловых связей, представлялся императору. Процедура представления была столь унижительной, что не каждому зарубежному гостю она была под силу. Иноземец должен был от двери по полу приемной залы ползти на коленях к отведенному ему месту, а после приема таким же образом, пятясь, как рак, покинуть свое место и скрыться за дверью.

Но, как и в те давние времена, так и сейчас, правила делового этикета, культура поведения помогают сближению экономических и финансовых интересов торговых людей, бизнесменов. Для многих прибыль была и остается выше различий национального характера, вероисповедания, социального положения, психологических особенностей. Эти различия подчинялись этикету интересующей бизнесмена страны. Подчинение правилам игры определяющей стороны создавало основу для успеха сделки.

Какие же правила поведения надо знать предпринимателю?

Прежде всего, точное соблюдение правил культуры поведения, которая предполагает уважение к личности, независимо от того, кто перед ним — рядовой технический работник, президент компании, уборщица офиса

Социальная роль, которую играет тот или иной человек, не должна быть самодовлеющей, оказывать и гипнотического влияния на делового партнера.

Принципы, на которых базируется деловой этикет:

■ *здоровый смысл:* нормы делового этикета не должны противоречить здравому смыслу, поскольку деловой этикет направлен на поддержание порядка, организованности, экономию времени

и другие разумные цели; нормы этикета, нарушающие деловые взаимоотношения, устоявшиеся правила общения, здравым смыслом поддерживаемы быть не могут;

■ *свобода*: правила и нормы делового этикета хотя и ревностно исполняются, но не должны препятствовать свободному волеизъявлению каждого делового партнера, свободе выбора партнеров по бизнесу, свободе подбора методов исполнения договоренностей между сторонами. Свобода предполагает также терпимое отношение к проявлению национальных особенностей, культурных национальных традиций, лояльность к свободно проявляемой точке зрения, к различным деловым позициям;

■ *этичность*: комплекс норм, стандартов, требований, рекомендаций, составляющий деловой этикет, по сути содержанию обязан быть этичным, моральным, т.е. ориентированность на добро;

■ *удобство*: нормы делового этикета — не путы, не оковы, не кандалы партнеров по бизнесу, они не должны сковывать деловых людей, мешая деловым отношениям и тормозя развитие экономики; удобным во всем — от планировки служебного помещения до размещения оборудования в нем, от деловой одежды до правил проведения презентации и требований, предъявляемых к деловым переговорам, причем эти удобства должны быть обеспечены в равной степени для всех участников деловых отношений;

■ *целесообразность*: каждое предписание делового этикета должно служить определенным целям; виды деловых отношений — презентация, деловая беседа, ведение переговоров и т.п. — имеют разнообразные цели, и каждый аспект делового этикета должен им соответствовать;

■ *экономичность*: этика деловых отношений не должна обходиться слишком дорого; высокая «стоимость» моральности в делах сама по себе не этична, поскольку представляет собой вычет либо из прибыли организации, либо из доходов отдельного сотрудника. Разумная стоимость — вот то соображение, которым следует руководствоваться протокольному отделу организации.

■ *консерватизм*: корни делового этикета — в этикете государственном, имеющем многовековую историю, в этикете воинском

(столь же почтенного возраста), в светском (общегражданском) этикете, который хотя и не столь давно существует, однако его концепции завоевали прочное место в жизни общества и стали классическими; консерватизм во внешнем облике делового человека, в его манерах, склонностях, приверженности к тем или иным традициям невольно вызывает ассоциации незыблемого, прочного, надежного, а надежный партнер в делах — предел желаний для каждого делового человека; надежность, фундаментальность, стабильность — весьма привлекательные в деловом мире черты (и не только в деловом!), и они имеют содержательную связь с консерватизмом;

■ *непринужденность*: нормы делового этикета должны быть таковы, чтобы соблюдение их не превращалось в нечто навязываемое, отторгаемое психологически; они естественны, исполняемы с легкостью и без напряжения (не следует путать непринужденность с бесцеремонностью, расхлябанностью, невниманием к окружающим, невоспитанностью);

■ *эффективность*: стандарты деловых отношений должны способствовать сокращению сроков исполнения договоров, заключению большего числа договоров, уменьшению количества конфликтов в коллективе и т.д.

Глава 2. Имидж современного человека

2.1. Этикет и имидж

2.2. Имидж женщины

2.3. Имидж мужчины



имидж (от англ. *Image* — образ) — это сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное воздействие на окружающих. Имидж складывается в ходе личных контактов человека, на основе мнений окружающих о нем.

При равных условиях люди легче принимают позицию того человека, к которому испытывают эмоционально-позитивное отношение, и наоборот, труднее принимают (и нередко отвергают) позицию человека, к которому испытывают эмоционально-негативное отношение.

Многие от природы обладают привлекательным имиджем, наделены обаянием. В значительной степени наше первоначальное впечатление о других людях складывается по их внешним данным. Однако отсутствие внешней привлекательности не должно мешать созданию благоприятного имиджа. Обаяние — это не столько визуальная привлекательность, сколько доверие, душевная расположенность к людям.

Обретение привлекательного имиджа не самоцель, однако овладение им составляет весьма существенную личностную и профессиональную характеристику. От имиджа во многом зависит желание сотрудничать с конкретным человеком или фирмой. Привлекательный имидж — один из факторов, определяющих деловой успех.

Имидж обладает следующими свойствами:

- имидж — это сознательное явление, он не существует только на уровне отдельного человека, т.е. объект должен быть известен какой-либо группе людей (партнеров, потребителей, клиентов и т.п.);
- благоприятный имидж должен иметь точный адрес, вызывать к себе интерес, привлекать определенные группы партнеров;
- имидж активен по сути, способен воздействовать на сознание, эмоции, деятельность как отдельных людей, так и целых групп;

- имидж не является чем-то однажды заданным, сформированным; он динамичен, его атрибуты преобразуются, видоизменяются;
- имидж должен быть пластичным, оперативно изменяться, откликаясь на экономические, психологические, социальные условия;
- имидж должен быть правдоподобным (соответствовать тому, что есть на самом деле или производить такое впечатление), в противном случае имиджу не верят, и он не достигает поставленной цели.

Имидж — это комплексное образование, складывающееся из многих составляющих. Хорошую репутацию приобрести трудно, на это уходят годы, а утратить ее можно быстро и зачастую из-за пустяка: не ответив вовремя на телефонный звонок или письмо, не послав факс, которого ждут, проявив невоспитанность в любой форме.

Для привлекательного имиджа важно все — и культура речи, и манера одеваться, и интерьер офиса. Во все времена невежды и грубые люди не обладали магией обаяния. Индивиду, имеющему дурной вкус, трудно рассчитывать на благоприятное впечатление.

Самоуверенность и стереотипное поведение негативно влияют на восприятие другими людьми личности, которая заинтересована в признании и доброжелательном к себе отношении. Во всех странах кодекс поведения хорошо воспитанного человека включает по меньшей мере четыре основных правила: вежливость, естественность, достоинство, такт.

Бизнесмены всего мира практически единодушны относительно трех наиболее предпочитаемых, позитивных свойств возможного делового партнера: компетентность, порядочность и надежность. Именно эти качества обеспечивают главное в деловых отношениях — их предсказуемость, возможность опереться на партнера, уверенность в его обязательности. Они высоко ценятся повсюду в мире, поскольку являются фундаментом незаменимого условия успешных, плодотворных деловых отношений — взаимного доверия.

Как правило, симпатии людей приобретаются не только благодаря врожденным качествам, но и умению себя преподнести. Деловой имидж все чаще специально проектируется в интересах человека или фирмы с учетом особенностей деятельности, внутренних достоинств, качеств и характеристик носителя имиджа.

Во многих случаях имидж — это результат умелой ориентации в конкретной ситуации, правильного выбора модели поведения.

Модель поведения — целостный комплекс знаков (речевых, неречевых, поведенческих), направленный на создание некоторого образа. Модель воспринимается как единое целое. Например, авторитарное поведение включает безапелляционность суждений, категоричный тон, характерную жестикуляцию. Целостность модели нарушается, когда входящие в ее состав элементы противоречат друг другу (например, о печальной новости сообщается с иронической интонацией).

Выбор модели поведения — это воспроизводство таких вариантов поведения, которые при повседневном общении помогают личности стать привлекательной.

Правильный выбор модели поведения осуществляется на основании следующих критериев:

- нравственная безупречность (при всей склонности к субъективному переживанию морали в обществе существуют общепринятые подходы к объяснению таких понятий, как честность, справедливость и совесть);
- учет конкретной ситуации, в которой личность действует или оказалась по стечению обстоятельств;
- цель, которую ставит перед собой личность;
- самокритичная оценка существенных возможностей использования конкретной модели поведения.

Следование выбранной модели поведения не предполагает стереотипных действий, отсутствия в них темперамента, своеобразия мышления, привычек. В повседневной жизни модели поведения у разных людей воплощаются по-разному. Но среди множества моделей имеются такие, которые становятся предметом специального изучения, прежде всего это *этикетные модели*.

Взаимодействие людей, в том числе и деловое, в различных ситуациях издавна регулировалось и упорядочивалось нормами и правилами этикета.

Неофициальный (светский) этикет упорядочивает общение в сфере досуга и удовлетворения материальных и духовных потребностей (при приеме пищи, подборе элементов одежды, организации торжеств, посещениях театральных спектаклей, концертов, спортивных зрелищ и т.п.). В связи с присутствием в программе официальных мероприятий деловых приемов, выступлений артистов четко разделить деловой и неофициальный этикет бывает затруднительно.

Упорядоченностью и строгостью отличаются *дипломатический протокол и этикет*; ориентированные на широкий круг деловых людей, они отличаются большей гибкостью и меньшей формализацией.

Отношение к этикету зависело от воспитанности (нравственной социализации), этической образованности и развитости моральных потребностей личности, которые предполагают наличие желания нравственного отношения к себе со стороны окружающих и такого же желания нравственно относиться к людям. Хорошее знание и выполнение норм этикета — составляющие привлекательного имиджа.

Отношение к этикету у нарождающегося слоя деловых людей, связанных с частным бизнесом и предпринимательством, пока оставляет желать лучшего. Между тем переход от первоначальных (часто криминальных или полукриминальных) форм рыночных отношений к цивилизованным будет все более актуализировать значение и выполнение и делового, и светского этикета.

Эта актуализация во многом стимулирует развивающиеся международные контакты отечественных предпринимателей. Психология западного бизнесмена запрограммирована на партнера, который вызывает доверие по тому, как он одет, причесан, на какой машине ездит, пунктуален ли он.

Затем уже оцениваются другие параметры — верность своим обязательствам, квалификация, умение вести дело. За рубежом не существует каких-либо сомнений в необходимости создания

имиджа фирмы или делового человека, игнорирование правил этикета деловыми людьми в культурной деловой среде вызывает негативное отношение. Чтобы международные контакты превратились в устойчивые связи, деловым людям необходимо принимать и соблюдать установленные «правила игры», основанные на деловом этикете.

2.2. Имидж женщины

Женщинам, которые хотят, в силу профессиональных занятий или общественной деятельности, выглядеть значительно, необходимо воспринять некоторые элементы мужественности.

Секрет заключается в покрое и цветах одежды, которые придают строгий вид; свойственный костюмам, — в сдержанных линиях, в темных или приглушенных оттенках, в элегантных небольших аксессуарах, легком макияже, простой (но хорошо выполненной) стрижке. Подчеркнуть женственность поможет юбка либо длинные брюки.

Подбирать одежду лучше свободных легких форм, символизирующую расслабленное состояние и естественность. В макияже желательны приглушенные тона, внимание фокусировано на наиболее ярких чертах лица — глазах и губах (пользуясь косметикой, очень важно не переходить грани между женственностью и сексуальностью).

Женщинам, которые хотят выглядеть властными и в то же время женственными, порекомендуется смешение стилей, чтобы производить наилучшее впечатление. Например: классический костюм, выдержанный в строгих тонах, можно дополнить искусным макияжем и элегантными украшениями. Очень важно уметь, отложив в сторону личные пристрастия, обращать внимание на неписанные правила внешнего вида, принятые в вашей компании.

При этом легко следовать официальным правилам и гораздо сложнее уловить неформальные. Их приходится вырабатывать самостоятельно в зависимости от профессии, от компании, на которую вы работаете, от того, в каком отделе вы трудитесь, от вашего возраста и положения в фирме.

Так, работа менеджера предполагает строгий деловой костюм, а профессия журналиста, который пишет о моде, обязывает его всегда одеваться модно. Чтобы понять, каким неписаным правилам в выборе одежды следовать, ответьте себе на несколько вопросов: какого типа одежду носят ваши коллеги: костюмы, брюки, юбки, платья? Насколько официальна их повседневная одежда, насколько она современна, какие цвета и обувь преобладают? Носят ли сотрудницы украшения, насколько они дороги, броски? Особое внимание обратите на предпочитаемые сотрудницами прически, макияж.

Размышляя о секретах женской привлекательности, прежде всего нужно помнить о соответствии цветового типа одежде и макияжу, который вы используете. Цвета могут влиять не только на внешний вид, но и воздействовать на самочувствие.

Иной раз вам кажется, что какой-либо цвет одежды подавляет вас; взгляните в цветовую гамму, убедитесь, достаточно ли у вас вещей одинаковых оттенков. Может быть, ваш гардероб пестрит красками и переполнен разрозненными вещами, которые привлекают внимание, но не гармонируют одна с другой. Вы — работающая женщина и не можете позволить себе выглядеть убогой, подавленной или неказистой из-за того, что выбираете неподходящие цвета одежды.

Лучше исходить из доминантных цветов разных времен года. Посмотрите на себя в зеркало — при дневном свете, без макияжа, с открытой шеей и грудью. Забудьте о том, как вы выглядели в молодости, и сосредоточьтесь на своем нынешнем виде. Если вы красите волосы, учитывайте их теперешний цвет.

Женщины с темными волосами и глазами превосходно выглядят в насыщенных и темных цветах, таких, например, как красный, пурпурный, изумрудно-зеленый и королевский голубой. Голубоглазым блондинкам и некоторым женщинам с белокурыми или русыми волосами больше идут светлые тона. Рыжие с веснушками превосходно выглядят в теплых, переливчатых тонах. То же несомненно относится и к женщинам со средне-каштановыми волосами с красноватым отблеском. Их противоположность — розовый и холодный типы, чья кожа имеет розоватый

оттенков, а волосы — от красивого седого до средне-каштанового или каштанового с проседью. Другим женщинам характерен контраст между темными волосами, лучистыми глазами и чистым оттенком кожи. И наконец, есть женщины, которым яркие цвета не идут, их краски — мягкие и приглушенные, такими должны быть и цвета их одежды.

А теперь конкретнее о возможностях выбора гардероба и цветов макияжа применительно к основным типам природных красок. Не увлекайтесь туалетами, которые напоминают содержимое вашего нынешнего гардероба. Возможно, вы носите цвета, которые не гармонируют с вашими естественными красками.

Зимний тип

Общий вид: источает силу. Яркий и контрастный.

Волосы: темные, от коричневого до синева-черного (черный, темно-каштановый, темно-русый, с проседью, каштановые или насыщенно седые).

Глаза: карие или цвета ореха, стальные голубые, зеленые, ярко-ореховые или насыщенно карие.

Оттенок кожи: фарфоровый, цвета слоновой кости, яркий желтовато-кремовый, сочно-кремовый, темно-оливковый, бронзовый.

Принципы создания гардероба. Темные нейтральные цвета: черный, угольный или темно-синий — дополняйте яркими цветами: королевский голубой, красный, ярко желтый и бирюзовый. Носите светлое с темным, но избегайте гармонирующих монохроматических тонов. Допустимы сочетания белого с каким-либо оттенком (светло-розовый, голубой и лимонный).

Светлые цвета лучше использовать для блузок или спортивной одежды, но не для платья или другой основной одежды для работы. Цвета красного дерева, пурпурный, оливковый и сосново-зеленый — основные и чистые. Черное платье смягчит светло-желтая косынка или жакет.

Светлые тона ближе к лицу. Темно-синий в сочетании с очень резким розовым выглядит более женственно. Темно-серый и оловянный могут оживить ваш летний гардероб, однако они не сочетаются со светлыми цветами. Пользуйтесь светлыми и темными

цветами попеременно или одним выразительным самостоятельным цветом.

Маники. *Грунтовка:* светлая, почти белая бежевая, по возможности тонкая и прозрачная, так как плотная портит даже породистый темный тип. Прозрачная пудра — вечером почти белая — подчеркнут эффект Белоснежки.

Румяна: чуть-чуть холодные розовые, нанесенные как дуновение. Ни в коем случае нельзя допускать отчетливых границ румян.

Губы: все красные тона, которые не склоняются к желтому. Розовое во всех отчетливых нюансах. Подойдет и фиолетовое.

Тени: дымчато-серые, серо-коричневые или светлые, едва заметные тона — достаточно сдержанные. Голубой, зеленый, фиолетовый в холодных, темных нюансах могут сочетаться только с розовым или фиолетовым.

Карандаш для век (кайал): черный, белый (по внутреннему краю века).

Ресницы и брови: Классический цвет туши «маскара» — черный. Можно применять: зеленую, синюю, фиолетовую тушь в холодных нюансах (в комбинации с голубоватыми тонами губной помады). Брови, как правило, темные и не нуждаются в подкраске.

Весенний тип

Общий вид: нежная, светлая кожа с золотисто-желтой подсветкой. Впечатление — мягкое и прозрачное.

Волосы: белокурые или светло-русые, склонные к золотистой желтизне.

Глаза: голубые, серовато-голубые, водянистые, светло-зеленые.

Принципы создания гардероба. Нейтральные цвета одежды варьируются от цвета верблюжьей шерсти, серовато-бежевого и темно-серого до нежного серовато-голубого и светлого морского голубого. Избегайте темных цветов, например, черного или угольного.

Белый — это цвет слоновой кости, но когда вы хотите воспользоваться более сильными цветами, например морским голубым,

лучше предпочесть нежные пастельные тона, например персиковый, желтовато-коричневый, лимонный, розовый или лазурно-голубой.

Можете позволить себе и яркие цвета, но не слишком «электрические». Вместо сильного королевского голубого попробуйте чистый средне-голубой. Сочный пурпурный резко дисгармонирует с голубым вплоть до барвинково-голубого.

Светлые типы женщин отлично выглядят в голубовато-зеленых тонах. Из красных оттенков вам более всего пойдут чистые цвета, например цвет манго или лососево-розовый, они оживляют юбку или брюки основного тона.

Маникш. *Грунтовка:* жидкая и очень прозрачная, цвета слоновой кости или желтоватый беж — в зависимости от натурального цвета кожи. Летом на полтона темнее, поскольку весенний тип, несмотря на свою нежную кожу, часто хорошо загорает.

Румяна: цвета лососины, летом добавляются также бронзовая пудра теплых коричневых тонов.

Тени для век: поскольку у весеннего типа преимущественно светлые глаза, цвет которых варьируется от голубого до бирюзового и от серо-зеленого до золотисто-карего, им больше подходят пастельные тона. Цвета недостаточно нежные нужно приглушить бесцветной пудрой или светло-серыми тенями.

Карандаш для век (кайал): самое темное — серый или коричневый, лучше — голубой или зеленый. Белый кайал хорош для нижнего века, можно смешанный с каким-либо цветным.

Ресницы и брови: черное исключено. Для бровей — нежный коричневый; можно подчеркнуть среди волосков золотым небольшие штрихи. Тушь теплого голубого или зеленого тона будет вам к лицу.

Осенний тип

Оттенок кожи: светлая кожа с золотистым подкожным свечением — либо очень прозрачная и с веснушками, либо интенсивного персикового или бежевого тона.

Волосы: ягодно-светлые, рыжие или каштановые, в светлых и коричневых всегда поблескивает золото.

Глаза: цвета топаза, ореха, тепло-зеленые, зеленовато-голубые.

Принципы создания гардероба. Воспользуйтесь золотисто-коричневыми, оливковыми цветами, цветом верблюжьей шерсти и рыжеватыми оттенками — они для вас чрезвычайно удачны и как нельзя лучше подчеркнут ваши природные краски. Ищите желтые, красные или зеленые приглушенные тона ваших цветов.

Избегайте белого. Носите вещи кремового или желтовато-коричневого, кирпично-красного цвета. Голубые цвета больше подойдут вашей внешности, если вы «отеплите» их зеленым. Комбинируете золотистые тона, например мшисто-зеленый, горчичный, терракотовый с теплыми коричневыми тонами. Черный — подальше от вашего лица — для юбок или брюк.

Маники. *Грунтовка:* прозрачная и только бежевых тонов. Веснушки не закрашивать, но припудривать. Летом — терракотовая пудра, возможен тонированный дневной крем.

Румяна: не голубоватых оттенков, можно румяна заменить на терракотовую пудру.

Губная помада: теплый красный, ржавый, оранжевый, медный. Из пастельных — насыщенный цвет лосося. Вместо перламутра применять золотое мерцание.

Тени: все теплые землистые, темные тона, очень нежно. Цвета, имеющие ледяное мерцание, не годятся. Ржаво-красный, оранжевый или яично-желтый, голубой с красноватым оттенком.

Кайал: коричневый, теплый зеленый, насыщенный синий или лиловый, но не черный.

Ресницы и брови: коричневые, черные с синей, зеленой, лиловой тушью на кончиках.

Летний тип

Общий вид: гармоничный и мягкий.

Волосы: пепельно-каштановые, пепельно-белокурые или седые средне-русые, средне- или «мышино»-каштановые.

Глаза: голубые, голубовато-зеленые, серовато-голубые, карие.

Оттенок кожи: розоватый, розовато-коричневый, бежевый, средне-оливковый, цвета слоновой кости, розовато-кремовый или светло-кремовый, светло-оливковый.

Принципы создания гардероба. Цвета должны быть сдержанными и гармоничными. Более изысканно вы будете выглядеть в одежде монохроматических цветов, т.е. в светлых и темных оттенках одного цвета. Можете скомбинировать цвет слоновой кости, темно-серый, оловянный и бронзовый.

Что-то строгое, например черный и белый, может подавить ваши мягкие, нежные природные краски. Ваши естественные краски будут выглядеть свежими в сочетаниях с голубой и розовой цветовой гаммой.

Нейтральные цвета — синий и угольный, строгое впечатление от которых попробуйте смягчить белым или комбинацией с лиловым, пастельно-голубым, розовым или нежным сиреневым цветом.

Пастельные цвета отлично подходят для блузок, платьев и жакетов. Однако они недостаточно сильны для официальной одежды в целом, поэтому не годятся для цельного костюма. Ваш красный цвет должен быть голубого оттенка. Бургундский может подойти, но сначала проверьте, не старит ли он вас.

Зная, в каких цветах выглядит наиболее эффектно, каждая женщина, естественно, захочет научиться умело использовать оттенки цветов в разные дни, чтобы по-разному воздействовать на окружающих. Это безусловно хорошо для энергичного выступления перед начальством, но неприемлемо для встречи сотрудников, на которой вы, допустим, хотите выяснить, что беспокоит ваших коллег.

Цвета, которые вы выбираете

Определенные цвета ассоциируются с авторитетом, влиянием, а другие с совершенно иными вещами. Когда речь идет о первых в тех областях, где заняты преимущественно мужчины — в системе финансов и юриспруденции, — говорят о классическом стиле.

В женской цветовой шкале имеются нейтральные цвета — темно-синий, оливковый, серый и оловянный. Нейтральный костюм дополните цветной блузкой. Белый цвет хотя и может подчеркивать авторитет, но в комбинации с нейтральными цветами вы можете показаться скучной.

Используя вместо белого один из ваших пастельных или основных цветов, вы убедитесь в достигнутом результате: ваш вид элегантен и не вызывает раздражения. В ситуациях, когда вам необходимо проявить силу, воспользуйтесь одноцветным жакетом или костюмом сочного красного, темно-синего или королевского пурпурного цвета.

Эти цвета выражают доверие. Розовый, желтый, зеленый, коричневый, оранжевый — без учета того, идут они вам или нет, — не вызывают нужного эффекта в ситуации, когда вам хотелось бы сказать: «Я здесь командую, и пусть в этом никто не сомневается!»

Цвета средних тонов: теплые серые и коричневые, серовато-бежевый, оловянный и цвет верблюжьей шерсти — производят самое благоприятное впечатление. Люди воспринимают их как наименее агрессивные, создающие атмосферу искренности и доверия. Если вы хотите, чтобы на собрании люди делились с вами своими идеями и проблемами, не носите вещей ярких или резко контрастных.

Вы укрепите свой авторитет, если сумеете выбрать темный цвет из своей палитры. Желая вызвать симпатию, воспользуйтесь подходящими пастельными цветами, которых люди — если бы их спросили — не смогли вспомнить. Оловянный, средне-серый и темно-серый — самые подходящие цвета для того, чтобы вызывать доверие.

Слишком «женственные» женщины ставят под угрозу свою карьеру, если смело выставляют напоказ природные данные и носят цвета и покррой, в деловом мире неуместные. Во многих странах есть ограничения, касающиеся стиля женской рабочей одежды.

Отдайте предпочтение легким тканям средних цветовых тонов, чтобы выглядеть элегантно и соответственно служебному положению, избегая экстравагантное, например светлый костюм, в то время как все остальные одеты строго и выдержанно. Костюм нейтрального тона можно по-разному дополнить различными аксессуарами — это вопрос умеренности, которая окупается.

Задумайтесь над своим гардеробом: какие вещи вы чаще носите? Из одежды лучше выбрать то, что вам к лицу и в чем вы целый день чувствовали бы себя уверенно и комфортно. Для этого надо

затратить некоторые усилия, например изучите набор фасонов, более всего соответствующих форме вашего тела.

Форма вашего тела

Каждая женщина знает свои физические недостатки: лишний вес, толстые ляжки, короткая шея и руки... и т.д. Лишь немногие имеют хорошую фигуру, большинство женщин к своим недостаткам — вымышленным или реальным — очень чувствительны. Но нельзя допустить, чтобы эти недостатки угнетали вас, мешали личной и деловой жизни. Вы должны примириться с формой своего тела и научиться подбирать фасоны, которые больше всего идут вам и при этом вполне применимы и удачны для работы. Вместо того чтобы отчаиваться, установите, какая из нижеприведенных форм фигуры больше всего соответствует вашей:

- Квадратная форма — прямоугольная фигура с невыраженной талией, сравнительно прямыми бедрами и плоскими ягодицами.
- Округлая форма — обозначенная талия, округлые бедра и ягодицы. Комбинация прямых и изогнутых линий: ровные плечи, обозначенная талия и округлые бедра.
- Полное, округлой формы тело, часто с высокой талией и длинными ногами.

Однако если у вас полная грудь и пышные бедра, это не значит, что у вас округлая форма тела.

У вас могут быть плоские ягодицы, но даже при наличии широких бедер вы будете лучше смотреться в элегантном гладком платье без вытачек. Обратите внимание на наши советы, которые подскажут вам возможности выбора одежды для вашей фигуры.

Удобная одежда для женщины с квадратной фигурой

Вы будете выглядеть отлично в костюме, например, шелка и льна или в мягкой шерстяной сарже. Обозначенная на платье линия талии, которая на вашем теле не выражена, не украсит вас. Лучший выбор — рубашечный покрой или платье на застёжке без обозначения талии.

Силуэты. Простые и свободные. Прямые линии, прямые плечи (даже без подплечников). Обозначение талии (если фигура не абсолютно прямая). Элегантные и стройные модели.

Ткани. Жатый хлопок и лен. Шерсть, которая держит форму, например габардин, саржа, твид. Плотная вязка и джерси. Смесь плотного шелка (например, шелка-сырца) и льна. Смеси плотных, не падающих легко, натуральных и искусственных волокон.

Детали. Острые лацканы, например остроугольные и зубчатые. Удлиненная застежка. Жакеты без отворотов. Минимум вытачек и складок на талии (если у вас она не выражена). Заглаженные складки. Юбки прямые, с запахом, с разрезом, плиссированные.

Рисунок. Пояса любой ширины. В мелкую и среднюю крапинку (горошек). Клетка или геометрический рисунок. Мелкие кашемировые узоры. Абстрактный геометрический узор.

Удобная одежда для женщины с округлыми формами

Выбрав фасон, который соответствует вашей фигуре, вы почувствуете себя уверенно и будете выглядеть стройнее. Речь идет о женщине с женственной фигурой, отличающейся округлыми формами: полной грудью, тонкой талией и крутыми бедрами. Для работы ей подходит элегантный костюм с коротким жакетом из шерстяного габардина, подходящего размера, отличного цвета, но она выглядит в нем плохо, поскольку ни покрой, ни ткань не соответствуют ее фигуре.

В плотных тканях, с прямыми линиями на жакетах и юбках и в прямых покроях женщина с мягкими округлыми линиями тела выглядит грубо и бесформенно. В таком покрое теряются линии груди, тонкая талия и женственные бока. Женщины с округлыми формами, стремящиеся хорошо выглядеть, должны сделать выбор из следующих рекомендаций.

Силуэт. Подчеркнутая талия. Закругленные и ниспадающие модели. Мягкие, неплотно прилегающие формы. Рукава покроя реглан или глубоко втачанные, не слишком прямые плечи. Юбки, дающие возможность свободных движений.

Ткани. Джерси (хлопок, шерсть, шелк, смеси). Шелковый креп-дешин. Микроволокна наподобие шелка. Промытый шелк. Шерстяной креп. Тонкая фланель. Букле, ягнячья шерсть. Полосатая или клетчатая бумажная материя из крашеной пряжи. Мягкая парча.

Детали. Лежачие воротники, например, шалевые. Пиджак без отворотов. Мягкие формы декольте. Затянутый пояс, модели с поясами. Легкие сборки, встречные складки на талии. Юбки из нескольких клиньев, расклешенные, завязывающиеся, соборенные.

Рисунок. Кашемировые узоры. Мягкий абстрактный рисунок. Рисунок в крапинку, в горошек. Многоцветные узоры (не в клетку). Абстрактные цветочные узоры (цветочные узоры не годятся для работы).

Удобная одежда для женщины со смягченно-прямой фигурой

Для фигуры многих женщин характерна комбинация прямых и изогнутых линий. Прямые плечи, выраженная талия и округленные ягодицы.

Что касается силуэта и деталей, можно выбрать подходящие для женщин с квадратной фигурой, а ткани нужно выбирать, рекомендованные женщинам с фигурой округлого типа. Они не нуждаются ни в такой мягкости, как женщины с округлыми формами, ни в таком энергичном облике, как женщины с квадратной фигурой.

Если вы относитесь к такому типу, вам необходимо быть свободной в движении, главным образом в области талии и таза, поэтому носите такие же юбки и брюки, какие рекомендованы женщинам округлого типа.

Удобная одежда для женщин с полной фигурой

Женщина с такой фигурой может выглядеть превосходно как на работе, так и в свободное время. Но она должна уметь выбирать вещи. Если вы относитесь к этому типу, то вы определенно

более объемисты в поясе (часто этот изъян еще усиливается высокой талией, но зато у вас, возможно, фантастически длинные ноги!).

Вам нужны простые покрои, которые свободно ниспадают с плеч и отвлекают внимание от более полных частей тела, прежде всего от пояса. Придерживайтесь рекомендаций для женщин с квадратной фигурой, но пользуйтесь ниспадающими тканями, как и женщины с округлыми формами.

Уравновесьте свою фигуру

С помощью длины платья — выше колен или, напротив, до щиколотки — иллюзию пропорциональности могут создать те из нас, что сложены неидеально. Этот факт воспринимайте как стимул, но не как непреодолимое препятствие. Посмотрим теперь на наиболее часто возникающие проблемы и прислушаемся к советам, как создать иллюзию пропорционально правильной и гармоничной фигуры.

Грушевидная фигура. Если у вас узкие плечи, никогда не покупайте гладких и прилегающих жакетов. Ваша задача — выглядеть шире в плечах. И вы этого добьетесь, если будете носить свободные жакеты и прочие верхние вещи, «напластованные» от талии.

Если вы носите юбку и брюки 46 размера, а жакеты 42, попробуйте приобрести жакет 44 размера. При необходимости укоротите рукава и, возможно, подправьте воротник. Одежда для нижних частей тела не должна быть свободной (лишь настолько, чтобы была удобной).

Избегайте широких или скроенных по косой юбок, которые оптически укорачивают рост и «добавляют» вес. На верхней половине тела носите более яркие цвета, узоры и детали. Попробуйте пользоваться косынками или платками, под жакет надевайте жилетку, которая увеличит вас в объеме.

Высокая талия. Такие женщины при неправильном выборе фасона жакета или платья могут казаться полными. Они лучше выглядят в более длинных жакетах (прикрывающих бедра и почти достигающих колен), которые отвлекают внимание от коротких частей тела. Жакеты сочетаются с короткими или длинными

юбками. Вы лучше будете выглядеть в длинных юбках, если у вас длинные ноги. Избегайте соборенных юбок. Длинный и прямой покрой элегантнее.

Оптически короткое туловище удлинит пояс цвета блузки. Особенно это ощутимо в случае черного, темно-синего или других нейтральных цветов, однако не стоит носить белые пояса к белым блузкам. В платьях отдавайте предпочтение простым, на застежке, рубашечного кроя или с заниженной талией — в них вы будете выглядеть стройнее.

Низкая талия. Чтобы уравновесить фигуру, нужно оптически удлинить нижнюю часть тела, тем самым «сократив» туловище, можно посоветовать, например, короткий жакет. Число деталей на юбках и брюках сведите к минимуму. Талию подчеркните поясом, этим вы оптически «отделите» туловище, однако избегайте поясов такого же цвета, что и на блузках: они еще больше удлинит талию. Если же, напротив, цвет пояса соответствует юбкам или брюкам, нижняя половина тела удлинится. Не закрывайте ног. Если у вас красивые ноги, оптимальная длина — до и выше колен. Платья выбирайте с подчеркнутой талией, возможно, ампирные или рубашечные.

Нестандартные размеры

Женщины с нестандартным размером фигуры испытывают трудности с поиском подходящей одежды для работы. Промышленность выпускает товары лишь для «средней» женщины (на 5 сантиметров уже и на 5 см длиннее).

Крупные женщины. Вы не можете позволить себе импровизацию. Вы должны сделать все, чтобы выглядеть здоровой, энергичной и деловой. Для этого носите цвета своей природной цветовой гаммы, выразительные по цвету блузки, жакеты и косынки, а юбки или брюки нейтральных или более темных тонов. Главное — простота. Избегайте ярких рисунков на костюмах, подберите однотонные качественные ткани. Яркие рисунки могут быть на блузке или косынке. Пользуйтесь броскими дополнениями, такими, как броши, серьги или большие набивные платки, накинутаые на одно плечо. Покрой вашей одежды должен быть свободным и элегант-

ным. Отложите в сторону все блузки, жакеты и юбки с тесной застегжкой, пока не похудеете.

Если же вас устраивает крупный размер, то выразите уверенность в себе одеждой: цвет, качество и правильный размер одежды для вас важнее стиля. Итак, не стремитесь через силу шагать в ногу с модой, а лучше сосредоточьтесь на том, чтобы выглядеть элегантно, хотя и вне времени. Но если вы на диете, постарайтесь уделять больше внимания своей внешности. Выберите новую прическу или измените цвет волос и ежедневно пользуйтесь макияжем.

Носите:

- легкие жакеты и другие легкие верхние вещи, прикрывающие объемные части вашего тела;
- гладкие жакеты;
- туники, свободные жилетки, элегантные блузоны из плотных тканей;
- темные цвета — для нижней части тела; светлые — ближе к лицу;
- вертикальные рисунки;
- «выразительные рисунки на блузках и косынках;
- свободную одежду;
- длинные бусы, усиливающие вертикальные линии;
- крупные дополнения, уравнивающие ваш объем;
- чулки более темных оттенков;
- устойчивые туфли на среднем каблуке-клевше.

Избегайте:

- всякого подчеркивания талии;
- узоров на нижней половине тела;
- толстых текстур;
- светлых цветов;
- горизонтальных узоров или подчеркивающих деталей;
- мелких узоров;
- прилегающих вещей;
- бус и колье под самое горло;
- мелких деталей, подчеркивающих вашу полноту;
- светлых и телесных чулок;
- туфель на плоской подошве и шпилек.

Женщины маленького роста

Таким женщинам из-за своего роста, как правило, труднее привлечь к себе внимание. Чтобы выглядеть солидно и уверенно, необходимо использовать в одежде сочные и выразительные цвета своей гаммы. Сладкие пастельные цвета олицетворяют ранимость, и вы всякий раз, когда воспользуетесь ими, останетесь в тени.

Отдайте предпочтение нейтральным цветам и мелкому рисунку (узкие полоски, мелкая клетка) перед цветочным или иным слишком женственным рисунком. Иллюзию более высокой фигуры вы можете создать с помощью одного цвета или сочетания его оттенков.

Откройте свои ноги! Брючные костюмы на маленьких женщинах производят хорошее впечатление и выражают «мужскую» уверенность, причем, вовсе не ставя под удар достоинство своих коллег.

Избегайте «сладких» дополнений и деталей, таких, как кружевные воротники или воротники с бантом, старинные висячие серьги или маленькие невыразительные брошки. Они не должны быть большими, но сделайте их заметными.

Носите:

- жакеты с поясом, если они идут вам;
- мягкие, но прочные ткани;
- если вы стройны, более свободную «наслоенную» одежду, например блузку, жилет и сверху жакет;
- простой рисунок;
- смелые цвета жакетов, костюмов и платьев — ваши оттенки красного, голубого, пурпурного и т.д.

Избегайте:

- свободных, больших жакетов, в которых вы можете утонуть;
- слишком толстых тканей;
- больших подплечников;
- выразительных или контрастных узоров, подавляющих вашу небольшую фигуру;
- очень светлых или очень темных цветов — с головы до ног.

Несколько слов о создании рабочего гардероба

Костюм

Темный нейтральный костюм. Каждой женщине необходим костюм, придающий ей солидный вид. Бывают обстоятельства, когда необходимо продемонстрировать свой высокий профессионализм. Подберите средний, насыщенный нейтральный цвет, в котором вы не выглядите ни слишком строгой, ни усталой. На ум сразу приходит угольный, темно-синий, оливковый, темно-бургундский, сливовый или цвет красного дерева. Такой костюм выглядит очень солидно и традиционно.

Если вам хочется несколько смягчить свой облик, попробуйте сочетать жакет с юбками контрастных цветов, иных оттенков того же самого цвета или с узорчатыми юбками. Ничем не рискуя, вы будете выглядеть авторитетно, если наденете такой костюм с белой блузой (мягкой белой, чисто-белой или цвета слоновой кости).

Если точно знаете, что вам не предстоит сесть «на председательское место», в центр внимания, можете освежить свой облик и более пестрыми блузками. Покрой жакета лучше выбрать такой, чтобы иметь возможность варьировать отделку выреза.

С жакетом без отворотов удачно выглядят блузки с высокими воротниками, а к ним — простое украшение. К нему можно надеть блузку с V-образным вырезом и дополнить ее для разнообразия красивым набивным платком. Эффект такого костюма возрастает, если вы украсите его подходящей брошью и наденете элегантные серьги.

Светлый нейтральный костюм. Для весны и лета вам необходим светлый костюм, который столь же универсален и функционален, как темно-синий, оливковый, бургундский или угольный, но производит более приятное впечатление. Предлагаются разнообразные по своему назначению цвета: слоновой кости, серовато-бежевый, серовато-коричневый, оловянный, цвета верблюжьей шерсти и какао.

Любая женщина может носить серовато-бежевый или серовато-коричневый — их нужно лишь уравновесить иными цветами подходящей вам гаммы. Не забывайте: костюм должен быть чистым и опрятным!

Если на работу вы едете общественным транспортом, не стоит надевать костюм цвета слоновой кости, пусть даже вы в нем неотразимы. Следует отличать костюм цвета слоновой кости от белого: первый элегантен, второй — менее. Жакет цвета слоновой кости годится на все случаи жизни, ибо сочетается и с одноцветной, и многоузорчатой тканью.

Костюмы других цветов. Красный костюм — обязательная составляющая гардероба каждой работающей женщины. Красный дает понять вашим коллегам, начальникам и заказчикам, что вы знаете себе цену и готовы отстаивать свои взгляды. В сером вы можете ходить на приемы и слиться с толпой, если хотите.

Великолепный нейтральный цвет — пурпурный, причем в темных сочных оттенках, например в нежных фиолетовых тонах. Попробуйте не слишком хрупкий (бледный лавандовый), но и не слишком броский (обычно в комбинации с декоративными пуговицами). Пурпурный может носить любая женщина. Если вы темного или яркого типа, дополните его красным, черным или цветом манго.

Если вы относитесь к светлому, приглушенному или холодному типу, скомбинируйте чистый пурпурный с нежным лиловым или розовым.

Если вы теплых природных красок, к пурпурному добавьте горчичного или золотого. Красный или пурпурный костюм подойдет ко многим другим основным цветам вашего гардероба — светлым и темным. Оба прекрасно сочетаются с черными или серыми брюками.

Брючный костюм — костюм с юбкой-брюками. При покупке брюк или юбки-брюк обратите внимание на их качество. Иногда рабочий день не ограничивается рабочим временем, а продолжается ужином с коллегами или клиентами. Приходится тратить немало усилий на уход от «официального» имиджа, предполагающего обычный костюм, хлопчатобумажную блузку, неброский макияж, дневные аксессуары.

Если вечерняя встреча заранее запланирована, наденьте утром такой туалет, который в пять часов пополудни можно «преобразить». Возьмите с собой красивую длинную не мнущуюся плиссированную юбку.

рованную жоржетовую юбку, с которой ваш дневной жакет будет выглядеть совершенно иначе.

Наденьте блузку из нежной блестящей ткани, которая добавит вам лучистости. Кожаный пояс замените поясом из стекла-руса и наденьте золотую цепочку или нитку жемчуга. Маленькие сережки замените висюльками. Наложите полный макияж — недостаточно лишь попудриться и подкраситься. Не забудьте о духах.

Платье. Простое платье удобно и заменит юбку и блузку. Платье удобно днем, если вам не надо выглядеть начальственно. Оно замечательно годится для собрания, для работы с коллегами или для спонтанного обсуждения новых идей и решений.

Чем покроешь платье проще, тем удобнее менять свой облик с помощью пояса, косынки, брошки или цепочки в соответствии с его длиной и стилем. Материал надо выбирать очень внимательно. Многие из них для работы слишком тонки и прилипчивы (особенно трикотаж, джерси и шелк). Платье должно быть на подкладке.

Пальто и дондевини. Вы должны хорошо обдумать, что вам действительно необходимо и чего хочется. Если ваши юбки разной длины, сложно подобрать пальто, которое годилось бы к любой. Решите, какая длина вам больше подходит, и купите пальто, соответствующее ей. Выбрав длину пальто, взвесьте прочие его качества.

Если вы пользуетесь общественным транспортом, то необходимо теплое пальто (шерстяное или смесь шерсти и кашемира), чем при езде на машине. Если вы ходите пешком, ваше пальто должно быть легким и теплым и, кроме того, оберегать вас от неожиданного дождя. Некоторые виды волокон выполняют все эти требования.

Не ограничивайте себя в выборе цвета. Необязательно это должен быть нейтральный черный, коричневый или синий. Порадуйте себя и другими красивыми цветами, которые внесут разнообразие в хмурый зимний пейзаж.

Выберите лучше элегантный средний вплоть до сочного оттенка; светлый нуждался бы в частой чистке. Дождевик более приемлем, чем шерстяное пальто, особенно если вы живете в сыром

климате. Пальто примеривайте всегда в жакете и думайте о том, что, возможно, подденете под него еще что-то.

Если, например, вы покупаете красивый дождевик, он должен быть достаточно свободным, чтобы в холодную погоду можно было надеть под жакет еще и свитер. Обзаведитесь пальто разной длины, материала и цвета — на любую погоду.

Летний период

Как только ярко засветит солнце, рассудительные женщины утрачивают чувство меры профессионала, и их облик становится иным. Эта перемена особенно выразительна в северных странах с коротким летом. Теплый день как бы подает женщинам сигнал безрассудно отбросить основные предметы «рабочих доспехов». Они откладывают в сторону закрытые туфли, надевают босоножки, туфли с открытым большим пальцем или — что еще хуже — белые туфли!

После первых признаков летнего дурмана следуют оголенные плечи, блузки и платья с большим декольте. А когда они снимают и жакеты, то выглядят уже не только непрофессионально, но и беззащитно.

Элегантно сшитые костюмы, осознанно надеваемые в течение всего года, летом отправляются в шкаф, уступая место мнущемуся полотну, прозрачным блузкам, развевающимся юбкам, шортам, жилеткам и майкам. Урон, который многие женщины наносят своему имиджу за эти два или три летних месяца, разрушает их перспективы на целый год. Когда наползают летний дурман, коллеги-мужчины не знают, что сказать, как реагировать и куда девать глаза.

Итак, в жару сохраняйте холодную голову. Девушкам, которые работают в творческой, неформальной сфере, прощаются топ-лиф, джинсовая мини-юбка или платье из лайкры. Но вы работаете в мире, где приходится ответственно относиться к своему имиджу в течение всего года.

Если вы живете в климате, где солнечно и жарко большую часть года, ваше рабочее окружение едва ли заметит перемену в вашем облике. Ваша одежда летом без сомнения светлее и сши-

та из более легких материалов, на работе у вас, несомненно, есть кондиционер, и потому чулки обязательны и вполне переносимы. Мужчины, несмотря на климатические условия, не носят ни шорты, ни майки, почему же женщинам дозволено так легкомысленно одеваться?

Помните, летом вы должны сохранять такой же профессиональный вид, как во все прочие времена года. Достигнуть этого несложно с помощью одежды определенного типа из более легких тканей. Приемлемы: легкий костюм, платье и жакет, юбка или брюки, платье на застёжке до пояса или платье рубашечного типа из среднетяжелых материалов. Оно удобно, когда вы работаете. Но помните, что на совещание вы должны надеть жакет и снять лишь тогда, когда разденутся ваши руководители (или предложат вам снять его).

Подберите ткани с высоким процентом натуральных и с минимальной примесью искусственных волокон, такие, как микроволокна, искусственный шелк, полиэстр или нейлон, которые не мнутся и стираются машиной или вручную. На работу всегда надевайте легкие чулки. Сегодня легко купить чулки нежных нейтральных оттенков, нетрудно найти между ними и такие, что гармонируют с вашей одеждой, — серовато-коричневые, бледно-бежевые, цвета слоновой кости, сланца.

Носите блузки с рукавами, которые хотя бы немного закрывают плечи. Принципиально не носите на работу блузки без рукавов — или же целый день не снимайте жакета. Невзирая на красивые формы и загорелую кожу, открытые плечи — выражение легкомыслия.

В обуви и дополнениях придерживайтесь того же стиля, что и весь год, только в более светлых тонах. Серовато-коричневый, оловянный и светло-серый. Единственный цвет туфель, который безусловно подведет вас, — это белый. Какими бы дорогими и фирменными они ни были, белые туфли выглядят дешево и не являются символом успеха.

Покрой и размер. Обратим внимание на размер. То, как сидят на вас вещи, может улучшить или ухудшить общее впечатление. Очень важно, чтобы одежда была вам впору. Забудьте о том,

какой у вас конфекционный размер. Он ничего не решает, ибо производители настолько расходятся в своих нормах, что вам лучше купить вещь, в которой вы хорошо выглядите.

Любая вещь в вашем гардеробе должна сидеть на вас так, чтобы в ней легко было двигаться и еще оставалось место для лишнего килограмма. Более свободная — не мешковатая! — одежда гораздо элегантнее и делает вас более стройной, чем прилегающая. Кроме того, она намного удобнее.

Юбка. Ваша цель — приобрести тот покрой и размер, в которых вы будете чувствовать себя удобно и беззаботно. Вы знаете: прямая юбка потрясающе выглядит при примерке, но стоит в ней сесть, как она начинает «ползти» по бедрам, и ее непрерывно приходится одергивать.

Юбка может немного подниматься (при условии, что она не слишком коротка), когда вы сидите, но не настолько, чтобы это стало постоянным раздражителем. Если же это происходит, то юбка или слишком коротка, или слишком узка.

Если у вас округлый живот и ягодицы, юбка без выточек вам не подходит. Делайте покупки в те дни, когда ваше тело естественно удерживает в себе воду, и следите, чтобы юбка хорошо сидела на вас и в эти регулярно повторяющиеся дни.

Если на юбке появляются горизонтальные складки, значит, она плохо сидит. Пояс, скручивающийся при сидении, выглядит ужасно. На юбках из вашего гардероба закройте его каким-то другим поясом, а в дальнейшем выбирайте юбку, которая в поясе чуть собрана.

Если у вас высокая талия, лучше подобрать юбку без пояса или с очень узким пояском. Длина — вопрос вкуса, моды и пропорций. Если ноги — не сильная ваша сторона, отвлеките от них внимание длинной, слегка расширенной книзу юбкой, гармонирующей по цвету с чулками. При невысоком росте ради пропорциональности стоит чуть открыть ноги, даже если они небезупречны.

Попробуйте длину юбки чуть ниже колен и сочетайте юбку с более темными (однако прозрачными), созвучными с ней по цвету чулками. Юбки в форме буквы «А» укорачивают и полнят любую фигуру.

Высокие женщины отлично выглядят в длинных юбках, однако должны внимательно относиться к их объему.

Если вы любите длинные юбки, следите за пропорциональностью, т.е. за тем, чтобы внимание не сосредоточивалось лишь на том, что ниже пояса. Собираясь купить длинную юбку для работы, походите в ней по магазину, чтобы убедиться, хорошо ли она сидит на вас при движении и не будет ли сковывать движения. Некоторые фасоны ограничивают свободу движения, и вскоре вы заметите, что начали семенить.

Широкие длинные юбки в рабочих условиях производят слишком светское и фривольное впечатление. Выберите, ради удобства и стильности, юбки, скроенные по косой, которые дают возможность свободно, без напряжения двигаться.

Жанет. Самый простой способ разрушить свой облик — это носить дешевый или плохо сидящий жакет. Для покупки жакета наденьте блузку, которую вы собираетесь носить к нему. При примерке начните с плеч. Сами определите, подходит ли вам их линия или силуэт. Плечи должны выглядеть естественно, не жестко.

Чтобы уравновесить значительный объем боков, попробуйте выбрать более широкий жакет. Но это будет плохо выглядеть, если он скроен по форме тела. Это допустимо лишь при более простых моделях. Проверьте, не слишком ли натягиваются отвороты, пуговицы и разрезы. Застегнутый жакет должен быть вам по размеру и удобен. Если у вас длинные руки, не покупайте жакета, не взглянув, достаточно ли на сгибе материала, чтобы удлинить рукав.

Совет женщинам с короткими руками: укоротите рукава, прежде чем носить жакет. Правильная длина жакета зависит от ваших пропорций. Женщины с симметричной фигурой могут позволить себе любую длину. Если у вас длинное туловище, носите только длинные жакеты с короткими юбками. Женщинам с высокой талией тоже больше идут удлиненные жакеты. Наилучшая длина жакета — не ниже бедер. Если у вас полная грудь, материал должен быть более податливым, нетвердым, мягко и свободно ниспадать с груди, не обтягивая ее. Если же у вас средняя грудь, следите за тем, чтобы оптически не уменьшать ее слишком свободными

жакетами. Женщины с маленькой грудью могут уравновесить впечатление более свободными покроями и деталями: карманами и большими лацканами, увеличивающими объем.

Блузна. Отдайте предпочтение простоте и элегантности. Не забывайте о цвете и крое, выбирайте простой покрой и детали. Сложный дизайн хорош сам по себе, но не годится для делового стиля. Если при покупке блузки вас одолевают сомнения, придите в магазин еще раз в одном из своих костюмов и снова примерьте блузку, чтобы убедиться, подходит ли она к нему. Не носите слишком прозрачные или облегающие ткани, например майки из лайкры, или надевайте их только в те дни, когда не собираетесь снимать жакет.

Вспомним шутку о вырезе: «Чем больше откроете, тем меньше авторитета завоюете». Это относится и к длине юбки. К брючным костюмам используйте те же дополнения, что и к костюмам с юбками. Всегда носите пояс и соответствующие туфли. Не забывайте о серьгах, бусах или брошке, придающих любому брючному костюму характер профессиональности.

Трикотажные изделия. Трикотаж легко носится, удобен и не мнется. Его особенно любят женщины, которые много времени проводят в поездках. Следите, чтобы трикотажные вещи не слишком вас обнажали. Они прилипают к телу, подчеркивают округлости больше других тканей. Стиль слишком узкий или слишком короткий выглядит неприятно. Несколько трикотажных вещей создадут комплект, который удобен и привлекателен. Выберите более свободный стиль, чтобы не выставлять напоказ свои формы.

Юбна-брюни и шорты. Комплекты с шортами на работе производят слишком легкомысленное впечатление. Лучше носить шорты с длинной, слегка расширенной книзу юбкой, гармонирующей по цвету с чулками

Платье. Простое узкое, хорошего цвета и материала платье под гладким кардигановым жакетом приятно и удобно в носке. Такую основу вы можете дополнить броским украшением на шею либо комбинацией жемчуга или золотых цепочек с серьгами. В платье можно успешнее перейти от рабочего дня к вечеру. Конечно, как и все прочие вещи, платье должно хорошо сидеть.

Платье выглядит элегантным и «рабочим», когда оно свободное, не обтягивает фигуру. Поэтому следует выбирать плотные ткани, такие, как шерсть, смесь шерсти и хлопка, лен, более крепкий тканый трикотаж, особенно если вы носите платье без жакета.

Простое платье выразительного цвета с короткими или длинными рукавами — один из самых универсальных предметов гардероба. Снимите рабочий жакет и с помощью красивой косынки или иных дополнений превратите простое платье в вечернее. Без пиджака лучше выглядит платье на застежке или сконструированное как «самодостаточное».

Простые рубашечные платья также можно носить самостоятельно, особенно если они дополнены подходящими аксессуарами и украшены косынками. На легкое платье из шелка, вискозы, искусственного шелка или джерси всегда надевайте жакет. Кардиган, в отличие от трикотажного жакета, с платьем недостаточно элегантен, чтобы носить его на работу.

Нижнее белье. Начиная с корсетов-бюстгалтеров и кончая легкими и удобными поясами-подвязками, дает большие возможности для улучшения любой фигуры. Но если бюстгалтер плохо сидит или малы колготки, вид у вас будет ужасный, какой бы стройной вы ни были.

Когда у бюстгалтера правильный размер, он сидит великолепно. Если вы раньше не установили своего размера, выберите в магазине нижнего белья и убедитесь, тот ли бюстгалтер вы носите. «Обольтительно» вырезанные колготки обычно создают уродливые линии под юбками и брюками.

На каждый день вам нужны колготки, которые удобно сидят на ногах и на поясе и полностью закрывают ягодицы. Внимательно осмотрите себя сзади. Если у вас ягодицы не такие крепкие, как раньше, пользуйтесь поясом с подвязками, пока не укрепите мышцы специальными упражнениями. Мало что производит на работе такое неприятное и унижающее женщину впечатление, как трясущиеся под юбкой ягодицы.

Если юбка или платье без подкладки, носите нижнюю юбку, которая сохраняет форму верхней одежды и препятствует тому, чтобы юбка во время ходьбы прилипла к ногам или задиралась

вверх. Если вы носите юбки разной длины, купите одну нижнюю под короткие юбки и другую — под более длинные.

Детали. Для создания целостного облика значима любая неприметная деталь. Например, дешевые или поношенные туфли все сводят на нет, как и допотопные серьги — знаменитые перламутровые клипсы — портят впечатление от самого изысканного костюма. Покупая новый костюм, подумайте, что из имеющихся вещей подойдет к нему. Продумайте все до мельчайших подробностей. Итак, вы купили новый костюм, цвет и стиль превосходны, и на ощупь он великолепен, но есть ли у вас к нему блузки?

Никогда не отправляйтесь на работу в новой одежде, не примерив ее дома. Наденьте все вместе, чтобы убедиться, что фасоны и материалы гармонируют друг с другом. Если у вас есть хоть малейшее сомнение, повремените с данной комбинацией.

Если же к костюму не подходит ни одна из ваших блузок, купите для разнообразия две-три новые. Далее: допускает ли фасон жакета косынки? Нужен ли вам пояс, хотя на юбке и нет петель; есть ли у вас к костюму хороший кожаный пояс подходящего цвета и ширины? Какого цвета и толщины должны быть колготки для нового костюма? Попробуйте разные оттенки и текстуры, матовые и с небольшим блеском. Того ли цвета ваши туфли? Соответствует ли качество обуви качеству костюма? Если у вас есть сомнения, наденьте лучшие туфли.

И последнее — украшения: серьги, брошка или бусы. Повторяйте эту процедуру с каждой новой вещью, которую вы купите для работы. Если у вас две-три пары подходящих современных туфель, можете носить их ко всему. Это относится и к поясам, серьгам, брошкам и косынкам.

Теперь несколько слов о том, как выбрать дополнения, лучше использовать драгоценности и избежать ошибок.

Украшения. В предпринимательской сфере принято носить лишь золотые, серебряные или жемчужные украшения или их комбинации. Бриллиантам и цветным драгоценным камням днем нет места. Дерево, акрил, шпагат, ленты, резинки не годятся.

Рекомендуется женщинам с теплыми красками — с золотисто-белокурыми, рыжими или каштановыми и, возможно, с веснушка-

ми — носить только золотые украшения. Женщины холодного типа, особенно с седыми волосами, гораздо привлекательнее с серебряными украшениями.

Остальные женщины могут носить и золото, и серебро, как по отдельности, так и в комбинациях. Бывает, что бижутерия вызывает раздражение кожи. Тогда, если вы в состоянии позволить себе, носите вещи из настоящих металлов. При ограниченных средствах надо предпринять определенные меры. Некоторые женщины не переносят металлов на коже, так как при «кислом» организме она реагирует на любой металл, кроме чистого золота или серебра. Попробуйте три-четыре раза в неделю есть одни груши, которые, будучи сильно щелочным продуктом, помогают снизить кислотность.

Серьги. «Серьги для женщины так же важны, как галстук для мужчины». Носите их каждый день, на любое деловое мероприятие. При выборе серег вы должны руководствоваться своей индивидуальностью, формой лица, строением тела и тем обликом, какого вы хотите достичь. Никогда не копируйте чужой стиль.

Прежде всего убедитесь, идет ли вам определенный стиль и чувствуете ли вы себя в нем свободно. Следите за тем, чтобы форма серег была нам к лицу. Если у вас очень узкий подбородок, выбирайте круглые серьги.

Женщины с широким или квадратным подбородком лучше выглядят в плоских и длинных серьгах. Серьги должны быть выразительными, но не доминировать на лице. Если вы невысокая и хрупкая, более предпочтительны для вас мягкие формы, крупным женщинам нужны более выразительные и массивные серьги.

Ожерелья (колье, монисто). Ожерелье или нитка жемчуга эффективнее дополняют вырез, чем нарядная косынка или воротник. Женщины с нормальной и длинной шеей прекрасно выглядят в широких колье, эффектных с жакетом без воротника.

Если у вас короткая шея, лучше не подчеркивать этого и выбрать длинную простую или в несколько рядов золотую цепочку или нитку жемчуга, которые создадут вертикальную линию и оптически удлинит вашу шею. Высокие и крупные женщины лучше выглядят с длинными шнурами.

Хрупким женщинам рекомендуется носить бусы театральной длины 10–12 см ниже ключицы или нитку жемчуга, или цепочку с брелком. Полная шея выглядит стройнее, если надеть длинную цепочку или шнур. К худой шее больше идут короткие колье, оптически расширяющие ее в нужных местах.

Броши и булавки. Броши и булавки выражают вашу индивидуальность и положение, так что проявите оригинальность и следите, чтобы качеством они соответствовали вашему образу и не были слишком броскими.

Отдайте предпочтение простоте и носите интересную, абстрактную по форме булавку или золотую (либо жемчужную) брошку. Избегайте постоянно носить комплект серег и брошки, старайтесь самостоятельно сочетать вещи. Если вам какой-то комплект серег и брошки очень нравится, купите его, но время от времени носите каждую вещь по отдельности.

Браслеты. Сократите их до минимума. Если вам хочется кроме часов носить на руке еще что-то, попробуйте надеть один или несколько простых браслетов на ту же руку, где носите часы. Следите, чтобы металл или форма браслетов не повредили часового стекла.

Часы. Самая значительная вещь, относящаяся к аксессуарам, — часы. Не только женщины обращают внимание на часы других людей, но и мужчины. Желательны элегантные, простые и надежные часы. Они не должны быть безвкусны и отражать степень вашей удачливости в жизни. Женщины, которые не носят часов, дают окружающим понять, что не имеют даже смутного представления о том, какова цена времени.

Подберите часы, которые соответствуют полноте запястья. Слишком маленькие будут казаться незначительными и «мельчить» вас. Слишком тяжелые и крупные часы могут сделать вас дополнением к ним. Форму часов выберите простую, но с четким циферблатом.

Электронные модели, хоть они и совершенны и находятся на высоком техническом уровне, не столь элегантны, как обыкновенные, классического дизайна. Не покупайте часов с таймером, зуммером или разными указателями.

Чем ответственнее ваши профессиональные задачи, тем важнее для нас часы, и потому при возможности купите себе по-настоящему хорошие и благородные часы. Что касается стиля, соблюдайте умеренность. Выберите часы плоские, классической формы и размера, который соответствовал бы вашей руке. Маленьким женщинам не следует носить большие мужские часы.

Ручки. Настоящий профессионал всегда пользуется качественной ручкой, по возможности автоматической, главным образом — «при надписывании и подписывании» бумаг.

Если вы предпочитаете писать какую-либо конспективную информацию шариковой ручкой, пользуйтесь ею только за своим столом. На совещаниях или в каком-то другом месте, где вы делаете пометки или что-то подписываете в присутствии людей, пользуйтесь элегантной ручкой.

Для того чтобы выглядеть преуспевающей, вовсе не обязательно золотое перо, выберите цвет, размер и форму, которая соответствует вашему образу и которую удобно держать в руке.

Пояса. Пояс должен быть нейтрального цвета и ширины, подходящей к вашей фигуре. Купите пояс под цвет туфель. К черной обуви купите пояс из красивой черной кожи.

Если вы носите простое платье, дополните его цветным поясом, гармонирующим с цветом туфель.

Если туфли у вас, по большей части, теплых цветов, например, коричневых оттенков, попробуйте к платью или к юбке надеть оливковый или рыжий пояс. Иногда вы можете сочетать цвет пояса с одним из цветов на юбке, с цветом блузки или косынки. Пояса с броскими пряжками или иными украшениями надевайте лишь в том случае, если у вас осиная талия, к которой стоит привлечь внимание. В ином случае лучше носите простые пояса в цвет вашей одежды. Пояса, продающиеся вместе с одеждой — из того же материала, что и платье, юбка или брюки, — менее эффектны, чем кожаные.

Чулки. Меняйте цвет чулок в зависимости от одежды, которую вы надеваете. Надо покупать чулки правильного размера, с прочными волокнами. Элегантный вид придает сочетание цвета чулок с цветом туфель.

Туфли. Цветные детали на туфлях раздражают и не производят делового впечатления, их используют на дискотеке. Туфли «металлических» цветов, популярные летом, не всегда допустимы. Каблуки-клевш и закрытые туфли больше подходят к брюкам, чем к юбке. Украшения на туфлях, надеваемых на работу, сократите до минимума.

К рабочей одежде полагается иметь пар пять высококачественных туфель разного стиля. Большинство туфель должны подходить к любой одежде. Для работы покупайте туфли только из телячьей или велюровой кожи.

Летом не приобретайте туфли с открытым большим пальцем, босоножки, туфли с блестящим поверхностной аппретурой или лакировкой.

Каблуки и подошвы бывают такими тонкими, что есть риск повредить верх. Полуботинки и сапоги носите лишь из практических соображений — зимой для защиты от холода и снега или в сильный дождь. В плохую погоду у вас всегда должны быть на работе запасные туфли, чтобы переобуться.

Портфельчики, дипломаты и сумки. Деловые бумаги необходимо носить в портфельчике или в твердой папке, а все личные вещи — косметику, щетку для волос, ключи — в сумке. Идеальное решение — одно «вместилище» для всего. Все личные мелочи — щетка для волос или гребень, пудра, помада — должны уместиться в небольшой косметичке в портфельчике или дипломате вместе с записной книжкой, кошельком, ключами и футлярами с ручками.

Для женщин, пользующихся общественным транспортом или такси и вынужденных иметь под рукой деньги, практична и удобна маленькая, на длинном ремне сумочка (только для кошелька). Выбирая портфельчик или дипломат, купите, по возможности, кожаный. Если вам приходится носить множество документов, подумайте о небольшой сумке с раздвижным дном, которое при надобности можно увеличить.

Подумайте и о том, что кожаные сумки бывают тяжелыми, даже когда они пустые. Сможете ли вы носить такую, если она будет еще и набитой? Оцените форму ручки: удобна ли она? Можно ли убрать ручку, если придется нести сумку под мышкой?

Выбор цвета ограничен, но увеличилось число нейтральных цветов. С большинством туалетов вполне элегантно выглядит черная или красновато-коричневая сумка. Если ваш основной цвет темно-синий, можете выбрать и такую. Если нет желания носить твердые портфельчики или дипломаты, отдайте предпочтение сумкам на длинном ремне. Сумка должна быть универсальна и вместительна, чтобы в нее могли войти и ваши деловые бумаги, а также должно иметься отделение на молнии для личных вещей.

Однако постоянно носить сумку на плече тяжело, поэтому выберите модель с отстегивающимся ремнем и иногда носите сумку в руке. Отдайте предпочтение стилю, который функционален и одновременно производит надлежащее впечатление.

Косынки и шарфы. При выборе косынок и шарфов подберите подходящие вам по цветовому типу и фигуре. Если косынки вам не очень нравятся, приобретите длинный шарф, который можно приколоть булавкой, чтобы он не соскальзывал с плеч. Шелковые косынки неудобны, поскольку соскальзывают больше шерстяных.

Очки и контактные линзы. Плохие очки мешают общению. Однако многие люди без очков чувствуют себя не в своей тарелке. Некоторые выглядят красивее в очках с хорошо подобранной оправой. Если при телевыступлении вам необходимы очки, выберите подходящие: не слишком модные или броские очки, которые подавляли бы вас. Выберите оправу нейтрального цвета, просвечивающую на переносице и с достаточно большими стеклами.

Если вы в очках выглядите слишком строго или неловко, если они поцарапаны и согнуты или же вы поминутно теряете их, а стоят они дорого, тогда, возможно, вам удобнее контактные линзы.

Существуют прозрачные или цветные контактные линзы. Имеются сотни оттенков, которые могут изменить карие глаза на голубые. Цветные линзы бывают обычно матовыми, они закрывают радужную оболочку и производят неестественное впечатление. Выберите прозрачные линзы, которые, возможно, никто и не заметит. Помните, что линзы другого цвета могут создать сложности с гардеробом и косметикой. Цвет глаз — ключ к выбору подходящего цвета одежды, волос и макияжа.

2.3. Имидж мужчины

Внешняя привлекательность существенно влияет на производимое вами впечатление. Вы наверняка замечали, что вести разговор о делах с потенциальным партнером, который небрежно одет или явился в стоптанных башмаках, неприятно. Даже если на мужчине дорогой костюм, неряшливость подсознательно влияет на общее восприятие. Поэтому, начиная свой день, очень важно продумать, какие задачи вы ставите перед собой, и одеться соответствующим образом, позаботившись об аксессуарах, косметике, прическе.

Вам приходится проводить много времени в общении с другими людьми, следовательно, неряшливость, невнимательность к своей внешности исключены.

Специфика предпринимательской деятельности предъявляет весьма серьезные требования к внешнему облику ее участников. Внешний вид предпринимателя — не только его личное дело. По тому, как вы выглядите, у ваших партнеров и клиентов складывается первое впечатление, изменить которое в дальнейшем бывает очень трудно.

Черный цвет подчеркивает компетентность и высокий интеллектуальный уровень, ассоциируется с церковью и законом. Белый символизирует мудрость и сострадание и ассоциируется с медициной.

Если вы работаете в сфере услуг, выбирайте одежду темных тонов, например бутылочно-зеленого или темно-голубого, с белым воротником и манжетами. Ваш индивидуальный стиль должен соответствовать стилю, принятому на фирме. Прическа и аксессуары также должны поддерживать стиль одежды и быть классическими, неброскими.

Необходимые черты хорошего имиджа: умение выбирать и носить одежду, прическу; элегантные манеры; выразительность мимики, жестов, поз и осанки.

Культура одежды

Благоприятный внешний облик и вкус в одежде — немаловажная часть имиджа и того, как мы включаемся в деловую обстановку

и влияем на настроение и чувства окружающих. Одежда — это и средство общения, воздействия на поведение и отношение других людей.

Стремление к разнообразию, меняющиеся представления о красоте нашли отражение в покрое одежды, фасона, цвета. Предпринимательская и общественная деятельность предъявляют особые требования к одежде.

Внешний облик участников — первый шаг к успеху, поскольку для потенциального партнера или клиента костюм служит своеобразным кодом, визитной карточкой, свидетельствующей о степени солидности и надежности. Аккуратный, со вкусом одетый, подтянутый — таков внешний облик делового человека, доброжелательно воспринимаемого окружающими. И дело не только в изысканности вкуса, а в том, что внешность такого человека свидетельствует о его уважении к людям.

Как у всякой профессиональной группы людей, у предпринимателей сложился определенный стереотип в отношении одежды. Посетив любую международную ярмарку или выставку, вы заметите, что большинство стендистов проявляют удивительное сходство в выборе цвета галстука, сорочки или костюма.

Основополагающим принципом при составлении гардероба должна стать универсальность одежды. Если у вас в гардеробе много вещей, которыми вы редко пользуетесь, значит, гардероб составлен неправильно.

Не менее важное требование к одежде — ее опрятность. Ощущение неопрятности всегда вызывает неприятное чувство и свидетельствует о неуважении к окружающим. Очень важно и другое элементарное требование к одежде — аккуратность. Плохо завязанный или сдвинутый набок галстук, нечищенные ботинки, плохо выглаженная одежда наводят на мысль о суетливой поспешности или лени, нетребовательности к себе или безразличии к окружающим. Все эти недостатки, малые и большие, в любом случае вызывают ответную реакцию неодобрения или брезгливой снисходительности. Чрезвычайно неприятен мужчина в коротких, спустившихся складками носках, открывающих ноги при сидении. Особенно необходимы чистые и без дыр носки на Востоке,

в Японии, ведь там приходится снимать обувь при входе в дом или ресторан.

Портят впечатление мятый, несвежий носовой платок, полуоторванная пуговица или привычка протирать очки концом галстука.

Избегайте слишком пахучих одеколонов и лосьонов после бритья — словом, создайте общее впечатление опрятности, аккуратности и даже некоторой педантичности в одежде. Это должно заставить будущих партнеров думать, что вы столь же точны и аккуратны будете в делах.

Определяя характер одежды, помните о тех, на восприятие которых вы рассчитываете. Излишняя яркость и пестрота, подчеркнутая необычность в одежде создают впечатление нескромности, свидетельствуют о недостаточно развитом чувстве меры.

В мир деловых людей мода и утонченный вкус входят не так активно и быстро, как в быт. Бизнесмены достаточно консервативны по отношению к моде, но тем не менее они строго придерживаются определенного уровня, отвечающего принятым в мире правилам в одежде, в значительной степени определяемым модой.

Слово «мода» происходит от латинского «модус» — мера, образ, вид, способ и означает господство в обществе в данный период определенных форм, касающихся разных сторон быта (главным образом одежды) и обусловленных национальными традициями, сложившимися вкусами, уровнем достигнутого экономического и общественного развития производства и бытовых потребностей. В основе моды — стремление к усовершенствованию внешних форм быта.

Мода в одежде характеризуется преобладанием определенных форм, образуемых длиной, шириной одежды, ее цветом или сочетанием цветов, расположением линии талии, формой рукавов и воротника, видами отделки, фактурой применяемых тканей.

Моду в узком смысле — это мода сезона (новое в тканях, отделке, покрое, цвете), что появилось в сезоне данного года, в широком смысле — это преобладание определенных силуэтов и форм одежды на протяжении более длительного периода — нескольких лет, а то и больше.

Мода в деловом мире необязательна для всех. Однако, если подавляющее большинство людей начинают носить одежду нового стиля, ваш консерватизм рискует выглядеть смешным.

Для достижения идеального имиджа следует оценить свои природные данные, чтобы реально определить свои возможности. Начните с определения индивидуальных особенностей — цвета лица и волос, особенностей телосложения, уровня развития и т.п. Цель — наилучшим образом подчеркнуть свою индивидуальность.

Очень много мужчин (гораздо больше, чем женщин) с трудом способны оценивать различие интенсивности цветов и полутонов, т.е. они не всегда различают тонкостей между теплым красным (ржавым) и холодным красным (бургундским). Все оттенки зеленого кажутся одинаковыми (яркий сине-зеленый и приглушенный желто-зеленый).

Но даже если все вышесказанное не имеет к вам отношения, можно извлечь много полезного из цветового анализа, выбрать палитру цветов и оттенков, подходящих вам оптимально. Правильный подбор цветовой гаммы поможет выглядеть здоровым и привлекательным, а также избавиться от сложностей при покупке одежды и подборе предметов гардероба.

Итак, поговорим о ваших доминирующих цветах. Посмотрите на свое отражение в зеркале при дневном освещении в своем естественном состоянии, когда на вас не влияет одежда. Не сосредоточиваясь на отдельных характеристиках (например, русых волосах), попробуйте охватить все в целом — комбинацию цвета волос, оттенка кожи и цвета глаз.

Рассмотрим подробнее некоторые аспекты формирования имиджа.

Насыщенный тип

У мужчин этого типа темные волосы — черные, каштановые или цвета «соль с перцем», если волосы быстро седеют. Глаза обычно темно-карие или ярко-карие, оттенки кожи варьируются от кремового и желтого (у азиатов) до оливкового, коричневого и черного. Они излучают силу.

Чтобы хорошо выглядеть, таким мужчинам лучше выбирать костюм интенсивных тонов, самые светлые рубашки (особенно белые) и самые яркие галстуки (особенно основной цвет галстука). В выборе костюмов лучше избегать светлых, средних и приглушенных цветов, предпочтение отдавать ярким. Галстуки тоже должны быть яркими. Мужчинам с холодными оттенками кожи, т.е. голубоватым, розовым или нейтральным, розовый цвет подходит больше. Мужчинам с насыщенными, но более теплыми оттенками, т.е. бронзовым и оливковым, удачным будет персиковый цвет.

Наиболее подходящие цвета для мужчин насыщенного типа

Рубашки: чисто-белый, холодный голубой, холодный розовый или персиковый, холодный лиловый, цвет мяты.

Костюмы: угольно-серый (гладкий или с узором, четким, но не светлым), угольно-коричневый (скорее серый, чем коричневый), темно-синий (гладкий или с мелкими крапинками; с тонкими полосками ярко-синего или красного цвета), темно-оливковый.

Жакеты, куртки, брюки: черный, темно-синий, серо-бежевый, цвета красного дерева, оливковый.

Галстуки, спортивные рубашки, свитера: чисто-красный, томатный, терракотовый, ржавый, цвета красного дерева, чисто-зеленый цвет, цвет сосны, оливковый, теплый бирюзовый, стальной, чисто-синий, фиолетовый.

Светлый тип

Мужчины светлого типа обычно белокуры — в основном светлые и очень светлые блондины, с голубыми и зелеными глазами и бледным цветом лица. Эти мужчины не должны перегружать себя слишком темными или неопределенными цветами.

Светлый тип не терпит коричневых оттенков, кроме розово-коричневого. Постарайтесь достигнуть равновесия между полутонами костюмов и пастельными оттенками рубашек (но не чисто-белыми, которые могут обесцветить ваше лицо). Ваш гардероб может содержать широкий спектр оттенков, но цвета должны быть чистыми, нежными, а не яркими и вызывающими.

Для мужчин с холодными оттенками кожи, т.е. розовым или нейтральным, лучше подойдет пастельно-розовый, серо-бежевый. Для мужчин светлого типа с теплыми оттенками кожи: персиковым, цветом слоновой кости или с веснушками — более удачным будет пастельно-персиковый, оттенки верблюжьего бежевого.

Наиболее подходящие цвета для мужчин светлого типа

Рубашки: пастельные тона, гладкие и без узора, с неяркими полосками на белом фоне, мягкий белый, пастельно-розовый или персиковый, пастельно-голубой, цвет мяты, холодный лиловый, бледно-желтый.

Костюмы: однотонные и смешанные с другими оттенками для создания более элегантного вида, который не подавляет, как, например, мог бы сделать ярко-серый; средний угольный, угольно-сине-серый, светло-синий, оловянный.

Жакеты, куртки, брюки: однотонные и смешанные с другими цветами, в узоры, например верблюжий бежевый и угольный; верблюжий и серо-бежевый, светло-синий, средний синий, средний угольный, синий в крапинку.

Галстуки, спортивные рубашки, свитера: чисто-синий, средний синий, фиолетово-синий, коралл, теплый розоватый в крапинку, густо-розовый, красный цвет арбуза, аквамарин, сине-зеленый, изумрудно-бирюзовый, светлый сине-стальной.

Теплый тип

Когда мужчины этого типа надевают темно-синий костюм и белую рубашку, они выглядят смертельно бледными. С кожей цвета слоновой кости, часто веснушчатые, с рыжими или золотистыми волосами и карими, светло-карими и светло-голубыми глазами, такие мужчины должны носить одежду желтых, красных и зеленых оттенков, которые подчеркивают их теплый золотистый тон.

Им хорошо подходят серые и коричневые оттенки для костюмов, их гардероб должен включать все оттенки золотистых тонов — от светло-верблюжьего, бежевого и желтого до сочного оливкового, коричневого и теплого серого. Голубой — удачный

цвет рубашек только для мужчин теплого типа с голубыми глазами. Избегайте его, если у вас карие или светло-карие глаза.

Наиболее подходящие цвета для мужчин теплого типа

Рубашки: цвета слоновой кости, темно-желтый, персиковый, желтый, голубой, терракотовый.

Костюмы: однотонные костюмы, но бежевый и серо-зеленый цвета используйте с осторожностью, в зависимости от сферы вашей деятельности и положения; можно смешивать, например, коричневый и угольный мучнистый, синий с рыжевато-ржавыми полосками и т.д.; средний угольный, угольно-коричневый, верблюжий бежевый, светло-синий, серовато-зеленый, оливковый.

Жакеты, куртки, брюки: гладкие и смешанные с другими цветами вашей палитры; верблюжий бежевый, светло-синий, терракотовый, золотисто-коричневый, бронзовый, стальной, желтовато-зеленый, цвет баклажана.

Галстуки, спортивные рубашки, свитера: темно-персиковый, томатно-красный, тыквенный, цвет ржавчины, терракотовый, темно-желтый, желто-золотой, болотный, желтовато-зеленый, бронзовый, аквамарин, бирюзовый, темный фиолетово-синий, стальной, лиловый, цвет баклажана.

Холодный тип

Мужчины с холодным цветом лица выглядят болезненными в большинстве оттенков коричневого, кроме розово-коричневого оттенка какао. Таким мужчинам больше подходят синие тона, традиционные деловые оттенки синего и серого.

У мужчин этого типа кожа бежевого или розоватого оттенка, пепельно-коричневые, белокурые или серо-седые волосы и обычно голубые или серо-голубые глаза. Хорошо могут выглядеть в этой цветовой гамме и те, у кого карие глаза и волосы цвета «соль с перцем». Если же эти цвета кажутся вам невыразительными, то используйте цветовую гамму, рекомендованную для насыщенного типа. Не рекомендуются хаки, бежевый или болотный цвета.

Наиболее подходящие цвета для мужчин холодного типа

Рубашки: однотонные; возможны рубашки с неяркими полосками на белом фоне; неяркий белый, холодный голубой, холодный розовый, холодный лиловый, цвет мяты.

Костюмы: все приведенные ниже цвета хорошо смотрятся в однотонных костюмах, а также эффективно комбинируются (например, визитка в угольно-сине-серую и неяркую белую клетку); угольно-серый, угольно-сине-серый, синий, какао.

Жакеты, куртки, брюки: те же цвета, как гладкие, так и смешанные, например жакет в «елочку» цвета какао, розового и синего цвета; какао, серо-синий, угольный, сине-красный, стальной, цвет сосны, синий.

Галстуки, спортивные рубашки, свитера: теплый розовый, густой розовый, малиновый, сине-красный, изумрудно-бирюзовый, китайский синий, стальной, цвет сосны, чисто-синий, фиолетово-синий, сливовый, фиолетовый.

Ясный тип

У мужчин этого типа много контрастов в их естественном цвете лица, волос и глаз. Волосы у них темные или пепельные, оттенки кожи от светлого до среднего, глаза очень чистого, как драгоценные камни, синего или зеленого цвета.

Мужчины с карими глазами и более темным оттенком кожи могут пользоваться этой же палитрой, если чувствуют, что гамма насыщенного типа для них слишком яркая. Мужчины ясного типа должны подчеркивать свою внешность сочными и яркими цветами.

Ваши костюмы должны выглядеть значительно, быть в основном темных цветов, с галстуками смелых расцветок, например с красным или ярко-синим основным фоном. Ваш гардероб должен обеспечивать возможность достаточного выбора для создания смелых контрастов цвета для деловой и повседневной одежды.

Наиболее подходящие цвета для мужчин ясного типа

Рубашки: чисто-белый, холодный голубой, холодный розовый, холодный лиловый, цвет мяты.

Костюмы: гладкие ткани, а также в узорах со смелыми сочетаниями, например костюм в очень отчетливую тонкую полоску; угольно-серый, синий, угольно-коричневый, темно-оливковый, цвет сосны.

Жакеты, куртки, брюки: черный, синий, угольно-коричневый, ярко-синий, нежно-белый, серо-бежевый.

Галстуки, спортивные рубашки, свитера: лимонно-желтый, цвет манго, теплый розовый, темно-розовый, чисто-красный, чисто-стальной, синий, изумрудный, чисто-зеленый, изумрудно-бирюзовый, теплый бирюзовый, китайский синий, фиолетовый, яркий фиолетово-синий.

Приглушенный тип

Мужчины с таким цветом лица, волос и кожи находятся на промежуточной ступени тона, т.е. ваши волосы ни темные, ни светлые и не очень золотистые. Часто они сероватые, но не серебристые. Кожа обычно нейтрального оттенка, не очень бледного, но и не золотистого, и не темного. Цвет глаз чаще всего представляет собой сочетание двух цветов: например сине-зеленые, зелено-карие или неяркие карие, хотя они и излучают силу.

Рекомендуются переходные тона приглушенной палитры. Мужчины приглушенного типа с голубыми глазами могут носить рубашки пастельно-голубого цвета. Если у вас карие глаза, голубые рубашки не годятся. Голубоглазым мужчинам приглушенного типа следует носить розовые рубашки, а вот мужчинам с карими или зелено-карими глазами больше идет персиковый цвет.

Наиболее подходящие цвета для мужчин приглушенного типа

Рубашки: неяркий белый, пастельно-голубой, цвет мяты, пастельно-персиковый или розовый, светлый лимонно-желтый.

Костюмы: ваша задача — одеваться в переходной гамме, поэтому очень темные или очень светлые костюмы вам не подходят. Попробуйте полутона с монохромными вкраплениями цветов, т.е. с вкраплениями нескольких оттенков одного цвета; угольно-серый, светло-синий, серо-зеленый, оловянный, угольный, сине-серый.

Жакеты, куртки, брюки: прекрасно подходят как гладкие, так и смешанные в узоры и рисунки с другими цветами вашей палитры: оловянный, серо-зеленый, угольный, светло-синий, кофейный, розово-коричневый, желтовато-зеленый.

Галстуки, спортивные рубашки, свитера: галстуки не должны подавлять ваши собственные цвета: оловянный, теплый розовый, темно-розовый, красный цвет арбуза, томатно-красный, бирюзовый, стальной, аметистовый, темный фиолетово-синий, фиолетовый.

Особенности строения тела

Определить тип вашего тела необходимо для того, чтобы оценить, какой покроей одежды, какие ткани, узоры и рисунки вам подходят. У женщин обычно есть четкие определения для всех измерений формы женского тела. Но мужчины часто мыслят только понятиями «короткий», «нормальный» или «длинный», «очень большой», «большой», «средний» или «маленький». При выборе одежды вам необходимо учитывать три особенности вашего телосложения:

- форму тела;
- пропорции;
- рост / размер.

Существуют четыре основных формы тела:

- перевернутый треугольник;
- прямоугольник;
- грушевидное тело;
- шаровидное тело.

Может быть, вы не совсем точно соответствуете какой-либо определенной форме, поскольку существуют и отклонения, но вам стоит найти ту, которая подходит вам более других.

Тело в виде перевернутого треугольника

С широкими плечами и узкими бедрами, они представлены либо в мускулистом варианте, либо в худом. Такие мужчины могут носить одежду самых разных фасонов, но благодаря своему отчетливому и впечатляющему телосложению лучше всего выглядят

в костюме европейского покроя, который подчеркивает их природный силуэт.

Если у вас такой тип тела, остерегайтесь моделей с увеличенными плечами, поскольку они, еще более широкие, чем ваши собственные, придадут вам суровый и подавленный вид. Беспорядочные, свободно сидящие пиджаки прекрасны для отдыха, но избегайте таких пиджаков на службе.

Брюки могут быть узкого покроя, с небольшими складками или более современного, модного — с крупными складками, что особенно хорошо смотрится, если у вас узкие бедра и плоские ягодицы.

Мягкие ткани не будут смотреться на вас в костюмах так интересно, как плотные материалы, сохраняющие отчетливый силуэт костюма.

Дополнить свой строгий вид можно рубашкой из хлопка с традиционным воротничком или визиткой.

Аналогичные требования и при выборе галстуков: плотные шелковые галстуки с выработкой, несколько галстуков с легкой атласной отделкой предпочтительнее, чем галстуки из мягких материалов (таких, как шерсть или шелк с хлопком).

Прямоугольное тело

Это ваш тип, если плечи и бедра достаточно широки для того, чтобы контуры тела напоминали прямоугольник. Если вы высокого роста, вам подойдет костюм европейского покроя, поскольку он создает впечатление более широких плеч, создавая чуть более драматический образ. Если вы среднего или ниже среднего роста, на вас будут прекрасно выглядеть костюмы видоизмененного европейского или английского покроя.

Что касается брюк, в расчет могут приниматься брюки с значительным и большим количеством складок. Оцените впечатление, которое производят ваши брюки без пиджака, чтобы быть уверенным в том, какой покроей вам лучше всего подходит. Если у нас широкие бедра, небольшое количество складок сделает брюки удобнее и даст вам большую свободу движения.

Что касается воротничков и рубашек, вы будете лучше всего выглядеть в традиционных деловых рубашках из поплина

со стандартным воротничком. За исключением тех случаев, когда у вас короткая и/или толстая шея, мягкие рубашки с пуговицами на уголках воротничков не рекомендуются.

Грушевидное тело

Если у вас узкие плечи, прежде всего накачайте мышцы, например, в спортивном клубе. Если это не очень вас волнует, тогда все, что вам нужно, это несколько советов о том, как создать необходимое впечатление для того, чтобы отлично выглядеть.

Не слишком привлекательно вы будете выглядеть в плотно облегающем костюме. Учитывая, что английский покрой наиболее точно повторяет форму мужской фигуры, он вам не подойдет. Вместо него используйте европейский костюм, который искусственно расширит ваши плечи и уравновесит их с бедрами. Остроконечные лацканы такого костюма создают эффект расширения плеч.

Что касается рубашек — если только у вас не толстая или короткая шея — подойдут те, что с воротничком-визиткой.

Галстуки должны быть достаточно широкими, но модными и, конечно, уравнивать ширину лацканов. Узкие галстуки только подчеркивают узость верхней половины.

Особенности строения тела с короткой шеей: узкий ворот с удлиненными острыми уголками создаст желаемый вертикальный «перерыв», благодаря которому ваша шея будет выглядеть менее полной.

Шаровидное тело

Если вы нарастили брюшко, значит, принадлежите к этому типу. Такое тело бывает и у тех, кто находится в хорошей физической форме. Часто у мужчин атлетического сложения с широкой шеей, сутулой спиной и сутулыми плечами возникает округлый силуэт.

Такая фигура бывает и у полных мужчин с избыточным весом, которые не занимаются физическими упражнениями и подвластны ожирению разной степени.

Мужчины с такой формой тела чувствуют себя удобно в свободных костюмах американского покроя и различных вариантах

европейской свободной модной одежды, однако эти фасоны не создают необходимого для рабочей одежды нарядного и делового вида.

Вместо них рекомендуются костюмы видоизмененного европейского и английского покроя. Категорически не рекомендуется носить гигантские, безразмерные костюмы европейского покроя, так как они зрительно укрупняют тело, а иногда производят и комическое впечатление.

Будьте свободнее в отношении стиля, выбирайте в основном однобортные, а не двубортные костюмы. Очень полные мужчины с неопределенной линией талии могут наиболее успешно прикрыть свои размеры именно двубортным костюмом, не застегивая его.

Когда фасон подразумевает еще и жилет (костюм-тройка), он помогает создать впечатление некоторого сужения талии и хорошо смотрится, если вы захотите снять пиджак. Но помните: без пиджака вы выглядите наименее удачно, поэтому на встречи и даже на неформальные разговоры надевайте пиджак.

Что касается галстуков, не выбирайте их с очень ярким рисунком, возьмите элегантные галстуки, которые не привлекали бы внимания к физическим недостаткам фигуры.

Совершенно не подходят рубашки из хлопкового поплина с жестким воротничком, особенно для толстой шеи, свойственной мужчинам этого типа.

Более удобен вариант оксфордских рубашек из мягкой ткани с цветными переплетениями (в которых цветная нить, например розовая, смешивается с белой), очень легкие в носке, с мягким воротником с пуговицами на уголках.

Ваши пропорции

Идя за покупками, многие обнаруживают, что одежда стандартного размера не сидит на них так хорошо, как хотелось бы: что-нибудь всегда либо слишком длинно, либо коротко.

В большинстве стран покупателям доступна мужская одежда маленького, среднего и большого роста, даже сверхбольшого, для действительно крупных мужчин. Вам необходимо правильно

подбирать длину, чтобы создать наилучшее соотношение для вашей фигуры.

Необходимо более внимательно посмотреть на некоторые недостатки и несоответствия фигуры и решить, как их лучше замаскировать.

Длинное туловище и короткие ноги

Если у вас короткие ноги, то главное — не «утонуть» в длинном пиджаке. Убедитесь, что пиджак того покроя, который вы выбираете, заканчивается на линии ягодиц, тогда ваши ноги будут казаться на несколько сантиметров длиннее.

Нежелательны увеличенные костюмы европейского покроя, даже если ваш рост выше среднего. Они делают невысоких мужчин еще короче, поскольку внимание приковывается к большому пиджаку с низко расположенной застежкой.

Однорбтные пиджаки с расположенной выше застежкой создают впечатление того, что одетый в них выглядит выше и сбалансирован. Подойдут пиджаки, которые застегиваются высоко на талии.

Совет тем, у кого короткие ноги: никогда не носите брюки с отворотами, поскольку они создают ненужную горизонтальную линию, которая «срезает» ваши ноги, делая их еще короче.

Так, однорбтные костюмы, особенно английского и американского покроя, могут сделать высоких мужчин похожими на стручок.

Двурбтные костюмы всегда хорошо смотрятся на высоких мужчинах, которые могут носить пиджаки с шестью или четырьмя пуговицами (и все-таки следите, чтобы они не застегивались слишком высоко для ваших пропорций).

Для длинноногих мужчин лучшим будет благородный двурбтный европейский костюм простого покроя. Заниженная застежка удачно «разбивает» слишком высокий рост.

Короткое туловище и длинные руки и ноги

Вы, вероятно, производите впечатление фигурой и ростом, но не можете реализовать свой потенциал из-за того, что выбираете

костюмы, не создающие необходимых пропорций. Хорошо сидящие костюмы изящных фасонов, например английский костюм, слишком сдержанны в размерах, и их пиджаки недостаточно длинны для того, чтобы создать иллюзию равновесия.

Поэтому вам следует выбирать костюмы европейского покроя: ваш торс будет выглядеть солиднее, а ноги не такими длинными.

Желательны рубашки с двойными манжетами, поскольку отличная ткань и детали помогут сделать руки менее длинными.

Избегайте тесно облегающих брюк, если у вас очень длинные ноги. Брюки должны быть достаточно широкими. В этом случае отвороты станут очень важной деталью и визуально укоротят ноги.

Размер

Вы, например, высокий, но имеете тонкую кость; вы невысокого роста, но имеете крепкую широкую кость. Ваш размер и сложение помогают разобраться в выборе фасонов, тканей, фактур и рисунков.

Если крупный мужчина (по росту и/или строению костяка) носит галстуки в мелкий горошек, это выглядит неинтересно. Ему необходимы яркие галстуки с рисунком, соответствующим его размерам. Мужчины с тонкой костью или коротким туловищем должны избегать смелых экстравагантных рисунков крупного размера, выбирая средние или мелкие рисунки, что им больше подходит.

Помните о своих размерах, выбирая аксессуары. Посмотрите на свое запястье и размер часов. Вы их носите или они вас? Не слишком ли крупные у вас запонки для мужчины вашего типа, пропорций и строения костей? Чтобы всегда выглядеть наилучшим образом, необходимо помнить о трех основных вещах: форме вашего тела, его пропорциях и размерах.

Выбирая костюм

Мужчинам предоставлены широкие возможности для выбора цвета, веса, фактуры ткани и покроя костюма. На самом деле этот выбор настолько велик, что многие не знают, с чего начать. Как

часто вы ходили покупать одежду, полные решимости приобрести на этот раз что-нибудь особенное, но возвращались домой с тем же, что и раньше, поскольку не были абсолютно уверены в том, что новая мода создана для вас, даже если у вас хватало смелости примерить эти вещи?

Коротко рассмотрим различные типы костюмов, предлагаемых сегодня. То, что вы найдете в магазинах и отделах готового платья, будет представлять собой вариации на тему одного из следующих четырех основных стилей:

- английский костюм;
- европейский покрой;
- видоизмененный европейский покрой;
- американский сак.

Английский костюм. Отличается в первую очередь хорошим стилем форм, впервые созданным в 30-х годах нашего века. Стиль оформлен в строгом вкусе и хорошо сидит, следует естественным линиям тела.

Плечи костюма слегка подбиты, но ни в коем случае не расширены искусственно, как в костюме европейского покроя. Талия обозначена и чуть стянута, акцентируется на спине двумя шлицами. Эти шлицы особенно удобны для мужчин с широкими бедрами, которые чувствуют себя слишком стесненно в европейских костюмах без шлиц.

Карманы имеют клапаны и немного скошены. Наиболее традиционный вариант костюма имеет еще и третий карман для мелочи, но обычно это специфическая черта костюмов, сшитых на заказ. Большинство готовых английских костюмов имеют по два внешних кармана (не считая нагрудного).

У однобортного костюма простые отрезные лацканы, их размер гораздо скромнее лацканов однобортного европейского костюма.

Английский двубортный костюм имеет ту же, оформленную в строгом стиле, конструкцию, что и однобортные модели, и четыре или шесть пуговиц (но только не две, как большинство европейских разработок).

Костюм европейского покроя. Европейский костюм может быть двубортным и однобортным. Оба варианта — без шлиц сза-

ди. Двубортный европейский костюм обычно имеет две или шесть пуговиц. Все пуговицы пришиты довольно низко, что создает впечатление, будто верхняя половина длиннее, чем нижняя.

Следовательно, мужчины ростом менее 1 м 80 см должны относиться к этому стилю с осторожностью. Пиджаки заканчиваются на 7,5 см ниже ягодиц, из-за чего даже самый долговязый мужчина выглядит приземистым. Лацканы европейского костюма гораздо шире, чем у костюмов других фасонов, поэтому к ним всегда требуются смелые, как по ширине, так и по рисунку, галстуки.

Европейский костюм подчеркивает плечи и бедра, не акцентируя внимания на талии. Пиджаки не имеют шлиц, что создает для мужчин необходимость обязательно расстегивать пиджак перед тем, как сесть.

Костюм без шлиц лучше сидит на мужчинах с плоскими ягодицами. Несмотря на возможность подогнать этот костюм для мужчин невысокого роста, его покрой не способствует визуальному увеличению роста, с чем лучше справляются элегантные видоизмененные версии европейского костюма.

Европейский костюм видоизмененного покроя. Двубортный костюм видоизмененного европейского покроя с шестью пуговицами имеет простые отрезные лацканы и застегивается на среднюю пуговицу. Проймы пиджака высокие, поэтому они аккуратно охватывают грудную клетку.

Двубортный вариант костюма с шестью пуговицами обычно застегивают на одну пуговицу посередине, оставляя нижнюю пуговицу не застегнутой, чтобы подчеркнуть талию. Этот силуэт очень хорошо смотрится на большинстве мужчин, особенно среднего и низкого роста.

Однобортный вариант костюма иногда имеет центральную шлицу (как у френча), а его простые отрезные лацканы больше по размеру, чем у английского, но меньше, чем у европейского костюма.

Карманы обычно прорезные, что больше всего подходит мужчинам с широкими бедрами (карманы с клапанами создают излишний объем и привлекают внимание там, где не стоит этого делать).

Брюки минимального объема, поэтому любителям сидеть, скрестив ноги по-американски (это значит, что ступня одной ва-

шей ноги лежит на колене другой и ноги широко расставлены), сделать это будет весьма затруднительно.

Костюм видоизмененного европейского покроя лучше всего подходит мужчинам, стремящимся выглядеть элегантно.

Аккуратность покроя предполагает, что такой костюм не рекомендуется резким, упрямым от природы людям, которым необходимы благородные объемы европейского костюма или «защитные доспехи» английского покроя. У американского сака отрезные закругленные лацканы и карманы с клапанами.

Американский сан. Выполнен без прокладок для сохранения формы плеча. Внешне выглядит квадратным и громоздким и по длине гораздо короче, чем европейские модели. Небольшие по ширине лацканы также отрезные, но немного скруглены, что делает их более мягкими, с менее выраженным краем по сравнению с остальными покроями.

Карманы всегда имеют клапаны, а спинка пиджака — центральную шлицу. Небольшие изменения фасона этого костюма связаны лишь с переходом от двух к трем пуговицам и с небольшим сужением на талии.

Просторный фасон сака способствует тому, что мужчины с квадратным или полным туловищем предпочитают его удобство всем остальным покроям.

Если обхват талии больше обхвата груди или даже шире плеч, тогда добрый старый сак подходит лучше любой другой модели. Однако в этом костюме почти невозможно выглядеть утонченно и изящно, и мы не рекомендуем носить его в деловой обстановке.

Как определить качество, покупая костюм? Один костюм от другого отличает не обязательно цена — хотя хороший костюм никогда не стоит дешево — и не фирменные этикетки. Отличие в деталях, которые создают определенный образ. Некоторые из этих заметных деталей очевидны, например, тщательно подобранные у карманов полоски, или швы, или хорошее качество материала, но остальные, самые важные детали, незаметны для неумелого глаза, хотя они тоже части костюма.

Хороший костюм частично выполнен вручную. Ни одна машина не может заменить ручную работу, когда дело доходит

до подгонки костюма, чтобы он выглядел и сидел наилучшим образом. У хорошо скроенного костюма полоски узора в критических точках, например у карманов, всегда совпадают.

Пощупайте материал, чтобы получить более полное впечатление об одежде. Лучше не надевать в офисе костюм из полиэстера. Мужчины, которые их носят, обычно ненавидят свои костюмы, находя их неудобными, и сбрасывают их, как только покидают офис. Искусственные волокна не «дышат», поэтому тепло скапливается внутри, заставляя вас чувствовать себя, как в сауне, вне зависимости от погоды.

Материал для костюма — шерсть разного веса и качества. Даже летом прохладная легкая шерсть предпочтительнее, чем смешанные хлопок, лен или шелк, если вы только не работаете в очень жарком климате. Шерсть «дышит», сохраняет форму и наиболее прочная из всех натуральных волокон. Чем тоньше ткань, тем выше качество.

Чтобы проверить это, пощупайте материал, если ваш костюм сделан из натуральных волокон, например шерсти, вам необходимо давать ему отдых между носками, чтобы позволить волокнам вернуть прежнюю форму.

Не перегружайте одежду слишком частыми чистками, когда используются очень едкие химикаты, сокращающие срок жизни костюма. Лучше всего вывесить костюм на воздух, вынув из гардероба, а потом хранить его в шкафу на деревянной вешалке, специально сконструированной для костюмов.

Чтобы посмотреть, насколько ваш костюм соответствует необходимым требованиям, отверните воротник и проверьте шов снизу. Если он абсолютно прямой и ровный, значит, он был сделан машиной на плоской поверхности.

Если шов немного неровный, каждый стежок отличается по размеру, значит, это было сшито портным вручную, на колене. То, что воротник пришивался на округлой поверхности, означает, что воротник будет лучше облегать вашу шею (ведь шея тоже круглая). Если воротник пришит на машине, то уверенно можно сказать: он будет отходить от шеи, что особенно заметно, когда вы сидите.

Надев пиджак, ощутите прикосновение материала к шее. Гладкая ли ткань, или ощущение жесткое, грубое? Снимите пиджак и попробуйте отделить подкладку от основной ткани. Если вы не можете этого сделать, значит, оба материала соединены клеем, опять же при помощи машины, что ускоряет и удешевляет процесс и используют многие производители (вы будете удивлены количеством дизайнерских марок, которые, как оказывается, избрали этот путь наименьших затрат). Избегайте костюмов с приклеенной подкладкой.

Рисунок на костюме должен совпадать на швах и карманах. Это особенно важно для костюмов в тонкую полоску. Вы можете часто обнаружить это несовпадение на менее дорогих костюмах, поскольку производители снижают таким образом издержки, не отпуская достаточного количества ткани на то, чтобы можно было правильно подобрать рисунок.

На дешевых костюмах и швы выглядят менее аккуратно и могут вызывать неудобство, слишком тесно облекая фигуры. Прошвы должны быть удобными, будет лучше, если их выполнили вручную. Спросите у продавца-консультанта, действительно ли костюм, который вы выбираете, хотя бы частично сшит вручную, поскольку это довольно трудно определить, не рассмотрев внимательно пиджак.

Выбор материала. У вас будет бесконечный выбор цветов, узоров, фактуры и толщины ткани, но нет и речи о том, чтобы выбирать между искусственными и натуральными волокнами. Важен вес материала для костюма.

Разберитесь в вопросе о различном весе тканей для костюмов, и вы сможете быть уверенным в том, что сделали все необходимое для того, чтобы чувствовать себя комфортно — в обычной рабочей обстановке или в путешествии в другие климатические пояса.

Ничего не может быть хуже, чем приехать в неподходящем легком костюме из страны с теплым климатом в холодную страну Северного полушария или явиться из страны с весьма умеренным климатом в темном тяжелом костюме в жаркую погоду. Традиционно вес материалов измеряется в граммах на метр.

Двубортный или однобортный? Мода может сделать ваши костюмы современными или устаревшими. К счастью, мужская мода движется черепашьям шагом по сравнению с женской. В течение последних пяти лет двубортные костюмы удерживали лидерство. Но у таких костюмов предполагалось либо две пуговицы — это были прилизанные итальянские костюмы, либо шесть. Двубортные костюмы с четырьмя пуговицами — это классический вариант, особенно подходящий консервативным мужчинам.

Девяностые годы приветствовали возвращение однобортного костюма, так как его легко застегивать и расстегивать. Однобортные костюмы более удобны для весны и лета, когда можно обойтись без дополнительного слоя двубортного костюма.

Если хотите быть уверены в том, что ваш новый однобортный костюм выглядит современно, а не является моделью десятилетней давности, выбирайте костюм с высокой (на три пуговицы) или с низкой (на одну пуговицу) застежкой. Однобортный костюм с двумя пуговицами представляет собой наиболее классический вариант.

Двойка или тройка? Костюм-тройка, бывший раньше привилегией придерживающихся самых традиционных взглядов, «застегнутых на все пуговицы» мужчин, теперь используют и те, кто внимательно следят за модой, — новые фасоны, предложенные многими модельерами во всех стилях, включая американский, европейский (модные фасоны и видоизмененный покрой) и английский.

Жилеты одинаково хорошо смотрятся как на полных, так и на худых. Они добавляют требуемый объем долговязым и скрывают размер талии у полных более эффективно, чем однобортные пиджаки из того же комплекта.

Если мужчина в офисе носит жилет без пиджака, это придает большую изысканность его имиджу, чем если бы он ходил в одной рубашке. Итак, примите во внимание костюм-тройку — как из-за его элегантного вида, так и из-за возможности варьировать составляющие: вы можете носить костюм с жилетом или без него, то же относится к жилету с пиджаком.

Чтобы костюм хорошо сидел. Неважно, насколько хороша ткань или впечатляющи фирменные ярлыки, но костюм, который на вас плохо сидит, будет дешево выглядеть и не будет доставлять удовольствия при носке. Исключите все трюки самообмана, который происходит перед примерочным зеркалом.

Встречи и выступления

Официальная встреча. Если вам предстоит выступать на важной для вас официальной встрече, оденьтесь максимально консервативно. Выберите самый темный костюм, но такой, чтобы «не потеряться» на его фоне. Сорочку лучше всего надеть либо белоснежную, либо цвета слоновой кости. Подойдут и пастельные тона — почти белые, с легким оттенком цвета.

Не надевайте рубашку в полоску — она будет отвлекать собеседников и заставляя их время от времени отводить глаза в сторону, чтобы дать им отдохнуть.

Галстук должен быть элегантным — не слишком строгим, но и не чрезмерно ярким. Важно добиться, чтобы вас увидели, услышали и поверили тому, что вы говорите. Если у вас несолидный вид — как если бы вы заскочили сюда без всякой подготовки, — ваша речь будет звучать неубедительно. Сила ваших слов должна соответствовать силе, исходящей от вашего облика.

Выступая, застегните пиджак на все пуговицы.

Неофициальная встреча. Подберите одежду спокойных тонов. Чтобы глаза присутствующих были прикованы к вашему лицу, наденьте Костюм, например, коричневого, синего, серо-зеленого или синевато-серого цветов.

Рубашки пастельных тонов более привлекательны, чем строгий белый цвет, поэтому наденьте голубую, сиреневую или розовую сорочку.

Галстук должен радовать глаз, но не вызывать смех. Помните, вам все-таки предстоит выступать, и ни галстук, ни что-то иное не должны отвлекать аудиторию от вашего лица.

Выньте все, что лежит в карманах. Если пиджак, застегнутый на все пуговицы, смотрится неважно, не надевайте этот костюм для ответственного выступления.

Выступления перед большой аудиторией. В зависимости от ситуации свободный пиджак с брюками может оказаться более подходящим, нежели солидный костюм. Однако вам все же предстоит руководить собранием, а в этом деле не найти лучшего защитника и помощника, чем пиджак.

Ни при каких обстоятельствах не появляйтесь без пиджака и галстука. Такое отступление от формальностей может понравиться собравшимся, однако они поверят вам гораздо больше, если вы будете одеты подобающим образом.

Многие преподаватели соблазнялись мыслью, что более свободная одежда на занятиях способствует снятию напряжения у обучаемых. На самом деле вы только усиливаете испытываемый ими стресс, лишив их привычной «брони» в виде костюма.

Слаксы, джинсы и рубашки спортивного покроя можно надеть, только на встречу, посвященную неофициальным вопросам, проводимую в выходные дни вдали от обычной рабочей обстановки.

Фон и освещение. Всегда важно знать, в какой цвет окрашен задник сцены, чтобы ваша одежда выделялась на его фоне и вы были заметны. Обычно задний план драпируют темными тканями, и если вы будете в темном костюме, то попросту исчезнете. Наденьте костюм такого цвета, который является дополняющим к цвету фона.

На вас должно падать достаточно света, чтобы вас видели. Вам наверняка часто приходилось видеть людей, выступающих практически в полной темноте, особенно при показе слайдов. Лампочек для чтения, которыми оборудованы кафедры, не хватает. Вы должны быть хорошо освещены на протяжении всего выступления, чтобы удерживать внимание аудитории.

Освещение бывает различных голубых и желтых оттенков. Если ваше выступление будет проходить не в современном бизнес-центре, узнайте, какой тип освещения применяется. Если свет очень синий и вы наденете темно-синий костюм с голубой рубашкой, контуры вашего тела будут расплывчатыми.

Если свет очень яркий либо синий или желтый, подберите такие костюм и рубашку, которые будут контрастировать с осве-

щением. Попросите коллегу посмотреть на вас при конкретном освещении и сказать, как вы выглядите.

Что надеть? Не забывайте, что, в отличие от небольшой презентации, большая аудитория — это театр, поэтому нужно позаботиться о впечатлении, которое ваше «облачение» произведет на публику. Рекомендуем контрастные цвета, безусловно сидящий костюм и безукоризненный вид.

Темный костюм, белоснежная рубашка (или цвета слоновой кости, если он больше подходит к цвету вашего лица) и элегантный, но строгий галстук. Рисунок галстука не должен отвлекать взоры от вашего лица, но и не быть однотонным, за исключением модных шелковых галстуков, отражающих свет.

Чтобы перебить монотонность костюма, вложите в нагрудный карман изящный шелковый платочек. Его цвет должен гармонировать с цветом галстука, но иметь другой, едва различимый узор или быть одноцветным.

Мелочи, способствующие удачному выступлению.

- Выньте все из карманов, чтобы они не оттопыривались и костюм плотно облегал фигуру.
- Застегните пиджак на все пуговицы, иначе внимание будет приковано к вашему брюшному прессу, а он, возможно, не является предметом вашей гордости.
- Не надевайте кричащие галстуки и рубашки.
- Заранее приведите в порядок прическу.
- По возможности избегайте очков. Если они необходимы, чтобы прочитать записи, наденьте их так, чтобы глаза оставались видны (очки с половинками стекол недопустимы). Если вам предстоит систематические выступления, обработайте стекла антибликующим покрытием, чтобы свести к минимуму их ослепительный блеск, иначе это будет единственным, что увидит публика.
- Воротничок рубашки должен быть тщательно отутюжен и лежать плоско под пиджаком. Наиболее элегантным для галстука считается половинный виндзорский узел.
- Слегка припудрите лицо полупрозрачной пудрой, чтобы оно не блестело. Если у вас мало или практически нет волос,

припудрите заодно и голову, чтобы слушатели смотрели не на вашу макушку, а вам в глаза. Помните, что такого рода уловки не являются исключительно женской привилегией.

- Если у вас темные круги под глазами, скройте их с помощью осветляющего грима. В противном случае, вы будете выглядеть плохо и даже жутко на расстоянии. Возьмите немного грима на кончик указательного пальца и равномерно нанесите его легкими прикосновениями на нужный участок. Будьте осторожны, иначе неумелым обращением добавите к кругам еще и мешки под глазами.

Кое-что о рубашках

Цвет. Мужчинам требуется множество рубашек разнообразных цветов для разных случаев, если они хотят произвести желаемое впечатление на аудиторию.

Основной белый цвет — чисто-белый, неяркий белый или цвет слоновой кости — подходит для самых «серьезных», «авторитетных» рубашек. Добавьте к нему несколько оттенков пастельных тонов, рекомендованных для вашего типа.

Пастельные тона выглядят более профессионально, если они почти не отличаются от белой рубашки, а имеют лишь едва заметный оттенок другого цвета. Не следует надевать рубашку в полосу, когда вы собираетесь на презентацию (это отвлекает внимание); в целом лучше выглядят едва различимые, а не чрезмерно яркие полосы.

Фасоны и виды воротничков. Фасоны воротничков имеют важное значение для мужчин с нестандартными шеями и лицами. Так, для очень худых мужчин с длинными тонкими лицами не годятся воротнички с узко расставленными уголками (уголки располагаются близко друг к другу) или очень удлиненные остроконечные воротнички, так как они акцентируют внимание на том, что мужчина хотел бы скрыть.

Такие мужчины лучше смотрятся в широких воротничках, которые «разбивают» длину и создают впечатление некоторой ширины там, где необходимо. А вот мужчины с полными лицами и короткими шеями, особенно с толстыми шеями, намного лучше выглядят

в узких воротничках. На полной шее хорошо смотрятся воротники с пристегнутыми на пуговицы уголками. Их мягкая ткань, обычно оксфордская, более «терпелива» к лишним складкам кожи.

Воротнички с петлицей предназначены для мужчин со средними шеями, которые любят демонстрировать узлы своих галстуков. В некоторых странах шьют рубашки разнообразными формами и размерами воротника (например, в отношении к его действительной высоте).

Если у вас проблемы с размером шеи и вы не можете легко найти нужное, подумайте о шитье рубашек на заказ. Вы можете сэкономить деньги на чем-нибудь другом, но все же стоит потратиться, чтобы создать силуэт, наилучшим образом подчеркивающий ваши достоинства.

При выборе рубашек особое внимание уделяйте их соответствию фигуре и хорошей отделке. Если воротничок неудобен и кожа нависает над ним складками, значит, он вам узок. Либо вы купили не тот размер, либо рубашка села, либо вы располнели.

Слишком большой размер тоже не годится. Если остается много лишнего пространства, когда рубашка застегнута, вы будете выглядеть больным. Должно оставаться ровно столько места, чтобы палец пролезал внутрь воротника, т.е. должен быть запас приблизительно в полсантиметра.

Убедитесь, что ваш галстук уравнивает по ширине воротничок рубашки. Для стандартного делового воротничка наиболее предпочтительным является половинный виндзорский узел. Когда узел затянут, уголки воротника не должны выступать вперед (как это обычно бывает на более дешевых рубашках).

Если узел галстука кажется слишком объемным или слишком маленьким, значит, неправильно подобраны материал или ширина галстука. Воротничок-визитка был первоначально сделан под полный виндзорский узел, но выглядит вполне приемлемо с более тонким половинным узлом.

Манжеты. Манжеты разнообразят рубашки не меньше, чем цвет или рисунок. Два основных фасона манжет — это одинарные манжеты с одной или двумя пуговицами и двойные, или французские, манжеты. Последние более элегантны и символизируют

преуспевание и значимость; они дороже, но придают вашему имиджу завершенность. В них можно использовать запонки, которые подчеркнут вашу индивидуальность лучше, чем рубашка с одинарными манжетами. Но не стоит носить одинарные манжеты, которые сделаны под двойные, т.е. у них есть либо пуговицы, либо разрезы для запонок. Они выглядят смешно.

Если вам хочется попробовать двойные манжеты, но вы не желаете дополнительно тратиться на запонки, возьмите пару простых, но ярких шелковых узелков.

Но если вы серьезный бизнесмен или профессиональный публичный деятель и хотите показать всем, что преуспеваете, купите простые запонки из золота, серебра, перламутра или неяркого камня, например оникса.

Не портите свой имидж модными молодежными разработками, в частности пластиковыми моделями.

И еще — манжета должна выступать из-под рукава: одинарная манжета — на четверть дюйма, двойная — на полдюйма. Если манжета не выступает из-под рукава пиджака, это неприлично.

Карманы. Самые изящные деловые рубашки не имеют нагрудного кармана, хотя многие мужчины любят этот карман, потому что его можно набить ручками, сигаретами и всякой мелочью. Ничто не сделает вас похожим на секретного сотрудника больше, чем рубашка с набитыми, почти лопающимися карманами. Даже если вы носите рубашки с карманами, то все равно ничего в них не кладите.

Галстуки

Это одна из частей ежедневной одежды, отражающая вашу индивидуальность. Галстук означает, что его владелец на подъеме, что он достиг вершин или... что он уже на пути вниз. Если вы целый день носите на шее галстук, выбранный кем-то другим, например вашей избранницей, вы демонстрируете не ваши качества.

Мужчина должен сам выбирать галстуки. Если вы сомневаетесь в сочетании цветов и рисунка, проконсультируйтесь со старшим продавцом в магазине, где продают хорошие галстуки, но не

давайте ему или кому-то другому сделать за вас окончательный выбор.

Для делового гардероба подбирайте галстуки из высококачественного шелка, которые хорошо держат узел. Чем галстук тяжелее, тем лучше держится узел. Подчеркивая вес галстука, имеется в виду выбор плотного шелка. Это больше относится к конструкции галстука, его подкладке, чем к самому шелку. Однако многие галстуки прекрасных цветов и рисунков сделаны из такого тонкого шелка, что живут всего несколько месяцев. Подкладка галстука должна быть сделана из шерсти хорошего качества: при покупке осмотрите изнанку галстука и убедитесь в качестве подкладки. Шелковая ткань должна кроиться по косой, чтобы дать ей возможность ровно лежать и висеть. Проверьте, так ли скроен ваш галстук, потяните его за узкий конец, чтобы посмотреть, ровно ли он спускается вниз. Если это не так и он закручивается, значит, вы купили плохо скроенный галстук, который, будет раздражать вас каждый раз, как только вы его наденете.

Лучшие галстуки делаются вручную в Италии, где производство галстуков до сих пор является процветающей отраслью, использующей преимущественно женский надомный труд. Вы можете определить, действительно ли это галстук ручной работы, по небольшой петле, висящей внутри узкого конца.

Ширина галстука должна соотноситься с шириной лацканов вашего костюма и соответствовать вашему телосложению как по размеру, так и по рисунку. Мужчинам хрупкого телосложения следует избегать крупных рисунков, виндзорских узлов и широких галстуков. Крупным же мужчинам необходима смелость в рисунках, узлах и ширине галстука.

Идеальный узел для большинства деловых костюмов, воротничков рубашек и типов телосложения — это половинный виндзорский узел.

Обувь

Для слишком многих обувь — это тот предмет одежды, о котором они думают в последнюю очередь, не принимая во внимание, что обувь — это, прежде всего, часть гардероба. Мужчины

надеются, что одной-двух пар хороших кожаных ботинок и пары спортивных туфель будет достаточно для всех случаев жизни. Обувь, как и мужские галстуки, — показатель положения и преуспеяния.

В деловой одежде у вас есть выбор между традиционными ботинками со шнурками — мягкими или более грубыми моделями — и приобретающими все большую популярность кожаными моделями без шнурков.

Ботинки со шнурками выглядят более профессионально и признаются многими в качестве единственно возможного варианта обуви к деловому костюму. В высоких сферах деятельности ботинки без шнурков считаются неприемлемыми.

Ботинки бывают разнообразных фасонов и веса. Тяжелые ботинки на двойной подошве с толстым рантом и искусно сделанной штамповкой в деловой обстановке выглядят устаревшими и неуместными, особенно на мужчинах, работающих в международных организациях. Лучше выберите простые ботинки или полуботинки, которые станут дополнением вашего костюма.

Ботинки без шнурков (кожаные туфли типа мокасин) приемлемы лишь в том случае, если они очень простого фасона и выполнены из кожи высшего качества.

Для делового костюма не подходит обувь с золотыми пряжками (как во многих моделях фирмы Гуччи) или с другими металлическими деталями и дизайнерскими разработками. Обувь простого фасона с кисточками рекомендуется только для мужчин, работающих в раскованной рабочей обстановке.

Обувь обязательно должна быть полностью сделана из кожи, как верхняя часть, так и подошва. Выбирайте обувь из телячьей кожи, а не из замши. Обувь хорошего качества имеет также и кожаную подкладку, которая позволяет вашим ногам дышать и наиболее удобна.

Самым подходящим цветом для деловой обуви является черный в сочетании с черными, угольными или синими носками. Темно-бордовая (но не коричневая) обувь подходит для многих сфер деятельности, в частности тех, где обувь без шнурков не считается неуместной.

Для городов, идущих в авангарде мировой моды, таких, как Милан, Мадрид, Дюссельдорф и Париж, признающих использование коричневого, оливкового, лилового и других прекрасных оттенков в мужской одежде, возможно использование высококачественной обуви угольно-коричневого цвета. Избегайте светлых и экстравагантных цветов типа болотного, зеленого или ярко-синего, которые мелькают на прилавках магазинов мужской обуви.

Носки

Если вы не получаете удовольствия, покупая носки, значит, не носите носки того качества, которого заслуживаете. Сегодня в нашей продаже широко представлены носки прекрасного качества по вполне приемлемым ценам.

Выбирайте чистощерстяные носки или из смешанных натуральных волокон (шерсть с хлопком, хлопок с шелком), но полностью откажитесь от искусственных волокон. Носить носки из полиэстера — все равно, что надевать на ноги пластиковые пакеты, перед тем как надеть ботинки. Дискомфорт сопровождается запахом, который бьет вам в нос каждый раз, как вы снимаете обувь; очень быстро возникают проблемы с ногами.

Натуральные волокна дышат и дают возможность поту испаряться в атмосферу, поэтому ваши ноги остаются холодными в течение всего дня.

Носки темных, элегантных нейтральных тонов лучше всего дополняют ваши костюмы; выбирайте носки черного, синего, угольного цвета или со слабым, почти неразличимым узором. Яркие цвета, например красный или желтый, или кричащие рисунки не скажут о том, что вы интересная личность, а просто привлекут к вам внимание. А белым носкам вообще нет места в бизнесе.

Существует широкий выбор носков короткой, средней и большой (до колена) длины, но, что бы вы ни выбрали, будьте уверены в том, что носки закрывают вашу наименее эротичную зону — эти сантиметры волосатых голеней и икр, которые открываются для обозрения, как бы вы ни скрестили ноги. Даже если ваши голени и икры гладкие, их все равно лучше держать прикрытыми.

Ремни и подтяжки

Если у вас на брюках есть шлевки, значит, вам нужен ремень. Даже если вы целый день ходите в пиджаке, брюки без ремня не будут сидеть на вас как положено. Если ваша талия постоянно меняется и большинство брюк соскальзывает вниз до уровня бедер, это неэстетично. Ремень может помочь в этой ситуации.

Ремни для деловой одежды должны быть простыми и элегантными. Носите ремни из высококачественной кожи коричневого, синего или темно-малинового цвета. Приберегите тисненые ремни для джинсов.

Подтяжки — это выход из положения для мужчин, которые не находят любое стеснение и любые конструкции на талии. Если вы придерживаетесь такого же мнения, то вам будет удобнее носить брюки с пришитыми с внутренней стороны пояса пуговицами для подтяжек на пуговицах. В остальных случаях возможны подтяжки на клипсах. Времена ярких подтяжек прошли; выбирайте подтяжки приглушенных цветов и рисунков, в гармонии с вашим галстуком.

Аксессуары

Последние штрихи так же важны для вашего внешнего облика, как и более очевидные вещи, — костюмы, рубашки и галстуки, но именно их часто не принимают во внимание. Как только заходит речь об аксессуарах, большинство мужчин начинают нервничать. Они считают заботу об этих мелочах лишней суетой, без которой вполне можно обойтись. На самом же деле аксессуары — это те необходимые предметы, которыми вы пользуетесь каждый день: часы, ручки, портфель или «дипломат» и очки, если они нужны.

Если вы покупаете старомодные часы, ручки, сумки и носите старые очки (поскольку они еще не сломались), то тем самым как будто говорите окружающим, что равнодушны к качеству, не обращаете внимания на детали и не слишком заботитесь о том, как вы выглядите.

Очки. Очки, естественно, играют не только медицинскую, но и косметическую роль. Если говорить об этой второй функции,

вы можете носить их с прозрачными стеклами, чтобы выглядеть более солидно и интеллигентно или даже старше, чем есть на самом деле. Множество умных молодых людей разгадали этот трюк и носят простые очки, чтобы производить определенное впечатление.

Выбор очков требует совместных действий — ваших и офтальмолога или оптика. Например, если вам понравилась оправка, но она слишком тонкая, чтобы в ней можно было закрепить прописанные вам линзы, она все равно не подойдет. Оправка должна следовать линиям лица, но не стоит подчеркивать его форму.

Например, круглые очки на молодом человеке с полным круглым лицом смотрятся курьезно. «Очки летчика» на прямоугольном лице выглядят сурово и отталкивающе. Задача состоит в том, чтобы выбрать форму, которая бы дополняла и уравнивала черты вашего лица, например, придавая отчетливость круглому лицу или смягчая прямоугольное или треугольное лицо.

В противном случае у вас будет две пары бровей и вид клерка, заваленного работой, что только отвлечет внимание собеседника от ваших глаз. Глаза должны находиться в центре стекол. Не следует выбирать оправку шире лица, ее нижняя часть должна располагаться ниже середины щеки (т.е. на уровне ноздрей).

Если у вас большой нос, выбирайте очки с узкой или светлой перемычкой, соединяющей половинки очков. Темные, тяжелые или двойные перемычки делают нос еще больше. На некоторых оправках перемычки располагаются низко, чтобы таким образом «укоротить» длинный нос.

Избегайте затемненных линз, даже если темные очки удобны для работы вне помещения, носите их на улице при ярком свете, а в офисе используйте очки с прозрачными стеклами, чтобы окружающие могли поддерживать с вами необходимый визуальный контакт. Убедитесь, что цвет оправы соответствует вашим цветам.

Если вы — «яркая личность», то такими же должны быть очки. Если у вас темные брови, приобретайте оправы глубоких цветов, например «под черепаху». И наоборот, если у вас светлые волосы и брови, будьте внимательны и не перегрузите лицо слишком тем-

ной оправой. Выберите металлическую или из светлой пластмассы, может быть, дымчато-серую или цвета древесины.

Очки с оправой яркой или причудливой расцветки допустимы только в неофициальном общении или на отдыхе.

Драгоценности. «Чем меньше, тем лучше» — это правило касается ношения ювелирных изделий в рабочей обстановке. Многие мужчины носят браслеты, цепочки и серьги, считая, что таким образом подчеркивают свою индивидуальность. Они заблуждаются. Поступая таким образом, они вызывают негативное отношение к себе у большинства окружающих.

Колец должно быть максимум два, скажем, кольцо-печатка и обручальное. Заколки и булавки для галстука время от времени входят в моду. Носите их только тогда, когда они модны, а не потому, что они доказали свою эффективность, предохраняя ваш галстук от попадания в суп.

Медальоны, золотые цепочки, деревянные амулеты и прочие подобные вещи носят только в неофициальной обстановке. Никогда не надевайте их, если идете на работу или деловую встречу.

Часы. Если ваши часы сделаны из пластика, резины или усыпаны искусственными бриллиантами, если они ярче галстука, издают громкие сигналы или представляют собой такое сложное устройство, что вы с трудом можете определить по ним время, они только вредят вашему имиджу.

Независимо от того, сколько вы за них готовы заплатить, пусть часы будут просто часами. Циферблат со стрелками выглядит более элегантно в сочетании с простым кожаным или «под крокодила» ремешком или металлическим браслетом, если только не цепляется все время за манжеты.

Выбирайте модель с плоским стеклом. Приподнятой или выпуклое стекло быстро покрывается сетью царапин, а это затрудняет определение времени и выглядит непривлекательно. Заменить стекло непросто.

Избегайте больших участков сплошного черного цвета на циферблате или ремешке — это всегда выглядит дешево, независимо от того, сколько в действительности стоят часы. Выберите часы, которые будут хорошо выглядеть и на службе, и на отдыхе.

Ручки. Наверняка вы могли бы сказать, какой ручкой пользуется каждый из ближайших коллег на совещаниях. Мужчины обычно более разборчивы, чем женщины, в отношении ручек и карандашей и замечают, какие пишущие предметы используют окружающие.

Одноразовыми ручками можно писать, только работая за столом в своем кабинете или дома. На совещаниях с клиентами или заказчиками руководителям следует пользоваться качественными шариковыми или перьевыми ручками.

Подписывайте все письма перьевой ручкой, чтобы подчеркнуть, что вы находите время внимательно прочитать свою корреспонденцию и точно оцениваете то, что подписываете. Хотя перьевые ручки способны привести в бешенство тех из вас, кто пишет быстро, они демонстрируют взвешенность решений и профессионализм — именно те качества, на которые вы всегда хотели бы обратить внимание, находясь в обществе коллег по бизнесу.

В наш век компьютеров и электронной почты клиенты и заказчики с удовольствием получают письма, начало и конец которых написаны от руки.

Портфели и «дипломаты». Портфель сразу ясно дает понять, что вы собой представляете: положение, статус, внешний вид. Это следует учитывать каждому мужчине, достигшему успеха на профессиональном поприще. Если вы берете работу домой или ваша работа связана с разъездами, вам, несомненно, нужно что-нибудь довольно вместительное.

Но соблюдайте меру — не перегружайте портфель только ради того, чтобы произвести впечатление или из-за неорганизованности (согласитесь, многие «ленивые» просто ничего не вынимают из портфелей).

Мужчины годами перегружают руки и плечи излишне тяжелыми портфелями, в результате одно плечо становится ниже другого (что требует обязательной коррекции с помощью костюма). Если необходимо, пусть у вас будет два портфеля: один вместительный саквояж для уик-эндов и деловых поездок и «дипломат» или портфель для ежедневного пользования.

Большинству мужчин требуется не бросающийся в глаза «дипломат» (атташе-кейс), в котором помещается все необходимое:

несколько скоросшивателей, газета, ежедневник, пишущие принадлежности, пустой полиэтиленовый пакет и т.д. Некоторые модели для большей универсальности при использовании снабжены красивыми собирающимися ручками.

Независимо от стиля покупайте портфель или «дипломат» с ручкой, за которую его удобно нести. Бывают слишком тонкие ручки, врезающиеся в руку и быстро приходящие в негодность.

Сегодня «дипломаты» делают из разнообразных пластмасс, декоративных тканей и металла, но единственным материалом, соответствующим положению преуспевающего человека, по-прежнему является темная кожа: черная, темно-синяя, цвета черепахи, красного дерева, бургундского вина или антрацита.

Тонкие кожаные папки предназначены только для того, чтобы проследовать на деловую встречу, не выходя из здания, а за его пределами — чтобы подчеркнуть свою незначительность: «Я всего лишь делаю заметки». Однако если вы выступаете как член деловой команды, отсутствие портфеля на встрече указывает на статус руководителя.

Старомодные портфели с двумя ручками лучше оставить «расеянными профессорам» — тем, кто вынужден носить с собой всю свою «жизнь».

У молодых людей, предпочитающих простоту, легкость и практичность, часто можно увидеть перекинутые через плечо рюкзаки и сумки. Если вышесказанное относится и к вам, пользуйтесь ими, только если идете в офис или из офиса, и никогда не берите с собой на важную деловую встречу.

Глава 3. Банкеты и приемы

3.1. Банкеты

3.2. Неофициальные встречи с деловыми партнерами

3.3. Домашние приемы

3.4. В ресторане

Банкет за столом с полным обслуживанием — это вид банкета, когда все участники торжества сидят за красиво сервированным столом, на который не ставят закусок, блюд и напитков, а их подачу осуществляют официанты в обнос. Перед началом банкета официанты перед каждым гостем раскладывают хлеб на пирожковые тарелки.

Банкет за столом с полным обслуживанием официантами проводят по поводу официальных визитов должностных лиц, иностранных представителей и делегаций, в период проведения международных симпозиумов, конференций, выставок и т.д.

Меню, время и очередность подачи отдельных блюд, график перерывов в ходе обслуживания для выступлений или поздравлений, схему размещения гостей согласовывают с заказчиком банкета заранее.

Меню банкета за столом с полным обслуживанием должно:

- включать закуски, блюда и напитки, разнообразные по видам продуктов (рыба, птица, дичь, мясо, овощи и др.) и по способам их тепловой обработки;
- содержать фирменные блюда и блюда банкетного изготовления;
- учитывать национальные вкусы и особенности питания участников банкета;
- иметь не очень большой ассортимент блюд и закусок, особенно на официальном банкете, так как продолжительность его ограничена (50–60 мин).

На банкете за столом с полным обслуживанием в меню рекомендуется включать следующее количество закусок, блюд и напитков: 4–6 наименований холодных и 1–2 наименования горячих закусок, 1–2 наименования супов (только в обед по желанию заказчика), 1–3 наименования вторых горячих блюд, 1–2 наименования сладких блюд, фрукты (200–250 г на каждого участника), фруктовую и минеральную воду (250–500 г на каждого участника), соки — 100–150 г на каждого участника.

Если банкет проводится в ресторане, то заказчик может заранее согласовать с его администрацией, из каких напитков пода-

вать аперитив, наличие цветов, музыки, места для танцев, флажков, микрофона, кувертные карточки, план расстановки столов, схемы размещения гостей в зале при различной конфигурации столов и количестве участников банкета.

Например, для банкета с полным обслуживанием можно выбрать стол прямоугольной формы с двухсторонним размещением его участников (в количестве 16 человек) по 8 человек с каждой стороны.

Норма длины стола на одного участника банкета за столом с полным обслуживанием — 0,8–1,0 м, ширина столов — 1,2–1,5 м. При организации банкета могут быть использованы квадратные или прямоугольные обычные обеденные столы высотой 740–750 мм.

Стулья или кресла расставляют у столов так, чтобы половина сидения каждого стула или кресла находилась под столом. Стулья и кресла должны иметь спинки высотой не более 900–1000 мм.

Сервировочные столы представляют собой передвижную тележку на колесах и предназначены для транспортирования блюд к обеденным столам. Столы могут иметь системы электроподогрева или охлаждения блюд и напитков. Высота столов 650–720 мм.

В соответствии с нормативными данными для банкета с полным обслуживанием на 16 человек участников требуется четыре официанта для подачи блюд — по два с каждой стороны и два официанта для розлива напитков и замены и уборки использованной посуды — по одному с каждой стороны стола. Общий стол делят на секторы обслуживания через каждые 8–10 человек, сидящих по обе стороны стола (по 4–5 человек с каждой стороны).

Сервировка стола должна быть эстетичной, гармонировать с интерьером зала, учитывать национальные вкусы и особенности, тематическую направленность торжества и др. Последовательность сервировки: накрытие стола скатертями, сервировка тарелками, сервировка приборами, сервировка стеклянной или хрустальной посудой, раскладывание салфеток, расстановка приборов для специй, ваз с цветами. Абсолютно исправная, без изъянов, чистая столовая посуда и приборы должны быть протерты полотенцем и отполированы до блеска полотняным полотенцем.

Банкет за столом с частичным обслуживанием

Банкет за столом с частичным обслуживанием обычно проводят по поводу семейных торжеств, юбилеев, товарищеских встреч и свадеб. Гости размещаются за столом, как правило, произвольно, при этом для почетных гостей и устроителя банкета места предусматривают в центре стола.

Банкетный стол сервируют строго по меню столовыми тарелками, приборами, стеклом и хрусталем, а за 30–40 мин до прихода гостей ставят на стол холодные закуски и блюда, напитки и вазы с фруктами, цветы. Приборы со специями расставляют в том же порядке, как и при сервировке банкетного стола с полным обслуживанием. В меню банкета обычно входит большой ассортимент холодных блюд, закусок и различных напитков.

Обслуживание при данном виде банкета производят частично официанты, частично сами участники банкета.

В первую очередь официанты обслуживают женщин, пожилых людей и почетных гостей. Они предлагают им напитки, холодные закуски и холодные блюда, особенно находящиеся в больших и тяжелых блюдах и салатниках. Официанты берут со стола напитки, холодные закуски и блюда и подают их этим гостям, соблюдая очередность подачи холодных закусок и блюд.

Горячие закуски и блюда, десерт и горячие напитки подают всем гостям, как правило, официанты.

Если банкет проводится в обеденное время, в меню добавляют первое блюдо (суп).

Банкетный стол разбивается на сектора, и закуски, блюда в салатниках, блюдах, лотках и т.д. подают на каждый сектор отдельно.

Обычно на каждые 3–3,5 м длины стола (что соответствует 4–5 сидящим за столом с каждой стороны) расставляют все холодные блюда, закуски и напитки, указанные в меню. Если стол длиннее и количество участников больше, то на каждые следующие 3–3,5 м стола количество закусок, блюд и напитков повторяется. Это позволит каждому участнику банкета легко положить на тарелку любую закуску без помощи официанта. Норма длины стола на одного участника банкета 0,6–0,7 м.

Для данного вида банкета рекомендуется следующее примерное количество наименований закусок, блюд и напитков: холодных закусок — 8–10, горячих закусок — 1–2, супов — 1 (в обед и по желанию заказчика), вторых горячих блюд — 1–2, сладких блюд — 1, фруктов — 200–250 г на каждого гостя, вода (минеральная и фруктовая) — 250–500 г, соки — 100–150 г на каждого гостя.

Закуски и блюда в посуде на ножках или с высокими бортами (вазы, салатницы) расставляют ближе к центру стола, а с низкими бортами (блюда, лотки) — ближе к предметам сервировки, чередуя при этом закуски из рыбы, мяса и птицы.

Посуду с закусками и блюдами расставляют в один или два ряда в зависимости от ширины стола, количества закусок и размера посуды. Дно посуды с закусочной перед расстановкой на столе тщательно протирают полотенцем.

Масло сливочное ставят на стол рядом с икрой, соусы — рядом с блюдами, для которых они предназначены.

Вазы с фруктами и цветами устанавливают по оси стола, а в пространстве между ними (по центру) расставляют напитки.

Бутылки с напитками ставят этикеткой к сидящим за столом гостям. Бутылки, которые откупоривают при помощи штопора, по согласованию с заказчиком могут быть откупорены заранее.

Бутылки, закрытые кронпробками (минеральная вода, пиво и т.д.), откупоривают и протирают горлышко за 3–5 мин до приглашения гостей к столу.

Напитки (как и закуски) расставляют по всей длине стола, чтобы каждый сидящий за столом мог свободно достать любой из них и налить в рюмку. Фирменные напитки, соки, квас ставят на стол в кувшинах обязательно с крышкой.

После напитков раскладывают на пирожковые тарелки каждого участника банкета хлеб (пшеничный и ржаной).

После подготовки стола участников банкета приглашают в банкетный зал.

В ходе проведения банкета с частичным обслуживанием официанты оказывают помощь в розливе напитков (особенно женщинам и пожилым людям), в раскладывании закусок и блюд, поддерживают порядок на столе, убирают пустые блюда, вазы, бутылки,

использованную посуду и приборы, подают горячие закуски и вторые горячие блюда, подготавливают стол для подачи десерта и подают его, подают горячие напитки, провожают гостей.

Банкет за столом с частичным обслуживанием продолжается 1,5–2 ч. Новогодние и свадебные банкеты длятся значительно дольше.

«Шведский стол»

Разновидностью обеда является обед-буфет, который называют еще «шведский стол». Буфетный обед проводится в те же часы, что и обед. Его проведение значительно проще, поскольку не связано с размещением гостей за столом, организация его менее сложна.

Стол сервируют в виде буфетной стойки «по-шведски», устанавливают его посередине зала или у стены и накрывают широкой скатертью, свешивающейся почти до пола.

На середину стола ставят холодные закуски, холодные соусы, хлеб, различные салаты, печенье, кондитерские изделия, прохладительные напитки, соки, минеральную воду. По краям стола рядами или треугольниками ставят рюмки, бокалы. Закусочные тарелки ставят стопками, ножи и вилки помещают в декоративную посуду или раскладывают рисунком на столе. Салфетки кладут группами в нескольких местах. Цветы с длинными стеблями ставят в высокие вазы.

Участники буфетного обеда не сидят за общим столом, а подходят к нему, берут левой рукой салфетку, на которую ставят тарелку с предварительно положенными на нее ножом и вилкой, затем накладывают в нее кушанье. Правой рукой берут бокал с вином, соком или другим напитком, затем отходят от стола и рассаживаются за маленькими столиками или на диванах, в креслах, стараясь сесть с теми людьми, с кем необходимо поговорить. Устроители стола подготавливают столики рядом с сидящими, чтобы гости могли поставить на них тарелку или бокал с напитком.

Вина, коктейли и другие спиртные напитки располагают на буфетных стойках и столах, за которыми стоят официанты.

В другом варианте «шведский стол» занимает третью часть или половину зала, а в остальной части недалеко от него расставляют обеденные столы.

«Шведский стол» предусматривает частичное самообслуживание: выбор блюд, напитков и доставку их к обеденному столу. По типу «шведского стола» организуют завтрак и обед, организация ужина по типу «шведского стола» допускается при обслуживании участников конгрессов, конференций, симпозиумов и др.

К завтраку обеденные столы сервируют пирожковыми тарелками, закусочными приборами (нож, вилка), чайным и ложками, фужерами. На стол ставят воду со льдом в кувшинах, специи, бумажные и полотняные салфетки, вазы с цветами. К обеду столы дополнительно сервируют столовыми приборами (нож, вилка, ложка).

На «шведский стол» с краю рядом с различными изделиями и напитками официанты ставят: 1–2 стопки закусочных тарелок для закусок (по 8–10 шт.); стопку глубоких емкостью 300 см³ тарелок и группу бульонных чашек для супов; 1–2 стопки мелких столовых тарелок (по 8–10 шт.) для вторых горячих блюд; 1 стопку десертных (пирожковых) тарелок (8–10 шт.) для кондитерских изделий и булочек; 1–2 стопки (по 6 шт.) розеток для варенья, меда, выставленных в вазах; группу чашек с блюдцами (10–15 шт.) для чая, а также раскладывают веером чайные ложки.

На все блюда с различными кушаньями официанты кладут соответствующие приборы для перекладки: вилки, ложки, лопатки, щипцы.

Хлеб должен быть разложен кусочками массой 20 г (пшеничный) и 30 г (ржаной). Национальные лепешки (лаваш, чурек, калач и др.) на «шведский стол» порционируют или готовят небольшой величины массой не более 100 г.

Закуски, блюда и изделия расставляют на «шведском» столе в следующем порядке: соки, прохладительные напитки, вина, молочные продукты, масло, салаты и винегреты, холодные блюда из рыбы, мяса, птицы, первые и вторые блюда.

Для десерта, кондитерских изделий, горячих напитков организуют отдельный стол, на котором устанавливают самовар, кофе-

варку, чашки, десертные тарелки, выкладывают мучные и кондитерские изделия, ставят сахар, варенье, мед и т.д.

Приглашенный подходит к «шведскому столу», берет из стопки закусочных тарелок, стоящей рядом с закусками, тарелку и кладет в нее выбранные на свой вкус закуски, после чего садится за сервированный (как сказано выше) обеденный стол.

Затем снова подходит к другой секции «шведского стола» и выбирает себе следующие блюда, например горячую закуску или суп и т.д. Заканчивается завтрак или обед обычно горячим напитком — чаем, кофе.

Иногда по просьбе участников, с учетом их возраста и других причин официанты обслуживают их за столом.

Банкет-фуршет

Проводится в промежутке времени между 17 и 20 часами. Название «банкет-фуршет» в переводе с французского означает «на вилку», и действительно, вилка — основной прибор на банкете-фуршете.

Обычно банкет-фуршет проводят в тех случаях, когда за 1–1,5 часа необходимо принять большое количество гостей. Это может быть официальный прием, юбилей, семейное торжество или другое праздничное мероприятие: театральные премьеры, подписания протоколов и т. п. На банкете гостям предоставляется свободный выбор места в зале.

Гости сами выбирают блюда и напитки, расставленные на столе, едят и пьют стоя за фуршетным столом или около него. В любое время они могут уйти с банкета, не дожидаясь его окончания и не прощаясь с хозяевами.

Столы для банкета устанавливают в зале в виде прямоугольника или в виде букв П, Т, Ш, таким образом, чтобы расстояние между столами и от столов до стен зала было не менее 1,5 м для свободного передвижения гостей. Высота фуршетного стола — 900–1000 мм, ширина — 1200–1500 мм. Очень удобны разборные фуршетные столы со съемной столешницей и откидными ножками. Фуршетный стол обычно делят на сектора обслуживания через каждые 2–2,5 м с каждой стороны стола. Норма длины стола на од-

ного участника банкета-фуршет — 0,15–0,2 м. Один официант обслуживает 20–25 гостей.

По углам зала или у стен располагают небольшие круглые или квадратные столы, накрытые скатертями, на которые ставят сигареты, пепельницы, спички и цветы в высоких вазах, бумажные салфетки, а в процессе обслуживания — подносы для сбора использованной посуды и приборов. Кроме того, устанавливают подсобные столы для резерва посуды, приборов и салфеток.

Меню банкета-фуршет состоит в основном из закусок, ассортимент которых значительно шире, чем меню других банкетов. Иногда в меню включают вторые горячие блюда, например седло барашка, поросенок или индейка, жареные целиком, и др., которые подают как горячую закуску, так как мясо предварительно нарезают небольшими ломтиками и снова придают форму тушки. Едят это блюдо, используя закусочную тарелку и закусочные приборы, стоя.

Все закуски готовят (нарезают) небольшими порциями, чтобы их было удобно есть стоя с помощью одной вилки.

В меню банкета-фуршет рекомендуется следующее примерное количество наименований закусок, блюд и напитков: холодные закуски — 12–16, горячие закуски — 1–3, вторые горячие блюда — 1, фрукты — 200–250 г на каждого участника, вода (фруктовая и минеральная) — 250–500 г, соки — 100–150 г.

Сервировку фуршетного стола начинают с накрытия его банкетными скатертями таким образом, чтобы концы их со всех сторон свисали одинаково, не доставая до пола 5–10 см. Углы каждой скатерти подвертывают с торцовых сторон внутрь, скрепляют концы с боковыми сторонами, образуя прямой угол.

При накрытии столов для банкета-фуршета часто применяют так называемые «юбки» — ткань, которая покрывает столы от столешницы до пола, не доставая его на расстоянии 5–10 см. Вздернутую в верхней части на шнурок «юбку» прикрепляют к основной белой скатерти, прикрывающей поверхность стола, нитками по углам и через каждые 30–50 см вокруг всей столешницы.

При отсутствии специальных банкетных полотен необходимой длины или ширины столы накрывают несколькими скатертями,

полотнами меньшего размера «в нахлестку», причем сначала застилают сторону стола, противоположную от главного входа в зал или основному проходу, так кромка верхней скатерти менее заметна.

Сервировать фуршетный стол можно двумя вариантами: односторонняя и двусторонняя сервировка. При первом варианте стол сервируют только с одной стороны, используя его обычно для почетных гостей и устроителя банкета. Этот стол устанавливают перпендикулярно к основному столу на расстоянии 1–1,5 м или одной стороной к стене. Двустороннюю сервировку осуществляют с двух сторон стола.

Накрытый скатертью фуршетный стол сначала сервируют стеклом (хрусталем): фужерами, стопками, лафитными, рейнвейными и водочными рюмками. Как правило, часть этой посуды держат на подсобных столах официантов и выставляют ее в процессе обслуживания по мере необходимости.

Двусторонняя сервировка фуршетного стола наиболее целесообразна. Расстановку стекла (хрусталя) при этом производят одним из следующих четырех способов: «в два ряда», «группами», «елочкой» и «змейкой».

Сервировку «в два ряда» начинают с расстановки фужеров. На концах стола на расстоянии 15–20 см от торца по его центру ставят треугольником фужеры по 9–11–17–21 шт. При длине стола свыше 7 м фужеры ставят также и в середине стола двумя симметричными треугольниками по 7–9 шт. на расстоянии 25–30 см один от другого. В пространстве между ними ставят бутылки с минеральными и фруктовыми водами.

Рюмки расставляют вдоль по центру стола двумя рядами, расстояние между которыми 20–25 см, а между рюмками — 1,5–2 см. Расставляют рюмки сначала малого размера и емкости (водочные), затем среднего размера и емкости (лафитные) и большего размера (рейнвейные) и т.д.

Чередование рюмок в обоих рядах должно быть одинаковым, а ряды симметричными. Поэтому вначале ставят один ряд рюмок, а по нему выравнивают второй.

Кувшины с соками по 1–2 шт. ставят с торцов стола перед фужерами, а стаканы для соков располагают группами возле кувшинов.

Сервировку стола «группами» начинают с расстановки группы фужеров по краям стола, затем под углом 30–45° к оси стола расставляют параллельно друг другу группы рюмок (водочных, рейнвейных, лафитных) на расстоянии 50–60 см между группами. При длине стола более 7 м в центре стола дополнительно устанавливают группу фужеров.

При сервировке «змейкой» фужеры и рюмки расставляют вдоль всего стола, соблюдая общий принцип — более высокие предметы (фужеры) располагают в центре стола, низкие — ближе к краю.

При сервировке стеклом (хрусталем) «елочкой» по продольной оси стола на расстоянии 60–80 см в центре ставят фужеры по 4–6 шт., затем под углом 45° с той и другой стороны к краю стола ставят треугольниками по 3 шт. рейнвейные, лафитные и водочные рюмки. Если длина стола более 7 м, то до его середины направление рюмок под углом 45° делают с одной стороны стола, а на другой половине в обратном направлении.

Для сервировки фуршетного стола используют закусочные и десертные тарелки. Количество тарелок для банкета берется с таким расчетом, чтобы на каждого гостя приходилось по 1,5–2 шт. закусочных и 0,3–0,5 шт. десертных тарелок.

Закусочные тарелки ставят вдоль стола по обеим его сторонам стопками по 6–10 шт. на расстоянии 2 см от края стола, при этом расстояние между стопками тарелок, стоящими у торцов стола, и торцом стола должно составлять 1,5–2 м.

Десертные тарелки ставят чуть правее перед закусочными стопками по 3–4 шт. ближе к рюмкам.

При расстановке закусочных и десертных тарелок необходимо, чтобы эмблемы ресторана на тарелке были строго с противоположной к гостю стороны.

Далее фуршетный стол сервируют приборами — закусочными ножами и вилками, фруктовыми приборами, количество которых на одного человека определяют из расчета: вилки закусочные — 1,5–2 шт., ножи закусочные — 0,5–1 шт., ножи десертные (фруктовые) — 0,3–0,5 шт.

Фуршетный стол можно сервировать закусочными приборами двумя способами. При первом способе вилки в соответствии

с количеством закусовых тарелок в стопке (6–8 шт.) кладут на ребро слева от каждой стопки тарелок острием к ним, а ножи закусовые (3–4 шт.) — справа от стопки тарелок.

При втором способе вилки закусовые кладут на ребро правее закусовых ножей, острием к стопке тарелок.

Наиболее широко применяется первый способ сервировки банкета-фуршет.

Количество фруктовых ножей и вилок равно числу десертных тарелок (3–4 шт.). Размещаются они перед десертными тарелками (перед стопкой десертных тарелок). Расстояние между краем тарелок и первым ножом и вилок должно быть 1,5–2,0 см.

Перечницы и солонки (предпочтительней открытого типа) ставят непосредственно на стол за тарелками с хлебом. В каждую перечницу и солонку кладут ложечки для специй ручкой вправо.

При обслуживании приемов и банкетов по типу фуршет (и коктейль) используют пластиковые шпажки, пластиковые вилочки для подачи мелких закусок, бутербродов-канапе, сосисок.

Полотняные салфетки, сложенные вчетверо, а затем пополам (в количестве 30% числа гостей), раскладывают по 3–4 шт. за каждой стопкой закусовых тарелок.

После сервировки фуршетного стола посудой и приборами на стол по центру ставят вазы с фруктами, чередуя их с вазами с цветами.

Затем на стол ставят бутылки с напитками, которые откупоривают за 5–10 мин до начала банкета. Емкости с напитками располагают рядом с посудой, из которой их пьют. Например, кувшин с соками и водой ставят рядом с бокалами и фужерами.

Бутылки с другими напитками не должны загораживать рюмки и их ставят между рядами или группами рюмок так, чтобы этикетки были поочередно обращены к сторонам стола.

Затем на стол ставят закуски, соусы к ним и хлеб, соблюдая при этом *правила*:

- первыми ставят закуски, которые не теряют свежесть и внешний вид быстро (копченая колбаса, семга, грибы), затем закуски, сравнительно быстро их теряющие, в последнюю

очередь ставят такие закуски, как заливные из мяса и рыбы, сыр, сливочное масло и др.;

- высокие блюда ставят ближе к центру, средние — в середине, а низкие — ближе к краю стола, оставляя при этом вдоль всей длины стола свободное поле шириной 20 см, чтобы гости могли поставить свои тарелки с закуской;
- закуски расставляют, чередуя их по видам продуктов (рыбные, мясные, из птицы, овощные, грибные, и т.д.), а так же по цвету;
- соусники с соусами или другими приправами ставят рядом с блюдами, для которых они предназначены;
- к каждой закуске кладут соответствующий прибор для раскладывания (вилки, ложки, лопатки);
- хлеб пшеничный и ржаной ставят в хлебницах или на закусочных тарелках слева (на уровне стопок закусочных тарелок) от стопок тарелок.

После подготовки стола к приему гостей часть официантов накрывает большие круглые подносы салфетками, подвертывая свисающие края салфетки вовнутрь, расставляет на них стопки закусочных тарелок (по 6–8 шт. в стопке), столько же вилок, пирожковую тарелку с хлебом и блюдо с закуской (предпочтительнее с рыбной) и ставят их на подсобный стол, затем официанты встают возле своих столов и ожидают гостей.

Другие официанты на подготовленные таким же образом подносы расставляют рюмки, стопки и бокалы с напитками и так же ожидает гостей, поставив поднос с напитками на подсобный стол. На каждых двух официантов, обслуживающих гостей блюдами в обнос, дополнительно предусматривается по одному официанту для розлива напитков.

К фуршетному столу (столам) гостей приглашает метрдотель.

Гостей, которые не смогли сразу подойти к столу и стоят в стороне, обслуживают официанты, которые берут подносы с закуской и напитками и обслуживают этих гостей в обнос. На освободившийся поднос каждый официант собирает использованную посуду.

Через 20–30 мин официанты (по указанию метрдотеля) подают горячие закуски и обслуживают ими всех гостей в обнос.

При этом в первую очередь обслуживаются столы, которые более удалены от входа.

Если горячие закуски подают приготовленными в кокотницах (грибы, запеченные в сметанном соусе, петушинные гребешки в соусе и др.), то официанты расставляют кокотницы папильотками (бумажные трубочки с разрезанным и красиво завернутым концом) в сторону гостей, раскладывают веером чайные ложки, ручки которых должны выступать за край подноса, и ставят тарелку с мелко нарезанными кусочками хлеба (4 x 5 см).

Горячие закуски (люля-кебаб, фрикадельки, сосиски-малютки и др.) укладывают на подогретые мельхиоровые овальные блюда и устанавливают на поднос, покрытый салфеткой. Рядом с блюдом ставят пирожковую тарелку с хлебом и стопку со шпажками (ручками вверх), часть шпажек официант вкалывает в кусочки закуски.

Для удобства гостей рядом с закуской на поднос может быть поставлена стопка пирожковых тарелок (6–8 шт.). Если горячую закуску подают с соусом, то на накрытый салфеткой поднос ставят соусник на пирожковой тарелке с чайной ложкой.

После раздачи горячей закуски официант собирает на поднос использованную посуду.

После горячих закусок и блюд гостям также в обнос подают десерт (мороженое, кремы, желе, мусс и др.) в креманках, которые ставят на накрытый салфеткой поднос, а рядом с ними кладут веером десертные или чайные ложки.

Шампанское разливают в подсобном помещении в бокалы, наполняя их на 2/3 объема. Бокалы с шампанским официант ставит на накрытый салфеткой поднос и, взяв его в левую руку, предлагает гостям.

Заканчивается банкет подачей кофе в обнос, тремя способами.

Первый: на накрытый салфеткой поднос ставят кофейные чашки с блюдцами, стаканчик с кофейными ложками (ручками вверх), у бортика подноса ставят сахарницу с сахаром и щипцами.

Второй: на накрытый салфеткой поднос ставят два кофейника с кофе (с сахаром и без сахара) со стороны, ближней к официанту, ручками вправо от официанта. На остальной части подноса

расставляют кофейные чашки, а у бортика подноса ставят стопку кофейных блюдце и стаканчик с кофейными ложками (ручками вверх). При этом способе подачи официант подходит к гостю и предлагает кофе. Держа поднос в левой руке, он берет правой рукой чашку, ставит ее на верхнее в стопке блюдце, затем берет за ручку кофейник, наливает кофе в чашку на 2/3 объема, ставит кофейник на место и предлагает гостю или сам правой рукой берет чашку с блюдцем и передает ее гостю.

Третий: кофе гостям предлагают два официанта. Один официант держит на левой руке малый поднос с двумя кофейниками с кофе (с сахаром и без сахара). Второй официант держит на левой руке (придерживая правой) поднос, накрытый салфеткой, на котором расставлены кофейные чашки с блюдцами и стопки кофейных ложек.

Предлагая гостям кофе, первый официант правой рукой берет кофейник и наливает в крайнюю чашку кофе. Другой официант с чашками должен при этом находиться немного впереди официанта с кофе.

Если к кофе предусмотрен коньяк, то им обносят гостей одним из этих трех способов, но вместо кофейных чашек на поднос ставят коньячные рюмки, вместо кофейников — бутылки с коньяком.

Чтобы быстрее обслужить гостей напитками, в зале иногда организуют барные буфеты (стойки) с обслуживающим барменом. Для этого у одной из стен или в углу зала устанавливают барную стойку (на расстоянии 1–1,5 м от стены) и накрывают ее скатертью, свисающей с трех сторон почти до пола. Длина стойки — 200–400 см, ширина — 100–120 см, высота — 120 см.

На барной стойке на накрытых салфетками подносах расставляют конические стаканы, бокалы и рюмки в количестве 50% от численности гостей. В центре стойки размещают охлажденные напитки в бутылках, кувшинах, пищевой лед в термосах. За 10–15 мин до начала банкета бармен заполняет четвертую часть посуды напитками.

Иногда применяется комбинированная форма обслуживания гостей, сидящих за столами в зале, с общего стола, сервированного

блюдами, закусками и десертами. Такая форма обслуживания позволяет экономить время, необходимое для сервировки столов, и уменьшить численность обслуживающего персонала.

При комбинированной форме обслуживания в центре стола ставят кондитерские изделия, пирожные, печенье, десертные блюда, фрукты. За ними устанавливают поочередно в направлении центра стола к его краям блюда с нарезанными продуктами — мясом птицы, дичи, сыром. Ближе к краям стола размещают рыбные блюда и салаты из свежих овощей.

На отдельных столах устанавливают некоторые художественно оформленные блюда и закуски.

К их числу можно отнести омары, лангусты, икру осетровую и лососевую, телячью корейку, рыбу, птицу и дичь, жареные целиком, нарезанные и подготовленные к потреблению с сохранением первоначальной формы тушки. Ближе к краям столов ставят закусовые коктейли, заливные блюда, копчености, паштеты, всевозможные острые закуски, хлеб и масло.

Нередко в процессе организации банкетов-фуршетов поблизости от сервированных столов устраивают привлекающие внимание стилизованные прилавки в виде, например, крестьянской телеги, на которую ставят блюдо с молочными поросятами, жареными целиком. Такой прилавок можно использовать и для выкладки других продуктов либо закусок: сыра, рыбной гастрономии, колбасных и ветчинных изделия, жареных цыплят, а также свежих фруктов. Все эти продукты должны быть нарезаны и подготовлены для потребления.

Столы, сервированные для банкета-фуршет, должны гармонизировать с окружающей обстановкой, при их установке следует учитывать расположение осветительной арматуры в зале с тем, чтобы обеспечить равномерное освещение всех столов, рекомендуется при установке столов принимать во внимание рисунок паркета, размещение колонн в зале, нельзя устанавливать столы в непосредственной близости от батарей отопления, камина и других источников тепла, а так же под прямыми лучами солнца, так как это способствует таянию заливных и потере товарного вида и внешней привлекательности других блюд и закусок.

Особенно эти факторы следует учитывать при организации и проведении банкета-фуршет вне ресторанов и специальных банкетных залов.

Банкет-коктейль

Этот вид банкета обычно организуют при обслуживании участников международных симпозиумов, конференций, конгрессов, совещаний и др.

На банкете-коктейле в сравнительно небольшом помещении можно принять большое количество гостей.

Существует два вида банкетов-коктейлей: деловой (продолжительностью 40–50 мин), который организуют в перерывах на совещаниях, конгрессах, конференциях и т.д., а также банкет-коктейль с целью отдыха, проводимый обычно в конце совещаний, иногда на открытом воздухе, продолжительностью до 1,5–2 ч.

Характерные особенности банкета-коктейля:

- все гости пьют и едят стоя;
- банкетные столы не расставляют, в зале у стен или по углам ставят небольшие столы, на которые кладут, сигареты, спички, ставят вазочки с бумажными салфетками и вазочки с цветами;
- тарелки, приборы гостю не подают, вместо вилок гости используют пластиковые и деревянные шпажки или мини-вилочки;
- закуски и напитки официанты предлагают гостям в обнос на подносах;
- на нескольких подсобных столах размещают подносы для сбора использованной посуды.

Кроме зала для обслуживания банкета-коктейля желательно иметь примыкающие к нему подсобное помещение, в котором проводят все подготовительные работы по отпуску напитков и закусок, полученных из буфета и кухни для подачи гостям. В зале ресторана устанавливают ресторанную стойку.

Рекомендуется следующее примерное количество наименований закусок, блюд и напитков для банкета-коктейля холодные

закуски — 8–12, горячие закуски — 1–3, сладкие блюда — 1, фрукты — 200–250 г на каждого участника, вода фруктовая и минеральная — 250–500 г, соки — 100–150 г.

Меню банкета-коктейля состоит из:

- мелкопорционных закусок: из холодных закусок — бутерброды закусочные (канапе) с икрой зернистой осетровых и лососевых рыб, осетриной, семгой (кетой, балыком), ветчиной, колбасой, сыром, тарталетки с паштетом, салатом, волваны и др.;
- из горячих закусок — сосиски, люля-кебаб, котлетки, кусочки рыбы в тесте, кусочки шашлыка и др.; из десерта — пломбир, желе, крем, фрукты, орешки и др.;
- из горячих напитков — кофе, чай;
- из холодных напитков — аперитивы, коньяк, шампанское, коктейли, минеральная и фруктовая вода.

Один официант обслуживает 15–20 гостей. На каждых двух официантов, обслуживающих гостей в обнос закусками, дополнительно требуется по одному официанту для розлива напитков. Официанты при обслуживании гостей работают попарно: один подает напитки, другой закуски. Для сбора использованной посуды выделяют дополнительно одного сборщика на четырех официантов.

Обслуживание участников банкета осуществляется в следующем порядке. Сначала подают аперитив, затем официанты накрывают подносы полотняными салфетками так, чтобы края и углы салфеток с подноса не свисали (подвертывают внутрь между салфеткой и подносом), ставят на поднос круглые фарфоровые блюда с закусочной, рядом — пирожковую тарелку с хлебом и стопку или бокал со шпажками, причем несколько шпажек накалывают на верхние и крайние порции закусок. Хлеб без корок должен быть нарезан ломтиками 4 x 5 или 5 x 5 см и толщиной 0,5–0,6 см. После этого холодные закуски подаются участникам банкета.

Перед подачей горячих закусок на накрытые салфеткой подносы официанты ставят подогретые овальные мельхиоровые блюда с красиво уложенными горячими закусками. Рядом ставят стопку пирожковых тарелок (6–8 шт.), стопку со шпажками и пирожко-

вую тарелку с мелко нарезанным хлебом, которую предварительно застилают резной бумажной или полотняной салфеткой.

Часть шпажек (4–5 шт.) официант вкалывает в верхние порции закусок.

Если подают соусные запеченные блюда в кокотницах и кокильницах, то на их ручки во избежание ожогов должны быть надеты папильотки.

Рядом с закуской ставят стопку с чайными ложками для кокотниц и кокильными вилками для кокильниц.

После этого участникам банкета подают горячие закуски.

Затем подают десерт. На покрытые салфеткой подносы расставляют креманки со сладкими блюдами. Рядом с ними, с противоположной стороны, ставят пирожковую тарелку с чайными ложками, сложенными веером. Тарелку предварительно накрывают бумажной или полотняной салфеткой, сложенной вчетверо.

После десерта подают уложенные в вазы фрукты. Яблоки предварительно очищают от кожицы и семян и нарезают дольками. К фруктам ставят стопку со шпажками, часть из которых вкалывают в дольки фруктов. После разового употребления их убирают.

Кофе, чай подают так же, как и на банкете-фуршет.

К закускам могут быть поданы соки, коктейли, алкогольные напитки, минеральная и фруктовая вода, к десерту (после пломбира) — шампанское, к кофе — коньяк.

Прием типа «Коктейль» организуется и по другим поводам в промежутке времени между 17 и 20 часами. Приход на прием в начале и уход в конце приема принято считать выражением особого уважения к хозяевам. Нормальным считается присутствие на приеме до 1,5 ч (при продолжительности приема 2 ч).

Хозяин и хозяйка в течение банкета стоят у входа, встречая и провожая гостей, представляя вновь прибывших гостям тех, с кем они не знакомы.

При небольшом количестве гостей хозяин и хозяйка, кроме встречи и проводов гостей, могут большую часть времени беседовать с гостями. При отсутствии хозяйки на месте прибывший гость должен найти ее и поздороваться и только после этого общаться с гостями.

Банкет-чай

Банкет-чай организуют в основном по поводу дней рождения, по другим торжественным случаям и датам, в менее официальной обстановке, чем при организации торжественных приемов.

Банкет-чай проводят во второй половине дня, обычно в 16–18 ч. Продолжительность банкета не более 2 ч. Форма одежды — повседневный костюм или платье.

В центре банкетного зала ставят круглый, овальный или прямоугольный стол и стулья или кресла. Вдоль стен — диваны, кресла, а между ними 1–2 небольших столика, накрытых цветными скатертями, для цветов, сигарет, пепельниц и спичек.

Меню банкета-чая отличается от меню других банкетов и состоит из мучных кондитерских изделий (торты, пирожные, сладкие пироги, печенье, кексы, булочки с кремом, хворост, рулеты, ватрушки, пряники и т.д.), шоколадных конфет, шоколада, варенья, джема, конфитюра, меда, сахара, фруктов, молока или сливок и др.

В меню иногда включают 1–2 сладких блюда — желе, мусс, суфле, кремы, кисели, взбитые сливки, салат из апельсинов или мандаринов, пломбир и др.

Для сервировки банкета-чая необходимо иметь широкий ассортимент столового белья, посуды и приборов.

Банкет-чай выглядит значительно торжественнее, когда чай наливают из самовара, который на подносе ставят на краю чайного стола или отдельно на приставной стол, накрытый скатертью. Слева от самовара располагают второй поднос, накрытый салфеткой, с чайными чашками, блюдцами и чайными ложками. На поднос перед самоваром чуть справа ставят чайники.

На накрытый цветной скатертью чайный стол против каждого места гостя ставят десертную тарелку по общим правилам сервировки, справа и слева от нее раскладывают десертные ножи и вилки.

В особо торжественных случаях перед десертными тарелками иногда ставят бокалы для шампанского. Так как к банкету-чаю минеральную и фруктовую воду подавать не принято, чайный стол фужерами не сервируют.

На десертной тарелке раскладывают полотняные салфетки, а за 30–40 мин до начала банкета на столе расставляют сладкие блюда и мучные кондитерские изделия, причем торт или сладкий пирог заранее нарезают на порционные куски полностью (частичная нарезка на порции не допускается).

Ко всем сладким блюдам (кроме конфет в обертке) официанты подают специальные приборы для раскладывания (лопатки, щипцы, вилки и др.). У каждой вазы с вареньем, джемом, конфитюром или медом ставят розетки стопками по 5–6 шт.

На банкете-чае официанты вначале предлагают сладкие блюда, затем подают чай с мучными кондитерскими изделиями в конце — фрукты, орехи, конфеты.

Чашку чая подносят гостю справа (правой рукой) и ставят ее перед ним правее десертного ножа ручкой влево от гостя.

При подаче сладкого блюда, если оно предусмотрено, дополнительно перед каждым гостем вначале ставят пирожковую тарелку, накрытую резной бумажной салфеткой, с десертной ложкой, повернутой ручкой вправо от гостя. На тарелку — креманку со сладким блюдом (кисель, желе, муссы, фруктово-ягодные салаты, мороженое и др.), затем официант убирает использованную посуду, оставляя десертные тарелки и приборы для мучных изделий и фруктов.

При повторной подаче чая официант предлагает его в другой чашке с блюдцем, убирая (слева от гостя) использованную чашку и ставя справа правой рукой новую чашку.

По желанию в меню банкета-чая включают кофе. В этом случае на поднос с чайными чашками на подсобном столе ставят и кофейные чашки с блюдцами и кофейными ложками, а рядом с заварочными чайниками ставят кофейник с горячим кофе.

Комбинированный банкет

Комбинированный банкет обычно состоит из двух-трех банкетов, например из банкета-фуршет и банкета за столом с полным обслуживанием.

Для проведения комбинированного банкета, состоящего из банкета-фуршет и банкета за столом с полным обслуживанием, готовят два смежных зала.

Вначале гостей приглашают в первый зал с накрытым фуршетным столом (или столами), в котором предлагают холодные закуски и напитки.

Через 30–40 мин гостей приглашают в другой зал, подготовленный для банкета за столом с полным обслуживанием, где сидящим за столом гостям в зависимости от времени дня предлагают обед или ужин. Обслуживание начинают с подачи горячих закусок, затем подают суп (если это обед), затем второе горячее блюдо, десерт и кофе или чай. В данном случае стол не сервируют посудой и приборами для холодных закусок.

Горячие закуски можно подать и к фуршетному столу, тогда обслуживание банкета за столом с полным обслуживанием официанты начинают с подачи горячих блюд.

Обслуживание гостей за столом осуществляется официантами так же, как и на банкете за столом с полным обслуживанием.

Иногда организуют банкет за столом с полным или частичным обслуживанием, на котором кофе, а нередко и десерт, подают в другом зале. К кофе предлагают шоколад, торт, пирожные, соответствующие напитки и табачные изделия.

«Фруктовый (пивной) стол»

Для неформальных, дружеских встреч можно использовать и такие виды приемов, как «Фруктовый стол» и «Пивной стол».

Сервировка «фруктового стола» упрощается уже тем, что сами по себе яркие, красиво уложенные в вазы фрукты являются отличным украшением стола. Красиво нарезанные арбузы, дыни, ананасы также служат хорошим дополнением при оформлении стола.

«Фруктовый стол» сервируют, как для коктейля или как для чайного стола. В зависимости от того, какие фрукты предлагаются гостям, стол сервируется соответствующими предметами сервировки.

Для «Пивного стола» пиво подается на стол, не покрытый скатертью. Вместо нее для каждого гостя на стол кладут небольшие однотонные или с неярым орнаментом салфеточки. На них ста-

вят стаканы или бокалы для пива, тарелку, вилку, нож. В центре стола кладут сходные по цветовому оформлению салфетки для вытирания губ.

Стаканы для пива могут быть высокими из толстого цветного или тонкого белого стекла, из керамики, емкостью не более 0,5 л. Дома, на небольшом столе, стаканы должны быть изящнее, меньшими по размеру. Бокалы для пива — цилиндрической формы на низкой ножке, емкостью 250–400 мл.

К пиву могут быть поданы разнообразные закуски: небольшие бутерброды с килькой или шпротами, маслины, нарезанный толстыми продольными ломтиками сыр, слегка подсоленная соломка. В обеденное и вечернее время к пивному столу можно подать и горячие блюда: сосиски или свиные ножки с кислой капуста и горошком, шницель из окорока, язык и др.

Свадебный банкет

При проведении свадебного банкета в ресторане (кафе) согласовываются различные организационные вопросы, в том числе порядок размещения гостей за свадебным столом. Самые почетные места предназначены для жениха и невесты (справа от жениха), места справа от невесты — для отца и матери жениха, слева от жениха — для матери и отца невесты.

Меню должно быть разнообразным, с учетом того, что продолжительность банкета 5–6 ч.

Для проведения свадеб желательно иметь аванзал, в котором организуют встречу и сбор гостей, танцы, и второй, смежный, зал, в котором устанавливают банкетный и чайный столы.

В аванзале расставляют вдоль стен диваны и кресла, небольшие столы, предназначенные для напитков, посуды, подарков и цветов. Во втором зале расставляют банкетный и чайный столы, серванты, стулья и кресла.

Длину банкетного стола определяют из расчета 1,0 м на каждого из молодоженов и 60–80 см на каждого гостя.

В аванзале официанты накрывают столы так, чтобы края скатерти свисали почти до пола. На первый стол ставят несколько

ваз для цветов, заполненных водой на 1/3 объема, и накрывают их салфеткой, 1–2 подноса для сбора использованных бокалов. На второй стол ставят поднос, накрытый салфеткой с подогнутыми внутрь концами, и расставляют на нем бокалы. Рядом с подносом за 10–15 мин до сбора гостей ставят бутылки с виноградным игристым напитком в ведерках-морозилках для охлаждения.

Сервировку стола начинают с мест для жениха и невесты. Она должна отличаться от сервировки всего стола: тарелки подбирают из сервизной посуды, ножи и вилки мельхиоровые, рюмки и фужеры хрустальные, салфетки складываются более красиво.

Сервировка стола для всех участников банкета состоит из расстановки закусочных и пирожковых тарелок для каждого гостя, раскладывания столовых и закусочных приборов (вилки слева от закусочной тарелки, ножи — справа), расстановки фужеров и бокалов, раскладывания салфеток на закусочные тарелки, расстановки приборов со специями, ваз с цветами и фруктами. Перед женихом и невестой цветы ставят в низких вазах или раскладывают в виде дорожки.

За 30–40 мин до начала банкета официанты расставляют на столе холодные закуски, блюда и напитки, соблюдая те же правила их размещения, что и при сервировке стола на банкете с частичным обслуживанием, раскладывают хлеб по пирожковым тарелкам.

Свадебный пирог или торт обычно ставят перед приборами (ножами) невесты до приглашения гостей к столу или после того, как гости съедят горячее блюдо. Для нарезания и раскладывания пирога или торта рядом с ними кладут приборы ручками к невесте.

Гостей встречают в аванзале молодожены или их родители. Молодожены встают у входной двери и встречают каждого гостя, принимают от них поздравления и подарки. Родители или специально выделенный для этой цели официант принимают от молодоженов цветы и подарки и ставят цветы в подготовленные для них вазы, а подарки — на предназначенный для них стол.

В момент встречи гостей принято подавать напитки, поэтому официанты разливают на предназначенном для этой цели столе

виноградный или другой игристый напиток в бокалы на 2/3 объема и предлагают гостям.

Если гостей встречают родители, то новобрачные обычно приезжают ко времени приглашения гостей к столу, т.е. примерно через 30 мин после начала сбора гостей.

Первыми в банкетный зал входят новобрачные и занимают предназначенные для них почетные места.

Напитки можно подавать двумя способами. Первый — официанты разливают напиток в бокалы гостей за несколько минут до приглашения их к столу, второй — официанты на подсобном столе разливают напитки в бокалы до приглашения гостей, ставят их на поднос, накрытый салфеткой, и после размещения гостей подают гостям напитки в обнос. При этом один официант держит поднос и продвигается вдоль стола, а другой берет бокалы и ставит их на стол перед каждым гостем. В этом случае при сервировке стола бокалы для напитков не ставят.

Бокалы для новобрачных и их родителей наполняют после того, как гости сядут за стол.

Официанты раскладывают закуски, заменяют тарелки и приборы, убирают освободившуюся от закусок и напитков посуду. Для обслуживания молодоженов и их родителей выделяют отдельного официанта.

Во время еды аванзал подготавливают для танцев. Через 1,5–2 ч после начала банкета объявляют перерыв на 30–40 мин. В это время гости танцуют, пьют чай за чайным столом.

После перерыва подают очередное блюдо (обычно второе горячее).

Горячие закуски, вторые горячие блюда и десерт подают так же, как и при обслуживании гостей на банкете за столом с частичным обслуживанием. Закуски на свадебном столе могут оставаться до конца банкета.

Заканчивается банкет подачей кофе.

Свадебный банкет можно организовать и в общем зале. Для этого возле банкетного стола ставят отдельный накрытый скатертью стол для подарков. В этом случае родители встречают гостей в вестибюле и провожают их до банкетного стола.

3.2. Неофициальные встречи с деловыми партнерами

Неофициальные встречи с деловыми партнерами дают возможность побеседовать с ними в непринужденной обстановке, упрочить взаимоотношения, лучше узнать клиентов, ближе познакомиться с руководителями и подчиненными. Тем не менее непринужденность не означает, что деловые отношения обязательно должны перерасти в личные или что к таким встречам можно относиться небрежно лишь потому, что они проходят не на работе.

Ваши внешность и манера себя держать — критерии для продвижения по службе как в рабочей обстановке, так и во время неофициального общения с коллегами.

Если вы слишком много выпьете, станете себя вести чересчур шумно и даже грубо или позволите себе небрежность в одежде, будьте уверены, что ваше руководство обязательно сделает неблагоприятные для вашей будущей карьеры выводы.

Если же вы сами босс, то ваша профессиональная репутация должна оставаться незапятнанной вне зависимости от того, в какой обстановке вы находитесь.

Для того чтобы организовывать неофициальную встречу с деловыми партнерами, нужно ясно представлять себе политику, проводимую вашей компанией в отношении расходов на такого рода мероприятия. Если организация поощряет их проведение и возмещит вам понесенные затраты, тогда все пожелания по этому поводу можно сформулировать лишь в двух словах: будьте честны.

Храните все счета и чеки, подтверждающие ваши расходы на представительские и служебные нужды. На их основе составляйте отчеты, где в хронологическом порядке будут перечислены ваши документально подтвержденные издержки. Не допускайте, чтобы эти отчеты у вас подолгу залеживались, лучше всего сдавайте их в бухгалтерию в конце каждого месяца.

Неофициальные встречи в течение рабочего дня

Неофициальные встречи с деловыми партнерами устраиваются не столько для отдыха, сколько для того, чтобы решать связан-

ные с работой проблемы в непринужденной обстановке по таким, например, поводам:

- в знак благодарности за оказанную услугу;
- чтобы отметить только что заключенную сделку;
- чтобы завоевать доверие клиента — как уже пользующегося вашими услугами, так и потенциального;
- чтобы обсудить общие проблемы;
- чтобы ближе познакомиться с партнером;
- чтобы попросить об одолжении;
- чтобы выдвинуть или обсудить возникшие идеи;
- чтобы представить кому-то других людей;
- просто чтобы отдохнуть от официальной служебной обстановки и немного расслабиться.

Кого вы приглашаете

В рабочие дни вы можете позвать на ланч или обед коллегу, клиента, потенциального партнера, занимающего равное с вами положение в другой организации. Если же вы руководитель, никто не запретит вам пригласить любого сотрудника вашей фирмы.

По будням никогда не приглашайте в ресторан представителей своего руководства — ни на ланч, ни на обед. Однако если кто-то из коллег, занимающих более высокое положение, позовет вас одного либо с супругой или подругой на *неофициальную* встречу, тогда обязательно надо организовать ответный прием.

Ниже приведены советы, которые помогут в решении этой деликатной задачи:

- не следует приглашать такого человека лично — это уместно по отношению к сотруднику, занимающему равное с вами положение. Если вы — женщина, пошлите письменное приглашение вашему начальнику и его супруге; если вы — мужчина, попросите написать такое приглашение вашу жену или сами напишите его;
- в том случае, если вы обращаетесь к начальнику по фамилии, вашей жене следует поступать так же.
- если вы и ваша жена обращаетесь к вашему начальнику по фамилии, вы оба должны так же обращаться к его супруге;

- возможно, проще и удобнее принимать своего начальника, если вы пригласите и других гостей. Позовите тех, с кем у него могут быть общие интересы;
- необязательно устраивать прием такого же уровня, как тот, на который вас приглашал ваш руководитель. Так, например, вместо обеда в дорогом ресторане, на который вы были приглашены, можно организовать скромный ответный обед дома;
- если начальник у вас в гостях, делайте все, как обычно; держитесь естественно, как со всяким другим гостем.

Приглашение на ланч

Это наиболее распространенное в деловых кругах приглашение. Некоторые ответственные работники назначают встречи во время ланча каждый день. Для их проведения обычно выбирают такой ресторан, который был бы удобен и для вас, и для того, кого вы пригласили. Надо заранее заказать столик, за которым можно спокойно обсудить ваши проблемы, особенно если они носят деловой характер.

Хотя в настоящее время в большинстве организаций, как правило, часовой перерыв на ланч строго не соблюдается, встречу не следует затягивать дольше чем на полтора, максимум два часа, поскольку это может иметь нежелательные последствия и для вашей организации, и для приглашенного.

Если ваш гость закажет второй коктейль, необязательно следовать его примеру; вместо крепкого напитка вы можете пить безалкогольный напиток. Если же ваш гость продолжит пить, можно вежливо предложить: «Наверное, уже стоит сделать заказ?»

Ланчи, как правило, проходят в неофициальной обстановке. Размечать места для приглашенных во время таких встреч необязательно.

Приглашение на обед

Приглашения деловых партнеров на обед распространены меньше, чем приглашения на ланч, поскольку такие встречи приходятся на нерабочее время и, естественно, затрагивают частную

жизнь людей. Тем не менее руководители компаний, занятые в течение дня настолько, что не в состоянии выкроить время даже на ланч, могут согласиться обсудить деловые проблемы за обедом. Чаше бывает так, что на обед приглашают нескольких человек, имеющих общие интересы. Приглашения должны быть сделаны заранее. Секретарша организатора встречи может либо позвонить по телефону приглашаемому, либо послать ему записку. Если у того, кто приглашает на подобную встречу, нет секретаря, он сам может известить своих предполагаемых гостей о будущей встрече.

Приглашения такого рода должны быть направлены только на адрес офиса, поскольку в этом случае ясно, что присутствие супруги не предусматривается. Для делового обеда следует выбрать подходящий ресторан и заказать удобный для беседы или переговоров столик.

Вам, как инициатору приглашения, надо приехать заблаговременно, чтобы встретить ваших гостей, представить их друг другу, если они раньше не были знакомы, и рассадить их за столом. Самого уважаемого или высокопоставленного из приглашенных посадите справа от себя; второго по значению гостя — слева. Остальные могут занять любые свободные места. Если все приглашенные занимают одинаковое положение, вы просто можете сказать: «Давайте рассаживаться, как кому удобно».

Когда все соберутся, вам следует заказать напитки; если кто-то задерживается, все равно сделайте заказ, оставив опоздавшему возможность выбрать себе напиток. Перед обедом собравшимся достаточно выпить одну-две порции, однако если кто-то из гостей захочет третью, не стоит этому препятствовать.

Возможно, не все приглашенные захотят выпить вторую порцию, поэтому не спешите просить официанта налить всем по второму разу, поскольку гостям неудобно оставить свои напитки нетронутыми. Заказывая вино к обеду, вы не ошибетесь, если попросите принести красного вина и белого.

Нередко приглашения на обед предшествуют какому-либо вечернему мероприятию, на которое у вас заранее куплены билеты. «У меня есть билеты в театр на следующую пятницу. Если у тебя

нет никаких определенных планов, я бы очень хотел пойти на него с тобой, а до этого мы можем вместе пообедать». Если вы хотите доставить удовольствие особенно важному для вас собеседнику, выясните сначала, что он больше любит: театр, музыку, спорт, — и купите заранее билеты.

Развлечения с участием супругов

В некоторых случаях развлечения, связанные с деловой активностью, требуют присутствия супругов, например:

- приезд деловых партнеров с супругами в ваши края;
- прием в ответ на приглашение вас с супругой;
- стремление ближе познакомиться с клиентом;
- прием, приглашение на который подразумевает участие супружеской четы, например, официальный обед или танцевальный вечер;
- установление дружеских отношений с деловым партнером и желание разделить испытываемые вами дружеские чувства с супругами;
- ваше стремление, будучи руководителем, ближе познакомиться с сотрудниками и дать им возможность лучше узнать вас.

Приглашения

Деловым партнерам хочется упрочить возникшие между ними отношения и отправиться куда-нибудь вместе с супругами. Выступая инициатором такого приглашения, вы подразумеваете, что будете вместе с женой, а если принимаете приглашение партнера, это значит, что оно распространяется и на нее. Если вы не женаты, приглашая куда-нибудь такого знакомого, договоритесь со своей приятельницей о том, что она пойдет с вами на эту встречу, а если вас пригласит супружеская пара, можете спросить: «Мне лучше прийти с подругой или вы хотели бы, чтобы я был один?»

Если вы не состоите в браке, но живете с близким человеком, отношение к нему должно быть точно таким же, как к супругу. Ваш приятель (приятельница) может бывать с вами на всех прие-

мах и вечеринках, куда приглашают сотрудников с супругами, вне зависимости от того, проводится ли это мероприятие на работе или дома у кого-нибудь из ваших коллег.

Если вашу подругу или друга не пригласили, поскольку тот, кто организует прием или вечеринку, не осведомлен о вашей личной жизни, вам удобно задать такой вопрос: «Могу я прийти со своей подругой? Вы не возражаете?» Если ответ отрицательный, решайте сами, хотите ли вы идти туда в одиночестве или предпочтете отклонить приглашение. В первом случае — если вы согласитесь пойти, — постарайтесь не впадать в гостях в дурное расположение духа. Если же вы откажетесь, можете вежливо объяснить: «Мне очень жаль, но я прийти не смогу. В любом случае очень вам благодарен».

Не забывайте о том, что существуют и «встречи в офисе», на которые супругу (супруга) не приглашают.

Вечерние развлечения

Неофициальные деловые встречи, на которые приглашают супругов, связаны с вечерним досугом — обедом в ресторане, за которым может последовать посещение еще какого-либо мероприятия.

Обед в ресторане должен быть организован точно так же, как и любой другой неофициальный обед. Если вы являетесь инициатором встречи, не забудьте заранее оповестить своих гостей, послав на их домашний адрес письменное приглашение либо сделав таковое при личной встрече на работе. Вам надо зарезервировать столик в ресторане, заблаговременно туда приехать для встречи гостей, а потом рассадить их так, чтобы женщины чередовались за столом с мужчинами, а двое самых почетных гостей с супругами сидели по правую и левую сторону от вас с вашей женой.

Иногда перед встречей в ресторане хозяин предлагает гостям собраться у него дома на коктейль, а потом все отправляются в ресторан. В этом случае все должно быть организовано, как и в других аналогичных ситуациях, причем на хозяине лежит ответственность за то, чтобы гости прибыли в ресторан вовремя.

Празднование семейных торжеств

Иногда непросто решить, стоит ли приглашать на семейные торжества деловых партнеров, например на свадьбу сына или дочери. Многие деловые люди используют это событие как повод для того, чтобы пригласить сотрудников, клиентов и деловых партнеров. Если вы решите так, будьте внимательны в выборе приглашенных, чтобы ни один из тех коллег, чьим сотрудничеством вы дорожите, не затаил на вас обиду потому, что вы забыли послать ему приглашение. Естественно, вы позовете только тех сотрудников, которые одновременно и ваши друзья; в список приглашенных необязательно вносить имена всех, кто работает в вашем отделе, или всех ваших клиентов.

Несколько слов о детях

Хотя детей редко приглашают на неофициальные встречи с деловыми партнерами, иногда это нужно делать, в частности в тех случаях, когда вы с коллегами или партнерами решили с семьями пойти в цирк, организовать пикник, покататься на лодке или вместе отметить какое-то семейное торжество.

Если вы в данном случае выступаете в роли гостя, никогда не говорите, что придете с детьми, — подождите, пока вам это предложит тот, кто вас приглашает. И никогда не приходите с детьми в гости без предупреждения, независимо от того, насколько неофициальна встреча. Меню для приема составляют заранее, продукты закупают для того, чтобы угостить сотрудников, а не незваных гостей и детей сотрудников, вне зависимости от того, насколько они очаровательны или мало едят.

Приглашение домой

Приглашение домой — следующий шаг после приглашения в ресторан или какое-нибудь другое заведение, и это свидетельствует о том, что между деловыми партнерами или сотрудниками установились дружеские отношения, потому что при такой встрече людей окружает спокойная домашняя обстановка. В таких случаях, естественно, на встрече присутствует супруга хозяина. Как правило, один из партнеров приглашает домой другого на завтрак

или ланч не столько потому, что хочет доставить ему удовольствие, сколько ради возможности обсудить какую-то проблему наедине.

Приглашение в гости

Пригласив в гости только нескольких своих сотрудников, вы заранее должны быть уверены в том, что остальные на вас не обидятся. Либо позовите их в другой раз, либо организуйте прием так, чтобы они ничего о нем не узнали. Атмосфера приема в немалой степени зависит от того, какими возможностями вы располагаете у себя дома, а также от того, как вы с супругой обычно проводите приемы.

Обстановка на вечере будет особенно теплой, если наряду с вашими сотрудниками в числе приглашенных будут ваши личные друзья, с которыми вас не связывают деловые интересы. В этом случае вы дадите понять гостям, что ко всем относитесь, как к друзьям, вне зависимости от того, объединяют ли вас общественные или деловые связи.

Приветствие гостей

Когда гости начнут собираться, вы будете знакомы по крайней мере с одним человеком из каждой супружеской пары. Поздоровайтесь с тем, кого вы знаете, обменявшись с ним или с ней рукопожатием, а потом тут же повернитесь к его супруге или ее супругу, имя которых вам уже известно, поскольку вы звонили, чтобы их пригласить, либо посылали приглашение по почте, и скажите: «Здравствуйте, ... Очень рад вас видеть».

Ваш супруг (супруга) должен находиться неподалеку от вас, чтобы, поприветствовав гостей, вы могли, обернувшись, сказать приглашенным: «Хочу представить вам мою жену (мужа)...»

После представления и обмена рукопожатиями хозяин может взять верхнюю одежду гостей или проводить их в помещение, где они могли бы раздеться, если в доме такое имеется. Когда гостей собирается немного, хозяин может провести пришедших по комнате, представляя их тем, с кем они еще не познакомились.

Одинокий хозяин или хозяйка

Если вы не женаты (не замужем) и собираетесь пригласить домой гостей, полезно обратиться за помощью к другу (подруге), которые согласятся вместе с вами выступать в роли хозяина (хозяйки).

Неофициальные деловые встречи в домашней обстановке проводить несколько труднее, чем обычные приемы, поскольку половина гостей — ваши сотрудники, хорошо друг друга знают, а вторая половина — их супруги или близкие друзья могут быть незнакомы ни с кем из приглашенных. В этом случае присутствие и хозяина и хозяйки упрощает ситуацию, поскольку помогает всем гостям почувствовать себя частью общей компании.

Когда неофициальный прием организует одинокая женщина, она может попросить выступить в роли хозяина близкого друга или родственника. Обращение с такой просьбой к одному из коллег менее желательно, поскольку это поставило бы его в более близкие, чем у других сотрудников отношения с хозяйкой, что могло бы вызвать у кого-то из сослуживцев ревность или подозрения в интимной связи между ними.

Одна из обязанностей такого «приглашенного хозяина» состоит в том, чтобы предлагать гостям напитки — либо разносить их, либо следить за тем, чтобы гостей обслуживали официанты или они сами наливали себе у бара.

Кроме того, хозяин должен беседовать с приглашенными, прежде всего с мужьями сотрудниц, чтобы те не чувствовали себя неуютно. Им, в свою очередь, легче преодолеть неловкость, если все будут представлены друг другу и вовлечены в общую беседу. Хозяйка тоже постарается развлекать гостей, однако она может быть занята последними приготовлениями к трапезе, подачей закусок.

Когда прием организует одинокий мужчина, ситуация та же. Ему сможет оказать неоценимую помощь женщина, которую он пригласит на роль хозяйки. Однако, поскольку в данном случае вся ответственность за напитки и угощение ляжет на него, «приглашенная хозяйка» сможет существенно облегчить его поло-

жение, уделяя внимание его сотрудникам и партнерам и создавая доброжелательную обстановку, в которой их супруги чувствовали бы себя более непринужденно.

Развлечения в выходные дни

Коль скоро у вас есть дом (дача), вы, возможно, решите пригласить туда на выходные дни своих деловых партнеров и клиентов с супругами. Однако в том случае, когда вы с женой недостаточно с ними знакомы и у вас нет полной уверенности в том, что все пройдет гладко, есть вероятность, что с кем-то у вас могут испортиться отношения — такие ситуации, к сожалению, иногда случаются. Этого легче избежать, если ваш дом большой, есть все удобства, ваши гости смогут сходить искупаться, поплавать, покататься на лодке или сыграть партию в теннис.

Вы должны заранее подготовиться к приезду гостей, поскольку хозяин или хозяйка, весь день проводящие на кухне, не доставят гостям радости.

Праздники на работе

Новогодние праздники

Как правило, Рождество отмечают в офисе в полдень последнего рабочего дня перед наступлением рождественских каникул, и проводят его руководящие сотрудники. В крупных компаниях праздник этот обычно отмечают сотрудники отделов во главе с начальниками.

В том случае, если директор или начальник отдела отсутствует или не стремится активно участвовать в такого рода общественных мероприятиях, проведение праздника могут организовать их заместители. Сами сотрудники редко определяют программу рождественского праздника.

Руководитель организации или ее филиала решает, будут ли присутствовать на торжестве супруги сотрудников. В этом вопросе всегда есть свои «за» и «против». С одной стороны, когда приглашены супруг или супруга, коллеги лучше себя контролируют; с другой — супругам уделяется недостаточно внимания, и они чувствуют себя в компании лишними.

Каким бы ни было решение руководителя, он должен позаботиться о том, чтобы праздничное торжество прошло весело для всех: в одном случае ему придется следить за тем, чтобы никто не перебрал лишнего, а в другом — чтобы супругам сотрудников было уделено должное внимание.

Приглашения на торжества, отмечаемые в офисе, не столь формальны, как в других случаях. Руководитель может послать каждому сотруднику напоминание о празднике, а если в организации есть электронная почта, удобно воспользоваться ею.

Когда празднование предполагается провести не в конторе или офисе, а в ресторане, приглашения должны быть более формальными — на специальных карточках, с текстом, написанным от руки, если речь идет о небольших организациях, а для более крупных коллективов — отпечатанные типографским способом.

Подготовку к проведению праздника следует поручить нескольким сотрудникам, которые должны позаботиться о еде и напитках. Иногда заранее разрабатывают план развлечений — каждому сотруднику придумывают какой-нибудь забавный подарок либо сочиняют юмористические стихотворения, которые будут вручены или прочитаны во время торжества; если кто-то из отдела умеет петь или играть на музыкальных инструментах, готовятся музыкальные номера. Однако при подготовке большинства праздников организаторы полагаются только на застольную беседу.

Когда празднование происходит в ресторане, коллег у входа встречает руководитель с супругой, если супруги также приглашены, и приветствует каждого сотрудника. Если же торжество проходит на работе, руководитель ходит по помещению, обменивается с подчиненными рукопожатиями, желает каждому счастливого Рождества, поздравляет с Новым годом и благодарит сотрудников за проделанную работу.

Другие праздники, отмечаемые на службе

Во многих организациях принято отмечать и другие знаменательные события, например, такие, как переход кого-нибудь из сотрудников на новую должность, выход на пенсию, свадьбы, рождение детей или достижение выдающихся успехов в работе.

Праздники по случаю такого рода торжественных событий организуют и руководители, и рядовые служащие. На праздновании могут присутствовать все сотрудники отдела, а также почетные гости и друзья, работающие в других отделах компании. В подобных торжествах супруги, как правило, участия не принимают, за исключением супруги почетного гостя, которую часто специально приглашают на празднование.

Такое неофициальное мероприятие может быть организовано на работе, однако чаще его проводят во время ланча или за обедом в расположенном неподалеку ресторане. Кому-то из сотрудников руководитель (или служащие, если они организуют это торжество) поручает уточнить время и место проведения встречи, меню, речи и подарки.

Если торжественное событие отмечается на работе, празднование, как правило, начинается за несколько часов до окончания рабочего дня. Напитки — алкогольные и прохладительные, как и закуски, можно поставить прямо на рабочие столы, а также в комнате отдыха или конференц-зале.

Одежда для праздников, отмечаемых в офисе

На праздновании торжественного события на службе и мужчины, и женщины одеты так же, как для работы. Зная заранее о том, что в офисе праздник, утром нужно надеть более нарядное, чем обычно, платье или костюм. Женщины могут украсить платье дополнительными аксессуарами, однако слишком шикарный туалет неуместен.

Если же празднование проводится не на работе, и мужчины, и женщины могут сменить повседневную одежду на выходное платье. Но поскольку торжественный случай связан со службой, вызывающие наряды — признак дурного вкуса.

Люди, которые слишком много пьют на отмечаемых с сотрудниками торжественных событиях, наносят карьере большой вред. Во время празднования руководители сразу же обратят внимание на отсутствие у таких сотрудников самоконтроля и задумаются о том, насколько им можно доверить более ответственную должность.

Кроме того, эти люди создают неловкую ситуацию и для себя, и для коллег, с которыми завтра встретятся на работе. Хороший руководитель на празднике внимательно следит за своими подчиненными, и если заметит, что кто-то из них слегка перебрал, то отведет человека в сторону от бара, не привлекая лишнего внимания. Если же после этого сотрудника снова потянет выпить, уместно негромко сказать ему: «Мне кажется, тебе уже достаточно, правда? Почему бы тебе не съесть что-нибудь и не выпить чашечку кофе?»

Столь же печальными бывают последствия попыток вступить с кем-нибудь из присутствующих на таких мероприятиях в более тесные взаимоотношения. Выпив немного лишнего и находясь в состоянии возбуждения, мужчины или женщины зачастую ставят себя в ситуации, о которых потом им приходится сожалеть.

На следующий день, придя на работу со свежей головой, они будут презирать себя за то, что как на духу выкладывали свои личные тайны и принимали достаточно откровенные ухаживания. Самый простой путь избежать подобных неловких ситуаций — это знать о возможности их возникновения и держать себя под контролем. И первым шагом должно стать ограничение спиртного.

Некоторые из присутствующих на торжестве в офисе после его окончания; возможно, захотят продолжить празднование дома у кого-нибудь из сотрудников или неподалеку в баре, где можно выпить и потанцевать. Такое продолжение вечера — неплохая идея, если только не забывать о том, что было сказано выше в отношении чрезмерного увлечения спиртным и попыток установить более тесные отношения.

Кроме того, в этом случае необходимо заблаговременно подумать о том, как гости будут добираться до дому. Нужно заранее продумать, кто кого сможет проводить. Если кому-то приходится ездить по утрам на работу из пригородных районов, нужно договориться с кем-нибудь из коллег о ночлеге.

Подарки и записки в знак благодарности

Если вас куда-нибудь пригласили по делам службы, но встреча эта носила характер неофициальный — будь то обед, вечер, про-

веденный вместе с супругой и деловыми партнерами, загородная поездка на выходные к вашему начальнику или сотруднику отдела, где вы работаете, или вас пригласили в качестве почетного гостя на торжество, проводившееся в офисе, — вам обязательно надо потом отправить тем, кто вас приглашал, благодарственную записку.

Если вы один из многочисленных гостей на праздновании какого-то события на службе или вас пригласили перекусить в ходе рабочего дня, достаточно слов благодарности в конце праздника или трапезы.

Если повод, по которому вас пригласили, неофициальный, ваша записка с выражением признательности должна быть послана на имя того, кто вас пригласил, и его супруги по их домашнему адресу. Такие записки обычно пишут от руки на чистом листе бумаги или на личном именованном бланке.

Что касается деловых встреч, записки с выражением признательности за приглашение на них бывают нескольких видов. Коль скоро ваша организация устроила обед в честь какого-то юбилея вашей работы там, вам следует написать от руки на личном именованном бланке одну записку с выражением благодарности вашему непосредственному начальнику, а вторую — руководителю организации, если он (она) присутствовали на обеде.

Если же вас пригласил на ланч клиент, с которым вы постоянно работаете, посылать отдельную записку нет необходимости. Вместо этого поблагодарите его за ланч в очередном письме. В том случае, когда в ходе ланча, на который вас пригласили, вы впервые встретились с партнером или встречи с ним проходят достаточно редко, будет нелишним послать ему короткую записку.

Подарки хозяину или хозяйке делают только в том случае, если вас приглашают на обед домой. На деловых ланчах или обедах подарки дарить не принято. Единых правил в отношении того, какие именно подарки следует дарить хозяевам, если вас пригласили зайти на коктейль, нет. Иногда можно вообще обойтись без подарка или подарить супруге хозяина бутылку вина, ликера или небольшой сувенир.

Если вы недавно переехали в какой-то город или район, лучше спросить кого-нибудь о местных обычаях, чтобы не стать единственным гостем, который придет с подарком. Однако хуже, если вы станете единственным, кто подарка не принесет.

3.3. Домашние приемы

Первое, что вам следует принять во внимание при организации приема у себя дома, — это пространство, на котором вы принимаете гостей, а также степень официальности приема, который вы собираетесь проводить. Тому, кто живет в небольшом доме с просторной верандой, лучше устроить барбекю или пикник в саду, чем обед, а если в доме есть большой зал, напротив, удобно и не сложно организовать официальный обед.

Вне зависимости от того, сколько у вас в доме места, второе, о чем вам следует подумать, — это тип приема и число гостей, которых вы сможете принять и удобно разместить. Для этого следует как можно больше блюд приготовить заранее и составить такое меню, которое позволит вам выступать в роли хозяина или хозяйки дома, а не в качестве повара, официанта или официантки.

Максимальное число приглашенных на обед, которых вы можете без труда обслужить, — восемь человек. Конечно, вы можете приготовить еду на столько персон, на сколько захотите, но если гостей ожидается больше восьми, вы поступите предусмотрительно, заранее попросив кого-нибудь вам помочь. Большее число приглашенных, естественно, требует и большего числа тех, кто их обслуживает.

Как организовать обед

Почти любой обед, на котором гости сидят за обеденным столом, а их обслуживают, в наше время принято считать «официальным приемом». Степень его официальности, конечно, может быть различной в зависимости от формы одежды, сервировки стола, подаваемых блюд и типа обслуживания. Считается, что хозяйка, которая прекрасно готовит и подает блюда на великолепно сервированный стол, дает «официальный» обед.

Существуют еще и «официальные формальные обеды», организуемые по особым правилам, которые даются только дипломатами и людьми, занимающими высокое общественное положение. В ходе таких обедов должны неукоснительно соблюдаться нормы протокола и старшинства.

Остановимся на требованиях к тому типу официальных обедов, с которыми большинство хорошо знакомы. Самое изысканное столовое серебро, хрусталь и фарфор никогда не смогут компенсировать гостям недостаток тепла, радушия и гостеприимства организаторов приема.

Независимо от того, проводите вы прием в ресторане или у себя дома, собрали ли вы сто человек гостей или восемь, неизменные условия для успешного проведения обеда всегда одинаковы. К их числу относятся следующие:

- приглашенные должны быть близкими по духу и общественному положению людьми;
- меню следует продумать заранее с тем, чтобы подаваемые на стол блюда нравились вашим гостям;
- хорошо сервированный стол означает, что все должно быть в прекрасном состоянии: скатерть — выглаженной, серебро — начищенным, хрусталь — сверкающим;
- блюда следует выбрать такие, которые вы можете вкусно приготовить.

Выбор гостей

Составляя список гостей, хозяйке следует стремиться к тому, чтобы собрать вместе интересных друг другу людей. Те из ваших гостей, которые будут сидеть за столом в окружении интересных для них собеседников, сочтут ваш обед просто восхитительным, а тех, кого вы посадите рядом с людьми, не разделяющими их взглядов и убеждений, потом к вам в дом силой не затащишь.

Хотя некоторое различие во взглядах или даже доброжелательный спор нередко способствуют развитию застойной беседы, острые противоречия лишь вносят в нее неловкость и замешательство. Вам спокойнее, если вы не станете сажать рядом людей, склонных к серьезным спорам или придерживающихся

диаметрально противоположных точек зрения, которые каждый из них привык отстаивать.

Встреча гостей

На большом официальном обеде гостей встречает в вестибюле швейцар, который принимает их верхнюю одежду. Хозяйка находится у двери гостиной. Когда очередной приглашенный входит, она приветливо ему улыбается, жмет руку и обменивается с ним парой фраз. Ей достаточно сказать: «Очень рада вас видеть!» или: «Я так рада, что вы пришли!», и улыбка ее при этом должна быть неподдельно радостной.

Ее супруг, прохаживающийся среди гостей и развлекающий их непродолжительными разговорами, извиняется перед собеседниками и, как только это будет удобно, идет приветствовать вновь прибывших.

Однако в основном званые обеды носят менее официальный характер. Хозяин и хозяйка, по возможности, встречают гостей около двери, если же они находятся в гостиной, то, вместе услышав звонок, направляются к дверям, чтобы поприветствовать гостей. Хозяйка представляет вновь прибывших гостей тем из присутствующих, с кем они раньше не были знакомы.

Если сначала подают коктейли, обед следует планировать как минимум на час позже срока, обозначенного в приглашении; когда коктейли не предлагаются — на 20 мин позже, чтобы те, кто немного запаздывают, могли слегка расслабиться перед началом трапезы.

В это время хозяйка может выйти на кухню и сделать последние приготовления к обеду или проследить за тем, чтобы у прислуги не возникло неожиданных проблем. Отсутствовать ей следует как можно меньше, чтобы у гостей не сложилось впечатление, что они доставляют ей слишком много хлопот.

Опоздавшие гости

Опаздывающих на обед гостей принято ждать 15 мин. Более чем двадцатиминутное ожидание может быть воспринято, как проявление неучтивости по отношению к пришедшим вовремя.

Когда задержавшийся гость, наконец, прибыл, ему следует пройти в гостиную и первым делом попросить у хозяйки извинения за опоздание. Хозяйка при этом остается сидеть, и если опоздавшая — женщина, они лишь быстро обмениваются рукопожатием, чтобы не вынуждать сидящих за столом мужчин вставать с мест.

Хозяйке не следует делать выговор опоздавшей гостье, однако вежливая фраза типа: «Очень досадно, что ты попала в пробку, но не могла же я из-за этого всех морить голодом» — вполне уместна. Задержавшемуся гостю предлагают то блюдо, которое к моменту его прибытия подано остальным присутствующим. Конечно, если это десерт, хозяйка попросит прислугу принести опоздавшему тарелку с горячим.

Когда кушанья готовы, зажигают свечи и наполняют стаканы для воды. В отсутствие в доме прислуги первое блюдо — если это не горячее — уже стоит на столе, поэтому хозяйка может присоединиться к гостям.

Если приглашенных немного, хозяйка, обращаясь ко всем, говорит: «Обед готов, можно идти к столу». На многолюдном приеме она может попросить одну-двух близких приятельниц помочь ей пригласить всех собравшихся в столовую. Если возникнут трудности с приглашением гостей за стол, хозяйка может предложить им идти к столу, захватив недопитые коктейли, чтобы горячие блюда не успели остыть. Затем она просит гостей перейти в столовую. Первое блюдо — если оно не горячее — в этом случае тоже стоит на столе.

Рассаживание гостей

Первым к столу направляется хозяин вместе с почетной гостьей, которая садится по правую руку от него. После него в столовую проходят гости — каждый из них идет с тем, с кем он или она не закончили беседу, когда объявили, что обед готов.

Если в числе собравшихся нет почетного гостя или друзей, выразивших желание сидеть рядом друг с другом, хозяйка может предложить одной из пожилых дам или подруге, которая давно не была у нее в гостях, сесть справа от своего супруга.

В остальном она вольна рассаживать гостей, как сочтет нужным, исходя из своих представлений о том, какие общие интересы могут объединять собравшихся, чередуя мужчин и женщин и не допуская при этом, чтобы мужья садились рядом с женами.

Коль скоро среди приглашенных неравное число мужчин и женщин, хозяйке надо постараться сделать все возможное, чтобы места за столом чередовались между дамами и кавалерами. Ей не возбраняется сесть во главе стола, но только в том случае, если из-за этого не сидят подряд несколько женщин или мужчин. Кроме того, хозяйке следует проследить за тем, чтобы усадить почетных гостей по правую руку от себя и своего мужа. Вторая по степени почетности гостя садится слева от хозяина дома, а второй почетный гость — слева от хозяйки.

Если на столе расставлены карточки с указанием имен приглашенных, хозяйка всегда входит в столовую последней. Когда таких карточек нет, она проходит к столу первая и рассаживает всех остальных.

Женщины садятся сразу же, как только находят свое место, несмотря на то, что хозяйка может продолжать стоять, пока все дамы не рассядутся.

Мужчины подвигают стул женщинам, занимающим место справа от них, помогая дамам сесть за стол, а сами продолжают стоять, пока не сядет на свое место хозяйка.

Несмотря на то, что хозяйка обычно входит в столовую в сопровождении почетного гостя, он ухаживает за своей соседкой справа, а хозяйке помогает сосед слева.

В том случае, когда обед дает одинокая женщина, она сажает почетную гостью на противоположный от себя конец стола. Если в качестве хозяина приема выступает мужчина, он занимает место слева от почетной гостыи. Почетный гость сидит по правую руку от хозяйки, а остальные гости рассаживаются вокруг стола так, чтобы кавалеры и дамы чередовались. Если надо рассадить три, пять или семь пар, проблемы не возникают. Число мужчин и женщин в таком случае равное, хозяйка садится с одной стороны стола (обычно той, которая ближе к кухне), хозяин — напротив

нее, а мужчины и женщины попеременно занимают места, рассаживаясь вокруг стола.

Но если число гостей кратно четырем, рассаживать приглашенных следует иначе. Чтобы избежать соседства двух мужчин или двух женщин, хозяйка занимает место слева от того, которое должна была бы занимать, уступая его своему соседу справа, и тот оказывается напротив хозяина, сидящего по противоположную сторону стола.

В других ситуациях могут быть приняты иные решения. Так, например, если есть возможность, левшу лучше посадить с края стола с тем, чтобы во время трапезы левая рука этого человека постоянно не задевала правую руку его соседа. Практически любую проблему, возникающую при рассаживании гостей, можно решить исходя из здравого смысла и заботы о том, чтобы каждый из приглашенных сидел в приятном для себя окружении.

Правильное обслуживание во время официального обеда

Каким бы ни был прием, независимо от того, двое сидят за столом или триста человек, смена приборов и блюд происходит одинаково. Подносы и блюда с угощением никогда на стол не ставятся, за исключением компотниц, ваз для фруктов и блюд со сладостями. Мясо нарезается на кухне, овощи, хлеб и приправы передаются гостям с отдельно стоящего столика, либо приносят их из кухни.

С момента, когда стол накрыт, вплоть до уборки посуды, предваряющей подачу десерта, перед каждым гостем всегда должна стоять большая плоская сервировочная тарелка. После того как гости закончат есть эти блюда, тарелки убирают, а сервировочную тарелку оставляют на столе. Суповые тарелки также помещают на сервировочные тарелки. Однако когда убирают тарелку из-под супа, вместе с ней уносят и сервировочную, незамедлительно ставя на ее место тарелку со вторым блюдом.

Если закуску раскладывают на сервировочной, а не подают на отдельной тарелке, перед тем как принести суп, под тарелку с ним снова помещают сервировочную тарелку взамен той, на которой была закуска.

Все блюда принято подавать обслуживаемому гостю с левой стороны, а убирать использованные тарелки лучше справа. Но если это удобнее, допустимо убирать их и с левой стороны. Наполняя бокалы, официант держит бутылку справа от того, кому наливает вино; дополнительные ножи к блюдам также подаются с правой стороны, а вилки, естественно, — с левой.

Суповые тарелки ставятся на сервировочные, которые остались стоять на столе, после того, как были убраны тарелки из-под закуски, а десертные — на скатерть. Подача всех остальных блюд сопровождается сменой тарелок, поэтому одной рукой надо убрать пустую тарелку, а другой — подать следующее блюдо.

Приносить суп сразу двум гостям бывает опасно, поскольку, пока ставят на стол одну тарелку, другую вынуждены держать так, чтобы не пролить суп, а сделать это очень непросто. Если же приносить по одной тарелке супа, пролить его гораздо труднее. Кроме того, надо постоянно следить за тем, чтобы на сервировочную тарелку при смене блюд не упали ложка или вилка.

Когда-то считалось, что отличное обслуживание состоит в том, чтобы убрать тарелку со стола сразу же после того, как гость положит на нее вилку. Такая система позволяла полностью освободить стол для смены блюд к тому времени, когда самый медлительный едок завершал предшествующее блюдо.

Однако часто те, кто не могут быстро есть, протестовали против такой манеры обслуживания. Поэтому теперь предусмотрительная хозяйка не станет убирать со стола тарелки до тех пор, пока все без исключения гости не покончат с предшествующим блюдом.

Блюда и напитки

Предобеденные контейли

Перед обедом гостям уместно подать две-три разновидности коктейлей. Тем, кто не пьет крепких напитков, можно предложить вино. Кроме того, в баре должны быть содовая и газированная вода, а также соки для тех, кто не пьет спиртного.

Если трапеза не откладывается из-за опоздавших, обычно гости выпивают не больше двух коктейлей. К обеду принято подавать вино, и предусмотрительная хозяйка хорошо осведомлена

о том, что с избыточным количеством коктейлей вино сочетается не лучшим образом.

Меню

Даже на обеде для самых высокопоставленных гостей максимальное количество блюд не превышает шести.

В их число входят:

- 1.** Суп, или свежие фрукты, или небольшая дыня, или «дары моря»
- 2.** Рыбное блюдо (или в редких случаях такие блюда, как мясо в кисло-сладком соусе, если на закуску была подана рыба).
- 3.** Главное блюдо (как правило, жаркое или дичь с гарниром).
- 4.** Салат.
- 5.** Десерт.
- 6.** Кофе.

Обратите внимание на то, что салат подается между главным блюдом и десертом. Это правильно, несмотря на то обстоятельство, что почти во всех ресторанах принято подавать салат в качестве закуски.

На званом обеде в кругу близких друзей можете предложить салат сначала, но только если уверены, что вашим гостям это больше понравится. Не возбраняется подавать его и вместе с главным блюдом, но на отдельной тарелке.

При составлении меню следует стремиться к тому, чтобы блюда дополняли одно другое; после особого деликатеса вполне уместно подать на стол что-нибудь ординарное. Не забудьте уделить внимание оформлению подаваемых к столу блюд, старайтесь разнообразить их цветovou гамму.

Суп со сметаной, тушеное мясо в сметанной подливке и белое мясо курицы с картофельным пюре могут произвести на гостей унылое впечатление — они решат, что кроме белого соуса вы ничего в качестве приправ не употребляете. Старайтесь умело чередовать вкусы и ароматы подаваемых блюд.

Не стоит угощать гостей только «сладкими» кушаньями — фруктовым салатом и сладким десертом. Каждое из этих блюд само по себе весьма привлекательно, однако комбинация их слишком уж однообразна.

Вино

Традиционно повелось, что каждому блюду соответствует определенный тип вина, однако если обед не носит сугубо официального характера, хозяин может поставить на стол то вино, которое, по его мнению, больше понравится гостям.

При выборе вин следует руководствоваться не столько тем, сколько они стоят и откуда привезены, а двумя другими соображениями: соответствием напитков подаваемым блюдам и удовольствием, которое вина доставляют приглашенным.

Бокалы принято наполнять вином лишь наполовину, их никогда не наливают доверху. Если во время обеда подается несколько сортов вина, для каждого из них должен быть поставлен свой бокал.

Поднимать фужеры и бокалы принято за ножку, а не за саму чашу. Когда вы пьете белое вино или шампанское, это помогает сохранить вино охлажденным, и в любом случае — особенно если вы пьете красное вино — дает вам возможность оценить его цвет, а не только аромат.

Существуют пять основных разновидностей спиртных напитков, которые мы рассмотрим ниже.

Аперитивы

В число аперитивов входят «Лилле», «Дюбонне», «Кампари», «Чинзано», сухие и сладкие вермуты, а также шерри. Аперитивы обычно подают перед трапезой, за исключением шерри, которое может быть предложено в качестве первого вина за обедом, а также за ланчем и ужином.

Как правило, оно ставится на стол в том случае, если его использовали при приготовлении подаваемого супа. Другие аперитивы подают в соответствии с индивидуальными вкусами — либо в небольших стаканах под старину со льдом, либо охлажденными, либо при комнатной температуре в небольших стаканах для аперитива.

Белые вина

Перед подачей на стол белое вино несколько часов — а порой и несколько дней — охлаждают в холодильнике, либо ставят на стол в ведерке со льдом и холодной водой. Таящий в воде лед

быстрее охладит вино, чем лед, наколотый в ведерке. Вынув пробку и время от времени аккуратно поворачивая бутылку, вы сможете охладить ее еще быстрее.

По традиции белые вина принято подавать к рыбе, блюдам из курицы и телятине, а также к фруктам и салатам. Традиция эта соблюдается и в наше время, хотя многие предпочитают белое вино в качестве коктейля и продолжают запивать им любые поданные кушанья. В отличие от красного, белое вино не дает осадка, поэтому его можно разливать в бокалы, опустошая бутылку полностью.

Красные вина

Обычно красные вина подают к столу при комнатной температуре. Если вино слишком охлаждено, его можно согреть, охватив бокал ладонями, либо перед подачей на стол поставить бутылку согреться в теплое место (но только не над пламенем).

По традиции красные вина подают к говядине, некоторым блюдам из сыра и определенным разновидностям дичи, хотя, как и в случае с белыми винами, красные иногда пьют со всеми подаваемыми блюдами, потому что кому-то они больше нравятся или потому, что их пили в качестве коктейля перед трапезой. Чаще это относится к кларету — легкому красному вину, а реже всего к бургундским винам, которые отличаются существенно большей крепостью.

К семейству красных вин принято относить и розовые неигристые вина. Подают их охлажденными, как правило, с легкими рыбными блюдами, телятиной, некоторыми блюдами из курицы и фруктами. Подавать красное вино к столу — дело непростое, однако эту процедуру следует неукоснительно соблюдать, если вы хотите, чтобы ваши гости оценили его букет.

За один-два дня до того, как вы собираетесь угостить кого-то красным вином, бутылку следует взять из подвала или кладовой и (стараясь ее не трясти и не взбалтывать) слегка наклонив, поставить в плетеную соломенную корзину. Угол наклона должен составлять 15–20 градусов от вертикали, и в такой позиции бутылку следует оставить на день или, по крайней мере, на срок, достаточный для того, чтобы поднявшийся осадок успел осесть на дно.

Если винного погреба в вашем доме нет, купите вино за несколько дней до приема гостей и сделайте с ним то же. Открывать бутылку следует примерно за час до того, как она будет подана на стол. Фольгу с горлышка нужно обязательно снять всю, чтобы вино при розливе по бокалам с ней не соприкасалось. Именно с этой целью горлышко бутылки иногда протирают влажной тряпкой, чтобы убрать скопившуюся под фольгой грязь.

После этого пробку аккуратно вынимают и кладут в корзину рядом с бутылкой на тот случай, если хозяин или кто-нибудь из гостей захочет убедиться в том, что она не была повреждена. В течение того часа, что бутылка стоит открытой, вино должно «подышать» и избавиться от неприятных запахов, царящих в подвале.

Подавать вино к столу следует в той же корзинке, так, чтобы этикетка его была расположена сверху, и гости видели, что им предлагают. При розливе вина по бокалам следует быть особенно осторожным, чтобы не встряхнуть бутылку и не дать вину выливаться с бульканьем, поскольку от любого резкого движения со дна бутылки может подняться осадок. Очевидно, что разливать вино из бутылки полностью нельзя, так как весь осадок скапливается на некотором расстоянии от доннышка.

Игристые вина

К этой категории вин относятся розовые игристые вина, игристые бургундские и белые игристые вина, включая шампанское.

Шампанское, как напиток исключительный, подается к обеду в особо торжественных случаях. Когда кроме него есть и другие вина, шампанское обычно принято пить вместе с мясным блюдом. Если же других напитков, кроме шампанского, не подают, его можно пить со всеми кушаньями. Температура шампанского определяется его качеством.

В том случае, когда шампанское не марочное, его ставят на день в холодильник и подают к столу в ведерке со льдом и слегка подсоленной водой. Время от времени, придерживая бутылку за горлышко, можно ее немного подвигать в ведерке.

Но при этом долго оставлять бутылку в воде со льдом не следует, чтобы шампанское не превратилось в замороженный де-

серт типа шербета. Открывая бутылку, не забудьте обернуть ее горлышко полотенцем или салфеткой, чтобы никого не облить, если пробка «выстрелит» из бутылки. Что же касается отличного марочного шампанского, его принято ставить в ведро, наполненное чистым льдом, без соли, хотя охлаждение при этом происходит медленнее.

Существует два типа бокалов для шампанского — мелкие и широкие либо высокие и узкие. Ножка мелких и широких бокалов обычно бывает полой, чтобы шампанское немного согрелось от тепла руки, держащей рюмку. Высокие и узкие бокалы для шампанского помогают удлинить путь проходящих сквозь напиток шипучих пузырьков, отличающих этот напиток от всех остальных вин.

Бокалы для шампанского делают из очень тонкого стекла. Если стенки бокалов будут толстые, температура напитка поднимется, и хорошее марочное шампанское утратит существенные компоненты своего букета. В том случае, когда у вас нет специальных бокалов для шампанского, можете пойти на маленькую хитрость и поставить обычные бокалы в холодильник, чтобы они охладились. Вынуть их следует в тот момент, когда вы собираетесь разливать шампанское.

Десертные вина

К этой группе относят сотерн и другие сладкие вина, которые подают к десерту охлажденными. Сладкое шерри, портвейн или мадеру обычно пьют после десерта, иногда их подают вместо ликера к кофе.

Порядок обслуживания

Новое блюдо первой получает почетная гостья, сидящая справа от хозяина. Если подает прислуга, официанты обслуживают приглашенных в направлении против часовой стрелки, так, что последняя тарелка подается хозяину. Хозяйку никогда не обслуживают первой.

Когда прислуги нет, хозяин или хозяйка сами наполняют тарелки и протягивают первую почетной гостье со словами: «Это вам», чтобы она оставила тарелку перед собой и не передавала дальше.

Вторую порцию передают на правую сторону стола госте, сидящей с левой стороны от хозяина. Остальным приглашенным блюда передают по очереди, причем сначала обслуживают гостей с правой стороны стола, после чего тарелки передают тем, кто сидит за столом слева, вплоть до почетной госте. Себе хозяин кладет еду на тарелку последним.

Если блюда приносят прямо с кухни, обслуживание также происходит против часовой стрелки, причем хозяин получает свою порцию последним. Полные тарелки принято подавать гостям с левой стороны, а пустые убирают обычно справа.

Поскольку обслуживание гостей может растянуться на некоторое время и еда начнет остывать, хозяину или хозяйке следует предложить гостям приступать к трапезе, как только будут обслужены первые трое или четверо приглашенных. Если же такого приглашения не последует, гости поступят совершенно правильно, принявшись за еду без приглашения.

Наполнение бокалов

Бокалы наполняют справа, причем их не принято при этом поднимать со стола. Иногда проще всего поставить бутылку с вином — желательно в специальной подставке или на небольшом серебряном подносе, чтобы капли вина не пачкали скатерть — перед хозяином, который предлагал бы напиток собравшимся. Если гостей собралось много, вторую бутылку вина можно поставить с другой стороны стола и попросить сидящего там мужчину помогать хозяину обслуживать гостей. Если кто-то не хочет больше вина, он может сказать: «Спасибо, достаточно». Закрывать при этом бокал рукой или переворачивать его кверху доньшком не следует.

Хлеб и приправы

Нарезанный хлеб кладут в плоскую хлебницу или плетеную корзинку. Хлеб принято брать руками и класть на тарелочку для масла. Когда хлеб у кого-то кончился, ему должны предложить еще. За исключением официальных обедов, хлеб и приправы обычно передают за столом сами гости.

Если к столу подано несколько разновидностей соусов или других приправ, их выкладывают на небольшое разделенное перегородками блюдо либо ставят соусники на маленький поднос,

чтобы вместе передавать гостям, и каждый выберет себе то, что ему по вкусу. Как и в остальных случаях, приправы следует передавать в направлении против часовой стрелки.

Салат

Когда салат подают на приеме без прислуги, лучше, чтобы гости сами передавали друг другу салатницу и каждый накладывал салат своему соседу справа.

Раздача блюд

К каждому блюду прилагаются приборы, с помощью которых гости кладут кушанье себе на тарелку. В большинстве случаев это большая ложка и вилка либо только ложка в том случае, если накладывать в тарелку подаваемое блюдо нетрудно. Когда сервируют и ложку, и вилку, угощение берут ложкой, а сверху придерживают вилкой, которую принято держать зубцами вниз.

Добавки

Если в столовой есть место для размещения дополнительного небольшого сервировочного столика или тумбочки, они могут служить «перевалочным пунктом» для блюд, подаваемых с кухни на обеденный стол. Туда же ставят тарелки для следующего кушанья, дополнительные приборы и чашки для ополаскивания пальцев.

На такой столик можно относить подносы из-под розданных блюд, а если на них осталось горячее, желательно помещать блюда на специальные подставки с подогревом. Когда кто-то из гостей захочет добавки, ее можно подать прямо с сервировочного столика. При отсутствии такого удобства горячее блюдо перед раздачей добавок лучше держать в духовке кухонной плиты.

Уборка со стола

Перед подачей десерта со стола убирают тарелки для салата и горячего блюда. Солонки, перечницы, неиспользованные приборы, подносики из-под орешков составляют на большой поднос, а во время официального обеда еще стряхивают сложенной салфеткой крошки со стола перед каждым гостем на небольшой поднос.

Грязные тарелки убирают по две сразу. Их никогда не составляют все одну на другую и не очищают от остатков пищи за столом. Каждый раз, когда вы выносите по две тарелки на кухню, удобно захватывать обратно в столовую десертные тарелки, салат и салатные тарелки или то, что вы считаете нужным подать к столу.

Можете расставлять десертные тарелки перед теми гостями, около которых стол уже убран, а тарелки от предшествующего блюда вынесены. Либо сразу же после того, как вы уберете использованную тарелку хозяина, поставьте перед ним стопку десертных тарелок и блюдо с десертом, чтобы он раскладывал его порциями и передавал гостям, пока вы будете заканчивать уборку использованной посуды со стола.

Когда вы подаете гостям большие чашки с водой для ополаскивания пальцев, их можно принести и поставить на стол после десерта либо вместе с десертной ложкой и вилкой на десертной тарелочке подать приглашенным на небольших салфетках. В этом случае вашему гостю самому следует поставить чашку с водой на салфетке рядом с тарелкой и должным образом разложить столовые приборы для десерта.

Если подавать воду для ополаскивания пальцев вы не будете, десерт можно разложить по тарелкам на кухне, принести его гостям и обслужить их в том же порядке, как при раздаче главного блюда. Иными словами, хороша любая система, ускоряющая и облегчающая смену блюд, при которой у гостей не создается бы впечатления о том, что они доставляют вам слишком много хлопот.

Если кто-то из гостей выразит желание помочь вам убирать со стола, можете сказать им: «Нет, спасибо, мне проще сделать это самой». Иначе вы обнаружите, что к первому добровольцу на кухне незамедлительно присоединятся еще один-два.

Послеобеденный кофе

Кофе после обеда может быть подан одним из трех способов:

1. Перед гостями расставляют чашки, блюдца и сахар; затем из кофейника разливают кофе в чашки, которые гости держат в руке.

2. Хозяйка обходит гостей с подносом, на котором стоят чашки с кофе, и каждый берет себе уже наполненную чашку.

3. Хозяйка обходит гостей с подносом, на котором стоят пустые чашки и сахарница, держа его (если, конечно, поднос не очень тяжелый), на ладони левой руки. Гость кладет в одну из чашек сахар, а хозяйка правой рукой наливает ему из кофейника кофе.

Предлагая гостям послеобеденный чай или кофе, хозяйка должна ориентироваться на их вкусы. Если она принимает только близких друзей, зная, что все они пьют растворимый кофе без кофеина, — проблема выбора перед ней не стоит. Однако когда приглашено много гостей, лучше предложить им несколько напитков, например кофейник с растворимым кофе без кофеина или чайник с горячей водой, а к нему — несколько разновидностей чая.

Послеобеденные спиртные напитки

Послеобеденные спиртные напитки могут быть поданы вместе с кофе. Если кофе пьют за столом, сюда же можно поставить поднос со спиртными напитками и бокалами. Каждый гость выбирает себе напиток по вкусу. Когда кофе подают в гостиной, поднос с бутылками и бокалами ставится на кофейный столик, и каждому гостю предлагают напиток на выбор.

Для послеобеденных спиртных напитков обычно подают четыре типа бокалов. В рюмки для бренди на низкой ножке, большие или маленькие, принято наливать коньяк либо арманьяк. Небольшие рюмки на длинных ножках предназначены для сладких ликеров. Портвейн разливают в обычные бокалы для вина, а белый или зеленый мятный ликер принято пить с колотым льдом из небольших рюмок в старинном стиле.

Когда обед закончен, убирать десертные тарелки нет необходимости, если только обеденный стол не занимает значительную часть вашей гостиной. Кроме того, по окончании обеда вам не следует сразу же бросать гостей и приступать к мытью посуды, как бы скрупулезно вы ни относились к опрятности и чистоте в вашем доме.

Не стоит позволять приглашенным помогать вам с уборкой на кухне, даже если они будут предлагать свою помощь. Каждая смена блюд оставляет после себя грязную посуду; и вы пригласили к себе гостей в дом, чтобы они отдохнули, расслабились и получили удовольствие от проведенного у вас вечера, а не погружались вновь в ту же рутину домашней работы, которой им хватает и у себя. Поблагодарите гостей за любезное предложение, вежливо, но твердо сказав им, что грязной посудой вы займетесь позже.

Уход гостей

Раньше существовало правило, в соответствии с которым первым покидал прием почетный гость, а все остальные должны были сидеть и ждать, пока он соберется уходить, как бы поздно он или она ни задерживались.

Сегодня любая пара или один человек, увидев, что время позднее, вполне может встать и начать собираться, причем его уход никто не сочтет невежливым. Решив откланяться, человеку просто следует подняться, попрощаться с теми, с кем он вел беседу, с почетным гостем, а потом — с хозяйкой. С ней он может недолго поговорить, потом поблагодарить ее за прием, раскланяться и уйти.

Обед «а-ля фуршет»

Обед, на котором каждый из приглашенных ухаживает сам за собой, имеет три неоспоримых достоинства, которые высоко ценятся. Во-первых, на такой прием удобно пригласить значительно большее число гостей, чем можно разместить за вашим обеденным столом. Тем не менее надо помнить, что гостей не должно быть больше, чем посадочных мест в том помещении, где вы устраиваете прием, причем необходимо, чтобы приглашенные имели возможность свободно проходить из гостиной туда, где смогут наполнить свои тарелки, и обратно. Во-вторых, тот факт, что гостей никто не обслуживает, отнюдь не недостаток приема, так как «а-ля фуршет» — это обед, где каждый обслуживает себя сам, и даже в том случае, когда хозяйке никто не помогает уха-

живать за гостями, она может провести с ними почти весь вечер. И в-третьих, большинство дорожат неофициальной обстановкой, царящей во время такого рода приема.

Обеды «а-ля фуршет» обрели популярность, в частности, именно потому, что до трапезы вы можете находиться в одной комнате, потом пройтись в столовую, наполнить тарелку тем, что вам приглянулось, а после этого с тарелкой возвратиться обратно либо пройти в другое помещение — как вам больше нравится. Кроме того, вы сами выбираете себе собеседников, чего нельзя сделать во время официального обеда.

Приглашения

Приглашения на обед «а-ля фуршет» могут быть разосланы на неофициальных карточках, на личном именованном бланке либо на специально купленных стандартных пригласительных открытках. Приглашать гостей вы можете и по телефону, но делать это следует не менее чем за десять дней, а лучше — за пару недель до приема. И несколько дней спустя нелишне послать по почте открытку с напоминанием такого содержания: «Будем очень рады вас видеть 8-го, в 19 часов».

Типы приемов «а-ля фуршет»

Настоящий «а-ля фуршет»

Во время настоящего приема «а-ля фуршет» гости наполняют себе тарелки в столовой, а потом проходят с ними в гостиную (в которой заранее должно быть расставлено достаточно стульев, чтобы каждому было где сесть), ставят тарелки на колени, а бокалы — на ближайший столик.

Ваши приглашенные почувствуют себя комфортнее, а вы увереннее, что никто не уронит тарелку и не опрокинет бокал, если каждый будет сидеть рядом с небольшим столиком (оптимальны в данном случае маленькие складные столики на колесиках) либо каждый стул или кресло будут находиться на расстоянии вытянутой руки от кофейного столика или какой-нибудь тумбочки.

«А-ля фуршет» за столами, или полу-«а-ля фуршет»

На таком приеме можете рассадить гостей за обеденным столом и небольшими, но устойчивыми столиками, например карточными или журнальными, в гостиной, холле или библиотеке.

Организация подобного приема во многом определяется размерами комнат вашего дома, поскольку столы не должны загораживать гостям проход к тому месту, где будут расставлены блюда с угощениями. Если места у вас достаточно, подавляющее большинство мужчин и многие женщины обычно предпочитают рассаживаться именно так.

Скатерти, которыми вы покроете столы, могут быть любых стилей и расцветок. Сервировка точно такая же, как и на официальном обеде, и поскольку вашим гостям не нужно носить с собой столовые приборы, салфетки и бокалы, на столе, где расставлены кушанья, останется больше места для предлагаемых блюд. Приглашенные обслуживают себя сами, как и при настоящем приеме «а-ля фуршет», по желанию берут себе добавки и относят на кухню использованные тарелки, если на приеме нет прислуги.

Когда в гостиной расставлено несколько небольших складных столиков, по окончании трапезы хозяйка может убрать их, чтобы гостям было просторнее, и они без помех могли между собой беседовать или заниматься тем, что было предусмотрено заранее. Если же собравшиеся захотят сыграть вечером партию в карты, можно убрать со столов посуду, снять с них скатерти и начинать игру.

Стол, на котором выставлено угощение

Основной принцип, которым следует руководствоваться, расставляя на столе блюда для угощения гостей на приеме «а-ля фуршет», сводится к тому, что там должны быть разложены лишь те предметы сервировки, которые необходимы и уместны.

Если только этот стол не слишком большого размера, избегайте ставить на него любые предметы, предназначенные исключительно для украшения. Конечно, очень мило поместить в центре такого стола вазу с цветами, однако если вам придется выбирать между цветами и корзиной с фруктами, не раздумывая ставьте на стол фрукты для десерта.

То же относится и к свечам. Когда стол заполнен блюдами до отказа, а в свечах нет острой необходимости, потому что и так достаточно светло, не стоит их ставить вообще.

Коль скоро свечи все же нужны, лучше поставить их в канделябре, чем в подсвечниках, поскольку свет от нескольких свечей,

которые вставлены в канделябр, ярче, а кроме того, меньше шансов, что неловкий гость, потянувшись за блюдом через стол, опрокинет свечи на скатерть.

Если вы пригласили много гостей, стол с угощением лучше размещать посреди комнаты, чтобы к нему можно было подходить с двух сторон и, двигаясь друг за другом, наполнять тарелки. Главное блюдо в этом случае следует разделить на две части и поместить его на двух подносах или в двух кастрюльках по обе стороны стола.

Тарелки тоже нужно поставить в две стопки, аккуратно разложив около каждой из них салфетки и приборы. Точно так же — по обе стороны стола — можно расположить овощные блюда, салаты, хлеб, масло, соусы и приправы, чтобы всем приглашенным не надо было скапливаться с одного его края. Такая предусмотрительность ускорит самообслуживание гостей и избавит их от необходимости подходить к столу с едой повторно, мешая друг другу.

В том случае, когда стол с угощением стоит у стены, поставьте тарелки и главное блюдо с той его стороны, к которой легче подходить. Обычно это край стола, расположенный ближе к входу в комнату. Поэтому, наполнив тарелки выбранными блюдами, гости сразу смогут выходить в другие комнаты и не будут мешать тем, кто стоит сзади.

Стол с угощением может быть накрыт официально или менее торжественно — в зависимости от вашего желания. Если вы покрыли его белой скатертью, поставили серебряные канделябры и красиво украсили в центре вазой с цветами — он будет выглядеть вполне официально. Однако вы можете сделать все по-другому: поставить керамический сервиз на клетчатую скатерть, а в центр стола поместить корзину с фруктами. Привлекательность вашему столу придают не столько элегантность серебра и украшений, сколько комбинация блюд, сочетание скатерти с салфетками и столовыми приборами, а также расположение всех предметов на столе.

Какого бы типа «а-ля фуршет» вы ни устраивали, самое ценное в нем то, что блюда не остынут. Рекомендуют использовать

для этой цели тарелку или поднос с электрическим подогревом, поскольку вы можете ставить на них блюда с едой и держать их теплыми столько, сколько сочтете нужным. Если же вы поставите на такой поднос закрытую крышкой кастрюлю с приготовленным блюдом, она сможет простоять так хоть час, и при этом блюдо совершенно не утратит тех вкусовых качеств и аромата, которыми оно обладало в тот момент, когда его сняли с конфорки или вынули из духовки.

Единственное исключение из этого правила, конечно, суфле, которое следует подавать к столу сразу же, как только оно готово. Кроме того, поднос с электроподогревом избавит вас от необходимости относить кастрюлю с блюдом на кухню и подогревать, когда кто-то попросит добавки.

Напитки

Красное и белое вино, пунш либо другой холодный напиток, газированная вода, пиво в бутылках или банках, а также бокалы и стаканы принято ставить на столик, стоящий рядом со столом, на котором разложены блюда для гостей.

Если приглашенных на прием «а-ля-фуршет» рассаживают за столы, наполненные водой стаканы уже стоят перед каждым прибором. Бокалы для вина тоже расставляются заранее, но до начала трапезы не наполняются.

Когда все приглашенные рассаживаются, хозяин или официантка разливают вино по бокалам либо открытые бутылки уже выставлены на столы, и мужчины наливают себе и сидящим рядом дамам из ближних на столике бутылок.

Если кофе сервирован на маленьком столике, каждый из приглашенных может налить его себе, когда пожелает. По своему усмотрению хозяйка может отнести поднос с чашками, кофейником, сливками и сахаром в гостиную и подать кофе гостям после обеда.

Если столики или тумбочки на приеме стоят не перед каждым из собравшихся и им приходится ставить напитки на пол, лучше наливать их в высокие стаканы для холодного чая или для виски, поскольку они более устойчивы, чем бокалы. В том случае, когда напиток подается со льдом, его никогда не ставят прямо на стол,

а ждут, когда будут поданы подставки, если их не положили на стол заранее.

Начало трапезы

Когда все гости собрались и время, отведенное на коктейль (если он был предусмотрен), подошло к концу, хозяйка объявляет, что обед готов, и собравшиеся проходят к столу. Сначала в столовую входят гости, которых, если есть такая необходимость, может немного подбодрить хозяйка, однако независимо от того, рассаживаются приглашенные за столом или это прием «а-ля фуршет», хозяйка никогда не кладет еду на тарелку себе первой.

Женщины, как и мужчины, берут угощение сами, каждый выбирает блюдо по вкусу. Иногда мужчина может спросить даму, что бы ей хотелось попробовать, после этого наполняет ее тарелку, передает ей и только потом — себе.

Если мужчина видит, что у женщины нет тарелки или она пуста, он может спросить даму: *«Можно я вам что-нибудь еще положу?»* или: *«Хотите что-нибудь еще?»* Услышав утвердительный ответ, он передает ей то блюдо, которое она просила. Но женщина вежливо может отказаться: *«Спасибо, я как раз собираюсь пройти в столовую сама».*

Если гости продолжают сидеть в ожидании, что их станут обслуживать, хозяйка поможет им, сказав: *«Проходите, пожалуйста, в столовую и наполняйте тарелки — обед ждет вас».* В том случае, когда приглашенные подолгу задерживаются у стола, уставленно-го едой, и вступают в разговоры, не давая подойти к нему другим, хозяйка может предложить им пройти с полными тарелками в другие помещения.

Единственная существенная деталь при организации приема «а-ля фуршет» — уборка использованных блюд и подносов. Если хозяйке во время приема кто-то помогает, каждое блюдо выносят на кухню, как только оно пустеет.

Меню для приема «а-ля фуршет»

Если во время приема вы не собираетесь рассаживать гостей за столы, не имеет особого значения, какие именно блюда вы им предлагаете, важно только, чтобы кушанья были хорошо приготовлены и их можно было есть лишь с помощью вилки. Кроме

того, при составлении меню руководствуйтесь здравым смыслом, отбирая те блюда, которые доставят большее удовольствие вашим гостям.

Если вам хочется устроить особенно пышный прием или пригласить очень много гостей, можно подать два главных блюда, но с таким расчетом, чтобы они были хороши с одинаковыми гарнирами, овощами и приправами, иначе готовка займет слишком много времени, да и места на столе для расстановки всех блюд может не хватить. При наличии двух главных блюд гости положат себе либо то из них, которое им больше нравится, либо понемногу каждого.

Ланчи

Светские ланчи, в отличие от деловых, обычно организуют женщины и приглашают тоже женщин. Если ланч дается в выходные, естественно, на него приглашают и мужчин, однако прийти на светский ланч в будний день обычно могут лишь те, кто не занят на работе.

Скромные ланчи хозяйка обычно организует у себя дома; если же она хочет пригласить много гостей, прием можно устроить в клубе, гостинице или ресторане. Выбор места проведения ланча определяется числом приглашенных, которых вы можете разместить в своей столовой или за небольшими индивидуальными столиками, временем, которым вы располагаете на приготовление пищи.

Когда в список приглашенных на ланч включены и мужчины, подаваемые блюда скорее напоминают меню легкого обеда. Если же вы решили ограничиться исключительно женским обществом, что именно вы решите поставить на стол, особого значения не имеет, важно, чтобы подаваемые блюда были хорошо приготовлены и со вкусом украшены, как на любом официальном обеде.

Приглашения

В приглашениях чаще используют слово «ланч», чем «второй завтрак». Термин «второй завтрак» в разговорной речи употребляется редко, преимущественно в книгах и в приглашениях от третьего лица. В большинстве случаев на ланч приглашают по телефону, хотя, если вы собираетесь устроить особенно изыс-

канный прием или намерены пригласить в качестве почетной гостьи известную женщину, нелишне разослать приглашения, отпечатанные тисненым шрифтом. Тем не менее официальное приглашение на ланч чаще делают в форме личной записки или на стандартной карточке для приглашения. Его редко посылают более чем за неделю до приема.

Коктейли

Перед ланчем иногда подают коктейль, хотя можно обойтись и без него. Подаваемые коктейли немного отличаются от тех, которыми угощают гостей перед обедом. Типичными напитками перед ланчем бывают бокал вина или «кровавая Мэри». Как и в других случаях, следует, кроме того, предложить газированную воду, а также обычную и диетическую содовую с тем, чтобы каждый мог выбрать то, что ему по вкусу.

Стол для ланча

Для ланча вполне подходит обычный обеденный стол или несколько составленных вместе карточных столиков, а если вы собираетесь устроить прием на свежем воздухе, то правильно сделаете, накрыв стол в саду. В зависимости от степени официальности приема стол либо покрывают скатертью, либо перед каждым гостем расстилают салфетку.

Приглашение к столу

Если в числе собравшихся присутствует почетная гостья, хозяйка вместе с ней проходит в столовую. В противном случае приглашенные идут к столу в произвольном порядке, хотя принято, чтобы молодые пропускали вперед старших. Мужчины заходят в столовую с теми дамами, с которыми они ведут беседу. Будучи в одиночестве, они уступают дорогу женщинам. После того как прозвучало приглашение к ланчу, мужчины никогда не подают руку дамам, за исключением престарелой почетной гостьи, которую — как и на обеде — может провести к столу хозяин.

Обслуживание

Если ланч носит официальный характер, хозяйке обязательно понадобится помощь нанятых для этого случая официантов.

Обслуживание на официальном ланче такое же, как и на официальном обеде. Тарелки наполняют на кухне, и — за исключе-

нием блюд с фруктами, сладостями и орехами — кушанья на стол не ставят.

Все необходимые тарелки, расставленные как и на обеде, должны стоять перед каждым гостем до того момента, как будут убраны тарелки для салата перед десертом. Блюдца для десерта и чашки для ополаскивания пальцев подают так же, как и во время обеда.

Если же вы устраиваете достаточно скромный ланч, официантке не составит труда обслужить гостей в том случае, если первое блюдо уже стоит на столе. Она сможет менять тарелки и подавать следующее кушанье с карточных столиков, которые могут быть использованы в качестве сервировочных, принося по две тарелки сразу.

В качестве гарнира к главному блюду лучше предложить только салат, иначе обслуживание гостей может занять слишком много времени. Подавать блюда следует, как и в остальных случаях, с левой стороны. Салат может быть уже приготовлен и разложен в небольшие мисочки или на тарелки, которые подадут гостям, как и остальные блюда, с левой стороны. Если горячее вы решили вообще не готовить, салат можно сразу поставить на стол. Хлеб, масло, вода со льдом или другие напитки тоже могут быть подготовлены и выставлены на стол заранее.

Если вам предстоит обслуживать гостей самостоятельно, без помощи официантки, предусмотрительно организовать ланч «а-ля фуршет». Подносы и блюда с едой можно при этом расставить так же, как и на обеде «а-ля фуршет», на обеденном или на любом другом столе достаточно большого размера.

Коль скоро на ланч приглашены только дамы, угощение должно быть много проще, чем на обеде. В середине дня ваши гости смогут подкрепиться вкусными, легкими и полезными для здоровья блюдами.

Как только вы объявите о том, что ланч готов, приглашенные пройдут друг за другом к столу, наполнят тарелки и устроятся там, где им удобнее, поставив тарелки на ближайшие к ним небольшие столики. Если вы собираетесь подать перед главным блюдом закуску, к моменту прихода гостей она уже должна стоять на столах.

Приглашенные начинают ланч с поданной закуски и только после этого отправляются в столовую за главным блюдом. Когда в доме нет прислуги, гости сами должны отнести грязные тарелки на сервировочный столик, а потом перейти к следующему блюду. Пока они за собой ухаживают, вы можете вынести освободившиеся тарелки и блюда на кухню.

Точно так же следует поступить, когда собравшиеся будут готовы перейти к салату или десерту. По завершении ланча хозяйка может попросить гостей перейти в другую комнату или, по крайней мере, выйти из-за стола и пересесть в более удобные кресла, чтобы выпить кофе. Это даст ей возможность убрать со стола бокалы, приборы и скатерти, чтобы потом принести карты и начать игру в бридж.

Меню ланча

Для обычного ланча вполне достаточно двух-трех смен блюд.

Меню ланча, организованного в домашних условиях, никогда не включает более четырех смен блюд, причем в подавляющем большинстве случаев ограничиваются двумя или тремя блюдами.

К числу наиболее распространенных первых блюд на ланче можно отнести дыню, грейпфрут или фруктовую смесь в чашке, залитую или не залитую ликером. Последнее блюдо подают иногда в широкой стеклянной мисочке с высокими краями, вставленной в еще более широкий бокал на ножке, а в промежуток между стенками двух сосудов кладут колотый лед. Кушанье можно подавать гостям и в широких бокалах для шампанского, если предварительно вы охладите их в холодильнике.

Суп во время ланча никогда не разливают по тарелкам, его принято подавать к столу в бульонных чашках с двумя ручками. Едят суп десертной или столовой ложкой, а если он холодный, можно просто пить из чашки. Как правило, гостям предлагают только бульоны или супы без заправки.

Существует множество блюд из яиц и рыбы, которые часто подают на ланчах, причем в тех случаях, когда там собираются только женщины, эти блюда нередко бывают главными. Если же в числе приглашенных есть мужчины, следует приготовить и какое-нибудь третье блюдо.

Вторым основным блюдом может стать, например, жареный цыпленок с салатом — так можно в одной тарелке объединить мясо и салат. Но если вы решите сначала подать фаршированные яйца, потом можно предложить собравшимся мясо с овощами, салат и десерт.

Хотя холодные блюда вкусны и уместны во время ланча, трапезу не принято проводить хотя бы без одного горячего блюда. Исключение из этого правила может быть сделано разве что в самый жаркий летний день. Кому-то холодная пища не нравится, хотя большинство могут предпочесть только ее. Поэтому если вы предложите гостям горячий суп, все остальные блюда могут быть холодными.

Характерно, что на любом ланче всегда бывает горячая выпечка — рогалики, булочки, слоеные пирожки и др. Их подают гостям по мере надобности. Масло кладут на тарелочки или специальные блюдечки заранее, и на протяжении всей трапезы, вплоть до подачи десерта, добавляют при необходимости. Масло лучше раскладывать по тарелкам в форме шариков или завитков, чем обычными квадратиками.

Тарелки или блюдца для хлеба с маслом всегда убирают со стола перед десертом, как и солонки с перечницами.

Напитки

К ланчу часто подают вино. Вполне достаточно при этом одного сорта вина; обычно оно бывает легким, типа рейнского или кларета.

Летом гостей нередко угощают охлажденным легким вином с содовой (шипучка), однако наиболее типичными напитками во время ланча продолжают оставаться чай или кофе со льдом. Чай разливают по стаканам и украшают мелкими листиками мяты.

Кофе со льдом следует подавать в кофейнике на подносе, на котором также стоят сахарница с сахарным песком и кувшинчик со сливками. Гости наливают кофе в стаканы, до половины заполненные льдом, и пользуются ложками с длинной ручкой. Если же вы устроили ланч в форме «а-ля фуршет», на столике, стоящем рядом с большим столом, где расставлены основные блюда, должны стоять полные чайник с кофейником.

Нередко вместо чая или кофе подают прохладный, освежающий пунш, в котором плавают кусочки апельсинов и лимонов. Зимой многие хозяева предпочитают подавать к кушаньям горячий чай или кофе вместо или в дополнение к тем, что гости будут пить по окончании трапезы.

В жаркую погоду, на стол с закусками до начала еды вполне уместно поставить кувшин воды со льдом или, когда ланч организуют как застолье, стаканы с водой можно расставить перед каждым прибором.

После ланча

В жаркий летний день, когда гости уже больше часа играли в карты, на отдельный столик можно принести и поставить поднос с прохладительными напитками. Обычно забывают о том, что пять человек из шести в жаркий день больше всего хотят выпить чего-нибудь холодного и освежающего, особенно после пары коктейлей или более обильного, чем обычно, ланча.

Приглашение на чай

Вы можете пригласить гостей днем на чашку чая в честь заезжей знаменитости, новых соседей, чтобы отпраздновать скромное новоселье, или позвать близких без всякой на то причины — просто так, чтобы порадовать друзей.

Приглашения

На неофициальный чайный прием гостей почти всегда приглашают по телефону. Если же прием носит официальный характер, можете послать приглашения по почте на стандартной карточке или на вашем именном бланке.

Гости

Когда чайный прием дается в чью-то честь или по особому поводу, считается, что он «официальный». Дамы приходят в платьях или костюмах, и при желании надевают шляпы и перчатки (последние принято снимать вместе с верхней одеждой). Мужчины обычно одеты в деловые костюмы.

Если на прием прибывает почетный гость, хозяйка представляет его или ее всем приглашенным по мере того, как они подъезжают. Собираться всем у входа в дом, чтобы приветствовать

приезжающих, на чайном приеме нет необходимости. Пока гости съезжаются, хозяйка с почетным гостем могут стоять неподалеку от входа, спокойно беседуя.

В остальном атмосфера во время чайного приема неофициальная. Присутствуя в качестве гостя на таком приеме, вам следует вступить с кем-нибудь в разговор вне зависимости от того, были вы представлены собеседнику или нет.

Можете возвращаться к чайному столу столько раз, сколько вам того захочется, однако при этом чрезмерно заполнять тарелку угощением не следует. Когда вы решите откланяться (на чайном приеме с большим числом гостей вам необязательно дожидаться его завершения), поблагодарите хозяина с хозяйкой, распрощайтесь с почетным гостем и уходите.

Стол для чайного приема

Проще и удобнее организовать стол для чайного приема в столовой. Однако это необязательно, его можно накрыть там, где вам больше захочется, если, конечно, для этого есть достаточно места, и к столу можно без труда подойти. Обслужив себя, гости должны перемещаться по комнате свободно, чтобы никто из них не оказался отесненным в угол другими приглашенными.

Если столешница стола не стеклянная, его принято покрывать скатертью. Скатерть для чайного приема иногда бывает цветная, но чаще принято стелить скатерть из белого полотна с кружевами или вышитыми узорами.

С одного края стола располагают большой поднос, либо два подноса ставят с противоположных сторон — первый для чая, а второй для кофе. На одном подносе находится все необходимое для того, чтобы разливать гостям чай, на него помещают: чайник с кипящей водой, причем если есть такая возможность, лучше поставить под чайник небольшую горелку, чтобы вода не остывала; чайник для заварки, а если такового нет, то пакетики с чаем для заварки; кувшинчик со сливками; сахарницу и тонко нарезанный лимон на специальном небольшом блюде.

Поднос с кофе сервировать проще. Сам напиток приносят в кофейнике или кофеварке, желательно тоже с подогревом. Кроме того, на поднос ставят кувшинчик со сливками и сахарницу (луч-

ше с кусковым сахаром). Если вместо кофе гостям предлагается шоколад, на поднос выставляют только тот сосуд, в котором он готовился.

Горелки под чайником или кофейником зажигают лишь после того, как хозяйка удостоверилась, что подносы установлены безопасно, и вероятность возникновения пожара исключена.

Чашки с блюдцами ставят перед дамой, разливающей чай или кофе, обычно слева от подноса, поскольку, наливая чай или кофе, чашку держат в левой руке, а чайник или кофейник — в правой. С двух концов стола размещают небольшие тарелочки или блюдца, на каждое из которых кладут салфетку с таким же рисунком или фактурой ткани, как скатерть, покрывающая стол. Дальше за ними, либо в другом порядке, который покажется хозяйке удобным и красивым, расставлены блюда с угощением и разложены необходимые столовые приборы.

Если вы решили подать к чаю торт, залитый сахарной глазурью, рядом с ним обязательно нужно положить на стол вилки. В том случае, когда на большом столе не хватило места для всех блюд, рядом можно накрыть еще один небольшой столик.

Чайный стол

Угощение, которое подают к чаю, существенно отличается от блюд, предлагаемых гостям на коктейле. Прежде всего, к чаю с кофе всегда готовят много сладостей, и в их числе — пирожные, торты, сладкие пирожки, кексы. Кроме того, тем, кто не любит сладкого, к чаю приносят бутерброды.

Хлеб для таких небольших бутербродов нарезают тонкими ломтиками, их едят холодными, но зимой гостям можно предложить разогретые бутерброды с сыром, горячие пирожки с грибами и т.п. Бутерброды должны быть легкими и нежными: листья салата, свернутые на тонком ломтике хлеба, помидор, нарезанный кусочками на круглом куске хлеба, сливочный сыр или кусочки мяса краба на тосте — наиболее типичные бутерброды, подаваемые к чаю.

Сервированный для чая поднос (на котором нет только горячей воды) ставится на стол до прихода гостей, а чайник греется в кухне на плите. Встретив друзей у входа, скажите им, где лучше

снять верхнюю одежду, а когда будете готовы разливать чай, вам надо лишь перелить кипящую воду из чайника на кухне в сервизный чайник и принести его на подготовленный заранее стол в столовой.

Как лучше заваривать чай

Главное на чайном приеме — горячая вода, причем чем ее больше, тем лучше.

Чтобы приготовить хороший чай, сначала надо до половины залить чайник для заварки кипятком, дать ему настояться, а потом вылить эту воду. Затем в чайник нужно положить по одной чайной ложке чая или по одному пакетiku на человека.

Если чай высшего качества, можно использовать в два раза меньше чайных листьев. Потом надо залить заварку кипящей водой так, чтобы вода лишь покрывала заварку. Чай должен настаиваться в течение 5 мин (а для тех, кто любит очень крепкий напиток, — десяти), после чего заварной чайник доверху доливают кипятком.

Если кто-то предпочитает пить слабый чай, на полчашки заварки добавляют полчашки кипятка. Для любителей крепкого чая меняйте пропорцию соответствующим образом.

Если вам нужно приготовить чай для множества гостей, лучше всего крепко его заварить в большом чайнике на кухонной плите. Можете подержать чай на огне в течение трех-четырех минут, а потом процедите заварку через ситечко, переливая ее в подогретый сервизный чайник. Тогда заварка не будет горчить, и через какое-то время, когда она охладится, вкусовые качества чая не изменятся. Кипяток, которым вы разбавите не более чем столовую ложку заварки на чашку, сделает напиток достаточно горячим.

Те, кто разливают чай

Чай обычно поручают наливать близкой подруге хозяйки приема. Накануне приема хозяйка спрашивает ближайших подруг, не могли бы те оказать ей честь разливать чай, и если у них нет действительно уважительных причин, подругам следует согласиться. Иногда договариваются о том, что первых двух подруг через полчаса сменяют за этим занятием две другие.

Если гость попросит слабый чай, следует разбавить заварку кипящей водой и предложить ему на выбор сахар, сливки, лимон. Когда гость предпочитает кофе, гость может получить его с другой стороны стола. Если вы не очень заняты наполнением чашек и около вас стоит лишь один из приглашенных, можете обменяться с ним несколькими любезными фразами.

Торжественные приемы дома

Есть особые случаи, когда торжественные приемы частные лица устраивают дома, например желание родителей жениха дать прием в честь своего сына и его невесты. Как правило, это происходит, когда свадьба состоялась в родном городе невесты, расположенном далеко от места жительства родителей жениха, и его семья решила представить свою новую родственницу друзьям и знакомым.

На официальные торжественные приемы редко приглашают одних женщин, поэтому наряду с чаем или кофе на них подают и крепкие напитки. Гостям могут быть предложены бутерброды такого же типа, как на приеме «на чашку чая», однако меню бывает обычно более разнообразно и включает, кроме бутербродов, легкие мясные закуски с соусами, различные сыры, хлебцы, орешки, оливки и т.п.

Стол, на котором расставлено угощение, на подобных приемах принято накрывать белой скатертью до пола, в отличие от короткой скатерти, как это обычно бывает, когда гостей приглашают на чай. На стол ставят блюда с едой, раскладывают небольшие бумажные салфетки, расставляют тарелки, а в случае необходимости кладут вилки.

Поскольку официальные приемы почти всегда даются в чью-то честь, хозяин и (или) хозяйка, почетный гость, а также причастные к организации приема ответственные лица, как правило, встречают гостей у входа в помещение.

Официальный торжественный прием — это серьезное мероприятие, поэтому предполагается, что приглашенные придут в соответствующих случаях туалетах и держаться будут подобающе.

Коктейли

К проведению коктейля можно меньше готовиться, при этом расходы существенно ниже затрат на организацию обеда, времени само мероприятие занимает меньше и позволяет в сравнительно небольшом доме принять много народа. Но приглашение на коктейль не считается столь же почетным, как приглашение на обед, да и хозяин с хозяйкой при большом числе приглашенных не могут уделить каждому гостю столько же внимания, как за обеденным столом.

Приглашение на коктейль — прекрасный способ принять новых знакомых. Это форма организации приема особенно удобна в том случае, когда вам хочется представить новых друзей своим «старым».

На коктейль можно приглашать сколько угодно гостей, приемы могут быть и скромными, и крайне изысканными, способы приглашения гостей на такие вечера тоже разнообразны. Если вы собираетесь позвать лишь несколько человек, это удобнее сделать по телефону. На коктейли, где собираются много гостей, приглашения рассылают на стандартных карточках или на одной из многочисленных привлекательно иллюстрированных открыток.

Если «а-ля-фуршет» во время приема не предусмотрен, в приглашении обычно указывается: «Коктейль с 5:00 до 7:00», а не: «Коктейль в 5:00». Предусмотрительные гости сообщают хозяину и (или) хозяйке, смогут они быть на приеме или нет. На коктейле вы можете предложить гостям любые закуски, которые, по вашему мнению, им понравятся и будут достаточно привлекательно выглядеть, если только эти кушанья принято есть без помощи приборов. Иногда на стол, где расставлены блюда с закусками, ставят еще небольшие тарелки в расчете на то, что гости будут класть на них себе угощение.

Многие закуски бывают достаточно жирными, и кроме того, поскольку тарелок не будет, салфетки можно использовать для горячих закусок, чтобы не обжечь руки. Помимо них вместе с коктейлями гостям можно подавать бумажные салфетки, чтобы обертывать ими бокалы, либо такие салфетки должны лежать в баре. На большом приеме, где основную часть времени гости проводят

стоя, им не доставит особого удовольствия все время держать в руке холодный и мокрый бокал; кроме того, если держать бокал салфеткой, с него не будут стекать капли.

Если вам хочется сохранить полировку или лаковое покрытие столов, на каждой поверхности, куда можно поставить стакан или бокал, в избытке должны лежать специальные подставки. Для этой цели вполне подойдут бумажные подставки под стаканы.

Во время большого приема очень важно иметь под рукой чистые стаканы, бокалы и рюмки. Гости имеют привычку постоянно ставить куда-нибудь свой бокал и тут же забывать, где они его оставили, либо каждый раз отправляясь к бару за новой порцией, брать новый стакан или рюмку. Приглашая много гостей, можно иметь в запасе самые дешевые стаканы, даже пластмассовые, лишь бы их запас не иссяк.

Кание напитки подавать гостям?

Главное, чтобы их было достаточно. Исходите из того, что каждый гость выпьет в среднем по три порции. Хотя вы приглашаете гостей «на коктейль», скорее всего, не все из тех, кто к вам придут, непременно станут пить спиртное. Поэтому вам обязательно надо иметь в запасе еще и безалкогольные напитки: томатный и фруктовые соки, пепси и кока-кола, минеральная вода, пиво и др.

Обслуживание гостей

Хозяйка проходит среди гостей с подносом, на котором лежат закуски и предлагает всем закуски. Иногда ей помогает кто-то из близких подруг. Потом кушанья ставят на видное место, и гости ухаживают за собой сами.

Хозяйке остается внимательно следить за блюдами с угощением и выносить их в кухню, как только они будут полностью освобождаться или даже немного раньше. Ничто не выглядит так неаппетитно, как стоящий на столе поднос с одним остывшим куском мяса, расплывшимися остатками заливного или блюдо со следами засохшего майонеза.

Хозяин спрашивает вновь прибывших гостей, что они будут пить. Если выбор напитков ограничен, вопрос можно сформулировать так: «Вам что налить — водку или коньяк?» Иначе воз-

никнет неловкая ситуация, когда гость может попросить напиток, которого нет в доме. Кроме того, можно предложить гостям самим наливать себе новые напитки.

Когда приглашено немного народу, хозяйка может взять верхнюю одежду у каждого гостя и повесить ее на специальную вешалку для гостей. Если собирается много людей и места на вешалке для верхней одежды не хватит, можно попросить мужчин и женщин аккуратно складывать верхнюю одежду в другой комнате. Так всем гораздо удобнее, чем сваливать пальто и куртки кучами на стульях или на лестничных перилах в прихожей.

Хозяин или хозяйка все время, пока гости будут собираться, должны находиться неподалеку от входной двери, чтобы приветствовать приглашенных, однако при этом им нужно стараться не оставлять без внимания тех, кто уже расположились в гостиной. Встречать только что подъехавших гостей с бокалами в руках не следует.

Если кто-то из приглашенных выпил лишнего и ставит в неловкое положение всех собравшихся, организаторам приема придется предпринять некоторые шаги, чтобы исправить ситуацию. Вам следует прибегнуть к помощи того или тех, с кем перебравший гость приехал к вам, чтобы они забрали его. Если же он пришел один, попросите заняться им своего мужа или кого-нибудь из других приглашенных. Когда пьянеет женщина, сами попытайтесь оказать ей помощь, если только вам не понадобится еще чья-нибудь поддержка, чтобы проводить ее до постели или до такси. В том случае, когда есть опасность, что кто-то из собравшихся, перебрав, начнет буйнить, не давайте ему больше спиртного. Можете при этом прямо сказать ему или ей, что с них уже достаточно, а заодно спросите, не предложит ли им чашечку кофе. Главное, чтобы перепивший гость не садился за руль автомобиля. Если его машину некому вести, проследите за тем, чтобы его или ее доставил до дома кто-то из ваших общих друзей, закажите такси.

Злоупотребление вашим гостеприимством

Коктейли редко начинаются и заканчиваются точно в то время, которое указано в приглашении. Хозяева, естественно, должны

быть готовы к приему гостей в тот час, который сами назначили. Что же касается гостей, то они могут опаздывать, причем нередко случается, что некоторые из них опаздывают.

Те из приглашенных, которые вообще не пьют или пьют немного, могут захватить ненадолго, чтобы засвидетельствовать хозяевам свое почтение и выразить им дружеское расположение. Тем не менее поздний приезд гостей не означает, что они могут уехать позже того часа, который указан в приглашении как срок окончания приема.

Искусственным хозяевам известно, что некоторые гости имеют обыкновение задерживаться на приеме в пределах получаса, однако, засиживаясь дольше этого срока, они уже нарушают правила хорошего тона. Чтобы дать засидевшимся гостям понять, что прием окончен, проще всего собрать все бутылки и убрать их в бар. Когда опустеют бокалы и стаканы, гостям ничего не останется, как раскланяться и разъехаться по домам. Если же эта мера не приведет к желаемому результату, то предусмотрительные хозяин и хозяйка могут заранее договориться о том, что после коктейля пойдут с кем-нибудь из друзей в ресторан.

Ответный прием

Люди, побывавшие на многих приемах и не имевшие возможности в силу каких-то причин устраивать несколько небольших вечеринок, иногда предпочитают организовать один большой прием, чтобы разом отдать все накопившиеся «светские долги». В этом случае излишне стремиться к тому, чтобы приглашать гостей, интересы которых были бы взаимодополняемыми. Всех все равно не удастся рассадить так, чтобы они могли спокойно побеседовать. Места не хватит даже на то, чтобы беспрепятственно переходить из комнаты в комнату, свободно подходить к накрытому столу или к бару и непринужденно общаться. Да и шум стоять такой, что расслышать что-нибудь можно лишь с трудом.

Если вы часто ходите в гости, увеличивая тем самым ваши «светские долги», старайтесь «возвращать» их по мере накопления, устраивая вечеринки со сравнительно небольшим числом приглашенных. Избегайте необходимости давать раз в год прием

для многочисленных гостей, которые получают от него весьма сомнительное удовольствие.

Коктейли перед танцевальными вечерами

Многие имеют обыкновение приглашать друзей на коктейль перед ужином, предвещающим вечер танцев или какие-нибудь другие развлечения, которые наверняка всем понравятся. Приглашения на такого рода коктейли рассылают на неофициальных или стандартных карточках либо на открытках для приглашения на коктейль.

Нет ничего предосудительного и в том, чтобы пригласить на коктейль друзей и знакомых по телефону. В этом случае хозяйка будет знать, сколько человек приедут в клуб на коктейль, кто останется потом на танцы. Если вы не собираетесь оставаться на более позднее мероприятие, лучше вообще отказаться от приглашения.

Если хозяйка не скажет вам: «Приезжай, пожалуйста, хотя бы на коктейль, а потом можешь сразу же уехать», — вам самому лучше не предлагать ей такой вариант. Если вы приняли приглашения на коктейль, за все развлечения, которые последуют после него, платить вам придется из своего кармана — покупать входные билеты, расплачиваться за обед, напитки и все остальное, за исключением того случая, когда хозяйка специально оговорит или напишет в приглашении, что ожидает вас в качестве своего гостя.

Коктейли «а-ля фуршет»

Это нечто среднее между приглашением на коктейль и обедом «а-ля фуршет». Многие избирают такую форму приемов, когда речь не идет о встрече нескольких близких друзей или родственников в тесном кругу в самой неофициальной обстановке. Поскольку еды на такого рода приемах бывает в избытке и приглашенным не нужно потом ужинать, предполагается, что гости смогут посидеть подольше, и поэтому в приглашении указывается только час начала приема.

Меню может быть самым скромным или изысканным, но и простое угощение должно включать в себя что-то более существенное, чем обычные закуски. Как минимум на столе должно

быть блюдо с холодным мясом — ветчиной, курятиной или рост-бифом, хлеб с маслом и гарнир — нарезанная морковь, сельдерей, оливки, цветная капуста, а также, возможно, бутерброды. Скромное угощение такого типа можно есть прямо у накрытого стола, без тарелок.

Мясо удобно класть на куски хлеба и есть как бутерброды, а овощи предварительно обмакивать в соус, если таковой предложен. Часто на стол подают еще большой кусок грудинки или другого копченого мяса, либо целую индейку, и когда блюдо с нарезанным мясом опустеет, хозяин дома или кто-нибудь из гостей может нарезать еще мяса, если кто-то из собравшихся не утолил голод.

Стол следует покрыть скатертью, у каждого гостя должна быть салфетка. Если на столе останется место, в центре хорошо разместить вазу с цветами или корзину с фруктами. Однако при нехватке места лучше в центре стола поставить украшенный торт (или даже главное блюдо), чтобы не заставлять столешницу блюдами чересчур тесно.

Коль скоро вам хочется организовать более изысканное угощение, можете добавить еще одно-два горячих блюда. Обычно на подобных приемах их подают в кастрюлях, которые ставят на поднос с электрическим подогревом. В этом случае не обойтись без тарелок и столовых приборов.

В том случае, если места на большом столе недостаточно, лучше поставить горячее и приборы на отдельный столик. Основное различие между такого рода коктейлем «а-ля фуршет» и обедом «а-ля фуршет» состоит в том, что в первом случае подается, как правило, лишь одно главное блюдо, хотя к кофе и в том и в другом случае могут быть предложены торты, пирожные и другие сладости.

Когда вы не считаете нужным обременять себя хлопотами с мытьем тарелок и столового серебра, можете подать гостям, например, мясные фрикадельки или сосиски, тонко нарезанные ломтики жареного подсолненного картофеля и горячие бутерброды или пирожки с расплавленным сыром — все это можно есть, пользуясь небольшими вилочками типа зубочисток.

Приглашение с просьбой принести с собой еду и напитки

Приглашения с просьбой принести с собой еду или напитки преследуют конкретную цель, однако у приглашенного они могут порой вызвать отрицательную реакцию. Поэтому такого рода визиты хозяева должны тщательно продумывать заранее.

Такие приглашения обычно делают стесненные в средствах молодые люди, которым материально не под силу принять компанию приятелей, если нужно закупать все напитки. Поэтому молодые хозяева обычно звонят друзьям, приглашают их к себе, говорят, что обеспечат угощение и безалкогольные напитки, однако просят гостей принести с собой то спиртное, какое им больше по вкусу.

Напитки, приносимые на такого рода вечеринки, не предназначены в подарок хозяину и хозяйке. Они лишь дают возможность группе друзей собраться вместе, не вводя хозяев в непомерные для них расходы. Поэтому любая приглашенная пара вправе отведать вина из принесенной бутылки, а если напиток останется, унести недопитую бутылку с собой. Иногда на таких вечеринках гости «делятся» принесенными напитками, а если, например, у кого-то кончится виски, он может позаимствовать его у другого приглашенного, тоже захватившего для себя бутылку виски.

Безалкогольные напитки, которыми принято разбавлять спиртное, гости с собой не приносят. Их заранее закупают хозяева и угощают гостей.

Приглашения с просьбой принести с собой еду, как правило, объясняются той же причиной, что и приглашения с просьбой принести себе выпивку. Хозяин с хозяйкой хотят собрать гостей и весело провести с ними время, но не могут себе этого позволить по финансовым соображениям, поэтому просят всех приглашенных принять в организации вечеринки посильное участие.

Хозяйка, приглашающая гостей на такую вечеринку, не «дает прием», она его «организует». Делается это, как правило, разными способами. Можно позвонить нескольким друзьям и сказать им: *«Давайте вечером у меня соберемся. Каждый с собой что-нибудь принесет, а у меня для вас уже стоит ящик пива».*

Либо хозяйка может послать гостям письменные приглашения с просьбой к каждому принести какое-то определенное блюдо. В этом случае в верхней части приглашения ей следует написать: «*Захватите с собой, что сможете*» или: «*Обед в складчину*».

Если блюда и напитки специально не указаны, значит напитками угощает она сама. Как бы то ни было, самое главное — сообщить гостям, что хозяйка не «дает прием» до того, как гости примут ее приглашение. В этом случае у них есть возможность отказать, если они не хотят или не могут принять участие в складчине.

Несмотря на очевидные преимущества такого рода вечеринок, они не могут заменить приема, который вы хотите дать своим друзьям. Если у вас есть возможность запастись хотя бы неприятными продуктами и напитками, лучше все-таки организовать вечеринку самим.

На обычном домашнем приеме хозяину с хозяйкой никогда не следует просить гостей полностью или частично компенсировать их затраты. Исключения из этого правила — официальные или неофициальные приемы, организованные в честь празднования какого-то события.

Барбекю

Барбекю — один из видов неофициальных приемов, на который могут быть приглашены несколько близких друзей или большая группа знакомых, в зависимости от того, каким вы располагаете пространством и оборудованием для приготовления пищи. Оптимальный вариант, когда во время приема барбекю приглашенных обслуживают два человека, один из которых следит за жаровней, а другой приносит для гостей блюда из кухни.

Стол для барбекю

Поскольку прием не носит официального характера, накрывая столы для барбекю, можно использовать любые тарелки, чашки и столовые приборы. Столы и стулья расставляют там, где удобнее сидеть. В центре столов неплохо поставить цветы в необычных сосудах, например в медных или глиняных горшочках.

Если вы устраиваете барбекю вечером, все пространство, где будет проходить прием, должно быть ярко освещено, чтобы и повар хорошо видел, как готовится пища, и гости не спотыкались, переходя с места на место, например гирлянды цветных огоньков или свечи, закрытые стеклом от ветра. Когда ближе к ночи холодает, будьте готовы попросить гостей перебраться после трапезы в дом, иначе они начнут разъезжаться.

Меню для барбекю

Главное блюдо — мясо, рыба или дичь — готовят на жаровне. Остальные угощения обычно делают заранее и хранят в доме либо выносят их в сад и ставят рядом с жаровней, чтобы они и не перегрелись, и не остыли.

В неофициальной обстановке на приеме барбекю все напитки хороши — и водка, и пиво, и газированная вода, и вино. В жаркую погоду лучше всего подавать гостям чай или кофе. Тем не менее кофейник с горячим кофе, который вы будете разливать гостям во время или после еды, можно поставить на край жаровни, чтобы он не остыл.

Гости прекрасно могут отнестись и к коктейлям, однако поскольку еда обильная, не сооружайте каких-то особенных закусок. Вполне хватит нескольких блюдец с орешками или хрустящим картофелем, расставленных на видных местах.

Очень неплохо поставить на маленьком столике побольше разных приправ. Каждый гость, наполнив себе тарелку (мясо обычно режет на куски и подает гостям хозяин), может подойти к этому столику и выбрать себе приправу либо соус по вкусу, будь то кетчуп, горчица или что-то еще.

3.4. В ресторане

Обед в разного рода кафетериях и закусочных не требует ничего, кроме обычного соблюдения хороших манер, но посещение дорогого и фешенебельного ресторана предусматривает некоторые дополнительные правила, касающиеся выбора блюд и общения с обслуживающим персоналом. Детей надо приучать к тому, чтобы они говорили тихо и вели себя по правилам хорошего тона,

тогда другие посетители ресторана получают от его посещения такое же удовольствие, как и ваша семья.

Заназ столица

Стол в ресторане всегда заказывают на одну фамилию. Когда будете резервировать себе столик, не забудьте сообщить, сколько человек соберутся на обед и к которому часу вы приедете. Уместно уточнить, принимают ли там оплату кредитной карточкой, а также существуют ли жесткие правила в отношении одежды.

Кроме того, выскажите свои пожелания: хотите ли вы сидеть у окна или в отгороженной от остального зала кабинке, в помещении для курящих или нет. Разумеется, когда вы задерживаетесь или, если запланированный обед вообще не может состояться, об этом следует предупредить администрацию ресторана заранее.

Где оставить пальто, шляпу, портфель или сумку

Когда в ресторане есть гардероб, мужчины оставляют там верхнюю одежду, шляпы, трости, зонтики. Женщины, как правило, поступают так же, но если они боятся озябнуть, то могут пройти в обеденный зал не раздеваясь, тем более что кое-где не принимают на хранение шубы, чтобы в случае пропажи не нести за них ответственность. В этой ситуации дама остается в верхней одежде и вешает пальто или шубу на спинку своего стула.

Входя в ресторан, мужчина снимает головной убор, а женщина может остаться в шляпе. Сумочку она кладет себе на колени или ставит на пол, но ни в коем случае — не на стол. Если за обедом предполагается обсудить какие-то деловые вопросы, можно взять с собой папку либо портфель с документами или бумагами, однако трости, зонтики, пакеты лучше оставлять в гардеробе.

В ожидании спутников в ресторане

Когда обедающие приезжают в ресторан порознь, прибывшему первым лучше подождать своего спутника в вестибюле, чем сидеть одному за столиком. Исключение из этого правила ситуация, когда пришедший видит, что ресторан быстро заполняется и скоро не останется свободных мест.

Когда приезжают двое, они просят метрдотеля найти им подходящий стол и объясняют, что вскоре к ним присоединятся

их знакомые, которых следует провести к занятому ими столику. Это помогает избежать толчеи в дверях и гарантирует, что места за вашим столиком никем посторонним заняты не будут. В некоторых ресторанах клиентов не принято сажать за стол, пока не соберется вся группа.

Принято, чтобы мужчина ждал приглашенную им даму у входа в ресторан, однако сначала ему следует убедиться в том, что ее нет за заказанным столиком.

Или же, устроившись за столом, ему следует постоянно поглядывать в сторону входа, чтобы вовремя заметить того, с кем он договорился о встрече или предупредить официанта, чтобы тот сразу же проводил пришедшего спутника или спутницу к его столику.

Пока сотрапезник не появился, за столом или у стойки бара можно заказать коктейль себе и тому, кто должен подойти с минуты на минуту, в том случае, разумеется, если вы знаете его (ее) вкусы.

За столом

Независимо от того, намерены ли вы обедать в одиночестве или ждете спутников, когда вы зарезервировали столик, нужно обратиться к мэтру со словами: «Добрый вечер, я заказал столик на четверых». Если вы не резервировали стол, сообщите, сколько человек с вами обедают. Когда в ресторане есть залы для курящих и некурящих, уточните, где бы вы хотели сидеть. Если обедают несколько человек, все переговоры с официантом ведет кто-то один, но это не значит, что он и будет расплачиваться.

Когда стол накрыт, официант или мэтр подводит к нему клиентов. Если на обед пришли мужчина и женщина, дама идет впереди — сразу за официантом, а ее спутник следует за ними. В «смешанной компании» первыми к столу проходят женщины.

Если кто-то устраивает обед в ресторане, он должен заранее убедиться, что стол накрыт и места для всех приглашенных приготовлены, чтобы не заставлять своих гостей ждать, пока он все проверит.

Когда обедает пара, официант, усаживая даму, отодвигает и придвигает стул.

Если стол, за который вас посадили, вам по какой-то причине не понравился, вы можете сказать: «Мы предпочли бы стол с диваном, если есть свободный» или: «Будьте добры, посадите нас подальше от дверей». Если это почему-либо невозможно, согласитесь на то, что вам предложили. Если же стол вам решительно не подходит, вы вправе сказать: «Благодарю вас, мы поищем ресторана, где народу поменьше».

В отсутствие официанта даме помогает сесть за столик ее спутник.

Когда одна супружеская чета приглашает на обед другую, хозяин и хозяйка застолья садятся друг напротив друга. Если каждый платит сам за себя, визави обычно полагается рассаживать женщин.

В большой группе собравшихся почетного гостя сажают по правую руку от хозяина или хозяйки, а остальных приглашенных рассаживают, чередуя мужчин и женщин. Мужья, как правило, сидят порознь со своими женами.

Если обедают двое мужчин и одна женщина, она садится между ними. Так же полагается сидеть мужчине в обществе двух дам.

За столом с диваном или банкеткой пара сидит бок о бок, лицом к залу. Либо дама может сидеть на диване, а ее спутники — на стульях напрогив нее.

Если ресторан разделен на кабинки, женщины проходят первыми и садятся у стены лицом друг к другу, а затем мужчины занимают места, расположенные ближе к проходу или выходу из кабинки.

Если вы приглашаете друзей в ресторан

Прежде всего организатору приема необходимо позаботиться о выборе ресторана, принимая во внимание вкусы приглашаемых. Что им больше нравится — экзотические блюда или традиционная кухня? Если это приезжие, есть ли у них с собой вечерние туалеты для фешенебельного заведения? Хотят ли они побывать в ресторане, пользующемся мировой известностью? Будет ли ваша дама довольна, если проведет вечер в уютной непринужденной обстановке маленького ресторанчика или ей было бы приятнее потанцевать под музыку хорошего оркестра?

Приняв определенное решение, вам следует сделать все возможное, чтобы выбранный вами ресторан не обманул ваших ожиданий: в фешенебельном и популярном ресторане обязательно закажите столик заранее; и даже если ресторан не пользуется широкой известностью, все равно лучше позаботиться о местах заблаговременно.

Если приглашающий сделал заказ заранее, нелишне убедиться в том, что блюда в выбранном ресторане хорошо готовят, умело подают на правильно сервированный стол и в наличии есть все то, что значится в меню. Заметив какие-либо упущения, спокойно обратитесь на них внимание официанта и проследите за тем, чтобы во время приема допущенные просчеты были исправлены.

Если обед не был заказан предварительно, в обязанности организатора приема входит сообщить официанту, что пожелают заказать все приглашенные. Если вы пригласили много народу, удостоверьтесь, что официант принял заказ от каждого. Увидев, что допущена какая-либо ошибка, следует тактично и вежливо, не смущая и не ставя в неловкое положение своих гостей, попросить, чтобы она была исправлена.

Оплачивая счет, постарайтесь сделать это так, чтобы его сумма никому не стала известна: просто положите деньги или подписанный чек на поднос и знаком попросите официанта унести его. Когда вы дали ему больше, дождитесь, пока он принесет вам сдачу. Коль скоро уплаченные вами деньги включают и оплату счета за обед, и чаевые, поблагодарите официанта и дайте ему понять, что уходите: встаньте, например, или произнесите что-нибудь вроде: «Ну, если мы хотим успеть к первому действию, пора двигаться».

Если старший официант был особенно услужлив, при прощании вложите ему в руку, стараясь, чтобы это было не очень заметно, чаевые (их сумма зависит от суммы счета) и поблагодарите его.

Как заказывать контейли и вина

Когда гости отказываются от коктейлей, не настаивайте. И наоборот: если вы не привыкли пить перед обедом, гости не должны отказываться из-за этого от своих собственных привычек. Если хозяин или один из дающих прием супругов не пьет, можно ска-

зать гостям: *«Я коктейль пить не буду, но вы, пожалуйста, не обращайтесь на меня внимания — я налью себе минеральной воды, а вы выпейте джин с тоником».*

В том случае, когда от спиртного отказывается кто-либо из гостей, хозяину следует предложить ему какой-нибудь менее крепкий напиток. Весьма неучтиво заказывать больше одного-двух коктейлей в то время, как все остальные, сидя перед пустыми бокалами, надеются перейти к трапезе.

Вино следует заказывать после того, как гости определились и решили, какие блюда они закажут. Хозяин или самый искушенный в этом вопросе человек выбирает вино, которое лучше всего подойдет к большинству заказанных кушаний. Например, если почти все гости предпочли цыплят или рыбу, заказывают белое вино, если выбор большинства был остановлен на бифштексах, — красное. Можно попросить принести по бутылке того и другого.

Некоторые предпочитают розовое вино, и это можно счесть удачным компромиссом, поскольку такое вино подходит почти ко всем блюдам. Во многих ресторанах принято подавать вино в бокале, и это идеальное решение, когда двое обедающих выбирают разные вина, или когда они не хотят распивать всю бутылку.

Если вы отдаете предпочтение либо белому, либо красному вину, вы вправе заказать именно его к любому блюду — описанные выше сочетания вин и кушаний лишь отражают вкусы большинства.

Если названия вин в меню ни о чем вам не говорят, обязательно проконсультируйтесь с официантом, рассказав ему сначала, какой сорт и тип вин вы предпочитаете.

Как заказывать еду

В течение долгих лет было принято, чтобы дама сообщала своему спутнику, что она хочет съесть, а выбранное ею блюдо заказывал он, и женщина, таким образом, никогда не разговаривала с официантом.

Когда на обед в ресторан пришли двое, женщина, разумеется, может следовать традиции, но если за столом присутствует несколько человек и официант обращается к каждому из них

с вопросом о том, что они будут заказывать, женщины могут ответить ему без посредников. Это и проще, и помогает избежать путаницы и ошибок, особенно когда за столом собралось достаточно многолюдное общество.

Если официант обращается к женщине с вопросом: «Чем прикажете заправить ваш салат?» — невежливо с ее стороны повернуться к своему спутнику и сообщить свой ответ через него. Официанты, соблюдая правила вежливости, всегда стараются принять заказ сначала у дамы, так что у нее нет оснований не отвечать на обращенный к ней вопрос.

Если кто-то из тех, кого вы пригласили на обед, бывали в этом ресторане раньше и знают, чем славится кухня, особенно когда речь идет об иностранных или экзотических блюдах, неизвестных остальным, — он может взять на себя роль консультанта и помочь сделать заказ.

В том случае, когда все собравшиеся не имеют представления о предлагаемых кушаньях, следует без колебаний осведомиться у официанта о фирменных блюдах.

Со стороны гостя уместно проявить заботу о бумажнике хозяйина и не заказывать самые дорогие кушанья, если только он или она не уверены, что финансовые дела «принимающей стороны» в полнейшем порядке.

Однако не стоит впадать в другую крайность и просить самое дешевое из того, что есть в меню; поступая так, приглашенный как бы высказывает сомнения в кредитоспособности хозяина и может его обидеть.

Гость мог бы остановить свой выбор на комплексном заказе или попросить принести лишь основное блюдо, салат и десерт, а потом согласиться на предложение пригласившего его человека добавить к этому что-нибудь еще. Вместе с тем хозяин, желая показать, что не стеснен в средствах, может произнести фразу типа: «Здесь замечательно готовят филе-миньон — не хотите попробовать?»

Разница между комплексным и порционным заказом

«Комплексный заказ» означает, что за обед, вне зависимости от того, из скольких блюд он состоит, установлена определенная

цена. Завтраки, ланчи и обеды, впрочем, как и любые другие трапезы, состоящие из нескольких обязательных блюд за единую фиксированную цену, принято называть «комплексным заказом».

«Порционный заказ» предусматривает, что вы выбираете отдельные блюда из предложенного вам меню и платите за каждое из них. Отличить одно от другого просто, поскольку в меню напротив любого порционного блюда проставлена его цена, а в табло перед перечисленными блюдами указана лишь общая сумма.

Иногда «комплексный заказ» может быть обозначен в меню иначе — цену указывают только напротив основного блюда, однако помимо него в стоимость входят еще закуски на выбор или суп, салат и десерт, чай, кофе или молоко. Все прочие блюда, напротив которых проставлены отдельные цены, подают за дополнительную плату.

Часто к меню прилагается особый раздел или вкладыш, озаглавленный «Комплексный обед» с указанием суммы. Это значит, что стоимость всех блюд, входящих в обед, составит указанную сумму. Остальные блюда, предложенные вам в общем меню, нужно оплачивать дополнительно по существующим расценкам.

Только в самых фешенебельных ресторанах в меню не проставлены цены блюд. Приглашая кого-либо на обед в такой ресторан, вы должны быть готовы оплатить все, что ни закажет ваш гость, который, возможно, почувствует себя неловко. Однако тут уж ничего не поделаешь — ему остается только выбирать блюда по своему вкусу.

Впрочем, если вы, выступая в роли приглашенного, догадались, что ваш «хозяин» не учел специфики заведения, всегда можно попросить то, что везде и всюду стоит относительно дешево, например не филе-миньон, а цыпленка.

Когда официант перечисляет вам ассортимент блюд, не называя при этом их стоимости (что сейчас принято во многих ресторанах), вы можете осведомиться, сколько это стоит. Если же вы выступаете в роли гостя, то подобные вопросы могут смутить вашего «хозяина», так что уж лучше предоставить право расспрашивать официанта тому, кто угощает (хотя, возможно, это смутит

вас): пусть он выяснит цену или ему придется отвечать за последствия своей неосведомленности.

Застольные манеры в ресторане

Хотя правила хорошего тона одинаковы и для домашнего застолья, и для ресторана, в последнем случае иногда может возникнуть ряд специфических проблем.

Во многих ресторанах, стремящихся сэкономить деньги или время на своих клиентах, существует досадное и достойное сожаления правило класть на стол по одному ножу с вилкой перед каждым из обедающих, т.е. не менять приборы после перемены блюд. В этой ситуации можно отдать использованный прибор официанту, сказав при этом: «Будьте добры принести чистые вилку и нож».

Тарелки для гарнира

В некоторых ресторанах овощи и картофель подают на отдельных маленьких тарелочках, которые официант расставляет вокруг вашей «основной» обеденной тарелки. Вы можете есть прямо с них, а можете переложить все к себе на тарелку, после чего попросить официанта убрать пустую посуду, чтобы не загромождать стол.

Как резать хлеб и разливать кофе

Если хлеб подается не нарезанным, хозяин нарезает или отламывает два-три кусочка, предлагая их вместе с остальной частью батона, лежащего в хлебнице или на чистой тарелке, своим соседям. Те передают хлеб дальше, так что каждый сидящий за столом отрезает или отламывает порцию для себя и своей соседки.

Если кофе разливает не официант, то эту обязанность берет на себя тот, к кому кофейник оказался ближе. Свою чашку при этом он наполняет в последнюю очередь.

Упаковки и формочки

Многие виды гарнира и приправ подаются, к сожалению, в бумажной упаковке или в картонных либо пластиковых контейнерах. Возникает вопрос: что делать, например, с опорожненным пакетиком из-под сахара? Его следует туго свернуть и положить либо под край своей тарелки, либо на нее, либо — если никто не курит — в пепельницу.

Когда заливное или варенье подается в бумажных либо в пластиковых формочках, содержимое следует выложить из них ножом для масла (или обычным столовым ножом) на тарелочку для масла. Срезанную крышку кладут обратно в формочку, которую оставляют на столе за тарелкой.

Как наполнять бокалы вином

Если официант, откупорив бутылку и наполнив первый бокал, ушел, хозяину или хозяйке полагается вынуть ее из ведерка, насухо протереть салфеткой и разлить вино по бокалам, начав с гостей.

Как «прихорашиваться» за столом

По окончании застолья дама может быстро попудриться или чуть подкрасить губы, но глядеться в зеркало и прихорашиваться более или менее продолжительное время считается дурным тоном.

Неизменное правило, касающееся и мужчин, и женщин, гласит: в ресторане за столом или в любом другом общественном месте нельзя причесываться. Не поправляйте прическу и вообще не прикасайтесь к волосам там, где на столе стоит еда.

Как попробовать блюдо у соседа

Супругам, заказавшим разные блюда, иногда хочется попробовать кушанья из тарелки друг друга. Правила хорошего тона допускают это с тем условием, что дегустация пройдет незаметно.

Общение со знакомыми

и подсаживание к другим столикам

Если в ресторан вошла группа людей, а за одним из столиков сидят их приятели со своими друзьями, которые незнакомы пришедшим, последние сразу направляются к заказанному столику, приветствуя по дороге своих приятелей, но не вступая при этом с ними в беседу, поскольку ресторан не самое подходящее место для представления нескольких людей друг другу.

Но бывают ситуации, когда церемония представления двух-трех людей необходима. Если за столиком сидят несколько человек, которым представляют даму, мужчинам следует вставать, как и в том случае, когда женщина подходит к ним о чем-то поговорить. Во время многолюдного застолья поднимаются только те,

рядом с кем она оказалась. Когда проходящую мимо стола женщину представляют другой, та никогда не поднимается, даже если первая намного старше ее.

Никто из сидящих за столом не встает, если мимо проходит мужчина, за исключением того, к кому обращается подошедший: он поднимается и приветствует знакомого, пожимая ему руку, после чего просит своего приятеля сесть и продолжать разговор сидя. Если проходящий мимо собирается вступить в беседу, он может попросить официанта принести стул (хотя такое подсаживание к чужому столику противоречит правилам хорошего тона), но лучше быстро договориться о другой встрече.

Когда мужчина сидит не на стуле, а на банкетке, он в ответ на приветствие проходящего мимо (даже если это дама) только кивает и протягивает руку. Вставать с места ему не следует, поскольку он либо окажется на полусогнутых ногах, либо, пытаясь распрямиться, рискует опрокинуть стол.

Как подзывать официанта

На этот счет не существует строгих и четких правил, однако то, что в одной стране считается в порядке вещей, в другой может показаться обидным и даже оскорбительным. Можно перехватив взгляд официанта, поднять руку со вскинутым вверх пальцем, как бы привлекая к себе его внимание. Когда официант не смотрит на вас, можно его негромко окликнуть: «Официант!» или «Можно вас?». Если же он слишком далеко и не слышит, попросите другого: «Позовите, пожалуйста, нашего официанта».

Как оплачивать счет

После того как все закончили трапезу, хозяин приема, или тот, кто делал заказ, подозвав одним из вышеперечисленных способов официанта, говорит ему: «Принесите, пожалуйста, счет». Счет подают обычно, перевернув, на подносе или тарелке и вручают тому, кто распоряжался за столом.

Тот, кто платит, просматривает его, проверяет, все ли правильно, и снова кладет на поднос вместе с необходимой суммой, а получив сдачу, оставляет на подносе чаевые. Если обнаружена ошибка, следует спокойно подозвать официанта и указать на нее. Устраивать в этом случае скандал не надо ни при каких обстоятельствах.

Кое-где клиентов просят расплатиться в кассе при выходе — эта практика шире всего распространена в больших городских ресторанах, в которые обычно люди приходят во время перерыва на ланч. Такой порядок экономит время, поскольку в противном случае, официант, обслужив одних посетителей, уже переключился на других, и желающим расплатиться приходится какое-то время его ждать.

Итак, прочитав внизу счета: «В кассу», вы оставляете на столе чаевые, собираете свои вещи и выходите, причем хозяин застолья идет последним. Он расплачивается в кассе, пока остальные ждут его у выхода. Если у него не оказалось при себе мелких денег на чаевые, он, расплатившись, быстро возвращается к столу, чтобы официант не был обойден вниманием.

Раздельные счета

Лучший выход из положения, если каждый хочет расплатиться за себя, — просьба к официанту подать раздельные счета. Когда за столом два-четыре человека, это несложно, но если обедают большой компанией, официанту придется труднее, и он вполне может запутаться.

Чтобы избежать такой ситуации, тот, кто заказывал обед и стол, выступая в роли «хозяина» приема, получив счет, просит у остальных присутствующих сумму, достаточную, чтобы заплатить за выбранное каждым из них блюдо и оставить чаевые.

Когда приглашенные заказывали примерно одно и то же, все и платят одинаково. Однако если один заказал только суп и салат, а другой — бифштекс и икру, «хозяину» следует сделать первому соответствующую скидку.

Мужчина и женщина, регулярно обедающие вместе, обычно делят расходы поровну, особенно если дама сама зарабатывает себе на жизнь. Это разумно, справедливо и практично. Однако, если мужчина приглашает даму в ресторан в первый раз или несколько раз подряд, платить по счету должен он.

Когда женщина почувствует, что настало время каждому платить за себя, она должна внести это предложение до того, как они отправятся в ресторан, а не восклицать при появлении официанта со счетом: «О, позволь мне уплатить половину».

Принято, чтобы расплачивался мужчина, а его спутница отдавала ему половину сразу же после этого или потом. Когда мужчина и женщина, часто обедающие вместе и несущие расходы поровну, собираются в ресторан в компании, женщина может спросить, как и когда ей внести свою долю. Дело в том, что мужчина, который охотно соглашается делить расходы, обедая со своей спутницей наедине, может не захотеть, чтобы это происходило в присутствии посторонних.

Когда дама приглашает мужчину

Для людей, привыкших к такого рода взаимоотношениям между мужчиной и женщиной, ничего особенного в этом нет, однако большинству мужчин старшего поколения с детства была внушена мысль о том, что нести все расходы спутницы — не только обязанность, но и доставляющее удовольствие почетное право.

Когда женщина приглашает мужчину пообедать не по деловым, а по личным причинам, подразумевается, что платит по счету она, хотя в тот момент, когда появляется официант с подносом, на котором лежит счет, мужчина может смутиться. Для чересчур щепетильного мужчины легче, когда его спутница ставит свой автограф на листке бумаги, чем когда она внимательно изучает счет, а потом отсчитывает купюры, в то время как он безучастно сидит рядом.

Когда женщина приглашает на обед супружескую чету

В этом случае дама, выступающая в роли хозяйки, дает понять, что берет расходы на себя, произнося фразу типа: «Я вас приглашаю пообедать со мной». Если мужчина сделает попытку заплатить по счету, она должна твердо сказать: «Нет-нет, вы — мои гости», — и сама рассчитаться с официантом.

Особые виды ресторанов «Шведский стол»

Как явствует из самого названия, — тип обслуживания посетителей ресторанов. В сущности, это — чрезвычайно разнообразный и богатый «а-ля-фуршет», на котором вы обслуживаете себя сами, выбирая блюда себе по вкусу и пробуя всего понемногу.

Когда мужчина приглашает женщину в ресторан со «шведским столом», они вместе подходят к столу с закусками, чтобы дама могла увидеть, какие блюда предлагают, и выбрать то, что ей понравится. При таком типе обслуживания столики накрывают, как и в обычном ресторане, а собственно на «шведский стол» помещают одну или более стопок небольших тарелок.

Взяв тарелки, приглашенные кладут себе разумные количества кушаний. Поскольку подразумевается, что вы будете постоянно курсировать от своего столика к «шведскому столу» и обратно, не следует брать на тарелку слишком много, а также выбирать не сочетающиеся блюда.

Оставьте использованную тарелку и прибор у себя на столике: официант уберет их, пока вы будете класть себе порцию нового блюда. Вас никто не торопит: начните с рыбы, которая стимулирует аппетит, затем возьмите холодные закуски (мясо, ветчину и пр.) и салат, потом сыр, а после этого фрукты или заливное. Затем выберите себе горячее, а завершите обед десертом и кофе.

Восточные рестораны

Японские и китайские рестораны отличаются чрезвычайным разнообразием предлагаемых там блюд, а также царящей там экзотической обстановкой. Так, например, в японских ресторанах есть залы, где клиенты, по японской традиции сняв обувь, садятся на подушки перед низенькими столиками. Если вы высокого роста либо вам из-за возраста или болезни трудно сидеть с поджатыми ногами, там, как правило, есть еще обычные столы и стулья.

В китайских ресторанах столы и стулья ничем не отличаются от европейских. При желании вы можете есть палочками, однако, если вам это неудобно или вы не в состоянии с ними совладать, без стеснения попросите принести нож и вилку. В китайских ресторанах люди, сидящие за столиком, заказывают сразу несколько блюд, которые помещают на середину стола, чтобы сотрапезники могли попробовать одно, несколько или все кушанья.

Нафетерии

Когда в подобном заведении очень много посетителей и нет свободного столика, вы вполне можете присесть за тот, где есть свободное место. Однако перед этим не забудьте спросить у тех,

кто там уже сидит: «Здесь не занято?» или: «Вы разрешите?». Официантов, убирающим со стола посуду и приносящим то, что вы заказали, полагается давать чаевые — их сумма зависит от вида заведения и от того, сколько тарелок с едой стояло на подносе.

У стойки

Если вы пригласили даму, а народу у стойки так много, что рядом сесть вы не можете, попросите человека, сидящего между двух пустых стульев, сдвинуться на одно место. И наоборот, увидев, что какая-то пара оказалась в затруднительной ситуации, предложите подвинуться сами, не дожидаясь, пока вас об этом попросят.

Кафе и кондитерские

В большинстве кафе есть и стойка, и столики для посетителей, обслуживаемые официантами или официантками. В кондитерских все заказывают еду у стойки и сами относят к своему столику. Иногда это делает буфетчица. Перед тем как уйти, посетитель сам должен убрать после себя использованные бумажные тарелки, пластмассовые ножи и вилки и т.п. При посещении такого рода заведений чаевые давать не принято.

Благодарности и жалобы

По непонятной причине люди высказывают претензии и жалобы чаще — и громче — чем признательность. В ресторане следует обращаться с жалобой, если вас плохо обслужили, когда официант был груб или невнимателен, если заказанное блюдо оказалось плохо приготовленным или вообще подали не то, что вы заказывали.

Но жаловаться тоже надо правильно — негромко и спокойно, не устраивая скандала, не привлекая внимания других посетителей. Замечание следует сделать прежде всего тому, кто вас обслуживает, и только в том случае, когда он даже не подумал исправить свою ошибку, — позвать управляющего или администратора. Остывшее блюдо должны подогреть, мясо, зажаренное не так, как вы просили, — заменить.

Если официант позволил себе грубость или проявил нерасторопность, об этом нужно сообщить администрации ресторана, однако всегда следует разобраться, ленился ли официант или просто перегружен работой.

Глава 4. Этикет делового общения

4.1. Работа

4.2. Этикет переговоров

4.3. Этикет деловой встречи

4.4. Этикет делового совещания, встречи, конференции, симпозиума

4.5. Этикет коммуникаций

Большую часть своей жизни мы проводим на работе. Многие по меньшей мере один раз в жизни сталкиваются с необходимостью предстать перед работодателем. Иногда это связано с началом трудовой деятельности, после чего место работы не меняется уже до пенсионного возраста. Но чаще всего люди в течение профессиональной жизни меняют работу несколько раз.

Причины для перемены работы могут быть самыми различными: неудовлетворение прежним местом работы и условиями, тем, что на другом предприятии больше шансов и возможностей для дальнейшего продвижения по службе, рационализация производственных процессов, закрытие предприятия, конфликт с руководством или с сотрудниками на предыдущем месте работы.

Иногда добровольно, а некоторые вынужденно меняют работодателей, и перед ними встают одни и те же проблемы: с чего начать, чтобы найти работу, которая в наибольшей степени отвечает собственным желаниям.

Они задают себе примерно следующие вопросы:

Как начать поиск подходящего рабочего места?

Какие требования выдвинет руководство предприятия?

Как найти интересную работу и выдержать конкуренцию с другими кандидатами?

Для этого необходимо знать, чего ожидают руководители предприятия от кандидатов, каким должно быть поведение кандидата при устройстве на работу, гарантирующее ему успех. Поиск работы — сложная и серьезная работа, поэтому к устройству на работу необходимо подготовиться.

Во время подготовки нужно:

- составить и оформить резюме;
- собрать рекомендации;
- исследовать все источники информации о возможных вакансиях.

Таковыми источниками информации могут быть люди, реклама, агентства и бюро по трудоустройству.

Необходимо использовать все методы поиска работы, а именно:

- непосредственное обращение к работодателю;
- через частные фирмы по найму;
- объявления в местной печати;
- обращение к друзьям;
- через отделы по трудоустройству вузов;
- обращение к родным;
- через государственные службы занятости;
- помещение объявлений в местной печати;
- по объявлениям в профессиональных и коммерческих изданиях;
- по объявлениям в печати, но не в местной;
- обращение к учителям и преподавателям;
- установление личных контактов с предприятиями, имеющими потенциальную потребность в кадрах.

Личное обращение к работодателю — один из самых надежных способов найти работу, даже если в момент проведения собеседования нет подходящей вакансии. Нужно сообщить запоминающиеся положительные сведения о себе и произвести приятное общее впечатление, чтобы о вас вспомнили, когда появится вакантное место.

Довольно действенный метод — объявления в печати. Но эта информация доступна помимо вас еще тысячам людей. Здесь важна оперативность.

К телефонным звонкам необходимо отнестись очень серьезно. Конечно, это всего лишь телефонный разговор, но он требует соответствующей подготовки. Когда вы звоните по объявлениям, перед вами на столе должен лежать список заранее составленных вопросов к работодателю. Необходимо позаботиться, чтобы вашей беседе ничто не мешало. Посторонние шумы создают неблагоприятную атмосферу для беседы. Использовать для подобной беседы телефон-автомат не рекомендуется.

Проблематичен и разговор с работы, которую вы собираетесь в ближайшем будущем оставить, поскольку в этом случае вы

не можете говорить открыто и вам в любой момент могут помешать, а у вашего собеседника возникнет превратное впечатление о вас.

Звонить необходимо в указанное в объявлении время или только в обычные часы работы предприятий, иначе вы можете не стать партнера по беседе на месте или ваш звонок покажется ему неуместным. Не исключено, что вместо партнера, с которым вы хотели бы поговорить, вам ответит автоответчик и предложит наговорить желаемое на пленку, — не теряйтесь при этом.

В начале разговора четко назовите свою фамилию. Отнеситесь с пониманием к тому, что вас могут настойчиво переспросить фамилию. Вы тоже должны знать, с кем говорите и как обращаться к партнеру по разговору. В ходе беседы создайте атмосферу доверия, скажите, по какому конкретному объявлению вы обращаетесь, поскольку ваш партнер мог одновременно дать несколько объявлений. Таким образом вы поможете ему сориентироваться. Возможно, что ваш партнер, прежде чем снабдить вас соответствующей информацией, пожелает сначала о вас что-либо узнать, так как ему необходимо знать, кого он информирует. Отвечайте на его вопросы откровенно: только так можно создать атмосферу доверия и побудить его уже по телефону сообщить интересующую вас информацию.

Предоставьте своему партнеру по разговору право самому решить, заинтересовано ли его предприятие или фирма в вашей кандидатуре. Проявите свой интерес, задав несколько вопросов, касающихся функциональных обязанностей будущего сотрудника. Скажите, что готовы направить на предприятие комплект своих документов, необходимых для устройства на работу. Положите свое резюме перед собой, чтобы в случае необходимости сразу же дать справку о своей карьере, например тема вашей дипломной работы, год окончания института, общий стаж и т.п. Чем точнее и полнее будут ваши ответы, тем выгоднее будет оценка вашей личности. Вы должны сообщить работодателю все важные для вашей оценки факты. Если вы будете скрывать от него отсутствие у вас необходимой квалификации или наличие особых обстоятельств, например, увольнение с прежнего места работы

не по собственному желанию, то тем самым лишь украдете время у себя и у него. В ходе последующего личного собеседования вам так или иначе придется раскрыть эти обстоятельства.

Процесс поиска работы по телефону может затянуться не на один месяц.

При решении дать объявление в печать нужно сделать это нестандартно. Следует посмотреть, что о себе пишут другие, какие объявления наиболее броски и обращают на себя внимание. И составить свое, без ложной скромности, но и без преувеличения своих возможностей.

О том, что вы ищете работу, должны знать все ваши родственники, друзья и знакомые. Может быть, среди них найдется кто-то, кто предложит вам место. Это реальный шанс. И конечно, необходимо оставить свои данные в государственной службе занятости и частных агентствах по трудоустройству. Посещая их, возьмите с собой резюме и фото, а на месте вас попросят заполнить анкету.

При письменном обращении на предприятие в поисках работы большое значение имеет внешний вид подаваемых документов. Испачканные или небрежно оформленные документы заставляют читающего их человека предположить, что кандидат в работе также неряшлив. Помятые, плохо скопированные, плохо написанные документы, загнутые углы страниц или видные исправления опечаток сразу бросаются в глаза на фоне многих чистых и безупречно подготовленных документов других кандидатов, что обесценивает их содержание. Лишь немногие руководители отдела кадров, несмотря на такой неприглядный вид документов, тщательно прочитывают и изучают их содержание.

Очень важны для создания положительного впечатления точность и внешняя привлекательность представляемых вами документов.

Для этого нужно:

- направлять только необходимые для приема на работу размноженные копии документов (за исключением копий свидетельств);
- все копии должны иметь формат А4;

- использовать простую белую бумагу;
- оставлять по 3–4 см слева и справа страницы;
- чаще делать абзацы;
- заявления должны быть написаны чисто и без ошибок;
- в документах не должно быть опечаток, подтирок, орфографических ошибок, загнутых углов страниц и пятен;
- все документы поместить в прозрачный пакет (файл) соответствующего размера;
- в соответствии с нормами наклеить на конверт почтовые марки, если вы отправляете документы по почте. При желании получить ответ в любом случае, приложите в конверт марки для оплаты обратного письма. После подготовки документов их необходимо отложить в сторону и затем еще раз внимательно прочитать.

В комплект необходимых документов обычно входит заявление или сопроводительное письмо в адрес предприятия с просьбой о приеме на работу.

В заявлении должны быть указаны:

- причины и обоснования, побудившие отправителя обратиться на это предприятие;
- кратко сформулированная автобиография, дающая представление об отдельных этапах жизни кандидата;
- копии документов, подтверждающих квалификацию на настоящее время (свидетельства об окончании учебных заведений, свидетельства от прежних работодателей).

В иных случаях можно написать краткую характеристику, где надо указать имя, адрес, номер телефона, должность, на которую претендуют, предшествующий послужной список, образование. Документ должен быть составлен не более чем на двух листах. Кроме того, указать дополнительные знания и навыки, которые могут заинтересовать работодателя. Характеристику нужно отпечатать на хорошей бумаге, чтобы она смотрелась привлекательно и аккуратно.

В случае если от кандидата на должность требуется представление рекомендаций с прежнего места работы, то он должен предварительно проинформировать человека, который будет давать ему

рекомендацию, о своей заинтересованности в положительных откликах, с тем чтобы тот не указал в них каких-либо негативных качеств.

Те, кто готовы дать вам рекомендацию, должны быть профессионалами, компетентными в вопросах, связанных с вашей работой. Человеку, впервые поступающему на работу, рекомендацию может дать преподаватель или декан факультета учебного заведения. Получив работу, необходимо выразить признательность тем, кто согласился дать вам положительный отзыв.

Собеседование с кандидатом на должность

В течение продолжительного времени кандидату (в случае успеха) придется иметь дело с разными людьми, что, в свою очередь, будет оказывать решающее влияние на дальнейшее развитие соискателя.

Для того чтобы положительно повлиять на ход собеседования, кандидату необходимо ознакомиться с тактикой ведения переговоров руководителя отдела кадров. В ходе собеседования всегда существует распределение ролей, которое или способствует успеху соискателя, или бывает препятствием для успешного хода переговоров. При этом большое значение имеют манера поведения, такт, другие положительные качества, умение расположить к себе и др., а также возраст, служебное положение и т.д.

Сотрудник отдела кадров или руководитель службы управления персоналом организации выступает в роли представителя организации. Иногда этого достаточно, чтобы привести кандидата в замешательство.

Как правило, кандидаты стремятся вести переговоры с более высокими по рангу сотрудниками организации. Они считают, что молодой представитель фирмы, который проводит с ними собеседование, имеет меньше влияния на решение вопроса о его трудоустройстве.

Если вас пригласили на собеседование, к нему необходимо подготовиться и собрать сведения, которые дают представление о целях и отличительных чертах организации, что поможет вам задавать во время собеседования вопросы по существу дела. Вопросы

должны показать ваш интерес к организации в целом, а расспросы о том, что касается лично вас, следует несколько отложить.

Ваша главная цель — произвести хорошее впечатление своими вопросами, манерами и качеством предварительной подготовки. Этим вы продемонстрируете свою заинтересованность и продумали заранее, чем вы можете быть полезны организации.

Непосредственно перед собеседованием перезвоните на предприятие, чтобы подтвердить договоренность о встрече. Нельзя опаздывать, более того, постарайтесь быть на месте за 5–10 мин до назначенной встречи. Необходимо запомнить имя человека, с которым вам предстоит вести важный разговор.

Внешний вид

Внимательно отнеситесь к своему внешнему виду и тщательно подготовьтесь. Оденьтесь неброско, без излишеств в одежде, опрятно, скромно. На встречу лучше всего прийти в строгом деловом костюме. Не нужно брать с собой набитую сумку или портфель. Следует выглядеть ухоженным, но не отказываться от своего персонального стиля.

В личной беседе руководителя отдела кадров выясняется характер кандидата и определяется его пригодность. Однако беседа имеет и свои границы — психологические барьеры, которые необходимо преодолеть как кандидату, так и беседующему с ним представителю организации. Для кандидата это имеет особое значение. Поэтому следует придерживаться следующих рекомендаций.

Войдя в кабинет, не садитесь, пока вам этого не предложат. Получив приглашение, сядьте на указанный стул, а если вам его не укажут, на стул, который стоит напротив того, с кем вам предстоит беседовать. Держитесь уверенно.

Не забудьте взять с собой документы, которые могут вам понадобиться. Позаботьтесь о том, чтобы в случае необходимости быстро вынуть нужные бумаги, а не рыться, отыскивая их в портфеле.

Процесс собеседования

В ходе собеседования важно взаимно проанализировать предложение, дать оценку, представиться собеседнику. Для того чтобы

устранить первоначальную скованность кандидата, можно задать кандидату ни к чему не обязывающие вопросы, например: как вы добрались, как было с движением транспорта и т.п.

Преодолев первые минуты напряженности, прежде чем перейти к основной теме, руководитель отдела кадров может обосновать причину приглашения кандидата на должность и подчеркнуть, что основная задача не столько знакомство с кандидатом, сколько желание как можно подробнее ознакомить его с условиями предстоящей работы в организации.

Беседуя, следует говорить спокойно, с чувством собственного достоинства. На вопросы отвечать полностью, дополняя деталями факты, изложенные в характеристике. Не тратьте время на изложение информации, которая никого не интересует, лучше задавайте вопросы о предстоящей работе. Не вступайте в обсуждение семейных проблем и не называйте имени вашей жены или мужа.

При найме на работу важный фактор — возраст кандидата, несмотря на то, что возрастная дискриминация запрещена законом. Преодолеть это предубеждение вам помогут хороший внешний вид, опыт и жизнерадостность. Необязательно упоминать в характеристике годы учебы в школе и вузе.

Человек, проводящий собеседование, как правило, не должен задавать вам вопросы ни о вашем семейном статусе, ни о том, кто будет заниматься вашими детьми в то время, когда вы будете на работе. Однако ответ на такой вопрос нужно предусмотреть.

Старайтесь не упоминать в беседе имен высокопоставленных персон, даже если вы с ними знакомы. Не извиняйтесь за то, чего не умеете делать. Скажите, что быстро научитесь тому, что от вас требуется, потому что любите учиться.

Ожидайте вопросов, которые нацелены на то, чтобы вскрыть слабые места в вашей автобиографии. Не давайте ответов, не соответствующих действительности, ибо вопрос может быть с подвохом, например: «Вам знаком журнал «Менеджмент и маркетинг»?». Если вы кивнете в подтверждение того, что этот журнал знаком, то может оказаться, что его не существует.

Внимательно слушайте собеседника и не прерывайте его. Некоторые говорят охотно и много, больше, чем кандидат. Кандидату

не следует этому мешать, так как такое поведение пойдет ему только на пользу. Он сможет получить для себя больше информации, которая поможет принять правильное решение. Кроме того, внимательный слушатель производит на собеседника более благоприятное впечатление.

Собеседование может протекать по-разному. Бывает, что задают «неудобные» вопросы, рассчитывая на стрессовое состояние кандидата. Этого бояться не следует. Давайте четкие ответы на поставленные вопросы, не проявляйте нетерпения, всегда оставайтесь дружелюбным, не реагируйте резко на замечания собеседника.

Обязательность и дружелюбие со стороны кандидата в ходе собеседования важная предпосылкой для того, чтобы он произвел на собеседника приятное впечатление. Не стоит показывать свое недовольство, если беседа протекает не так, как этого хотелось. Это может быть провокацией или ловушкой, рассчитанной на то, чтобы изучить возможную реакцию кандидата. Поэтому в любых случаях кандидат должен проявлять дружелюбие и спокойствие.

Когда собеседник говорит, старайтесь смотреть ему в глаза. Если говорите сами, старайтесь избегать слишком продолжительного визуального контакта. Не показывайте вашего беспокойства при обмене взглядами. Никогда не смотрите в пол, за исключением случаев, когда вы думаете над ответом.

Ведущий собеседование также будет стремиться установить визуальный контакт с кандидатом. Кандидат, избегающий взгляда, производит на собеседника неблагоприятное впечатление. Если он в ходе беседы постоянно смотрит на стену или в окно, это вызывает у собеседника подозрения в искренности.

Еще раз спросите о задачах, которые вам предстоит решать на новом месте работы. Поинтересуйтесь коллегами, с которыми вам предстоит работать, вашим рабочим местом. Будьте вежливы. Во время собеседования придерживайтесь правил хорошего тона. Перед уходом можете обменяться рукопожатием, поблагодарите за уделенное вам время и проявленный интерес, улыбнитесь. Выйдя из кабинета, поблагодарите и секретаря.

Если в течение двух недель после собеседования вы не получили ответа, можно послать письмо или позвонить тому, с кем вы беседовали. Сообщите, что интерес к работе у вас еще не пропал. Если вам ничего на это не ответят, не беспокойте больше людей. Назойливость только раздражает.

Поведение на работе

Сообщение о том, что вы подходите организации, обычно завершается договоренностью о встрече для согласования и оформления условий найма. Во всем мире широкое распространение получили контрактные формы найма, т.е. трудовые договора, заключаемые в письменной форме. Возможно, и вам придется работать по контракту.

В контракте должны быть оговорены:

- место, род и срок работы;
- режим труда и отдыха;
- техническое обеспечение работника;
- обязанности администрации по оплате труда;
- предоставление социальных льгот;
- возможности повышения квалификации;
- ответственность за неисполнение обязанностей по контракту;
- основания расторжения контракта;
- порядок рассмотрения трудовых споров.

Контракт может содержать дополнительные условия (испытательный срок, совмещение должностей, соблюдение коммерческой тайны) и дополнительные льготы (предоставление служебного транспорта и т.п.).

Изучив контракт, вы можете предложить включить некоторые важные для вас и приемлемые для работодателя пункты.

Заключается контракт на определенный срок, и уволиться до истечения этого срока работник не имеет права. По истечении же срока контракта работодатель может не возобновлять его без объяснения причин. Единой формы контракта не существует. Необходимо как можно более внимательно изучить содержание контракта, прежде чем его подписать.

Приветствие на службе

Приветствие — это самая распространенная форма проявления дружелюбия и уважения. Приветствием начинается рабочий день или разговор. Существует много форм различных приветствий.

Например, в Японии студент, встречая своего профессора, кланяется ему средним поклоном. Кланяются оба, но старший — не так низко. Японцы для приветствий применяют три вида поклонов — самый низкий, средний с углом в тридцать градусов и легкий поклон с углом в пятнадцать градусов.

В Тунисе, здороваясь на улице, кланяясь, подносят правую руку ко лбу, затем к губам, затем к сердцу, что означает «Я думаю о тебе, я говорю о тебе, я уважаю тебя».

В Англии, как правило, первой приветствует мужчину женщина, как бы давая этим разрешение приветствовать ее.

В Индии рукопожатие заменяют наклоном головы к сложенным у груди кистям рук.

Как уже отмечалось, принятое у нас и на Западе рукопожатие при встрече или при представлении мужчины и женщины в мусульманских странах абсолютно неуместно. Ислам не разрешает даже соприкосновения между людьми разного пола, если они не связаны кровными узлами.

Еще не так давно правила служебного этикета требовали, чтобы женщина при встрече с деловым партнером-мужчиной всегда протягивала руку первой. Сейчас это необязательно. И мужчина, и женщина могут первыми протянуть руку клиенту, заказчику, человеку, не работающему в данной организации, а также любому другому посетителю, с которым они встречаются в первый раз.

При приветствии вставание — выражением почтения. Если в комнате сидят несколько человек, то при входящем посетителе вставать не нужно. Если здороваются стоя, то, поздоровавшись со своим сверстником, мужчина может сесть. Если же он здоровается с более пожилым мужчиной или женщиной, ему следует сесть лишь после того, как сядут они, или с их позволения.

При входе в комнату, где сидят подчиненные, руководитель здоровается первым. Сотрудники отвечают не вставая. Если в кабинет руководителя входит его начальник, подчиненный или кол-

лега-женщина, то вставать не нужно. Исключение делается только для тех, кого хотят вам представить. Если в кабинет к руководителю входит посетитель для выяснения быстро решаемого вопроса, то ему не предлагают присесть. Если же разговор предполагается длительный, то посетителю предлагают стул.

Входя в комнату, не нужно стучать в дверь, так как это только отвлекает работников. Как правило, на стук в дверь не бывает отрицательного ответа. В дверь кабинета руководителя, если у него нет секретаря, можно не стучать. Однако если руководитель выразил желание, чтобы сотрудники не входили к нему без стука, это следует соблюдать.

На службе мужчина первым приветствует женщину, младший по возрасту — старшего, младшая по возрасту женщина — старшую и мужчину, который намного старше нее, младший по должности работник приветствует старшего, член делегации — руководителя делегации, своей или иностранной. Мужчина должен рассматривать как знак особого уважения, если женщина поприветствовала его первой.

В первую очередь мужчина приветствует высшего по служебному, общественному или иному признаку. Он ограничивается легким поклоном, если приветствует на расстоянии, и снимает перчатку, если обменивается рукопожатием.

Инициатор рукопожатия обычно старший, замужняя женщина подает руку незамужней, руководитель — подчиненному, преподаватель — ученику, молодые люди не должны спешить первыми пожать руку старшему или замужней женщине.

Женщина, идущая в обществе мужчины, первой здоровается с женщиной, идущей в одиночестве, или с другой женщиной. Пожимая руку, мужчины обычно произносят краткое приветствие: «Здравствуйте, Геннадий Александрович», или «Добрый день, уважаемая Людмила Васильевна».

При приветствиях большое значение имеет манера держаться. На того, с кем здороваешься, смотрят прямо, с легкой улыбкой. Неблагоприятное впечатление производит человек, который, протягивая руку для приветствия, смотрит вниз или в сторону, или продолжает разговаривать с другим собеседником.

Представление

В деловой жизни важный элемент вежливости — представление: можно установить полезные и нужные связи. Деловым этикетом предусмотрены определенные нормы, которые указывают, когда и как необходимо представлять и быть представленным.

Принято представление младшего по возрасту старшему, холостого женатому, низшего по должности высшему, мужчины женщине, более молодой женщины старшей и т.д. При этом произносите простые фразы, например: «Это Александр, мой коллега», «Представляю вам Ирину» и т.п.

В том случае, когда мужчину представляют женщине, он должен встать и слегка поклониться, а женщина остается сидеть. Только что прибывшие на прием или на встречу не представляются лицам, которые уже его покидают. Не следует представляться и в лифтах.

Сотрудника своей организации, равного по служебному положению работнику другой организации, представляют первым. Нового работника сослуживцам представляет руководитель или уже знакомый с ним сотрудник.

Представляющий должен четко и внятно произнести имя представляемого. При представлении одной из первых фраз, которую произносит посредник, может быть: «Познакомьтесь, пожалуйста...» В деловом общении при знакомстве вместе с фамилией, именем и отчеством называют должность и название организации.

Посредник может познакомить людей по своей инициативе, а также по просьбе одного или нескольких людей. При знакомстве с посредником можно сказать: «Я хочу (мне хотелось бы) познакомить вас (Иван Петрович) с Игорем Константиновичем (Надеждиным)...» или «Наталья Владимировна, разрешите (позвольте) познакомить вас ...»

В таких случаях знакомящиеся называют свои имена. Посредник может просто назвать своих знакомых: «Это Николай Валерьевич», «Анна Григорьевна». Знакомство, как правило, сопровождается рукопожатием и легким поклоном.

Когда знакомятся без посредника, инициативу берет на себя кто-то из желающих. В этом случае можно сказать: «Я хочу (мне хотелось бы) с вами познакомиться...», «Давайте познакомим-

ся...». Затем себя называют: «Иванов Сергей Александрович» или: «Меня зовут Сергей Александрович...».

Молодые люди могут назвать только имя. Если собеседник в ответ на представление не назвал себя, его можно спросить: «А вас как зовут?» Если после этого положительной реакции не последует, знакомство следует прекратить.

Уход с работы

Перемены места работы происходят в результате повышения по службе или перевода из одного отдела в другой, а также в связи с переходом из одной организации в другую.

Независимо от того, уволили вас или вы оставили работу по собственному желанию, ваше поведение должно соответствовать общепринятым нормам вежливости, а также подчиняться продуманной стратегии.

Уход с работы по собственному желанию. Уйти с работы вы можете в силу разных причин. Некоторые из них могут быть обусловлены характером службы, избыточными нагрузками, образом, небольшой зарплатой и отсутствием перспективы повышения, а также личными обстоятельствами, например желание продолжать образование, рождение ребенка и необходимость ухода за ним, переезд, перспективное предложение, полученное вами от руководителя другой организации.

Уход с работы может сказаться на всей дальнейшей карьере, повлияв на ваше будущее. Как только вы определите дату ухода с работы, необходимо сообщить работодателю о вашем намерении уволиться с работы. Можно сказать ему об этом лично или в письменной форме, объяснив причины ухода, указав примерную дату и выразив признательность руководителю и всей организации за помощь и те возможности, которые вам были предоставлены.

Прочитав заявление, ваш руководитель, возможно, захочет с вами переговорить, и во время встречи вы можете ему устно повторить то, о чем написано в заявлении.

Если вы письменно не сообщили руководству о вашем намерении уволиться, вас могут попросить написать такое заявление после беседы с руководителем.

Необходимо заранее выяснить существующие в организации правила относительно сроков уведомления руководства о вашем уходе с работы. В любом случае нужно подать заявление об уходе не менее чем за две недели до того, как вы собираетесь оставить работу.

Если вы занимаете руководящий пост, лучше сделать это за месяц, чтобы дать руководству время для поисков замены на вашу должность. Или же к вам могут обратиться с просьбой провести собеседование с человеком, которого решат назначить на вашу должность. В беседе с ним будьте доброжелательны, независимо от той причины, которая побудила вас принять решение об увольнении. В случае если вы еще не подыскали себе новую работу, лучше пока о своем решении никому не говорить.

Лишь в тех случаях, когда вы сходитесь с руководителем во мнении о том, что в этой организации вас нет будущего, или тогда, когда вы собираетесь переехать в другой город, где будете искать себе работу, можете сообщить о своих намерениях начальству.

В остальных случаях встречи с потенциальными работодателями лучше проводить в обеденный перерыв либо до или после работы, чтобы собеседования не отвлекали вас в рабочее время, поскольку иначе придется сообщать о причине ваших отлучек начальству.

Перед тем как уйти с работы, попрощайтесь с сотрудниками, с которыми вы работали, скажите им, что хотели бы в дальнейшем с ними поддерживать хорошие отношения.

Как не следует поступать при уходе с работы

Не следует говорить своему руководителю о том, что собираетесь уволиться, пока не найдете себе новое место работы. Не говорите плохо о той организации, откуда уходите, ни с сотрудниками, ни с посторонними людьми. Вы не можете знать заранее, какая помощь понадобится вам от ваших бывших руководителей, поэтому старайтесь не сжигать за собой мосты.

Для повышения по службе не стоит использовать порученное вами предложение в качестве давления на вашего работодателя. Не жалуйтесь на бывшего руководителя новому работодателю. Не хвалитесь вашей новой работой перед бывшими коллегами.

Не следует относиться к старой работе спустя рукава, пока вы ее не оставите. Продолжайте сотрудничать с работниками и добросовестно трудиться. Не выдавайте секретов организации, после того как вы ее покинете.

Почти каждая организация, особенно занимающаяся предпринимательской деятельностью, имеет свою коммерческую тайну.

Коммерческой тайной является деловая информация, имеющая фактическую или потенциальную ценность для предприятия по коммерческим причинам. Эта информация является коммерчески выгодной для недобросовестных конкурентов в случае попадания в их руки. Утрата коммерческой тайны может нанести ущерб предприятию и, в конечном итоге, привести к банкротству. Материальной формой коммерческой тайны чаще всего бывает конфиденциальная управленческая, производственная, научно-техническая, торговая информация, зафиксированная в конкретных документах.

В условиях рынка информация — это товар, и каждый собственник имеет право охранять его и использовать в своих интересах для достижения преимуществ над конкурентами и получения максимальной прибыли. Каждому предпринимателю необходимо знать специфику составления, оформления, обработки, хранения и использования документов, содержащих коммерческую тайну.

Что является коммерческой тайной

Конкретный перечень составляющих коммерческую тайну определяет руководитель предприятия.

Коммерческой тайной могут быть следующие сведения в структуре производства:

- структура кадров;
- характер производства;
- сведения о производственных возможностях предприятия;
- данные о резервах сырья и планируемых закупках;
- сведения о применяемых и перспективных технологиях;
- планы развития предприятия.

В области реализации продукции:

- оригинальные методы изучения рынка сбыта;
- результаты маркетинговых исследований;

- рыночная стратегия;
- сведения о времени выхода на рынок товаров;
- поставщики и потребители;
- сведения о методике расчетов цен.

При проведении переговоров:

- сведения о получаемых и прорабатываемых заказах и предложениях;
- сведения о фактах подготовки и ведения переговоров;
- сведения о лицах, ведущих переговоры, руководстве предприятия, их характеристики.

Одним из каналов утечки секретной информации, составляющей коммерческую тайну, могут быть ведущие специалисты и иные сотрудники организации, покидающие организацию по причине неудовлетворенности заработной платной, отношениями с руководством и т.д.

Что не является коммерческой тайной

В соответствии с постановлением Правительства РФ коммерческую тайну предприятия не могут составлять:

- учредительные документы (решение о создании предприятия или договор учредителей) и Устав;
- документы, дающие право заниматься предпринимательской деятельностью (регистрационные удостоверения, патенты, лицензии);
- сведения по установленным формам отчетности о финансово-хозяйственной деятельности и иные сведения, необходимые для проверки правильности исчисления и уплаты налогов и других обязательных платежей в государственную бюджетную систему РФ;
- документы о платежеспособности;
- сведения о численности, составе работающих, их заработной плате и условиях труда, а также о наличии свободных рабочих мест;
- документы об уплате налогов и обязательных платежах;
- сведения о загрязнении окружающей среды, нарушении антимонопольного законодательства, несоблюдении безопасных условий труда, реализации продукции, причиняющей вред

здоровью населения, а также других нарушениях законодательства РФ и размерах причиненного при этом ущерба;

- сведения об участии должностных лиц предприятия в малых предприятиях, товариществах, акционерных обществах, объединениях и других организациях, занимающихся предпринимательской деятельностью.

Ваш уход с работы пройдет гладко и без проблем, если вы будете придерживаться предложенных рекомендаций. В дальнейшем вы сможете не только получить хорошие рекомендации с прежнего места работы, но и сохранить возможность возвращения на работу в эту организацию на более высокую должность.

Увольнение

Потерять работу можно по разным причинам: в результате неблагоприятной экономической конъюнктуры, слияния двух организаций или при переезде работодателя в другой город.

Возмущение и гнев лишь обеспечат вам неблагоприятные рекомендации, если их понадобится представить при поступлении на работу в другую организацию, и создадут напряженность в отношениях с сослуживцами.

Если вас уволили, попросите объяснений с указанием причин, по которым это было сделано. В будущем это вам поможет не повторить ошибок.

В случае потери работы из-за слияния двух организаций, в результате чего служащих в новой организации оказалось больше, чем рабочих мест, необходимо спросить о том, почему было принято решение сократить именно вас, а не другого работника, которого оставили на работе. Полученный ответ поможет вам объяснить новому руководителю причину вашего увольнения со старого места службы.

Узнайте, есть ли у вас надежда на пересмотр принятого в отношении вас решения, и если таковая есть, подготовьте убедительные, детализированные аргументы в пользу того, чтобы решение о вашем увольнении было пересмотрено.

Если решение окончательное, выясните все его условия: последний день работы, оплату, размер выходного пособия и т.п.

Некоторые организации при увольнении сотрудников пытаются помочь им найти работу в других организациях. Узнайте, существует ли такая практика в вашей организации. Спросите, на какие рекомендации вы можете рассчитывать.

С руководителем организации необходимо обсудить, как лучше сформулировать причину вашего увольнения, чтобы вы могли уйти, сохранив достоинство. Часто в случае увольнения работника ему предоставляют право подать заявление об уходе по собственному желанию.

Если вы уверены, что ваше увольнение связано с дискриминацией, обсудите проблему со своим работодателем. Однако ваши обвинения должны быть доказательны. Не следует ругать ни свою организацию, ни начальство. Недобрые слова могут вернуться обратно. Не поддавайтесь унынию.

Если вы посмотрите на случившееся с точки зрения приобретенного профессионального опыта, шансы на то, что вскоре вы можете найти другую работу, многократно возрастают.

Если вы не сдержите свою обиду и раздражение, то только вызовете у окружающих негативное отношение. Не исправив ошибку, сложно заниматься поисками нового места.

Увольняя подчиненного, руководитель порой расстраивается сильнее, чем работник, которого увольняют, потому что его могут обвинить в несправедливости, подать в суд, не поддержать сотрудники и т.д. К вопросу увольнения нужно подходить конструктивно и честно. Если организация приняла решение закрыть одно из своих подразделений и сократить его штат, об этом нужно сказать прямо.

Если при слиянии двух организаций возникает избыточное число сотрудников, необходимо рассказать о тех критериях, которыми вы руководствовались, определяя, кого следует уволить, а кого оставить на работе. Это могут быть возрастные параметры, высокая адаптационная способность, особые качества и др.

Порой сотруднику бывает легче узнать о том, что он уволен не по своей вине или в силу сложившихся обстоятельств, на которые повлиять он не мог и не может. Сложнее, когда увольняют одного из сотрудников.

Существует много причин, по которым вы можете уволить работника: плохая работа, жульничество, неумение общаться с людьми, отказ подчиняться распоряжениям руководства, отсутствие инициативы, неумение решать проблемы, лень, неумение доводить дело до конца, отсутствие преданности делу и др.

К увольнению сотрудника нужно подготовиться заранее, чтобы к тому моменту, когда он будет поставлен об этом в известность, вы могли представить документы, объясняющие причины его увольнения, и напомнить о том, что ему в прошлом, неоднократно делались предупреждения.

Обоснованное дело об увольнении строится на выдержках из дела сотрудника за достаточно длительный период времени, причем там должны храниться все вынесенные предупреждения, а также рекомендации о пересмотре его поведения.

Копии таких документов необходимо подшивать в личные дела сотрудников, а затем, если возникает необходимость, использовать в беседе. Если есть твердая уверенность, убежденность, что работника нужно уволить, увольнять нужно без промедления.

Такого работника не следует больше оставлять в организации. Предложите увольняемому выходное пособие и попросите как можно скорее оставить работу.

Увольняя, если с вами пререкаются и обвиняют, сохраняйте спокойствие и не оправдывайтесь, не извиняйтесь. Обсудите вопрос о выходном пособии. Об уволенном в присутствии его сослуживцев плохо не отзывайтесь. Предоставьте увольняемому возможность уйти с работы, не потеряв собственного достоинства, например, подать заявлению об уходе по собственному желанию.

Рекомендации и характеристики

С просьбами дать рекомендацию кому-либо из ваших бывших работников обычно обращаются по телефону. Возможно, в то время, когда вам позвонят по этому делу, вы будете очень заняты, однако здесь не нужно забывать, что для человека, который у вас какое-то время работал, ваша рекомендация очень важна, поэтому попросите перезвонить в более удобное для вас время.

К рекомендательным письмам обычно относятся несколько скептически. Большая часть потенциальных работодателей предпочитают им личное общение с бывшим руководителем нанимаемого. В такой беседе потенциальный работодатель может задать интересующие его вопросы о тех качествах работника, которые понадобятся на будущей работе.

Чтобы бывшему работодателю было проще дать вам характеристику, о которой, возможно, попросит новый работодатель, составьте небольшую справку о работе, которую вы выполняли в организации, продвижении по службе, ваших обязанностях.

Если вы согласились дать рекомендацию, следует знать сильные качества работника и четко представлять себе тот вклад, который сотрудник внес в деятельность отдела или организации. Это позволит сказать добрые слова в адрес бывшего подчиненного даже в том случае, если он по каким-то причинам не смог продолжать работать в вашей организации.

Не следует характеризовать работника с отрицательной стороны. Если вы уже согласились дать рекомендацию, значит, вам будет не сложно найти добрые слова о человеке, которому вы обещали. В случае если вам задан вопрос, на который вы можете дать лишь ответ отрицательный, лучше от него уклониться и сказать, что ответить на него вы не готовы.

Иногда лучше построить свой ответ искренне и в то же время конструктивно, отделив ваше личное мнение о человеке от его объективной служебной характеристики.

В письменной характеристике следует сказать об обстоятельствах вашего знакомства и дать оценку способностей и качеств сотрудника, приведя в подтверждение какие-либо конкретные факты. Если по каким-либо причинам вы не хотите давать письменную характеристику, отклоните эту просьбу, дайте свой номер телефона и попросите заинтересованного работодателя вам позвонить.

Приятно давать людям положительные характеристики, отмечая их человеческие и деловые качества, которые делают человека полезным для работы в любой организации и приносят сотруднику радость от общения с ним. Значительно сложнее характе-

ризовать человека, которого вы вынуждены были уволить. Тем не менее необходимо признавать, что и этот сотрудник имеет определенные положительные качества. Именно им стоит уделить основное внимание в письменной характеристике. Можно уточнить, что в вашей организации он работал не так, как ожидало от него руководство, однако в другой организации его работа могла бы считаться вполне удовлетворительной.

Вам не должно изменять чувство такта. Работники имеют право на получение письменной характеристики, хранящейся в их личном деле, и если они узнают о том, что в ней их оценивают только отрицательно, может начаться судебное разбирательство. Необходимо избегать как категоричных утверждений, выносящих окончательный приговор, так и бездоказательных выводов.

4.2. Этикет переговоров

Переговоры — основное средство получения информации. Каждый человек хочет участвовать в принятии решений, которые его затрагивают; все меньше и меньше людей соглашались с навязанными кем-то решениями. Будь то в деловой сфере, правительственных кругах или в семье, люди достигают большинства решений путем переговоров.

Переговоры — это средство, взаимосвязь между людьми, предназначенные для достижения соглашения, когда стороны имеют совпадающие либо противоположные интересы.

Предназначены переговоры в основном для того, чтобы с помощью взаимного обмена мнениями в форме различных предложений по решению поставленной на обсуждение проблемы получить отвечающее интересам обеих сторон соглашение и достичь результатов, которые бы устроили его участников.

Переговоры обязательно включают элемент торга — обмен чего-то на что-то, подразумевая, что это равноценные по значимости предметы и что такой обмен принесет одинаковое удовлетворение обеим сторонам, участвующим в переговорах.

Французская пословица гласит, что переговоры — это не место для прорывов, это место для дипломатии. Профессиональный

предприниматель обязан быть дипломатом, т.е. иметь в своем арсенале приемы, инструменты и отмычки, позволяющие открывать сердца партнеров, снимать их сопротивление, нейтрализовать их «нечестные» действия. Однако хорошими дипломатами не рождаются, ими становятся в результате упорного труда над собой.

Условия эффективности переговоров

Предпосылки успешности деловых переговоров затрагивают ряд как объективных, так и субъективных факторов и условий.

Партнеры по переговорам должны выполнить следующие условия:

- иметь интерес к предмету переговоров;
- иметь достаточные полномочия в принятии решений и соответствующее право на ведение переговоров;
- иметь достаточную компетентность, необходимые знания в отношении предмета переговоров;
- уметь максимально учитывать субъективные и объективные интересы другой стороны и идти на компромиссы;
- в определенной мере доверять друг другу.

Для обеспечения эффективности переговоров следует соблюдать определенные правила.

Основное правило состоит в том, чтобы обе стороны пришли к убеждению, что они что-то выиграли в результате переговоров. Самое главное на переговорах — это партнер. Его нужно убедить в принятии предложения. На него надо ориентировать весь ход переговоров, всю аргументацию.

Переговоры — это сотрудничество. Любое сотрудничество должно иметь общую базу, поэтому важно найти «общий знаменатель» для различных интересов партнеров.

Очень редко переговоры проходят без проблем, поэтому важна склонность к компромиссу. Любые переговоры должны быть диалогом, поэтому важно уметь задать правильный вопрос и уметь выслушать партнера.

Позитивные результаты переговоров следует рассматривать как естественное их завершение, поэтому в заключение необходимо

остановиться на содержании договора, в котором нашли отраженные все интересы партнеров.

Завершенными переговоры считаются тогда, когда их результаты подверглись тщательному анализу, на основе которого сделаны соответствующие выводы.

Состоят переговоры из выступлений и ответных выступлений, вопросов и ответов, возражений и доказательств. Переговоры могут протекать легко и напряженно, партнеры могут договориться между собой без труда или с большим трудом, или вообще не прийти к согласию. Поэтому для каждого переговоров необходимо разрабатывать специальную тактику и технику их ведения.

Невозможно предложить точную модель переговоров. Обобщенная схема такова: подготовка, проведение, решение проблемы (завершение переговоров), анализ переговоров.

Желание решить проблему важная предпосылка для того, чтобы вступить в переговоры, поскольку настрой и желание найти компромиссное решение, устраивающее обе стороны, уже изначально как бы определяют их успешное завершение.

Отличительные особенности такого поведенческого стандарта:

- настрой на сотрудничество, а не на конфронтацию в процессе переговоров;
- главное — решить проблему, а не выиграть сражение;
- стремление к конструктивному поиску решения, одинаково устраивающего обе стороны;
- создание ситуации, в которой нет проигравших или побеждают все.

Желание и умение решить проблему, настрой на конструктивное сотрудничество в долгосрочном плане сегодня выгоднее сиюминутного успеха, достигнутого путем жесткого прессинга и диктата.

Успех переговоров всецело зависит от того, насколько хорошо вы к ним подготовились. До начала переговоров необходимо иметь разработанную их модель. В любых переговорах всегда следует помнить о том главном, ради чего они ведутся, четко представлять себе предмет переговоров и обсуждаемую проблему.

Инициатива на переговорах будет у того, кто лучше знает и понимает проблему.

Далее необходимо обязательно составить примерные программу, сценарий хода переговоров. В зависимости от трудности переговоров может быть несколько проектов. Не менее важно знать моменты своей неуступчивости, тот предел, за которым вы уже не сделаете ни шага, а также проблемы, где можно поступиться или что можно предложить на уступку с другой стороны.

Определите для себя верхний и нижний уровни компромиссов по вопросам, которые, на ваш взгляд, вызовут наиболее жаркую дискуссию.

Знание своих слабых и сильных мест позволят вам успешнее и увереннее вести переговоры и торг по тому или иному пункту повестки дня.

Необходимо проанализировать свои слабые и сильные стороны и постараться вести себя так, чтобы ваш партнер видел только вашу силу, не подозревая о тех затруднениях, которые имеются и у вас. Знать во время переговоров баланс сил и возможностей — это значит, трезво оценивать переговорную ситуацию, видеть ее плюсы и минусы. Постарайтесь столь же критически оценить и возможности партнера.

Порой случается вести переговоры с человеком, представляющим организацию, а потом оказывается, что круг его полномочий весьма ограничен.

Готовясь к переговорам, вы должны учитывать не только собственные интересы, но и потенциальные потребности партнера. Поставьте себя на его место. Каковы бы были ваши цели? Что стало бы приоритетным направлением в переговорах? Почему вы стремились бы к тому, а не иному повороту событий? Каких результатов вы бы хотели добиться?

Затем подумайте о своих встречных предложениях, которые могли бы удовлетворить вас, если бы вы были своим партнером по переговорам.

Если вы располагаете информацией о партнере или знаете его лично, то вы заранее можете смоделировать его поведение в ходе переговоров, просчитать все возможные ходы и уступки, на ко-

торые он пойдет. Труднее, если человек совсем не знаком. Тогда ваша модель опирается лишь на теоретические выкладки, но и в этом случае, несмотря на то, что вы рассматривали идеальный вариант, она очень полезна.

Приоритеты партнеров, их козыри, потенциал возможностей, круг полномочий, слабые и сильные места, их цели и задачи, возможные уступки, на которые они могут пойти в обмен на аналогичные уступки с вашей стороны, — все это должно быть самым тщательным образом взвешено, проанализировано и учтено. Чем больше вы знаете о том, чего хочет партнер и каковы его истинные намерения и цели, тем проще будет вам вести с ним торг по каким-то уступкам, находя такие позиции, которые в равной степени устраивают вас обоих.

Очень важны ваша уверенность в себе, самообладание, мгновенная и быстрая реакция, умение схватывать мысль на лету, парировать любой вопрос, реагировать на каждое встречное предложение.

Подготовка к переговорам

Прежде чем начать переговоры, специалисты по методике и практике ведения переговоров рекомендуют задать себе следующие вопросы:

- Чего я хочу?
- Каковы мои цели?
- Что будет в самом худшем случае, если я не сумею добиться поставленной цели?
- Являются ли переговоры единственным способом достижения моей цели?
- Почему я хочу именно этого?
- Что это мне даст?
- Позитивна ли моя цель?
- Чего и почему я категорически не хочу?
- Где допустимый предел?
- Где я должен остановиться и прекратить переговоры?
- На какие уступки я могу пойти?
- Что для меня важно?
- В чем мои сильные и слабые стороны?

- Как продемонстрировать свою силу и не показать слабости?
- Что для меня будет хорошей сделкой?
- Что будет удовлетворительной сделкой?
- Что я расценю как приемлемую сделку?
- Есть ли у меня полномочия вести с ними переговоры?
- Обладают ли они достаточными полномочиями для переговоров со мной?
- Чего, по моему мнению, они хотят и почему?
- Что станет предметом их обсуждения?
- Каковы их сила, слабость, потенциальная стратегия?
- Деловой этикет и ведение переговоров
- Насколько это важно для них?
- Что они теряют, если соглашение не будет достигнуто?
- Как на данные переговоры могут повлиять любые предыдущие?
- Какое влияние на ход переговоров окажет окружающая обстановка?
- Какие ограничения, с точки зрения законности или текущего момента, следует принять в расчет?

За столом переговоров

При проведении деловых переговоров могут быть использованы разные методы: вариационный, метод интеграции, метод уравнивания, компромиссный метод, однако в чистом виде применить каждый из них довольно сложно, поэтому они носят общий характер. Существует ряд правил этикета переговоров, способов и принципов, которые конкретизируют их применение.

Встреча и вхождение в контакт

Даже если к вам приехала не делегация, а всего один партнер, его необходимо встретить на вокзале или в аэропорту и проводить в гостиницу. В зависимости от уровня руководителя прибывающей делегации ее может встречать либо глава вашей делегации, либо кто-то из участников намечающихся переговоров. Стадия приветствия и вхождения в контакт — это начало прямого, личного делового контакта. Это общая, но важная стадия переговоров.

Процедура приветствия занимает короткое время. Самая распространенная в европейских странах форма приветствия — ру-

копоятие, при этом первым руку подает хозяин. Разговор перед началом переговоров должен носить характер необременительной беседы. На данном этапе происходит обмен визитными карточками, которые вручаются не во время приветствия, а за столом переговоров.

Формальная часть переговоров начинается с изложения вами сути вопроса и путей его решения в ходе переговоров. Именно от того, насколько компетентно и грамотно вы представите свою точку зрения, в немалой степени зависит успех всего переговорного процесса. Здесь важно все и нет мелочей.

Первое впечатление, которое вы произведете на партнера по переговорам, во многом формирует его дальнейшее отношение к вам. Три основных элемента поведения, которые обеспечат успех на переговорах: говорите и держитесь уверенно; будьте настойчивы; добивайтесь взаимопонимания.

Чтобы держаться и говорить уверенно, необходимо одеваться в соответствии, со своим имиджем; говорить спокойно, не кричать; беседовать с высоко поднятой головой, говорить ясно и четко. Чтобы быть настойчивым, необходимо четко представлять себе свои права; знать чего вы хотите; говорить настойчиво; уметь сказать «нет».

Начало переговоров

Приступая к переговорам, нужно знать их полную повестку, которую предлагают обе стороны. Вполне возможно, ваши партнеры будут настаивать на таком распорядке: пока не определитесь с одним вопросом и не придете к какому-то решению по нему, к следующему пункту повестки дня не переходить. Это предложение неудачно.

Пока вы достигнете соглашения по одному-единственному вопросу, ваш антагонизм достигнет пика, и трудно будет ждать согласованной работы по остальным вопросам, вынесенным на переговоры.

Основная стратегия по началу переговоров может быть сформулирована так: максимальное согласование позиций обеих сторон по вопросам, внесенным в повестку дня, их комплексное обсуждение с учетом главных целей и задач.

На данном этапе важно:

- знать, с чего начать;
- думать, прежде чем отвечать;
- задавать вопросы;
- привлекать внимание;
- знать стратегию переговоров;
- компромиссное предложение.

Уже в самом начале следует сделать шаг навстречу друг другу. Для этого обе стороны выступают с заявлениями, в которых коротко характеризуют позицию своей стороны и намечают общие цели и совместные пути их достижения.

Для достижения компромиссного решения необходимо выполнить несколько предварительных условий.

Условие 1

Говорите, что думаете о сути обсуждаемого на переговорах. Иными словами, если вы настроены на конструктивный диалог и достижение компромиссного решения, будьте предельно откровенны в изложении своей позиции и при этом не забывайте постоянно подчеркивать, что цель у вас с партнером одна и та же: добиться соглашения. А потому необходимо постоянно использовать фразы типа «Как я понимаю, наша общая цель ...», «Давайте обсудим, чего мы хотим добиться», «Наша проблема состоит в том...».

Условие 2

Поинтересуйтесь мнением партнера о сути обсуждаемого на переговорах. Речь идет не о детальном изложении плана достижения соглашения, выработанного другой стороной, а об общей концепции, так сказать, о видении всей проблемы в целом. Здесь уместно задать примерно такие вопросы: «А как вы понимаете нашу главную цель на сегодня?», «Чего вы ждете от наших переговоров?»

Условие 3

Попросите партнера пояснить свою позицию. Ваши вопросы в этой связи должны быть выдержаны все в том же конструктивном духе. Например: «Не могли бы вы изложить суть проблемы так, как вы ее понимаете?», «Могли бы вы пояснить суть главных отличий вашей позиции от того, что мы имеем?».

Условие 4

Столь же откровенно изложите и свою позицию. Постарайтесь обойтись безо всяких дипломатических уловок и уверток. Скажите, чего вы хотите, почему вы хотите этого. Изложите свой прогноз на будущее развитие событий, в случае, если соглашение между вами и партнером не будет достигнуто. Подчеркните свою позитивную настроенность на позитивный исход переговоров.

Итак, начинайте с объявления того, что собираетесь делать: что вы думаете о сути самих переговоров, в которые включаетесь; спросите об этом же вашего партнера; открыто заявите свою точку зрения; попросите другую сторону столь же откровенно изложить свою позицию.

Вам нужно время подумать; дайте закончить свою мысль и только тогда начинайте говорить; попросите время подумать, если считаете это необходимым; определенными короткими словами подтверждайте, что внимательно слушаете партнера; вставляйте короткие промежуточные фразы; повторите кое-что из того, что сказал партнер.

Задавайте вопросы; выясните суть сделанных заявлений; изучайте предложения; ищите дополнительную информацию; контролируйте эмоции. Концентрируйте внимание; привлекайте внимание к себе; старайтесь сгладить острые углы; приводите собственные доводы; преследуйте позитивные цели, для чего говорите о себе, а не о партнере; избегайте обвинений в его адрес.

Не прибегайте к раздражительным фразам; не вносите мгновенных контрпредложений; не давайте втянуть себя в выяснение отношений по спирали защиты и нападения; будьте конкретны в своих аргументах; обозначайте то, что вы делаете или собираетесь делать; проверяйте, правильно ли вы поняли партнера; откровенно говорите о том, что чувствуете; подводите промежуточные итоги; вырабатывайте итоговое соглашение.

При привлечении внимания участников переговоров нужно помнить, что когда ваш партнер уверен, что ваша информация ему будет полезна, он станет с удовольствием вас слушать.

Объективно оценивайте сделанное вам предложение; сопоставляйте его с вашей моделью идеальной ситуации, ситуации

«как в жизни» и ситуации «в самом худшем случае»; убедитесь, что сделанное вам предложение окончательное и последнее; установите для себя степень полезности этого предложения, запрашивайте за него цену и возможность его реализации на практике.

Переговорный процесс: тактические приемы

Слово «тактика» изначально предполагает нацеленность на достижение конечных результатов, сформулированных для каждого конкретного случая. Какие тактические приемы можно использовать в переговорном деле, чтобы добиться позитивных результатов?

Тактика не сродни уловкам фокусника, желающего одурачить доверчивых людей. Тактика предполагает честную игру, когда ты получаешь то, что хочешь, но не ценой обмана или ущемления прав другой стороны. Конечно, не все тактические приемы, используемые в ходе переговоров, можно отнести к образцам высокой этики.

Однако в любом случае, определяя тактику будущих переговоров, необходимо помнить о том, что после их завершения вам, возможно, снова придется иметь дело с человеком, которого вы пытались обмануть вчера. Люди помнят добро, но обман и обиду тоже долго не забывают. Репутация обманщика и нечестного человека может бесповоротно сломать вашу карьеру. Не забывайте об этом, садясь за стол переговоров.

Одним из немногих тактических приемов, который с самого начала может быть признан полезным и целесообразным, это отсрочка.

Отсрочка — это перерыв в переговорах, который объявляют по согласию сторон. Это универсальный и с давних пор хорошо зарекомендовавший себя прием. Перерыв может продолжаться недолго, а может затянуться и на длительный период. Причем отсрочка — вовсе не атрибут каких-то официальных переговоров почти на межгосударственном уровне. Ею можно воспользоваться и в чисто бытовой ситуации.

Когда ведутся переговоры в составе делегации или целой группы, то перерывы в ходе переговоров бывают очень полезными и даже необходимыми: появляется возможность обменяться мне-

ниями, согласовать дальнейшие шаги и т.д. Вполне возможно, что в ходе переговоров вы уже достигли какого-то предварительного соглашения. Тем более необходимо обдумать, насколько оно вписывается в ваши планы, соответствует вашим конкретным целям и задачам. Если вы единственный представитель договаривающейся стороны, тоже не мешает сделать паузы и выпить чашечку кофе, чтобы неторопливо обдумать все, что уже сделано.

Время и продолжительность перерыва нужно согласовать с партнером и возобновить их с краткого обобщения того, что уже сделано и достигнуто. Использовать отсрочку можно для обдумывания предложений, которые были сделаны вам в ходе переговоров; еще раз обдумать собственные предложения с учетом складывающейся на переговорах ситуации; раздобыть дополнительную информацию и составить картину возможного исхода переговоров.

Возможно, новые данные подскажут вам и новые решения. Перерыв даст возможность остыть после дебатов и собраться с мыслями; незаметно посоветоваться с руководством или коллегой.

Предельные сроки

Сроки завершения переговоров полезно согласовывать заранее. Бесспорно, жизнь вносит свои коррективы, и согласованная дата не есть закон на все случаи, но все же она подстегивает стороны к более продуктивной работе, не дает расслабиться или отклониться от темы.

Предварительные заявления

Очень часто нам приходится наблюдать, как еще до начала переговоров обе стороны начинают делать заявления в прессе, по радио и телевидению, запугивая друг друга страшными картинками того, что произойдет, если переговоры будут сорваны, если соглашение не будет подписано и т.д.

Существует два способа ведения переговоров, которым предшествовала массивированная психологическая атака со стороны партнера: притвориться, что вы ничего не знаете, и вести переговоры в том же конструктивном духе, что и в любом другом случае; второй: открыто заявить, что вы в курсе всего того, что подстраивает ваш партнер: «До меня дошли слухи о ваших угрозах,

которыми вы запугиваете всех, если вам не дадут отпуск в июле. Поэтому перейдем прямо к делу. Будьте любезны, изложите мне вескую причину того, почему отпуск вам нужен именно в июле».

Эмоции

За столом переговоров не рекомендуется давать волю чувствам. В этом случае вы не только делаетесь эмоционально уязвимым для партнера, но и теряете способность мыслить логически и действовать обдуманно. Впрочем, бывают ситуации, когда только крик отчаяния способен тронуть сердце партнера, показать ему, сколь глубоко и сильно вы переживаете то или иное событие. Будьте внимательны и к эмоциональным взрывам со стороны партнера, но при этом старайтесь не смешивать дело с чувствами и занимайтесь решением проблемы по существу без сопутствующих проявлений настроений и эмоций.

«Твердый орешек»

Иногда человек специально создает себе репутацию «трудного» партнера. Ему кажется, что если он с самого начала начнет давить на противоположную сторону, пользуясь ее доляльностью или неопытностью, то сумеет добиться большего. По мнению таких людей, чем непрístupнее они будут, тем с большим для них успехом завершатся переговоры. Возможно, им и удастся выжать из партнера желаемое.

Но есть завтра и послезавтра, и что в будущем им снова придется иметь дело с этим же человеком. А тот, наученный горьким опытом предыдущих переговоров, поведет себя соответственно, а то вовсе откажется от встречи.

«Твердые орешки», как правило, отличаются завышенными ожиданиями, а потому любую уступку партнера они истолковывают не как шаг к конструктивному сотрудничеству, а как слабость, и начинают давить еще сильнее, забывая, что они не на поле сражения, где нужна только победа, а за столом переговоров, когда важнее общий успех обеих сторон. И если вы видите, что ваш партнер не прислушивается к голосу разума и продолжает твердить, что он откажется от дальнейших переговоров, если не получит требуемых уступок, проявите характер и вы: встаньте и дайте понять, что переговоры закончены и скорее всего навсегда.

Угрозы

Угроза — самое действенное средство сорвать переговоры или загнать их в тупик. К сожалению, практика переговорного процесса свидетельствует о том, что к угрозам прибегают гораздо чаще, чем хотелось бы. Угроза — это всегда демонстрация силы, власти, но в то же время и свидетельство собственного бессилия. Т.е. вы как бы сами признаетесь в том, что исчерпали все способы договориться по-хорошему, и сейчас готовы на крайнее средство.

В случаях угрозы правило гласит: никогда не уступай шантажисту, пока у тебя есть хоть один шанс побороть его.

Вместо угроз или уступчивых предложений проанализируйте и постарайтесь понять интересы сторон. Только определив зону взаимных интересов или их пересечения, можно найти взаимовыгодное решение. Довольно часто разные точки зрения на проблему не мешают партнерам успешно сотрудничать при решении конкретных вопросов. Независимо от того, какие позиции занимают партнеры, необходимо сделать главным объектом внимания поиск взаимовыгодных решений.

Завершает деловую часть переговоров преобразование интересов партнера в окончательное решение, которое принимается на основе компромисса.

Завершение переговоров

Если ход переговоров был позитивным, то на завершающей стадии необходимо подытожить, кратко повторить основные положения, которые затрагивались в процессе переговоров, и, что особенно важно, характеристику тех положительных моментов, по которым достигнуто согласие сторон.

Это позволит добиться уверенности в том, что участники переговоров отчетливо представляют суть основных положений будущего соглашения, у всех складывается убеждение в том, что в ходе переговоров достигнут определенный прогресс. Целесообразно также, основываясь на позитивных результатах переговоров, обсудить перспективу новых встреч.

В случае негативного исхода переговоров необходимо сохранить субъективный контакт с партнером по переговорам, акцентируя внимание не на предмете переговоров, а на личностных

аспектах, позволяющих сохранить деловые контакты в будущем. Т.е. следует отказаться от подведения итогов по тем разделам, где не было достигнуто позитивных результатов. Желательно найти такую тему, которая представит интерес для обеих сторон, разрядит ситуацию и поможет созданию дружеской, непринужденной атмосферы прощания.

Деловой протокол переговоров

Протокольные мероприятия являются неотъемлемой составляющей переговоров. Они несут значительную нагрузку в решении поставленных на переговорах задач и могут либо способствовать успеху, либо, наоборот, создать предпосылку их неудачи.

Деловой протокол охватывает широкое поле своей деятельности: это организация встреч и обслуживание переговоров, ведение записи бесед, обеспечение сувенирами, форма одежды, культурная программа и т.д. Для решения этих вопросов в организации обычно создают протокольную группу, которая будет заниматься протокольными формальностями.

Анализ итогов деловых переговоров

Переговоры можно считать завершенными, если тщательно и ответственно проанализированы их результаты, когда приняты необходимые меры для их реализации, сделаны определенные выводы для подготовки следующих переговоров. Анализ позволит приобрести опыт, избавит от повторения ошибок.

Анализ проводят по следующим позициям и вопросам результатов переговоров:

1. Достижение цели. Чего мы действительно достигли на переговорах и чего не достигли по сравнению с поставленной перед нами задачей?
2. Причины достижения данных результатов; выводы на будущее.
3. Подготовка переговоров. Хорошо ли мы подготовились: по содержанию? по составу участников? по методике? по организации?
4. Настрой на партнера. Правильно ли мы настроились на партнера, на его интересы, мотивы, проблемы, уровень знаний, возможные возражения?

5. Оценка представленных полномочий. Достаточно было их или нет? Были ли они сужены, или расширены?
6. Свобода действий в рамках переговоров. Были ли использованы все имеющиеся возможности для достижения соглашения?
7. Эффективность аргументации. Какие аргументы были убедительны для партнера, почему? Какие аргументы он отклонил, почему?
8. Новые аспекты. Выдвинул ли партнер какие-либо неожиданные, непредвиденные факторы и критерии оценки предмета разговора, какие? Почему мы их не учли на стадии подготовки?
9. Необходимость компромисса. Пришлось ли в ходе переговоров пойти на уступки, почему? Как теперь можно оценить их последствия?
10. План ведения переговоров. Была ли соблюдена запланированная поэтапная программа ведения переговоров?
11. Участие команды. Все ли сделали участники для достижения цели, в чем это проявилось? Оптимальным ли был состав команды?
12. Атмосфера переговоров. Что способствовало созданию конструктивной, доброжелательной атмосферы, что препятствовало (наше поведение, поведение партнеров)?
13. Обеспечение успехов. Что помогло найти возможности для взаимодействия? Является ли полученный результат взаимовыгодным? Каковы перспективы развития отношений с партнером?
14. Недостатки. Что следует предпринять в связи с тем, что поставленные цели не были достигнуты? Как можно уменьшить или вообще устранить воздействие негативных последствий?
15. Предложения. Какие новые выводы принципиального характера по отношению к проблеме можно сделать на основании результатов закончившихся переговоров? Какие предложения для более успешного решения задачи в будущем можно сделать в связи с этим?

4.3. Этикет деловой встречи

Для того чтобы подготовиться к деловой встрече, необходимо:

- сформулировать тему разговора;
- определить цели встречи;
- подготовить соответствующую информацию;
- отработать формулировки, понятия, суждения;
- подготовить аргументы и контраргументы;
- определить состав участников беседы;
- выбрать место и время проведения встречи с учетом предсказуемых неожиданностей.

Во время проведения деловой встречи важно проявить такие качества как терпение, такт, дипломатичность, проницательность, спокойствие и уверенность в себе.

Главное на деловой встрече — создание доверительного взаимопонимания. Вы должны уметь расположить к себе партнера или партнеров, не уменьшая при этом чувства собственного достоинства. Для этого приветствуйте партнеров улыбкой и взглядом, по имени и отчеству, рукопожатием и легким наклоном, вставанием и сокращением социальной и физической дистанции.

После знакомства необходимо положить визитки гостей перед собой. Желательно так, чтобы понять, кому какая визитка принадлежит, и во время встречи имена гостей произносить правильно. Если имя партнера сложное, в самом начале нужно попросить его повторить свое имя и во время разговора не искажать.

Начинать разговор лучше с фраз общего характера. Для того чтобы обдумать ответ, в особенности, если выясняется мнение собеседника, нужно дать ему на обдумывание ответа достаточное количество времени. В любом случае вопросы задаются доброжелательные и прямые, ответы выслушиваются, правильно истолковываются и проверяются. Ценная информация записывается.

Вызвать симпатию к себе со стороны собеседника — ваша профессиональная обязанность. Для вас он — личность, а значит, имеет полное право на уважение к себе, признание, свое мнение, свободу выбора и отказ от ваших услуг.

Его удовлетворенность возникает из субъективного впечатления, поэтому в чем большей степени будут удовлетворены потребности партнера, тем выше будет его удовлетворенность от встречи с вами. Успех контакта с партнером зависит от того, насколько полно удовлетворены его цели и ожидания. В разговоре партнер должен видеть ваше желание понять его позицию.

Старайтесь ориентироваться на желаемый партнером конечный результат, который, естественно, согласуется и с вашими намерениями. Выясните, чего он хочет.

Излагайте свои доводы и предложения с позиции интересов партнера, раскрывайте их важность и пользу для него. Предполагайте только хорошие намерения партнера и выражайте свою заинтересованность в перспективах ваших взаимоотношений.

Выражая собственные чувства, учитывайте эмоциональное состояние собеседника. Если у вас нет возможностей дать партнеру нужные товары или услуги, то в любом случае вы обязаны удовлетворить его потребность в признании и уважении.

Выражая ему свое уважение, вы получаете в ответ его уважение, хороший имидж в его глазах, его доверие, ориентацию на согласие, гарантию не столкнуться с его агрессией, его желание обращаться к вам в будущем. Вы получаете также удовлетворение собой, самоуважение и чувство профессионализма в работе.

В случае если во время беседы вам не хочется затрагивать какую-то тему, вполне уместно сослаться на личные обстоятельства либо поставить собеседника в известность о том, что решение предприятия по данному вопросу пока не подлежит разглашению. Поэтому ответить можно примерно таким образом: «В настоящее время, к сожалению, не имею права обсуждать этот вопрос. Надеюсь, что вы поймете меня правильно».

В беседе старайтесь избегать наводящих вопросов, т.е. вопросов, подсказывающих ответ, который вам был бы очень приятен. Задавайте по одному вопросу и так, чтобы они звучали нейтрально. Не ставьте под сомнение благонадежность партнера.

Если вы не знаете, как ответить на вопрос, можно сказать прямо: «К сожалению, я этого не знаю». Однако правила хорошего тона требуют, чтобы вы продолжили мысль и добавили, что,

по всей вероятности, можете назвать человека, который на этот вопрос ответит. В дальнейшем вы лично или по телефону связываете собеседника с сотрудником, владеющим информацией.

Разговоры о религии и политике во время деловой беседы не ведут. Было бы наивно предполагать, что во время встречи можно перехитрить собеседника только с помощью разных уловок и трюков, заставив его пойти на чрезмерные уступки.

Как правило, в любой беседе без терпеливой и целенаправленной аргументации не обойтись, поэтому не стоит во время беседы использовать фактор времени для давления на собеседника, например, заставлять его перед встречей долго ждать, пока вы освободитесь; не стоит «давить» собеседника сроками, т.е. ставить перед ним заведомо нереальные сроки для реализации договоренностей, а также добиваться для себя преимуществ путем имитации «непонимания», одурачивания, бесконечного требования доказательств.

Если ваш партнер хорошо подготовлен к встрече и может логично аргументировать свои высказывания, не поддаваясь на всевозможные уловки, необходимо принять за правило точно анализировать соотношения собственных интересов и интересов партнера. Поэтому не приступайте к разговору без тщательно продуманного плана.

Начинайте с наиболее важных, принципиальных вопросов, пытаясь достичь согласия по ним. После этого следует переходить к обсуждению вопросов, по которым можно договориться сравнительно легко и без особых затрат времени. Только тогда целесообразно остановиться на ключевых проблемах встречи, требующих подробного осуждения. Не довольствуйтесь частичными успехами, пользуйтесь эффективными аргументами, воздерживайтесь от заверений и пустых обещаний.

Во время беседы могут возникнуть помехи, трудности, разлад, временная напряженность и т.п. Если все протекает не так, как хотелось бы, не надо терять самообладания; если запланированного результата добиться не удалось, эмоции выражайте осторожно.

Необходимо помнить, что взаимное расположение деловых партнеров, дистанция между ними, положение относительно друг

друга, ориентация в пространстве — все это немаловажно при построении делового контакта.

Есть люди, которые постоянно проникают в чужое жизненное пространство через прикосновение или широкий жест. Говорящий может похлопывать собеседника по плечу или спине; пожимать, трясти или держать его руку; трогать за рукав или класть руку на плечо и т.п. Такие действия расцениваются как раздражающие и неуместные. Необходимо уважать и соблюдать суверенность личного пространства другого человека.

Главные источники информации о собеседнике для вас не только его слова, но и звуковые средства, жесты, позы, дистанция в общении, мимика. Именно мимика дает истинные сведения о том, что партнер по общению сейчас переживает. Ученые считают, что мимические движения несут в себе более 70% информации, а его глаза и взгляд способны сказать больше, чем слова, подчас даже заменить их.

Так, например, если взгляд отведен, лицо повернуто в сторону, голова опущена, веки прикрыты, или у собеседника «бегающие глаза», — это говорит о том, что человек переживает чувство стыда. Если подняты брови, на лбу морщины, глаза широко открыты, приоткрытый рот овальной формы — собеседник удивлен. Гнев выражают опущенные вниз брови, изогнутые на лбу морщины, прищуренные глаза, сомкнутые губы, сжатые зубы.

Стиснутые зубы, плотно сжатые губы говорят об определенности поведения и решимости. О радостных чувствах говорят светящиеся глаза и приподнятые уголки губ.

Для эффективности деловой встречи также нужно уметь понимать язык жестов и поз делового партнера. Напряженная поза говорит о высокой степени тревоги. В этом случае необходимо расслабить собеседника, отвлечь, поговорить на нейтральные темы, снять напряженность и только после этого переходить к сути вопроса.

Если собеседник сидит с прямо поднятой головой, но без напряжения, это указывает на доверие. Сутулая осанка предполагает внутреннюю установку на самозащиту. Если человек отворачивается от собеседника и наклоняет голову вниз, это означает недоверие и подозрительность.

Приближение к собеседнику выражает желание принять предложение. Если человек отодвигается, отклоняется, это говорит об отсутствии заинтересованности в предмете разговора.

В случае если собеседник уклоняется от темы, которую вы собирались обсудить во время встречи, у вас может возникнуть желание не завершать разговор сразу же, но существенно его сократить. В таком случае можно сказать о том, что у вас через несколько минут назначено совещание, поэтому, чтобы завершить обсуждение темы разговора предлагается перейти к решению вопроса.

Если собеседник говорит попусту и отнимает у вас время, предложите ему отложить разговор до следующего раза, сославшись на занятость, и поднимитесь со стула. Либо в кабинет может войти ваш секретарь и сказать, что через несколько минут вы должны быть на следующей встрече.

Проводя деловую встречу, старайтесь двигаться к контрактным взаимоотношениям. Вы оба затратите свое время и силы, но взамен получите какие-либо выгоды. В беседе подчеркивайте равенство позиций, ищите единство в интересах и мнениях, ведите себя уверенно, спокойно и доброжелательно, без агрессии и уступок, нежелательных для вас.

Кроме того, важно уметь закончить встречу, т.е. подвести итоги разговора, выработать совместное решение, своевременно и корректно ее завершить.

Деловые встречи в других организациях

Перед деловой встречей психологи рекомендуют задать себе и самостоятельно же ответить на несколько вопросов:

- Четко ли я представляю свои цели в виде желаемого результата, т.е. что вы хотите иметь в конце беседы?
- Как можно будет оценить этот результат, т.е. как вы узнаете, достигли вы желаемого или нет?
- Каковы мои предположения о целях собеседника?
- Какими средствами я обладаю для достижения поставленных целей?
- Какая позиция по отношению к партнеру оптимальна для достижения поставленной цели?

- Как я донесу до партнера свою позицию?
- Как я узнаю его установки, позицию и убеждения?
- С какими барьерами я могу столкнуться?
- Как подстраховаться и снизить вероятность этих барьеров?
- Как снять противоречия, если они возникнут?
- Как настроить себя на терпимость к человеку, если он неприятен, и учесть естественные различия в восприятии и оценке будущей работы?
- Какие применять способы воздействия на партнера?
- Какую аргументацию при этом использовать?
- Как вести себя, если возникнут конфронтация, манипуляция и будут использованы нечестные приемы со стороны партнера?
- Насколько раскрывать свои позиции?
- Как управлять атмосферой разговора?
- Как управлять собой, если партнер вызывает раздражение?
- Чего ни в коем случае нельзя допускать в беседе?
- Каковы интересы партнера и как их понять?

Помните, что приятно человеку труднее отказать, поэтому старайтесь понравиться принимающему вас человеку, ведите себя мудро и этично, не поддавайтесь иллюзии понимания, уточняйте и извлекайте смысл речи говорящего с вами, верьте в успех. Чтобы деловая встреча прошла успешно, рекомендуют придерживаться следующих правил.

Во-первых, нужно учесть, что у вас будет одна возможность произвести первое впечатление. Учеными доказано, что 90% информации о человеке формируется в первые 90 секунд общения с ним. Порой изменить впечатление о себе, сложившееся у партнера по деловому общению в течение первой встречи, бывает очень сложно. Деловой человек, работая над своим имиджем для первой деловой встречи, должен уделить особое внимание своему внешнему облику и эмоциональному состоянию.

Впечатление о внешнем облике складывается на основе таких показателей, как физические данные (лицо, волосы, рост, телосложение, осанка); самопрезентация (умение себя подать, акцен-

тировать внимание воспринимающих на своих достоинствах и нейтрализовать недостатки).

Эмоциональное состояние формируется под влиянием многих факторов. Эмоции, чувства, переживания могут найти свое отражение в поступках человека. Известно, что позитивное первое впечатление производят люди, излучающие положительные эмоции: улыбчивые, жизнерадостные, приветливые.

Замкнутость, настороженность, явная или скрытая тревога, разумеется, не способствуют установлению взаимопонимания.

При первом появлении перед партнером по общению ваши походка, осанка, поза должны продемонстрировать энергию, динамичность и уверенность в себе.

Будьте пунктуальны. На встречу придите вовремя. Опоздание недопустимо, так как свидетельствует о безответственности, ведь вы заставляете вашего делового партнера ждать и тратить свое личное время. Если в силу обстоятельств вам пришлось задержаться, позвоните тому, кто вас ждет.

Заранее продумайте свой костюм. Деловой имидж, аккуратность и опрятность очень важны для того, чтобы на встрече преподнести себя с наилучшей стороны.

Если вы идете на встречу с деловым партнером в неряшливой или неподходящей одежде, могут возникнуть сомнения в вашей деловой компетентности. Перед тем как войти в приемную, еще раз проверьте: на месте ли галстук, застегнут ли пиджак, начищены ли туфли, хорошо ли вы причесаны и т.д.

Помните, что небрежный внешний вид говорит о неуважении к собеседнику.

Прибыв на встречу, назовите свое имя секретарю или иному сотруднику, отвечающему за прием посетителей, и сообщите о времени назначенной встречи. Вручите свою визитную карточку, если она имеется, секретарю, чтобы та отнесла ее руководителю. Если секретарь не предложила вам раздеться, спросите ее, куда вы можете повесить пальто.

Если ожидание приема затягивается, вы можете договориться о переносе встречи на другой день. Независимо от того, насколько вас вывело поведение начальника, с секретарем вы должны

держаться вежливо. Когда вам разрешили войти в кабинет к тому, с кем назначена встреча, первым делом представьтесь, если раньше вы не были друг с другом знакомы. Установите контакт с помощью взгляда и улыбки.

Если вы уже знакомы, то обменяйтесь приветствиями и пожмите друг другу руки. Взгляд, улыбка, рукопожатие сообщают партнеру по общению о вашем дружелюбии, готовности к сотрудничеству. Вы произносите приветствие и первые фразы. Здесь важны приветливая, уважительная интонация и другие особенности звучания вашего голоса. Голос является своеобразной визитной карточкой личности. В деловом общении громкий голос неуместен: в общественных местах громко разговаривать не принято.

Громкая речь обычно эмоциональна, но воспитанные люди не дают воли своим эмоциям в деловой обстановке.

Слишком тихий голос также неуместен в деловом общении. Обладателя тихого голоса обычно считают робким, неуверенным человеком. Постоянное переспрашивание накапливает раздражение. Слишком быстрый темп речи говорит о том, что человек взволнован. Он требует напряжения, чтобы следить за содержанием высказывания, что быстро утомляет.

Когда человек говорит сбивчиво, о нем складывается мнение как о нервном, торопливом человеке. Слишком медленный темп речи свидетельствует о том, что говорящий с трудом подбирает слова или по каким-то причинам не желает разговаривать.

Необходимо помнить, что голос раскрывает многие психологические особенности человека. Поэтому деловой человек для того, чтобы поддержать свой позитивный имидж, должен научиться слушать самого себя и с точки зрения произносимых слов и с точки зрения их звучания.

Во время деловой встречи лучше исключить некоторые позы и жесты, чтобы не подавать партнеру отрицательные сигналы. Например, такие жесты и позы подозрительности и скрытности, которые выражаются в сложенных руках, отклоненном назад корпусе, скрещенных ногах, наклоненной вперед голове и взгляде исподлобья.

Жестами нервозности являются покашливание, прочищение горла, частое курение. Жестами неуверенности являются переплетенные пальцы рук, при этом большие пальцы нервно двигаются, или пощипывание ладони, или почесывание боковой поверхности шеи.

О том, что собеседник испытывает скуку, говорят такие жесты, как машинальное рисование на бумаге, постукивание по столу рукой или по полу ногой. Опущенные веки, почесывание в ухе, снятие очков и демонстративное их откладывание в сторону — жесты, говорящие о нежелании слушать. О том, что собеседник говорит неправду, могут свидетельствовать такие жесты как почесывание шеи, оттягивание воротничка рубашки, потирание века, прикосновение к носу, прикрывание рта рукой, покашливание.

Перейдя к сути дела, прямо и ясно расскажите принимающему вас сотруднику о том, что привело вас к нему. Когда закончите, дайте возможность ему высказать то, что он считает нужным, и внимательно выслушайте его.

Старайтесь не перебивать собеседника. Выскажите то, что считаете нужным, когда принимающий вас сотрудник изложит свое видение проблемы. Если вам необходимо в чем-то убедить или переубедить собеседника, сделайте это своевременно и тактично.

Держитесь уверенно и с достоинством. Уверенным мешают быть страхи и опасения за последствия, ожидание враждебности и отрицательных реакций со стороны партнера по общению, а также недооценка себя, когда не чувствуешь за собой права занимать твердую позицию и требовать корректного и честного отношения к себе.

В поиске решения не останавливайтесь на первом приемлемом варианте.

Если вам задают много вопросов, то вы прекрасно знаете правила ответов.

Чем больше спрашивающий переполнен эмоциями, тем спокойнее, хладнокровнее должны быть вы. Чем «круче» заданный вам вопрос, тем короче должен быть ваш ответ. Если спрашивающий использует в своем вопросе негативные, некорректные слова или предположения, не нужно повторять их в ответе.

На информационные вопросы по поводу вашего мнения, позиции свой ответ вы даете по существу. На сложные проблемные вопросы вы отвечаете, если есть продуманный вариант решения проблемы. Импровизировать здесь не нужно, так как легко попасть впросак.

На вопросы провокационного характера вы не отвечаете или переводите разговор на спрашивающего, или на характер вопроса, или отвечаете шуткой.

Почувствовав, что время встречи близится к концу, встаньте, поблагодарите за беседу, за время, которое вам уделили, попрощайтесь и, выйдя из кабинета, попрощайтесь с секретарем.

Соблюдение этикета в деловой обстановке

Обращение

Если в организации отношения между коллегами доброжелательные или дружеские, то и обращение друг к другу на «ты» является нормой. А «вы» возникает при напряженных или формальных отношениях.

Если руководитель обращается к одним подчиненным на «ты», а к другим на «вы», то возникает впечатление, что среди подчиненных у него есть приближенные. Или своим «ты» он показывает меньшее значение для него одних подчиненных, а уважительным «вы» другим подчеркивает их большее значение для дела.

В обоих случаях последствия такого отношения к работникам отрицательны. Однако если вы с самого начала обращаетесь ко всем подчиненным на «ты», то это говорит о вашем пренебрежении служебным этикетом и ведет к панибратству.

Обращение на «вы» не только показывает культуру общения, но и служит инструментом для поддержания служебной дистанции и трудовой дисциплины. В некоторых организациях есть сотрудники, которых называют по имени, к другим обращаются только по фамилии. Вновь принятые на работу должны внимательно присматриваться к манере общения сослуживцев и следовать их примеру.

Оказание помощи и содействия. Порой обратиться с просьбой о помощи к коллегам бывает весьма непросто, ибо никто

не любит лентяев и бездельников, которые твердят о том, что любят работать, а на самом деле не могут выполнить до конца ни одного задания и постоянно докучают своими вопросами окружающим.

Однако если вы сумеете помочь одному из сотрудников выполнить срочную работу, можете быть уверены, что, когда вам будет тяжело, он придет вам на помощь. Обязательно поблагодарите того, кто вам помог в трудную минуту, даже в том случае, если оказанная услуга была незначительна.

Бывает довольно просто оказать помощь при физических или материальных затруднениях. Значительно труднее оказать помощь психологическую. Даже весьма дельный совет не всегда возможно выполнить. Очень важна дружеская поддержка: сочувствие, сопереживание, особенно когда человек теряет веру в себя.

Однако еще важнее помочь человеку поверить в себя, справиться со своими проблемами, сделать правильный выбор, т.е. помочь тактично. Часто люди отказываются от помощи из боязни потерять уважение к себе в собственных глазах или в глазах окружающих.

Предлагая свою помощь, будет правильно, если вы скажете: «Я знаю и верю, что вы можете справиться с проблемой. Лучше, чем вы сами, никто вам в этом помочь не сможет. Испытание перед вами действительно большое, но вы можете, если захотите, стать сильнее. Я хочу вам помочь, но только в том, чтобы вы сами лучше помогли себе. Кто знает, может быть, когда-нибудь мы с вами поменяемся ролями, и мне нужна будет от вас такая же помощь».

Указания руководителя

На практике руководители дают своим подчиненным указания в основном в двух формах: приказ и просьба. Однако эти формы не всегда используются в соответствии с ситуацией. Там, где необходим приказ, иногда звучит просительный тон, а где можно обойтись вежливой просьбой, раздается приказ.

В повседневных условиях приказная форма необходима в экстремальных условиях, например, когда существуют угроза срыва выполнения важного задания, нарушение техники правил без-

опасности и т.д. Однако не следует превращать жесткие формы указаний в основной метод управления. Подчиненные со временем перестают реагировать на угрожающий тон, и эффективность приказов снижается.

Приказ необходим при даче поручений, входящих в круг прямых обязанностей подчиненного. Тон приказа всегда должен быть вежливым. Конечно, в напряженных ситуациях, говорят, трудно удержаться от грубости. Но опыт подтверждает, что в любых условиях можно сохранить деловой тон служебных отношений без ущерба для производства.

Если поручения не входят в круг обязанностей подчиненного, то их следует давать в форме просьбы. Такая форма поручений воспринимается подчиненными с желанием, и выполняются они охотнее, поэтому одно из правил служебного этикета говорит, что, отдавая поручения подчиненным, в любых ситуациях необходимо сохранять самообладание и быть вежливым.

Поощрения и наказания

Поощрения и наказания являются важнейшими инструментами стимуляции труда.

Внутренние вознаграждения дает сама работа, где необходимы соответствующая постановка целей и создание соответствующих условий. Работа приносит чувство достижения результата, содержательности, значимости выполняемых заданий, самоуважения, дружбы, общения с коллегами и т.д.

Предприятие дает внешнее вознаграждение: продвижение по службе, зарплату, символы личного статуса и престижа, похвалы, дополнительный отпуск, оплату расходов, личный автомобиль и т.д.

По своему назначению поощрения и наказания не сравнимы, но опыт показывает, что поощрения оказывают большее влияние на трудовую активность людей, чем наказания. Руководитель любого ранга должен чаще и более умело пользоваться мерами поощрения.

Меры наказания также не отвергаются, но здесь должны соблюдаться элементарные нормы этики и служебного этикета.

Неразумно подходить с одинаковой меркой наказания к работникам разного возраста, пола и темперамента за сходные поступки. Например, женщине или зрелому, умудренному опытом человеку лучше высказать замечание в вежливой форме. Легкомысленный молодой человек или флегматик могут быть наказаны более строго.

Формирование стиля делового общения в организации

Правила этикета служебных отношений говорят о том, что руководитель должен знать своих подчиненных и относиться к ним заботливо и внимательно, замечать каждый их успех в работе и за это поощрять. Если же возникает необходимость наказания за служебные упущения, нужно быть тактичным и справедливым. При выборе формы выражения и меры наказания необходимо учитывать темперамент работника, его пол и возраст.

Применяя правила делового этикета, ориентированный на людей руководитель любого ранга повышает производительность труда за счет улучшения межличностных взаимоотношений, делает акцент на взаимопомощь, привлекает персонал к принятию решений, устраняет мелочную опеку и устанавливает высокую производительность труда, считает с потребностями работников, способствует их профессиональному росту и помогает в решении их проблем.

Он умеет ценить время подчиненных; строг и требователен, но не придирчив и жесток, умеет критиковать и воспринимать критику, наказывать и поощрять, умеет говорить, разговаривать и слушать; проявляет к людям искренний интерес; он улыбочив, заводит разговор о том, что интересует собеседника, а не его самого.

Выстраивать эффективные отношения в организации всегда не просто. Знание правил служебного этикета способно помочь устранить многие барьеры. Например, одним из лучших способов повлиять на человека является умение поговорить с ним о том, чего он хочет, и постараться помочь ему добиться желаемого. Вместо того, чтобы обвинять, необходимо постараться понять че-

ловека, что значительно полезнее критики, так как воспитывает в человеке способность относиться к вам терпимо, с сочувствием и добротой.

Необходимо всегда учитывать точку зрения других людей, их стремления и планы, а при необходимости уметь даже изменить мнение человека, не вызвав при этом у него чувства обиды или негодования.

Чтобы достичь желаемого, не следует говорить человеку прямо в глаза о его ошибках; прежде чем критиковать, лучше рассказать о собственных недостатках; вместо приказаний лучше задавать вопросы; разговор начинать лучше с похвалы собеседника и восхищения им, но только искренне и за дело, которым он сам доволен.

В служебных отношениях — и деловой этикет это подчеркивает — важно развивать и поддерживать чувство личного достоинства каждого, необходимо всегда давать возможность человеку сохранить свою репутацию.

Принцип единоначалия, единовластия в некоторых организациях создает предпосылки как для служебных злоупотреблений, унижающих человека замашек, так и для угодничества.

Правила этикета в служебных отношениях рекомендуют ценить самостоятельных людей, избегать навязчивых услуг, не унижать достоинства людей грубыми критическими придирками, не допускать перерастания критики в элементарную ссору; не преследовать за конструктивную критику — все это будет способствовать укреплению психологического микроклимата среди персонала предприятия.

Часто люди испытывают смущение оттого, что не совсем ясно представляют себе, как лучше вести себя в рабочей обстановке, например, должен ли мужчина открыть дверь и пропустить женщину вперед и т.п. На Западе женщины могут весьма болезненно среагировать на любой знак внимания, подчеркивающий их женственность.

Заранее приглашенных посетителей в назначенное время в вестибюле учреждения должен встретить секретарь или помощник должностного лица, который проводит их в кабинет. Получится

довольно невежливо, если приглашенным придется самим разыскивать нужный кабинет. У входа в учреждение директор встречает только очень почетных гостей.

В служебных автомобилях самое почетное место — на заднем сиденье, но не за водителем. Первым садится пассажир, занимающий второе место. Из двух пассажиров первой садится в машину женщина. Сопровождающий ее мужчина садится рядом с ней, а не около водителя. В личной машине почетным местом считается переднее сиденье рядом с водителем.

В деловой обстановке женщина и мужчина не должны вести себя так же, как в нерабочей. Деловая встреча — это не свидание, и женщина не должна ждать, пока мужчина пододвинет ей стул, чтобы помочь сесть, а мужчине не следует считать себя обязанным это делать. В этом случае женщина может сама о себе позаботиться, как и ее спутник.

И мужчина, и женщина могут обмениваться рукопожатиями; на службе нет правил, предписывающих, кто первым должен подать руку. И мужчина, и женщина должны подняться со стула, чтобы поприветствовать клиента или посетителя, независимо от его пола.

В лифт первым входит или выходит из него тот, кто находится ближе к двери. Дверь в учреждение открывает тот, кто ближе к ней стоит.

В некоторых организациях принято, чтобы сотрудники собирали деньги на подарки сослуживцам по случаю их дней рождения, на свадебные подарки, на цветы для похорон, по случаю рождения ребенка и т.д.

Если такие сборы являются довольно частыми, то рекомендуют создать в подразделении своеобразную кассу, куда в начале года каждый работник вносил бы установленную сумму. Если со временем полученных средств не будет хватать, можно будет сделать очередной взнос. При этом следует оговорить и правила расходования собранных средств.

Например, работники могут решить, что подарки ко дню рождения каждого из них будут делать сообща, однако дорогих подарков, чтобы касса быстро не истощилась, делать не будут. Если

кто-то не может участвовать в сборе денег в данное время, то он должен об этом сказать прямо, а в случае улучшения положения впоследствии присоединиться к остальным.

Формирование стиля делового общения в организации зависит от каждого сотрудника. Разумеется, представить рецепты на все случаи жизни невозможно. Выбрать оптимальное решение в той или иной ситуации — это задача, которую каждый решает сам, и каждый раз заново. Решает, опираясь на знания, умение, собственный личный потенциал, руководствуясь предписаниями этикета.

Во многих организациях существует традиция в обеденный перерыв пить чай или кофе. Если сотрудники, находящиеся в кабинете, пользуются общей кофеваркой, то и мужчины и женщины по очереди варят кофе и моют кофеварку.

Прием деловых гостей

Обычно в обязанности секретаря входит приготовление для руководителя, его гостей, участников совещания и т.п. напитков и бутербродов. В зависимости от имеющегося оборудования (электрочайник, кофеварка, тостер, микроволновая печь и т.д.) перечень блюд и способы их приготовления могут различаться. Пользоваться электрооборудованием без ознакомления с правилами его эксплуатации нельзя.

4.4. Этикет делового совещания, встречи, конференции, симпозиума

Проведение совещаний

В настоящее время широко распространена практика коллективного обсуждения многих вопросов. Существует ряд общих правил проведения любых собраний, независимо от повода, по которым они созываются. Если следовать этим правилам, встречи проходят успешно, с пользой для всех присутствующих и заканчиваются вовремя.

Совещания, как правило, собирают для обмена информацией как «по вертикали», так и «по горизонтали» и для решения проб-

лем. Поскольку эти цели можно реализовать и другими путями (приказами, инструкциями, письмами, служебными записками, обзорами и т.п.), то основное назначение совещания — групповое решение проблем.

Подготовка совещания. Тема, цель, повестка

Тема совещания — это предмет обсуждения. Чем более точно и в нужном направлении сформулирован предмет обсуждения, тем больше шансов получить нужный результат. Тема должна быть сформулирована так, чтобы заинтересовать каждого участника совещания. Каждый должен знать, что он вносит свой вклад в решение общей задачи.

Цель совещания — это описание требуемого результата, нужного типа решения, желательного итога работы. Возможными вариантами целей являются: предварительный обмен мнениями, подготовка рекомендаций для принятия решения, принятие решения по вопросу и др.

Повестка совещания — это письменный документ, рассылаемый заранее участникам совещания. Повестка совещания включает в себя:

- тему совещания;
- цель совещания;
- перечень обсуждаемых вопросов;
- время начала и окончания совещания;
- место проведения;
- фамилии докладчиков, содокладчиков, ответственных за подготовку вопросов;
- время, отведенное на каждый вопрос;
- места, где можно познакомиться с информацией по каждому вопросу.

Хорошо продуманная, заранее разосланная, подробная повестка совещания дает возможность участникам лучше подготовиться и, следовательно, повысить отдачу на самом совещании. К плановым совещаниям и заседаниям с большим количеством участников подготовка начинается за полторы-две недели до его проведения.

Приглашения рассылают заказными письмами, телефонограммами. Почтовые квитанции заказных писем необходимо сохранить, так как они служат подтверждением своевременной рассылки приглашений.

Типовой текст приглашения включает: название организации, характер совещания, дату, час, место его проведения, рассматриваемые вопросы, инициалы и фамилию приглашаемого. Подписывает приглашение руководитель. Не следует писать: «Ваша явка обязательна» — так как она содержит недоверие к приглашаемому и тем самым унижает.

В том случае, если участник совещания является докладчиком или ему будет послан дополнительный материал, например, тезисы докладов или проект решения, то это необходимо указать в тексте приглашения.

Составляют список участников совещания, в котором отмечают рассылку приглашений и телефонограмм, а также ответы на них, вносят необходимые уточнения и изменения. За три-четыре дня до начала совещания вновь проверяется список участников, подготавливается доклад руководителя и уточняется регламент совещания.

После определения помещения для его проведения привлекают соответствующие службы организации (административно-хозяйственный отдел, копировальное бюро и т.д.) к подготовке и оборудованию помещения и, если необходимо, заказывают транспорт для перевозки технических средств. В зале должны быть необходимое количество кресел или стульев, стол для президиума, микрофон, трибуна и т.д.

Кроме того не следует забывать об аптечке с медикаментами и санитарном состоянии самого помещения, а также о местах пользования.

Накануне совещания докладчикам еще раз напоминают о времени начала совещания, порядковом номере выступления и его продолжительности. Кроме того, на этом этапе проверяют и уточняют список лиц, не прибывших на совещание, и фактических участников. За час до начала совещания необходимо подготовить для членов президиума папку с материалами совещания, чистую

бумагу, простые и цветные карандаши, скрепки, клеящую ленту, минеральную воду, стаканы и т.п.

Во время торжественных собраний на столе президиума или перед ним устанавливают цветы.

Как правило, регистрацию участников совещания проводят перед помещением.

Следует позаботиться о том, чтобы в вестибюле было вывешено объявление с указанием местоположения зала проведения совещания и таблички с соответствующими надписями у входа в зал и в местах регистрации участников совещания.

Регистрацию рекомендуется проводить по спискам, в которых указаны фамилия, имя, отчество участника, его должность, учреждение, адрес, телефон. Регистрацию начинают за 30 мин до начала совещания. За 5 мин объявляют о том, что совещание начинается, и вход в зал прекращается. Если на совещании присутствуют гости, их следует проводить в зал и усадить в первых рядах. Остальные участники совещания размещаются произвольно.

Место руководителя — в середине стола президиума, остальные члены президиума размещаются в соответствии с рангом занимаемых должностей, самые почетные места — справа и слева от руководителя. Они предоставляются в первую очередь женщинам. Перед совещанием участникам раздают необходимые документы. Во время совещания следят за соблюдением предоставления слова всем записавшимся для выступлений.

Секретарю поручают ведение протокола совещания. Бутылки с прохладительными напитками устанавливают на бумажные салфетки группами в центре стола, так, чтобы вплотную друг к другу стояло одинаковое количество бутылок и стаканов. Бутылок должно быть не меньше, а стаканов — на один больше, чем участников совещания, сидящих за столом.

Этикет делового совещания — это правила поведения председательствующего и участников. Основная задача председательствующего — создать условия для эффективного обмена мнениями участников совещания и выработки коллективного решения, а также следить за тем, чтобы не нарушался регламент выступлений.

Соблюдение процедурных моментов нормализует ход совещания. Начинаться и заканчиваться оно должно в строго назначенное время, чтобы не подрывать доверия к руководителю и к готовившим совещание.

Через каждые 40–50 мин работы нужно делать перерывы. Они полезны в двух отношениях. Во-первых, это отдых. Во-вторых, во время перерывов в непринужденной обстановке, в частных беседах так или иначе продолжается работа над темой совещания.

Решение по каждому вопросу необходимо доводить до согласованной письменной формулировки, включающей собственно содержание решения, ответственного за выполнение и сроки выполнения.

Правила поведения участника

Во время выступления избегайте излишней категоричности и безапелляционности в отношении как своих предложений, так и предложений, исходящих от других участников. Такой тон может нанести ущерб дискуссии, перевести ее в борьбу честолюбий и обид.

Председательствующий должен оказывать влияние на корректность выступлений. В высказываниях будьте самим собой, не играйте роли, ни выбранные самостоятельно, ни, тем более, ожидаемые от вас другими. Если считаете нужным помолчать — помолчите.

Когда задаете вопрос, скажите, почему его задаете, что он значит для вас.

Вопросы не должны оставлять сомнений в том, почему они задаются и не должны отравлять обстановку. Необходимо воздерживаться, насколько возможно, от интерпретации чужих мыслей. Выражайте собственную позицию. Старайтесь не делать неоправданных обобщений. Говорите не о поступках, мыслях других, а о вашем восприятии этих поступков и мыслей.

Завершение совещания

Совещание, как правило, завершает тот, кто его созывал. Если прения по обсуждаемым вопросам завершены и достигнуто

устраивающее всех соглашение, необходимо подвести итоги и закрыть совещание: «В результате проведенного совещания мы пришли к выводу, что...».

После этого следует повторить решение, которое было принято, и, если для его реализации необходима дополнительная информация, напомнить об этом тем, кто отвечает за ее предоставление. Встреча заканчивается выражением благодарности тем сотрудникам, которые на ней присутствовали и помогли в ее организации.

Для составления доклада о проведенном совещании могут использоваться письменные заметки и диктофонные записи. Материалы совещания размножают и рассылают как участникам совещания, так и тем, кто на нем в силу тех или иных причин не присутствовал, с целью осуществления контроля за ходом выполнения решений совещания.

Протоколы совещаний, заседаний, деловых встреч

Протокол представляет особый вид документа, в котором подробно или кратко содержится запись хода обсуждения вопросов и принятия решений на собраниях, конференциях, заседаниях. Протокол является официальным документом, на основании которого руководство вправе требовать от сотрудников выполнения порученных им заданий.

Протокол, в котором правильно зафиксированы основное содержание выступлений и формулировка принятых решений, может оказаться неоценимым помощником в служебных конфликтах, возникающих на почве непреднамеренных или, напротив, умышленных искажений чьей-либо мысли, из-за забывчивости или непонимания сути дела. Протокол отражает фактическое состояние рассматриваемого вопроса в организации на день и час совещания.

Важность документирования процесса принятия коллективных решений возрастает в условиях рыночной экономики, когда значительно увеличивается число акционерных обществ, ассоциаций и других коллегиальных структур хозяйствования с участием

множества юридических и физических лиц — субъектов собственности.

Поэтому к оформлению протоколов по всем вопросам, и особенно по результатам голосования (с приложением бюллетеней для тайного голосования, протоколов счетных комиссий и т.д.), необходимо относиться с предельным вниманием и аккуратностью.

Крайне важны протоколы заседаний, где решаются судьбы дальнейшего экономического и социального развития предприятий, вопросы социального страхования и социального обеспечения, приватизации, распределения заработной платы.

В формуляр протокола входят:

- наименование ведомства, наименование предприятия, название вида документа (протокол);
- дата заседания;
- индекс (номер);
- место проведения совещания или заседания;
- бриф утверждения (если протокол подлежит утверждению);
- заголовок, куда входит наименование коллегиального органа или конкретного совещания;
- указание председателя, секретаря;
- состав присутствующих;
- повестка дня;
- текст протокольной записи.

В тексте протокольной записи принято выделять несколько частей: слушали, выступили, постановили (решили); подписи председателя и секретаря. В протоколе фиксируют весь спектр мнений по каждому вопросу.

Выписки из протокола

Правильно оформленный протокол имеет юридическую силу и обычно расценивается наравне с другими распорядительными актами организации. Поэтому копия протокола или выписки из него, заверенные соответствующим образом, являются основанием для принятия необходимых в тех или иных ситуациях мер всеми заинтересованными лицами, а нередко и документом для обязательного исполнения.

4.5. Этикет коммуникаций

Этикет пользования электронной почтой

Электронная почта — это, пожалуй, самая распространенная на сегодня услуга Интернета. Многие правила этикета для пользователей электронной почты сходны с принятыми в обществе нормами для классической почты. Имеющиеся отличия или дополнения обусловлены в основном применением новых технологий и способов передачи информации.

Пользователь электронной почты своим поведением сам во многом определяет конфиденциальность переписки.

Основные правила, которые следует соблюдать, работая с электронной почтой:

■ если к вашему компьютеру (или к вашему электронному почтовому ящику) имеют доступ несколько людей, то необходимо установить систему паролей и идентификации пользователей, при этом никогда сами не передавайте другим свой пароль или идентификатор и не пытайтесь узнать пароли других пользователей. Обычно распределением паролей для почтовых ящиков занимается администратор сети предприятия или учреждения, осуществить идентификацию пользователей одного почтового ящика может кто-либо из числа его пользователей;

■ почтовый (системный) администратор имеет, как правило, полный доступ к вашей почте. Учитывайте этот факт при переписке. Администратор не должен использовать свою привилегию в личных целях. Системный администратор имеет право посылать экстренные сообщения всем пользователям электронной почты данного сервера (рассылка по всем почтовым ящикам), ряде пользователей может это сделать только с разрешения администратора. Если общая рассылка была осуществлена без разрешения администратора, последний может наказать пользователя, отключив его электронный почтовый ящик;

■ если вы осуществили подписку на получение той или иной информации с автоматического почтового сервера и не сможете в течение длительного времени «забирать» письма из своего почтового ящика (например, планируете уехать в командировку),

то откажитесь от подписки, так как автоматически приходящие к вам информационные письма очень скоро полнят почтовый ящик, а это может нарушить нормальную работу других пользователей электронной почты;

- никогда не помещайте в сообщение информацию о чем-либо таком, что, по вашему мнению, должны знать только участники вашей конфиденциальной переписки. Если все же необходимость пересылки конфиденциальной информации возникла, воспользуйтесь шифром. Нарушив это правило, вы окажете оказать плохую услугу и себе, и своим коллегам по переписке;

- не используйте электронную почту для рассылки по случайно попавшим к вам адресам рекламных сообщений (в некоторых странах такое применение почты уголовно наказуемо);

- не используйте бесплатные сети (чаще всего локальные сети в научных учреждениях и т.п.) для своей частной переписки;

- настройте вашу почтовую программу так, чтобы в конце сообщений проставляла вашу электронную подпись (фамилию и имя). Ваш электронный почтовый адрес не несет такой информации. В электронную подпись можно при желании добавить номер вашего рабочего телефона, факса, адрес вашей веб-страницы (если она у вас есть) или ваш почтовый индекс и адрес;

- несколько раз перечитайте сообщение, прежде чем его отправлять: вы уже ничего не сможете в нем исправить или изменить, когда оно будет послано (перехватить или остановить сообщение рядовому пользователю не по силам). Это может сделать ваш системный администратор, когда письмо находится на вашем почтовом сервере, но «остановить» письмо, когда оно будет за окном, невозможно;

- не злоупотребляйте заглавными буквами: в переписке по электронной почте считается, что слова, написанные в верхнем регистре, соответствуют крику в повседневном общении. Если вы хотите выделить слово, лучше поставьте перед ним и сразу за ним какие-либо символы, например звездочки, или выделите слово в отдельную строку;

- следите за тем, чтобы в посылаемом тексте не было управляющих символов, а общее количество символов в каждой строке

не превышало 70 (лучше всего 60–65). Такое количество символов умещается на экране стандартного монитора в текстовом режиме. Если ваше письмо будет содержать строки указанной длины, то его можно будет прочитать с помощью любого почтового программного обеспечения. Это позволит избежать некрасивого переноса слов при прочтении вашего сообщения адресатом, у которого может быть установлена отличная от вашей почтовая программа;

- старайтесь не указывать в своих сообщениях адреса электронной почты других людей — это неэтично (как и указание чужого телефонного номера) и, кроме того, помните, что указанный адрес может быть использован кем-либо в личных целях;

- при пересылке русскоязычных сообщений в текстовой форме за границу возникает проблема с прочтением русских букв. Часто такие сообщения пишут латинскими буквами, например: Zdravstvuite, Mihail Alekseevich. В этом случае следует внимательно следить за соблюдением принятой транскрипции русских слов, чтобы ваш адресат смог прочесть сообщение. Пересылать русскоязычные документы за границу по почте лучше как вложения;

- в случае включения в письмо цитат, правильно их оформляйте, выделяя и указывая автора;

- не создавайте больших писем: в электронной почте краткость более уместна, чем излишняя литературность и эмоциональность. Кроме того, следуя этому совету, вы увеличите скорость пересылки своего сообщения. Слишком большое письмо может переполнить электронный ящик как на вашем почтовом сервере, так и на почтовом сервере адресата. В этом случае либо вам, либо вашему адресату придется иметь дело с системным администратором, и велика вероятность того, что ваше письмо будет уничтожено;

- если адресат не получил вашего письма, следует обратиться к администратору для проверки того, было ли письмо отправлено с почтового сервера (иногда письма могут пропадать в результате сбоев в работе сервера). Если письмо ушло, попросите вашего адресата обратиться к своему администратору для проверки того, было ли письмо получено его почтовым сервером. Обычно электронные письма не пропадают! Но если это все же случилось, не стоит поднимать скандал, отправьте письмо заново (чтобы это можно было

сделать, не спешите уничтожать отправленные письма, почтовые программы обычно сохраняют корреспонденцию на жестком диске до тех пор, пока пользователь сам ее не уничтожит);

- отвечать на электронное письмо принято сразу по его прочтении, если время не позволяет, это можно сделать и позже, но обязательно в тот же день. Старайтесь также регулярно проверять свой почтовый ящик, чтобы «забирать» оттуда адресованные вам письма. Письма в почтовом ящике занимают место на жестком диске сервера, большое их скопление может привести к переполнению почтового ящика.

Работа с телефоном

Особенности служебного телефонного разговора

Разговор по телефону из офиса имеет свою специфику: вы говорите от лица фирмы, и поэтому необходимо соблюдать установленные правила ведения телефонных переговоров. Тон и манера разговора могут иметь первостепенное значение при общении с абонентом, который может стать постоянным клиентом фирмы. На основе содержания ответов и звучания голоса у собеседника складывается представление о его культурном и интеллектуальном уровне, профессионализме.

Вы должны обладать следующими «телефонными» навыками:

- уметь узнавать настроение собеседника по первым ноткам его голоса;
- уметь артистично «выкручиваться» в сложных ситуациях;
- уметь поставить человека на место, не повышая голоса;
- уметь стоять на своем и не поддаваться на уговоры;
- уметь обольщать (такая тактика обезвредит любого разгневанного звонящего, будь то лицо высокого ранга или «птица невысокого полета»).

Звонят вам

В тех случаях, когда звонят вам, желательно придерживаться следующих рекомендаций:

- Трубку звонящего телефона следует снимать после 1–2 гудков и лучше улыбнуться, тогда и голос у вас будет звучать приветливо.

- Сняв трубку, необходимо назвать свою организацию: «Компания «Марволл», добрый день!» или «Доброе утро!». Услышав такую фразу, абонент убеждается, что он не ошибся номером. Если же произошла ошибка в наборе, недоразумение сразу же выяснится и не повлечет за собой потерю времени для обоих собеседников. Начальная фраза разговора может быть дополнена словами: «*Чем могу вам помочь?*», «*Чем можем быть вам полезны?*». Это примеры начала телефонного разговора, которые приняты в современных компаниях у нас и за рубежом. В некоторых фирмах сотрудник должен назвать себя, например: «*Компания «Интертраст», Кузнецова Инна. Добрый день!*»
- Если абонент не назвал себя, то уместна будет следующая фраза «Представьтесь, пожалуйста».
- Телефонный разговор — это диалог. К сожалению, не все могут быстро реагировать на вопросы и часто заполняют паузу словами паразитами: «ну вот...», «это самое...» и т.д., что производит неблагоприятное впечатление. Если вы затрудняетесь мгновенно ответить на вопрос, можно использовать такие фразы: «я полагаю...», «если...»; «не ошибаюсь...» и т.п.
- Наиболее приятен для телефонных переговоров низкий грудной голос, обладающий бархатистыми оттенками. Постоянная улыбка на лице во время разговора придаст вашему голосу мелодичность и доброжелательность.
- Если звонит постоянный деловой партнер (или клиент фирмы), которого вы узнали по голосу, следует назвать его по имени, прежде чем он представится. Скажите ему: «Рад вас слышать, Олег Васильевич!»
- При разговоре по телефону следует говорить дружелюбным тоном, сочетая спокойствие и деловитость. Неправильный тон беседы по телефону может привести к потере взаимопонимания и эффективности переговоров. Не следует говорить как высокомерным, так и подобострастным тоном.
- Во время телефонного разговора не нужно употреблять трудно выговариваемые слова, следует говорить отчетливо, не горячаясь, внимательно слушать собеседника. Если в разго-

воре встречаются названия, имена, фамилии, которые плохо воспринимаются на слух, нужно произносить их по слогам.

- Следует сохранять самообладание и быть терпеливыми даже в том случае, когда вас не понимают или просто ошиблись номером. Не отвечайте грубостью на грубость, не спешите положить трубку, если абонент не договорил. Скорее всего, он позвонит снова в более раздраженном состоянии.
- Если вам звонит рассерженный чем-то человек, вы можете: прервать собеседника в подходящем месте и спросить: «Простите, если я могу вам чем-нибудь помочь, скажите, что я должен сейчас сделать?» Подобные фразы настраивают, как правило, на конструктивный разговор без лишних эмоций.
- Если возникнет необходимость навести справку для того, чтобы дать ответ абоненту, то нужно предупредить о продолжительности времен поиска. Не следует в этом случае забывать о кнопке «Hold», которая обеспечивает конфиденциальность происходящего вокруг снятой трубки и исключает утечку информации из офиса. Не рекомендуется также обрывать позвонившего на долгое ожидание. Если быстро найти нужную информацию невозможно, лучше назвать абоненту точное время, когда он может перезвонить, или попросить телефон у него и позвонить самой. Переадресовав телефонный вызов другому сотруднику, абоненту следует назвать фамилию, имя, отчество этого сотрудника, его должность и телефон.
- Не превышайте своих полномочий и не откровенничайте по телефону. Вы можете оградить себя от превышения полномочий словами: «Этот вопрос не в моей компетенции» или «По этому вопросу вам необходимо переговорить с директором» и т.д.
- В конце разговора следует подвести итог, выделить самое главное из сказанного. Заканчивает разговор тот, кто позвонил (он же перезванивает, если разговор был прерван по каким-либо причинам). В заключении разговора уместны будут фразы: «Спасибо, что позвонили», «Рад был вас слышать», «Успехов вам» и т.п.

Звоните вы

В тех случаях, когда звоните вы, необходимо придерживаться следующих правил:

- Следует тщательно продумать и четко представить цель звонка; определить вопросы, которые следует решить с абонентом; предварительно подготовить все необходимые документы, которые могут потребоваться по ходу разговора; уточнить фамилию, имя, отчество, должность нужного абонента, чтобы избежать искажения. Перед звонком обязательно продумайте свою речь и сделайте себе пометки (во избежание: «Ой, совершенно вылетело из головы!»).
- Если вы звоните от лица руководителя, заранее узнайте, каких результатов он ожидает от этого разговора. Неопытный начальник после окончания беседы может сказать: *«Вообще-то я имел в виду совсем другое»*. Очень важно определить наиболее удобное время звонка. Не стоит звонить деловому партнеру в самом начале рабочего дня, когда, быть может, человек еще не успел разложить бумаги на рабочем столе, а его мозг еще не «проснулся».
- Не рекомендуется звонить в конце рабочего дня или близко к обеденному перерыву. Правильно набрав номер абонента и получив ответ-подтверждение, нужно назвать себя, организацию, которую вы представляете, и фамилию нужного вам сотрудника. В некоторых случаях требуется указание должности.
- Если же такими сведениями вы не располагаете, то можно пригласить к телефону сотрудника, занимающегося таким-то вопросом, и уточнить его данные фразой: *«Как я могу к вам обратиться?»*. Следует уточнить, удобно ли абоненту говорить в данный момент, или лучше обсудить этот вопрос в другое, более подходящее время.
- Во время междугородного телефонного разговора важно назвать город из которого звонят, затем себя, должность своего руководителя и наименование организации. После представления следует назвать, кого и по какому вопросу требуется пригласить для разговора.

- Если нужный сотрудник отсутствует, Вы повторяете свои данные и точно указываете время, когда будете звонить снова. Точность, краткость и четкость беседы особенно важны при ведении междугородных и международных переговоров.
- После взаимных представлений следует изложить причину, по которой вы звоните. Начните разговор словами: «Мне поручено», «Мы вынуждены обратиться» и т.п. Не забывайте правильно ставить вопрос, если он начинается с частицы «не», собеседнику всегда легче ответить так же.
- Старайтесь быть приятным собеседником, не отказывайте и не возражайте собеседнику «в лоб», если хотите добиться положительного исхода разговора. Чтобы телефонные разговоры имели успех, нужно дать собеседнику почувствовать, что вы близки по духу. Вслушайтесь в интонацию собеседника и в зависимости от нее измените свою.
- С раздраженным человеком разговаривайте спокойным, понимающим тоном, с застенчивым — приветливым, с усталым — бодрым. Чтобы разговорить несловоохотливого собеседника, специалисты советуют «рисовать» ему яркие образы и приводить примеры. Человеку же другого типа лучше излагать информацию в краткой форме точными фразами.
- Никогда не оставляйте сообщений через третье лицо. Лучше несколько раз перезвонить, чтобы быть уверенным, что информация дошла до нужного человека.
- Заключительные слова зависят от результата беседы. Специалисты рекомендуют пользоваться заранее заготовленными вариантами фраз. Если разговор слишком затягивается, а участник телефонного диалога не собирается завершать беседу, то нужно составлять вопросы таким образом, чтобы «болтуну» ничего не оставалось, кроме односложного «да» или «нет». Также можно попробовать отвечать «завершающими» предложениями: «Таким образом, мы решили...» или же: «Итак, мы договорились, что...».

Практика показывает, что ведение телефонных переговоров можно превратить в настоящее искусство и до бесконечности совершенствовать в нем свой профессионализм.

О мобильных телефонах

Трудно переоценить преимущества сотового, или мобильного, телефона. И все же то, что одному представляется удобным, у другого может вызвать досаду.

С мобильным телефоном в кармане куртки можно находиться в общественном месте, в ресторане, в парикмахерской, но в кинотеатре, в театре, во время концерта он будет несомненной помехой. К тому же вид человека, разговаривающего в общественном месте по мобильному телефону, вызывает у многих раздражение!

В Японии, например, были случаи, когда пассажиры избивали любителей поговорить по мобильному телефону в метро. Окружающие считали, что такой разговор их унижает!

Переписка по факсу

В последнее время в деловых контактах все больше используется факс как средство связи, позволяющее существенно сэкономить время.

Оформление фансимильного сообщения

В настоящее время принято иметь стандартную первую страницу для передачи по факсу. Она делается, как правило, на бланке фирмы. Бланк должен выглядеть так: в верхней его части размещается эмблема (логотип) фирмы, а в самом низу по всей ширине листа — адреса, телефоны и другие координаты офисов и отделений организации. Под изображением эмблемы пишется телефаксное послание.

Далее страница оформляется примерно так:

Первый вариант

- дата (день, месяц, год отправки сообщения), время отправления сообщения,
- кому (имя и фамилия адресата), номер факса адресата, компания, которую он представляет,
- традиционная формула «количество страниц сообщения, включая первую страницу» — здесь ставится прочерк, который заполняется от руки только после того, как послание составлено полностью и подписано,

- «если вы не получили все страницы сообщения, пожалуйста, позвоните по телефону...» (далее вы вписываете свой номер телефона) или передайте по факсу» (впишите номер используемого вами факса).
- само послание,

Второй вариант

- от кого (имя и фамилия),
- дата передачи сообщения,
- месторасположение (адрес),
- наш факс (номер вашего телефакса),
- количество страниц сообщения, включая первую страницу (здесь все так же, как в первом варианте),
- кому (имя и фамилия адресата), компания (учреждение),
- само послание.

Текст печатается на машинке или компьютере, подписывается от руки. Каждую страницу, начиная со второй, лучше нумеровать — будет легче сориентироваться, если сообщение не прошло с первого раза и его приходится повторять. Печать на послании, если это не документ, ставить не надо.

Если вы направляете ответное послание, вначале поблагодарите адресата — достаточно одной фразы. Если вам не ответили на предыдущий факс, подождите, но ни в коем случае не надо настойчиво повторять в следующем, мол, «жду ответа с нетерпением».

Протокол о намерениях

Вы обменялись факсами с партнерами и заинтересовали их. Они (или вы) предложили заключить ваш первый совместный документ — «Протокол о намерениях». Это всего лишь письменное отражение желаний обеих сторон, ни к чему не обязывающее, поэтому не надо строить никаких иллюзий. Текст протокола должен быть максимально кратким, в конце его обязательно должна присутствовать фраза:

«Настоящий протокол сам по себе не может служить юридической основой для коммерческих обязательств подписавших его сторон».

Протокол должен быть исполнен на фирменных бланках одной из сторон либо в четырех экземплярах — по два на каждом языке, либо в двух — билингвом, на каждой странице два параллельных столбца на двух языках, но в этом случае на последнем листе подписи придется ставить по 2 раза — под обоими столбцами.

Под текстом (перед подписями) указывается срок действия настоящего протокола — как правило, не более года.

Как уже говорилось, юридически вас никто не заставит следовать протоколу, но этого требует ваша честь бизнесмена, которая может очень сильно пострадать, если вы нарушили договоренность.

И в заключение совет: всегда отвечайте на письма или факс, даже в том случае, если вы затрудняетесь ответить на поставленные вопросы. В деловом мире тот, кто не отвечает на корреспонденцию, считается безответственным, и ему не доверяют.

Глава 5. Международный этикет

5.1. Международный протокол

5.2. Общественное поведение в различных странах

5.1. Международный протокол

Исторический опыт свидетельствует, что для обеспечения нормальных деловых отношений с иностранными партнерами надо соблюдать не только международно-правовые нормы, но и определенные протокольные обычаи и правила.

Протокол (с греч. — «первый лист, приклеивающийся к документу») — это совокупность правил, регулирующих порядок совершения различных церемоний.

Протокол соблюдается при переговорах, подготовке различных договоров и соглашений, подчеркивая их торжественность и значение.

Благодаря точному соблюдению церемониала и протокола создается благоприятствующая переговорам обстановка, содействующая решению деловых вопросов.

Неправильное размещение гостей на приеме, одежда партнеров, не соответствующая этикету, — каждая из этих и многих других мелочей способна препятствовать развитию деловых отношений и делового сотрудничества.

Однако правила протокола не являются незыблемыми и могут изменяться в зависимости от обстоятельств.

Один из основных принципов повседневной жизни — поддержание нормальных отношений между людьми и стремление избегать конфликтов. Этот принцип еще более важен в деловых отношениях. Протокол помогает создать дружественную и непринужденную обстановку на встречах и приемах, способствуя взаимопониманию и достижению ожидаемых результатов.

Рассмотрим некоторые протокольные нормы, которые следует соблюдать при проведении различного вида приемов, сервировке стола, размещении гостей за столом и т.д.

Виды приемов и поведение на них

Прием — официальное мероприятие, которое устраивается по случаю национального праздника, прибытия делегации, успешного завершения переговоров и т.д. Устраивая прием за границей, надо учитывать правила и обычаи, принятые в данной стране.

Следует позаботиться о том, чтобы не поставить представителя иностранной фирмы в положение, унижающее или оскорбляющее его национальное и религиозное достоинство, — в противном случае он может расценить это как неуважение к его государству или религии.

Необходимо особенно строго и четко соблюдать правила этикета, действуя в соответствии с дипломатическим протоколом. Не следует забывать, что дипломатический протокол и общегражданский этикет — это разные вещи.

Приемы могут быть дневные и вечерние, с размещением и без размещения гостей за столом.

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

К вечерним относятся приемы типа чай, журфикс, коктейль, фуршет, обед, обед-буфет, ужин.

Прием типа «бокал шампанского» начинается, как правило, в 12 ч и продолжается около часа. Поводом для организации такого приема могут быть годовщина национального праздника, пребывание делегации в стране, открытие выставки, фестиваля. Напитки и закуски разносят официанты.

С организационной точки зрения это наиболее простая форма приема, не требующая большой и длительной подготовки. Подаются, как правило, шампанское, вино и соки. Закуска не обязательна, но можно подать маленькие пирожные, бутерброды, орешки. Форма одежды гостей повседневная.

Аналогичным является прием типа «бокал вина». Название в данном случае подчеркивает особый характер приема.

Завтрак обычно устраивается между 12 и 15 ч. Наиболее распространенное время начала завтрака — от 12 до 13 ч. Меню составляется с учетом существующих в стране традиций и обычаев и, как правило, состоит из одного-двух видов холодной закуски, одного горячего рыбного блюда, одного горячего мясного блюда и десерта. Подавать на завтрак первые блюда (супы) не принято, хотя это не будет ошибкой. После завтрака предлагают кофе или чай.

Перед завтраком подают коктейль, сухое вино, соки, во время завтрака — минеральная вода, иногда соки.

После окончания трапезы хозяин (хозяйка) первым встает из-за стола и предлагает гостям перейти в другой зал, где подают кофе.

Продолжительность завтрака — 1–1,5 ч (нахождение за столом — примерно 45–60 мин, 15–30 мин отводится на кофе).

Инициатива ухода с завтрака принадлежит главному гостю.

Форма одежды для завтрака (указывается в приглашении) в большинстве случаев повседневная.

Чай устраивается между 16 и 18 ч, как правило, только для женщин — жен сотрудников фирмы, посольства. Возможно приглашение на чай и мужчин.

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 (сандвичи с икрой, рыбой, сыром, колбасой) подаются редко или в небольшом количестве.

Продолжительность чая — 1–1,5 ч. Форма одежды повседневная.

Журфинс устраивается супругой высокопоставленного чиновника либо мецената. В приглашениях, рассылаемых только дамам (мужчинам — в исключительных случаях), указываются день недели и час, в которые хозяйка дома будет принимать гостей в течение всего сезона.

Приемы типа коктейль или фуршет устраиваются между 17 и 20 ч и длятся два часа. Подают холодные закуски, кондитерские изделия и фрукты, иногда горячие закуски. Угощение должно быть обильным. Спиртные напитки находятся на столиках, разлитые в бокалы разносят официанты. Иногда в одном из залов устраивается буфет, где официанты разливают напитки для желающих. В конце приема может быть подано шампанское, затем кофе.

Приемы типа коктейль или фуршет не предусматривают размещения гостей за столом. Гости набирают закуски на тарелки и отходят от столов, чтобы дать возможность подойти к ним другим гостям.

Форма одежды повседневная или торжественная (смокинг) в зависимости от конкретного случая и указания в приглашении.

Обед начинается между 20 и 21 ч. Меню состоит из одной-двух холодных закусок, первого блюда (суп), горячего рыбного блюда, горячего мясного блюда и десерта. После обеда в гостиной подается кофе или чай. Перед обедом гостям предлагается коктейль. К супу можно подать херес (но не обязательно).

К холодным закускам предлагают водку или настойки (охлажденные), к рыбному блюду — сухое белое вино (охлажденное), к мясному — сухое красное вино (комнатной температуры), к десерту — шампанское (охлажденное), к кофе — коньяк или ликер (комнатной температуры).

Обед длится обычно 2–2,5 ч, при этом за столом гости находятся примерно 50–60 мин., остальное время они проводят в гостиных.

Форма одежды — костюм темного цвета, смокинг или фрак в зависимости от конкретного случая и указания в приглашении; для женщин — вечернее платье.

Ужин начинается в 21 ч и позднее.

Меню ужина и набор алкогольных напитков — такие же, как на обеде.

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

Ужин отличается от обеда только временем начала.

Иногда этот вид приема приобретает более интимный характер — когда приглашается только одна семейная пара. Ужин проходит обязательно при свечах. Десерт желательно подавать, зажигая бенгальские огни или свечи, чтобы подчеркнуть торжественность момента.

Обед-буфет предполагает свободное размещение гостей за небольшими столиками, рассчитанными на 4–6 человек. Гости набирают закуски на тарелки и садятся по своему усмотрению за один из столов. Имеются буфеты с напитками. Такого рода прием часто организуется после концерта, просмотра фильма, в перерыве танцевального вечера. Обед-буфет менее официален, чем обед.

Форма одежды повседневная.

Подготовка приема

Вид приема зависит от важности ситуации. Наиболее торжественным, а следовательно, и наиболее почетным видом приема является вечерний прием. Для важных или почетных гостей целесообразно устроить обед, для менее важных — другие виды приемов. Необходимо учитывать протокольные традиции и обычаи, характерные для данной страны; — это облегчит выбор вида приема.

Любой прием должен быть тщательно подготовлен — это означает выбор вида приема, составление списка приглашаемых лиц, рассылка приглашений, составление плана размещения гостей за столом, составление меню, обдумывание сервировки стола и обслуживания гостей, подготовка тостов или речей, составление порядка проведения приема.

Определяя дату приема, следует учитывать, что приемы не проводятся в праздничные дни, а в мусульманских странах — во время религиозного праздника «рамадан». Не проводятся приемы и в дни национального траура (назначенные ранее приемы в таких случаях отменяются).

План проведения приема предусматривает время и место встречи гостей и хозяина, время приглашения к столу, провозглашения тостов или произнесения речей, распределение обязанностей между сотрудниками (оказание внимания определенным гостям, наблюдение за залом и т.п.).

Иногда на больших приемах для наиболее видных гостей отводятся отдельные залы, который, однако, не должен быть полностью изолирован от основного помещения, или определенные места в зале. Хозяин дома (приема) должен обходить все залы и оказывать внимание всем приглашенным.

Ответ на приглашение. Если в полученном приглашении на завтрак, обед, ужин или другой вид приема не зачеркнуты буквы R.S.V.P. или содержится фраза «*Просьба ответить*», необходимо заблаговременно по телефону или письменно сообщить, принимается приглашение или нет.

Отсутствие подобного ответа или его запоздание рассматривается как проявление невежливости и неучтивости. Если по ка-

ким-либо причинам ответ не может быть дан заблаговременно, лучше отказаться от приглашения.

Положительный ответ на приглашение предусматривает обязательность посещения приема. Лишь в самом крайнем случае, если возникли какие-либо непредвиденные обстоятельства, препятствующие посещению приема, от него можно отказаться, непременно и заблаговременно известив об этом хозяина приема.

Если в приглашении буквы *R.S.V.P.* зачеркнуты или отсутствуют (главным образом в приглашениях на приемы, проводящиеся без размещения гостей за столом), давать ответ не нужно.

Приход на прием и уход с приема. На прием, в приглашении на который содержится просьба ответить, следует приходить точно в указанное в приглашении время. Опоздание считается нарушением этикета и может быть воспринято как проявление неуважения лицам, устраивающим прием. Представители одного и того же ведомства, учреждения или фирмы, приглашенные на прием, являются вместе, но первыми входят младшие по должности.

На приемы, проводимые без размещения гостей за столом, в приглашениях на которые указывается время начала и окончания приема, можно прийти (и уйти) в любой час в пределах указанного времени. Считается, однако, что приход на такой прием к указанному времени и нахождение на приеме вплоть до его окончания являются выражением особо дружественного отношения к хозяину приема.

Наоборот, при желании подчеркнуть холодность или натянутость отношений с устройтеlem приема, достаточно пробыть на нем 15–20 мин и, попрощавшись с хозяином, уйти.

Во всех случаях официальным лицам рекомендуется не уходить с приема раньше старших по должности гостей.

Поведение на дипломатических приемах. Любой дипломатический прием — это место встречи представителей иностранных государств, которые, общаясь друг с другом, придерживаются сложившихся правил вежливости.

Иностранные гости, пришедшие на прием, оказывают тем самым уважение дипломатическому представителю и его стране, поэтому они должны быть окружены почетом и вниманием.

Дипломатический представитель и его сотрудники следят за тем, чтобы их гости не испытывали никаких неудобств, беседуют с ними, угощают их. Работники дипломатических представительств не должны общаться лишь друг с другом, забывая о гостях.

Время разговора с одним собеседником на официальном приеме не должно превышать 5 мин.

Задерживаться без надобности на приеме дольше времени, указанного в приглашении, не рекомендуется — это может быть обременительным для хозяев. Неблагоприятное впечатление производит массовый уход гостей сразу после ухода главного гостя — лучше расходиться постепенно.

Обслуживание на приемах.

В славянских странах приняты два вида обслуживания на приемах:

- «в стол», когда все закуски и блюда находятся на столе;
- «в обнос», когда гостей обслуживают официанты.

За рубежом распространен последний вид обслуживания. Официанты подходят к гостям, наливают в фужеры воду и напитки, затем подают на больших продолговатых подносах закуски и блюда в порядке, указанном в меню. Обслуживание начинается с дамы, сидящей справа от хозяина. Если официантов двое или больше, то обслуживание начинается сразу с обеих сторон стола.

Кушанья, которые гости должны брать с подноса сами, официанты подносят с левой стороны, подложив на блюдо ложку и вилку. Гости берут кушанья ложкой, которая находится в левой руке, и придерживают вилкой, которая находится в правой руке. Собственные ложки и вилки при этом использовать нельзя. Следует брать только одну порцию закуски (блюда), так как порции могут быть рассчитаны на определенное количество гостей.

Блюда, которые раскладывает сам официант, он подносит с правой стороны гостя.

Не принято начинать есть раньше хозяйки дома. Кроме того, мужчины приступают к трапезе лишь после дам, сидящих справа и слева от них. В некоторых странах принято предварительно читать молитву (про себя) — в этом случае все молчат, склонив голову, и начинают есть лишь после окончания молитвы.

Во время еды нужно сидеть прямо, непринужденно, ноги под столом не скрещивать, локти на стол не ставить. Рекомендуется ориентироваться на окружающих и заканчивать есть одновременно с сидящими за вашим столом.

Ни в коем случае не следует стремиться напоить гостей, предлагая им такие тосты, от которых они в силу политических или иных соображений не могут отказаться.

Если гость хочет взять бокал или рюмку, он должен положить вилку и нож на тарелку крест-накрест: нож — острием влево, сверху — вилку выпуклой частью вверх. Место скрещивания должно приходиться на зубцы вилки и треть ножа. Можно положить вилку и нож черенками на стол, а другим концом на тарелку.

При смене блюд официанты убирают тарелки с использованным прибором. Если гость закончил есть, он оповещает об этом официанта, располагая нож и вилку на тарелке параллельно друг другу, черенками в одну сторону, несколько вправо; при этом вилка должна лежать зубцами вверх. Столовую ложку всегда оставляют в тарелке.

После десерта и фруктов гостям в специальных чашах могут подать воду с ломтиками лимона или лепестками роз для омовения рук. В эту воду окунают кончики пальцев, которые затем вытирают о салфетку.

После окончания трапезы первой встает из-за стола хозяйка. Мужчины помогают дамам выйти из-за стола, отодвигая их стулья.

Возглавляемые хозяйкой и почетным гостем, все присутствующие на приеме переходят из столовой в гостиную, где подаются кофе, коньяк, ликеры.

В гостинной обязанности мужчин по отношению к своим соседкам по столу заканчиваются.

Перед уходом с обеда (ужина) гости прощаются с хозяйкой и хозяином, благодарят за обед (ужин), но не за вкусную еду.

Составление списка гостей, приглашаемых на прием

Составление списка — это один из важнейших моментов организации приема — должно поручаться ответственному работнику и утверждаться руководителем учреждения, устраивающего прием.

Составитель списка прежде всего должен определить общее количество гостей, которых предполагается пригласить с учетом возможности обеспечения нормального их обслуживания; при этом необходимо учитывать определенный процент гостей, которые в силу разного рода причин не смогут быть на приеме.

В список гостей прежде всего включают представителей официальных властных структур, дипкорпуса (если он приглашается) и общественности. На приемы, проводимые в узком кругу, не рекомендуется приглашать лиц, имеющих резко противоположные взгляды и интересы.

Приглашения на прием должны быть отпечатаны типографским способом. Имя, фамилия приглашенного и его должность вписываются от руки или печатаются на пишущей машинке. Для приемов по случаю празднования очередной годовщины фирмы или прибытия или отъезда делегации заказываются специальные бланки, на которых указано, по какому случаю проводится прием.

Сервировка стола

Сервировку стола рекомендуется поручить квалифицированному метрдотелю или знающему, опытному человеку.

Не рекомендуется создавать тесноту за столом, которая приводит к неудобствам как для гостей, так и для обслуживающего персонала.

По возможности стол следует украсить живыми цветами.

На завтраке, обеде или ужине все блюда подаются официантами.

Знанию правил сервировки стола и порядка пользования приборами придается большое значение.

На приемах обычно пользуются различными столовыми приборами, основные из них — *ложки*:

- столовая ложка для супа, подаваемого в тарелке;
- десертная ложка (по размерам несколько меньше столовой) для таких блюд, как каша, суп в чашке, десерт, фрукты;
- чайная ложка для жидких блюд, подаваемых в чашке, а также для грейпфрута, яиц и фруктовых коктейлей;
- кофейная ложка (по размерам наполовину меньше чайной) для кофе, подаваемого в небольшой чашке;

- ложечка с длинной ручкой для охлажденного чая и напитков, подаваемых в высоких стаканах;

вилки:

- большая вилка для раскладывания блюд с большого подноса (по форме напоминает большую обеденную вилку, но увеличенного размера);
- большая обеденная вилка для мясных блюд;
- малая вилка для закусок и десертных блюд;
- рыбная вилка для рыбных блюд;
- вилка для устриц, блюд из устриц, крабов, холодных рыбных ассорти (длина вилки 15 см, ширина у основания 1,5 см);
- фруктовая вилка для фруктов (подается в конце обеда вместе с чашкой для ополаскивания пальцев);

ножи:

- большой обеденный нож для мясных блюд;
- малый нож для закусок и других блюд, кроме мясных и рыбных;
- фруктовый нож (с такой же ручкой, как и у фруктовой вилки) для фруктов;
- нож для отделения костей рыбы в рыбных блюдах;
- нож для масла (только для намазывания масла);
- десертный нож для сыра, десертных и мучных блюд.

Все приборы одновременно не используются, поэтому при сервировке стола принято класть одновременно не более трех вилок и трех ножей. Остальные ножи, вилки и другие дополнительные предметы сервировки подаются в случае необходимости к соответствующим блюдам.

Место гостя за накрытым столом

Обычно оно выглядит так: на подставной тарелке находится тарелка меньшего размера для закуски, на ней салфетка, сложенная треугольником, колпачком или иным образом.

Слева от тарелки лежат вилки (в порядке последовательности подачи блюд): малая вилка для закуски, рыбная вилка и большая вилка для основного блюда. Справа от тарелки лежат малый нож для закуски, столовая ложка (если подается суп), нож для рыбы и большой обеденный нож.

Предметы столового прибора находятся на расстоянии 1 см друг от друга и на таком же расстоянии от края стола: вилки — изгибом вниз, ножи — острием к тарелке.

Слева, несколько в стороне от подставной тарелки, находится блюдечко для хлеба, на нем нож для масла; фруктовые ножи приносят одновременно с фруктами.

Справа, наискосок от тарелки, ставят бокалы для напитков — слева направо: бокал (стакан) для воды, бокал для шампанского, бокал для белого вина, несколько меньший бокал для красного вина и еще меньший для десертного вина.

Такое расположение бокалов объясняется тем, что официант наливает напитки с правой стороны от гостя, и обратное расположение бокалов затрудняло бы этот процесс. На самый высокий фужер обычно кладут карточку с именем и фамилией гостя, которому предназначено данное место.

Иногда ряд бокалов замыкает коньячная рюмка — в том случае, если гостям после завтрака (обеда) подают кофе за столом, не предлагая перейти в гостиную. Если коньяк подают в специальной большой рюмке с широким дном, то его наливают немного.

На приемах в России на стол ставят также специальные маленькие рюмки для водки, которую подают к закуске.

Позади рюмок иногда кладут ложку, нож или вилку для десерта и фруктов — все черенками вправо; ложка и вилка — выпуклой стороной к столу.

Начинают пользоваться приборами, лежащими с края, т.е. дальше от тарелки, и держат их в той руке, с какой стороны они лежали. Ножи, вилки и ложки, лежащие ближе к тарелке, используются в последнюю очередь.

Меню

При составлении меню рекомендуется учитывать вкусы гостей, их национальные и религиозные традиции и другие факторы. Было бы упущением включать в меню дичь в то время, когда охота на нее в данной стране запрещена, или мясо в постные дни, или свинину, несмотря на присутствие на приеме мусульман, и т.д. Однако гостю-вегетарианцу будет приятно, если ему подадут вегетарианское блюдо.

В большинстве стран на официальных обедах (ужинах) принят следующий порядок смены блюд:

- закуска — используют вилку и малый нож (так называемый малый прибор);
- суп (крепкий бульон, бульон с гренками и др.) Если суп подается в тарелке, используют суповую ложку, если в чашке — десертную ложку, причем когда половина порции супа съедена, можно поднести чашку ко рту и допить оставшуюся половину;
- рыбное блюдо — используют прибор для рыбы, а в случае его отсутствия — вилки;
- мясное блюдо (жаркое, бифштекс и т.п.) — используют большую обеденную вилку и большой обеденный нож (так называемый большой прибор);
- десерт — используют десертные вилки и десертные ложки; к мороженому подается специальная ложечка;
- фрукты — используют прибор для фруктов; для ягод без черенка подаются маленькие ложечки;
- кофе — к нему подают кофейную ложку.

Размещение гостей за столом

На официальных завтраках, обедах или ужинах осуществляется в соответствии с общепринятыми протокольными правилами.

Основное правило размещения гостей — строгое соблюдение их служебного или общественного положения. Нарушение этого правила может быть истолковано как сознательное проявление неуважения по отношению к гостю или стране, им представляемой, что может привести к осложнениям деловых отношений.

Чтобы избежать трудностей в размещении гостей, необходимо еще до рассылки приглашений составить примерный план размещения и вносить соответствующие поправки.

Для обозначения мест за столом используют кувертные карточки — небольшие белые прямоугольнички из плотной бумаги с написанными от руки или напечатанными на пишущей машинке фамилиями участников приема.

В зале или холле, где собираются гости, на небольшом столике должен находиться план размещения гостей. Приглашенные на

прием знакомятся с планом, находят свое место (за столом место обозначено кувертной карточкой в соответствии с планом), уточняют фамилии соседей справа и слева. На приемах с большим количеством приглашенных используются специальные карточки с указанием места за столом.

Во избежание ошибок в размещении старшинство гостей (в зависимости от ранга) проверяется протокольной службой ведомства иностранных дел.

Соблюдают следующие правила размещения:

- первым считается место справа от хозяйки дома, вторым — справа от хозяина дома;
- в отсутствие женщин первым считается место справа от хозяина дома, вторым — слева от него;
- гость особо высокого ранга может быть посажен напротив хозяина дома — в этом случае вторым будет место справа от хозяина дома;
- если хозяйка дома отсутствует, на ее место может быть посажена одна из приглашенных женщин (с ее согласия) или мужчина самого высокого ранга;
- не сажают женщину рядом с женщиной, мужа — с женой, женщину — на место, расположенное в торце стола;
- учитывается знание языков рядом сидящих гостей.

После двустороннего совещания или конференции делегации размещают напротив друг друга на завтраке, обеде или ужине; почетным является место напротив входной двери, если же дверь находится сбоку — на стороне стола, обращенной к окнам, выходящим на улицу; в случае необходимости позади гостей можно посадить переводчиков.

Отъезд гостей

При посадке пассажиров в автомобиль он должен быть обращен правой стороной к тротуару. Первым на заднее сидение справа садится наиболее почетный гость, слева — гость, занимающий второе по значимости положение, рядом с водителем — переводчик. Если в машине должен разместиться еще один человек, он занимает место между двумя главными гостями, а рядом с водителем садится последний по рангу или занимаемому положению человек.

Если автомобиль не может быть обращен правой стороной к тротуару, садящийся на почетное место пассажир пользуется левой дверцей.

Для высадки пассажиров автомобиль останавливается таким образом, чтобы гости выходили через правую дверцу, причем первым выходит наиболее почетный гость.

Женщина, садясь в автомобиль, должна, слегка присев на сидение, одновременно поставить обе ноги на пол кузова, а выходя из автомашины, — одновременно поставить их на тротуар.

Форма одежды на приемах

Внешнему виду на приемах придается очень большое значение. Обычно форма одежды указывается в письменном приглашении на прием. Если в приглашении указана форма одежды, то офицеры посещают прием в парадной одежде, гражданские лица — в вечернем костюме (фрак, смокинг), женщины — в вечерних платьях.

Если в приглашении форма одежды не указывается, рекомендуется соблюдать следующие правила.

Женщины

На приемы рекомендуется надевать одежду строгих линий и умеренных тонов.

На завтрак, чай, коктейль рекомендуется надевать платье обычной длины, платье-костюм или костюм, небольшую шляпу из фетра, шелка или другого вида материи, причем шляпа во время приема не снимается. Хозяйка шляпу не надевает.

На приемы, начинающиеся в 20 ч и позднее, рекомендуется надевать вечерние платья (более нарядные и открытые); шляпу при этом не надевают.

Обувь. На приемы надевают туфли из кожи или замши на удобном каблуке любой высоты. Нельзя надевать спортивную обувь или обувь на каучуковой или синтетической подошве.

Цвет туфель должен сочетаться с цветом одежды. Единственный цвет, который безусловно подведет вас, — белый: белые туфли, какими бы дорогими они ни были, выглядят дешево. И наоборот, туфли черного цвета подходят к любому наряду, как зимой, так и летом.

Перчатки. На приемы, начинающиеся до 20 ч, можно надевать шелковые, матерчатые, лайковые перчатки.

К вечернему платью можно надевать шелковые, кружевные перчатки, причем чем короче рукав платья, тем длиннее должны быть перчатки, и наоборот.

Одежда. Женщина пользуется значительно большей свободой в выборе фасона одежды, материала и цвета ткани, нежели мужчина, одежда которого в большинстве случаев бывает однообразного покроя.

Это предоставляет женщине более широкие возможности подобрать такой фасон одежды, который наиболее соответствует ее вкусу и особенностям ее фигуры.

В дипломатическом обществе до сегодняшнего дня сохранились некоторые консервативные традиции относительно одежды на дипломатических приемах, которые должны неукоснительно соблюдаться.

Основное правило при выборе одежды — это ее соответствие времени и обстановке. Поэтому принимать гостей или ходить в гости в дневное время принято не в роскошном, нарядном, а в простом элегантном платье или платье-костюме.

Обычное платье для дневных приемов — это короткое платье строгого фасона, закрытое или с небольшим вырезом и рукавами длиной 3/4 или длинными. Материал может быть любой расцветки, гладким или с выделкой. В летнее время предпочтителен материал светлых тонов, осенью и зимой — более темных. В странах с теплым климатом платья могут быть с короткими рукавами и большим вырезом.

Дневное платье из материала хорошего качества (шелка, шерсти и т.д.) пригодно для приемов «а ля фуршет», проводящихся с 17 до 20 ч.

Вечернее платье более открыто, чем платье для дневных приемов, обычной длины — правда, в последнее время снова отдается предпочтение длинным платьям. Вечернее платье может быть шито из шелка, кружев, крепа и других дорогих материалов.

Основное требование довольно простое: чем более торжественный и официальный характер имеет прием и чем в более позд-

нее время он проводится, тем наряднее полагается быть одетой. При этом не следует злоупотреблять духами и дезодорантами.

Исключите из своего гардероба все синтетическое — одежда должна быть только из натурального материала.

Сумочка должна быть маленькой, из кожи, цвет которой соответствует цвету туфель, иногда из бисера, шелка и т.п.

Женские часы — это скорее украшение. В их дизайне широко используются золото, бриллианты, сапфиры и другие драгоценные и полудрагоценные камни.

Следует учитывать, что слишком маленькие часы будут оптически увеличивать вашу руку, а надев слишком крупные и массивные часы, вы сами покажетесь дополнением к ним. Электронные модели не столь элегантны, как механические. Что касается стиля, то выбирайте классику — она еще никогда никого не подводила.

Украшения. На вечерние приемы не рекомендуется надевать много ювелирных изделий; на дневных приемах уместнее выглядит бижутерия.

Мужчины

Костюм. На завтрак, коктейль, а также другие приемы, начинающиеся до 20 ч, можно надеть костюм любого неяркого цвета, однако если эти приемы устраиваются по случаю национального праздника, в честь или от имени главы государства, главы правительства или министра иностранных дел, находящихся с официальным визитом в вашей стране, следует надевать костюм темного цвета, так же, как на любые приемы, начинающиеся в 20 ч и позднее.

Разумеется, костюм должен быть чистым и выглаженным.

Смокинг предназначен для торжественных приемов. Это пиджак с атласным воротничком и брюки с атласными лампасами. Появился он в Англии как клубный костюм для курения (от слова «*smoke*»). Лацканы и воротник специально делаются из атласа, чтобы пепел не задерживался на материи.

Необходимые атрибуты — обтянутые атласом пуговицы и широкий пояс. Желательный аксессуар — галстук «бабочка» черного

цвета или цвета, соответствующего цвету пояса. Смокинг можно носить без «бабочки» — с манишкой и черной пуговицей.

«Бабочка» надевается на рубашку с воротничком-стойкой или небольшим отлетом строгого белого цвета.

Смокинг может застегиваться на одну или две пуговицы или вообще не застегиваться. Воротник может быть классическим или шалькой. Классический цвет смокинга — черный или белый с кремовым отливом.

Фрак предназначен для особенно торжественных приемов. К нему прилагаются белый галстук «бабочка», завязанный от руки, туго накрахмаленная манишка, стоячий воротничок с загнутыми углами, белый пикейный жилет, черные лакированные туфли. При себе надо иметь белые перчатки.

На фрачной жилетке — три пуговицы, которые всегда должны быть застегнуты. В нагрудном кармане должен быть белый носовой платок, но только в том случае, если на груди не прикреплены ордена.

Рубашка и галстук. На все виды приемов рекомендуется надевать белую рубашку с крахмальным или мягким воротником и с галстуком любого, но не яркого цвета. Длина галстука — до пояса брюк. Манжеты рубашки должны на 1 см быть длиннее рукава пиджака.

Существуют простые манжеты с одной или двумя пуговицами и двойные, или французские манжеты, которые гораздо элегантнее.

По возможности, избегайте простых манжет, которые имитируют двойные, т.е., застегиваясь на пуговицы, они имеют еще и петли для запонок.

Запонки носите только на сорочках с плотными двойными манжетами. Не следует надевать цветную рубашку, особенно трикотажную или нейлоновую, а также черный галстук, который надевается только в знак траура.

Галстук никогда не должен быть светлее рубашки. На галстуках, изготовленных известными фирмами, шов не доходит до конца галстука на 5–6 см. Особый знак качества — торчащая с изнанки ниточка с узелком.

Галстук должен соответствовать воротнику рубашки. Когда галстук завязан, уголки воротника не должны торпорщиться.

В настоящее время уходит мода на заколки для галстуков — их сменили галстуки с петлей на внутренней стороне, куда направляется второй конец галстука.

Одними из лучших считаются итальянские галстуки ручной работы из натурального шелка, который хорошо держит узел. Идеален узел «полувиндзор».

Подкладка галстука должна быть выполнена только из качественного шерстяного материала.

Носки не должны быть яркого и броского цвета. Предпочтителен серый или черный цвет. Однотонные темные носки должны соответствовать цветовой гамме брюк или туфель. Белые носки недопустимы.

Обувь. Рекомендуется надевать полуботинки черного цвета. В летнее время к светлому костюму можно надеть цветную обувь. На приемы нельзя являться в сандалетах или сандалиях. Лакированные туфли надевают только к смокингу и фраку. Обувь должна быть начищенной.

Перчатки подбираются в тон к пальто или плащу, но не к костюму.

Шляпа. В зависимости от времени года рекомендуется носить шляпу весной и летом светлого, а осенью и зимой — темного цвета (не обязательно черного). В вечернее время надевают шляпу темного цвета. Не рекомендуется носить велюровые шляпы, а также шляпы черного цвета с пальто или костюмом другого цвета.

Часы. Хорошие механические часы — символ престижности и высокого статуса. Лучше вообще обойтись без часов, чем носить плохие часы, — это признак дурного тона.

Следует отметить, что в деловом мире мода довольно консервативна, поэтому люди, занимающиеся бизнесом, придерживаются не столько моды, сколько определенного стиля.

Нан не следует поступать

За столом

- опаздывать, будучи приглашенным на обед, завтрак, ужин, чай;

- садиться за стол, пока не сядут дамы или пока хозяин или хозяйка не пригласят занять места;
- предлагать даме, которую сопровождает к столу, левую руку — мужчина всегда должен предлагать даме правую руку;
- забывать, что дама, сидящая рядом с вами, особенно сидящая по правую руку, имеет право на ваше внимание, независимо от того, представлены ли вы ей;
- знакомиться с гостями после их размещения за столом;
- сидеть слишком близко к столу или слишком далеко от него;
- затыкать салфетку за воротник и раскладывать ее на груди — салфетку следует класть на колени;
- забывать, что в первую очередь необходимо обслуживать дам;
- есть суп с конца ложки;
- сгибаться над тарелкой;
- тянуться через тарелку другого, желая достать что-либо;
- брать хлеб вилкой — его следует брать рукой;
- откусывать от целого куска хлеба; намазывать маслом весь кусок хлеба (следует отламывать кусочки хлеба и намазывать их маслом);
- крошить хлеб в суп;
- есть с ножа; подносить нож ко рту; накладывать на вилку с помощью ножа — следует брать вилкой столько еды, сколько на нее может поместиться;
- есть слишком быстро;
- наполнять рот большим количеством пищи;
- ставить локти на стол — они должны быть прижаты к вашим бокам;
- есть ложкой то, что можно есть вилкой;
- стараться съесть предложенное вам блюдо полностью;
- подавать свою тарелку с просьбой положить еще одну порцию;
- выплевывать кости на тарелку — их следует поместить на вилку, прислоненную к губам, и затем положить на тарелку;
- фруктовые косточки следует помещать на ложку, а затем класть на тарелку;

- теревить салфетку, вилку и другие столовые приборы;
- вытирать лицо салфеткой — ею можно лишь слегка прикоснуться к губам;
- поворачиваться спиной к кому-либо, желая поговорить с соседом; разговаривать с кем-либо, перегнувшись через соседа;
- разговаривать с полным ртом;
- откидываться и разваливаться на стуле;
- ронять нож или вилку — если это произошло, следует попросить другой прибор, не придавая значения случившемуся; вообще лучше делать ошибки, чем изо всех сил стараться их не делать, привлекая внимание окружающих;
- пить много вина;
- пользоваться за столом зубочисткой, если в этом нет необходимости — в крайнем случае надо делать это незаметно;
- заканчивать есть первым, будучи хозяином или хозяйкой — следует подождать, когда закончат есть гости, это особенно важно, когда подано последнее блюдо;
- делать замечания относительно вкуса или оформления подаваемого блюда;
- отказываться от какого-либо блюда, ссылаясь на то, что оно вам не нравится или противопоказано — лучше отказаться без объяснения причин;
- рассказывать за столом о своих болезнях;
- класть чайную ложку в стакан, помешав содержимое, — надо положить ложку на блюдце; при отсутствии блюдца следует оставить ложку в стакане;
- складывать салфетку после окончания еды — ее надо небрежно положить на стол;
- подниматься из-за стола раньше женщин; следует встать, когда они выходят из комнаты, а затем при желании сесть снова;
- читать письма или документы за столом.

В гостях

- наносить визит без предупреждения без крайней на то необходимости — неожиданный визит почти всегда причиняет беспокойство;

- входить в гостиную в верхней одежде — лучше оставить ее в передней, с собой можно взять лишь шляпу и трость (но не зонт);
- входить в помещение без стука;
- входить в помещение с дымящейся сигаретой или трубкой;
- протягивать первым руку даме, а также лицу, которое старше вас по возрасту или рангу;
- спешить сесть — следует подождать, когда вас пригласят сесть и когда хозяин или хозяйка сядут сами; сидеть надо спокойно и уверенно, не делая лишних движений;
- смотреть пристально на мебель, картины и другие предметы быта;
- сидеть, когда в комнату входит дама;
- представлять даму мужчине — мужчина независимо от его положения в обществе всегда должен быть представлен даме;
- младших по возрасту мужчин и дам следует представлять более старшим; прежде чем кого-либо познакомить, полезно убедиться, что этого хотят обе стороны;
- не идти впереди дамы, входя в комнату или выходя из нее;
- садиться в автомобиль, не пропустив даму вперед; однако из автомобиля мужчина выходит первым и помогает даме, предложив ей руку; в лифте следует придерживаться того же правила;
- здороваться и прощаться через порог;
- дотрагиваться до собеседника с целью привлечь его внимание;
- разговаривать в обществе о делах, касающихся лишь вас и вашего собеседника, или понятных только вам двоим;
- переходить на шепот — то, чего нельзя говорить вслух, вы можете сказать в более подходящей обстановке;
- рассказывать о себе, своих делах, болезнях, неудачах и т.д.;
- пытаться всецело завладеть разговором;
- рассказывать о людях, которые неизвестны присутствующим;
- говорить колкости в чей-то адрес, высмеивать чьи-то манеры;

- если в обществе кто-нибудь чихнет, следует оставить это без внимания;
- прерывать собеседника;
- вступать в споры по пустякам;
- искать случая продемонстрировать свое остроумие;
- рассказывать старые истории, шутки и анекдоты;
- отказываться спеть, сыграть на музыкальном инструменте или рассказать что-нибудь, имея соответствующие способности;
- находиться в угрюмом расположении духа, поскольку, по вашему мнению, вам уделяют мало внимания;
- высказывать нерасположение к скучным или надоедливym людям.
- забывать быть внимательным к пожилым людям;
- злоупотреблять гостеприимством хозяев, затягивая свой визит;
- смотреть часто на часы. При необходимости уйти до того, как начнут расходиться другие гости, сделайте это незаметно для окружающих, извинившись предварительно перед хозяевами.

В общественных местах

- забывать извиниться, если вы причинили кому-то беспокойство или неудобство;
- смотреть пристально на окружающих, показывать пальцем на людей или предметы;
- оборачиваться и смотреть вслед кому-либо;
- есть на ходу;
- забывать снимать шляпу, обращаясь к незнакомой даме или поднимая оброненную ею перчатку или сумочку;
- в театре, проходя между рядами, идти лицом к сцене;
- находясь в кино и войдя в зал, забывать снимать головной убор — мужчина должен снять шляпу в фойе;
- игнорировать следующее правило: две пары, пришедшие в театр или кино вместе, располагаются таким образом: дамы в центре, мужчины по обеим сторонам; в ложе впереди сидят дамы;

- мужчине — забывать снимать головной убор, входя в христианский храм, а женщине, наоборот, — входить в храм с непокрытой головой. Мусульманин перед входом в мечеть должен снять обувь; еврей, входя в синагогу, покрывает голову;
- путешествуя за границей, игнорировать правила и обычаи страны, где вы находитесь, в частности то, что во многих странах запрещено фотографировать из окна поезда, парохода или самолета;
- отъезжая на поезде, загораживать окна вагона, мешая вашим спутниками с кем-нибудь проститься; в купе не следует открывать окно, не спросив предварительно согласия на это других пассажиров;
- собираясь в дорогу, брать с собой авоськи и полиэтиленовые пакеты, а не дорожные сумки или чемоданы;
- в купе класть ноги на противоположное сиденье, курить, слишком громко разговаривать, петь, свистеть и т.д.;
- забывать, что представляться вашим попутчикам не обязательно, но при входе в купе нужно поздороваться, а при уходе попрощаться;
- забывать не только о правилах уличного движения, находясь за рулем автомобиля, но и об удобствах и спокойствии других водителей и пешеходов: не следует сигналить, если в этом нет необходимости;
- проезжая по мокрой, грязной улице, надо стараться не забрызгать грязью пешеходов и другие машины;
- толкаться при пользовании общественным транспортом;
- правила хорошего тона рекомендуют пропустить вперед пожилых людей, женщин, матерей с детьми, больных и инвалидов; молодые люди должны уступать место женщинам и пожилым людям. Сорить, бросать на пол использованные билеты и другой мусор неприлично.

Внешний вид и привычки

Не следует:

- забывать постоянно заботиться о своем внешнем виде, опрятности и чистоте, однако нельзя причесываться, чистить ног-

ти, приводить в порядок костюм и т.д., находясь на приеме, в гостях, общественных местах или на улице;

- носить одежду ярких или слишком пестрых расцветок;
- надевать много украшений;
- мужчинам надевать драгоценности только для украшения — можно носить булавку для галстука, цепочку для часов, запонки и пр., потому что эти вещи полезны, но чем они проще, тем лучше;
- класть в наружные карманы ручку, карандаш, очки, расческу и другие предметы;
- выходить на улицу в нечищенной обуви, носить не выглаженные костюм, рубашку, галстук, надвигать шляпу на глаза или сдвигать ее на затылок;
- ходить вразвалку — ходить следует, не двигая плечами, сохраняя прямую осанку и с достоинством;
- жестикулировать без необходимости, держать руки в карманах;
- забывать, что пижаму, халат или домашние туфли носят лишь в спальней или ванной комнатах;
- насвистывать на улице и в других общественных местах;
- смеяться слишком громко;
- курить, если это неприятно окружающим.

Визитная карточка

Визитная карточка, впервые появившаяся во Франции в XVII в., широко используется при визитах, знакомствах и т.д. Она должна быть отпечатана на родном языке или на языке страны пребывания.

В России приняты двусторонние визитки на двух языках: на русском и английском, однако лучше заказать два комплекта с односторонними текстами — на русском и иностранном языках.

Это будет свидетельствовать о том, что вы с уважением относитесь к собеседнику или по крайней мере осведомлены, какой язык для него является родным. На оборотной стороне односторонней визитной карточки вы в случае необходимости можете записать дополнительные сведения о себе.

На визитной карточке указываются ваши имя и фамилия (на русском языке — и отчество), должность, адрес вашей фирмы, номер телефона, телефакса, электронной почты. На визитных карточках дам, должность не указывается.

Важно, чтобы текст карточки на иностранном языке подготовил профессиональный переводчик, ибо названия должностей, отделов и подразделений часто не имеют в иностранных языках прямых аналогов.

Крупным шрифтом должны быть набраны ваши имя, отчество и фамилия, а не название организации или фирмы, где вы работаете, поскольку визитная карточка должна представлять лично вас, а не вашу фирму.

При вручении визитной карточки вы должны вслух произнести свои имя и фамилию, чтобы новый знакомый усвоил произношение. На визитных карточках дается точная транскрипция фамилий, поскольку ошибка в их произношении часто является причиной обид.

Следует знать, что в ряде стран существует несколько странных, на наш взгляд, обычай — жена носит не только фамилию, но и имя мужа:

Mrs. Richard Schenic. В нашей стране в визитных карточках жен дипломатов, сотрудников и т.д. указываются имя и фамилия:

Mrs. Ludmila Ivanova.

Иногда употребляется объединенная визитная карточка:

Mr. & Mrs. Eduard Ivanov. Такие карточки рассылаются или вручаются главным образом дамам и семейным парам.

На визитной карточке, составленной на иностранном языке, отчество не указывается, поскольку это понятие незнакомо иностранцам и они могут принять его за двойную фамилию — обозначается лишь первая буква отчества: *Mr. Ivan V. Frolov.*

Визитные карточки с фотографией владельца во многих странах считаются проявлением дурного вкуса. (Следует знать, что если у вас оказалась визитная карточка дамы, на левой стороне которой находится ее цветная фотография, а на правой только имя и номер телефона, то эта женщина является представительницей самой древней профессии.)

На визитных карточках могут быть и другие надписи, обычно в 3-м лице: «Поздравляет с праздником», «Благодарит за поздравление», «С наилучшими пожеланиями посылает художественный альбом на память» и др.

Визитными карточками не только обмениваются при знакомстве, но и посылают их после нанесенного делового визита, если ответный визит не нанесится; с визитной карточкой пересылают цветы, подарки и т.д. Визитные карточки никогда не подписываются и не содержат дат.

На визитных карточках, посылаемых в одном конверте нескольким лицам, работающим в одном учреждении, в верхнем левом углу каждой карточки карандашом пишется фамилия лица, которому она адресована.

Правый угол визитных карточек, завезенных непосредственно вами, загибают (загнутый угол означает личное посещение); углы посылаемых с нарочным или по почте визитных карточек не загибаются.

На полученные или завезенные визитные карточки в течение 24 ч полагается давать ответ тоже визитными карточками.

Едва ли зарубежный партнер сочтет вас солидным человеком, обнаружив на врученной ему визитной карточке ваш домашний адрес и домашний телефон.

Только при удачно складывающихся деловых отношениях можно по прошествии некоторого времени вручить партнеру личную визитную карточку, вычеркнув свои отчество и фамилию, оставив только имя и вписав от руки номер домашнего телефона.

Размер и шрифт визитных карточек строго не регламентируются и обычно зависят от местных обычаев. Наиболее распространенный размер визитной карточки для мужчин 90 × 50 мм, для дам — 80 × 40 мм.

Значительные отклонения от этих размеров нежелательны, так как визитные карточки являются документом для банка данных и хранятся в специальных кляссерах.

Визитные карточки печатают на плотной мелованной бумаге, не должны быть экстравагантными и иметь золотые обрезы.

Классическое соотношение цвета текста и цвета карточки — черно-белое. Вычурное оформление визитной карточки настораживает, а небрежное оформление может вызвать предубеждение.

Заказывать визитные карточки рекомендуется по 200–300 штук: при меньшем их количестве они быстро разойдутся, при большем они могут стать непригодными в случае изменения вашего положения в обществе или ваших координат.

Во многих зарубежных фирмах имеются специалисты, изучающие визитные карточки предполагаемых деловых партнеров с точки зрения респектабельности последних и даже финансового положения.

Взаимодействие с иностранными партнерами Правовой режим

Правовой режим устанавливается внутренним законодательством Российской Федерации и нормами международных договоров. На иностранных граждан, находящихся на территории России, распространяется юрисдикция России, за исключением ограниченного круга лиц, обладающих иммунитетом и привилегиями, к которым относятся дипломатические сотрудники и члены их семей, а также должностные лица международных организаций.

На основании ст. 18 Закона РФ «О правовом положении иностранных граждан» Российская Федерация предоставляет иностранным гражданам защиту их личности и имущества.

Со своей стороны иностранцы обязаны уважать и соблюдать Конституцию Российской Федерации (ст. 4, 14, 16 указанного закона).

Подготовка пребывания иностранного партнера в России

При приглашении иностранного партнера в Российскую Федерацию необходимо быстро и юридически грамотно решить ряд вопросов:

- как правильно оформить приглашение;
- как получить визу на въезд в страну;
- как зарегистрировать прибывших.

Иностранцы могут въезжать в Россию только при наличии въездных российских виз, если иной порядок въезда и выезда

не установлен соответствующим соглашением Российской Федерации с данной страной.

Если Россия не имеет дипломатических отношений с какими-либо странами, то визы выдаются в тех странах, которые по договоренности представляют интересы Российской Федерации по консульским вопросам.

Основанием для выдачи въездной визы является приглашение отечественной организации или фирмы.

Для того чтобы пригласить иностранного партнера, любая организация должна пройти обязательную регистрацию в Консульском управлении МИД РФ. Для этого необходимо подготовить заявку-письмо на имя начальника КС МИД РФ, в которой должны быть указаны:

- сфера деятельности;
- номера банковских счетов (рублевого и валютного);
- почтовые реквизиты;
- перечень средств связи;
- имена сотрудников, имеющих право подписи договоров;
- фамилии и телефоны сотрудников, занимающихся протокольными вопросами;
- и представлены копии:
 - устава (нотариально заверенную копию);
 - решения местных органов о регистрации;
 - справки о постановке на учет в налоговой инспекции;
 - свидетельства о регистрации в МИД РФ (для общественных организаций);
 - свидетельства о регистрации в Российском агентстве международного сотрудничества и развития (для предприятий и фирм с иностранными инвестициями).

После получения от организации перечисленных документов Консульское управление МИД РФ в течение 30 дней вносит ее в список организаций, имеющих право непосредственного приглашения иностранных партнеров в Россию. Кроме того, Консульское управление сообщает всем российским дипломатическим и консульским учреждениям за рубежом названия организаций, имеющих право приглашения иностранных граждан.

Приглашение иностранного партнера

В тексте приглашения должны быть указаны:

- фамилия и имя;
- число, месяц и год рождения;
- пол, гражданство, номер паспорта;
- цель поездки (переговоры, выставка, симпозиум и др.);
- маршрут следования;
- дата въезда и выезда из страны;
- наименование принимающей организации;
- фамилия и должность лица, подписавшего приглашение.

Приглашение направляется в виде телекса или письма.

Получение визы

Приглашение, направленное иностранному партнеру, является достаточным основанием для получения визы.

Минимальный срок обращения за визой в российское посольство или консульство — 5 дней, за многократной визой — 14 дней.

Для получения визы иностранному партнеру следует представить:

- письмо-запрос на визу от инофирмы;
- российскую визовую анкету;
- 3 фото размером 4 × 5 см;
- полученное приглашение;
- паспорт.

В ряде случаев двусторонние межгосударственные соглашения предусматривают безвизовый въезд в Россию.

Оформление документов на жительство по прибытии в Россию

Иностранцы проживают на территории РФ по паспортам, зарегистрированным согласно Правилам пребывания иностранных граждан (часть 3).

Свои паспорта иностранные граждане представляют для регистрации по прибытии в пункт назначения в течение трех дней, исключая праздничные и выходные дни.

Принимающие организации регистрируют иностранных граждан, прибывших по линии этих организаций на срок до 3 мес.

От регистрации паспортов освобождаются:

- главы государств и правительств зарубежных стран, члены парламентских делегаций, технический персонал этих делегаций, члены семей перечисленных лиц;
- лица, имеющие паспорта ООН;
- иностранные граждане, не достигшие 18-летнего возраста;
- иностранные граждане, прибывшие в РФ на праздничные и выходные дни или на срок до 3 суток в обычные дни;
- иностранные туристы, совершающие круизы.

Протокольные вопросы

Целью визита иностранных партнеров является проведение переговоров, семинаров, симпозиумов, подписание договоров, организация выставок и т.д.

Программу пребывания зарубежных партнеров разрабатывают заранее, она включает следующие пункты:

- встреча (в аэропорту или на вокзале);
- размещение (в гостинице, загородной резиденции);
- деловая часть (беседы, переговоры и т.д.);
- приемы (завтраки, коктейли, обеды, ужины);
- культурная программа (посещение театра, картинной галереи и т.п.);
- проводы.

Указывается ответственный исполнитель каждого пункта программы. Встречая иностранных партнеров, глава принимающей стороны должен вручить цветы дамам, прибывшим с делегацией. Встречающая сторона должна состоять как минимум из трех человек. После взаимных приветствий гостей отвозят на место их размещения.

5.2. Общественное поведение в различных странах

Великобритания

В Англии очень важна манера поведения за столом. Поэтому надо соблюдать основные правила этого ритуала. Никогда не кла-

дите руки на стол, держите их на коленях. Приборы не снимаются с тарелок, так как подставки для ножей в Англии не употребляют.

Не перекладывайте приборы из одной руки в другую, нож должен все время находиться в правой руке, вилка — в левой с концами, обращенными к тарелке. Так как различные овощи подаются одновременно с мясными блюдами, вам следует поступать так: вы накладываете на вилку маленький кусочек мяса, при помощи ножа набираете на этот кусочек овощей: овощи должны поддерживаться кусочком мяса на выпуклой стороне зубьев вилки.

Вы должны научиться этому, так как, если вы рискнете колоть на вилку хоть одну горошину, вас сочтут невоспитанным.

Не следует целовать рук или делать при публике комплименты, например: «Какое у вас красивое платье!» или «Как восхитителен этот торт!» — это расценивается как большая неделикатность.

За столом не приняты отдельные разговоры, все должны слушать того, кто говорит, и в свою очередь говорить так, чтобы быть услышанным всеми.

Никогда не обращайтесь к незнакомым людям, пока вы им не представлены. Рукопожатием не увлекайтесь. Оно употребляется весьма редко, лишь при первом представлении. Если вы хотите слыть джентльменом, никогда не произносите этого слова. Только во Франции позволяют себе часто говорить: «Вот настоящий джентльмен!» или «Это — не джентльмен!». Английская пословица гласит: «Джентльмен — тот, кто никогда не употребляет этого слова». Шотландцев и ирландцев называйте «британцами», но никогда — англичанами».

На «How do you do» не отвечайте сообщениями о своем здоровье, но уместен тот же вопрос: «How do you do?».

В ресторане чаевые принято давать незаметно, подкладывая их под край тарелки.

Англичанам присущи такие черты, как сдержанность, склонность к недосказанности, щепетильность, которые заставляют их быть замкнутыми и необщительными с незнакомыми людьми, почитание собственности, предприимчивость, деловитость. Независимость, граничащая с отчужденностью, — основа человеческих отношений в Британии.

Вступая в деловые контакты с представителями английских фирм, необходимо учитывать специфику английского бизнеса. Прежде всего надо отметить, что деловой мир Великобритании неоднороден не только в социальном плане, но и по своей «цеховой» специализации, что в принципе отличает его от деловых кругов других стран. Для английского бизнеса характерна кастовость, которая, с одной стороны, определяет его высокий профессиональный уровень, а с другой — препятствует притоку вежей крови.

Бизнесмены Великобритании — одни из самых квалифицированных в деловом мире Запада. Но в силу специфики исторического и экономического развития, политического устройства, взаимоотношений различных социальных слоев и групп населения бизнес этой страны, вернее, его промышленный сектор не столь развит, как в ФРГ, Японии и США.

Отечественным предпринимателям следует хорошо представлять себе портрет английского бизнесмена, четко знать «правила игры» в бизнесе этой страны.

Английский бизнесмен — это вышколенный, эрудированный человек, в котором сочетаются высочайшая профессиональная подготовка и своеобразный политический инфантилизм. Человеческие факторы имеют для него огромное значение. У него широкий круг интересов, связанных не только с экономикой, но и со спортом, литературой, с искусством.

При ведении переговоров иногда возникают паузы, которые хочется заполнить. С английскими партнерами не нужно бояться молчать. Наоборот, считается грубостью, если человек слишком много говорит, т.е., по мнению англичан, навязывает себя другим.

Бережливость — качество, которое англичане проявляют к деньгам, словам и эмоциям. К демонстративному выражению чувств они относятся неприязненно.

Англичане принимают решение медленнее, чем, например, французы. На их честное слово всегда можно положиться. К переговорам англичане подходят с большой долей прагматизма, полагая, что в зависимости от позиции партнера на самих переговорах может быть найдено лучшее решение. Они охотно откликаются

на инициативу противоположной стороны. Традиционно для британцев умение избегать острых углов во время переговоров.

Приглашение в дом следует рассматривать как знак особого расположения. Если такое приглашение последует, то в день визита не забудьте послать хозяевам с посыльным цветы, шоколад и вино.

Из крепких напитков англичане употребляют джин и виски, хотя их любимым напитком остается пиво. Произносить тосты и чокаяться не принято. Перед тем как выпить, они произносят лишь «чизз». За столом лучше избегать разговоров о жизни королевской семьи, о религии, Северной Ирландии, о частной жизни и деньгах.

В гостях в английском доме не принят обмен визитными карточками.

Ирландия

В отличие от педантичных немцев и англичан, ирландцы необязательны. Они могут на час опоздать на деловую встречу. Встречи принято назначать в барах, коих великое множество. Именно здесь говорят о делах, слушают исполнение ирландских баллад, пьют знаменитое пиво «Гинес».

Бельгия

Вежливость у бельгийцев заключается в демонстрации отличного аппетита: вы должны хорошо справляться с солидными порциями каждого предложенного вам блюда. Довольно часто в бельгийских домах можно услышать такую сентенцию: «Наши южные соседи (т.е. французы), едят хорошо, но мало, северные (т.е. голландцы) едят много, но плохо, у нас же, в Бельгии, едят много и хорошо».

Однако в аристократических и культурных кругах Бельгии придерживаются в пище современных гигиенических норм. Воспитанная женщина, которая, заботясь о своей фигуре, еле притрагивается к пище, вызывает у бельгийцев сожаление.

При каждом подходящем случае говорите: «s'il vous plaît». Это выражение употребляют при любых обстоятельствах: не расслышали ли вы чего-то, выражаете ли вы согласие или от чего-то отказываетесь.

Венгрия

Венгры весьма эмоциональны, что иногда мешает деловым отношениям. Они чувствительны к вопросам, связанным с «национальной гордостью» или «традиционным рыцарством». Венгерский участник переговоров практически всегда считает себя аристократом и стыдится вести мелочный торг. Он скорее пойдет на уступку, зачастую не отвечающую его интересам. Партнер, приняв уступку, может оценивать поведение венгра, как пренебрежительное и самодовольное.

Для венгерских участников переговоров важен личный компонент в деловых отношениях, формирующий доверие. Привычным делом при длительных и серьезных контактах становится посещение ресторанов, однако, детали торговых соглашений там обсуждать не принято. Эти вопросы, согласно венгерским нормам, должны обсуждаться в офисе.

В Венгрии меньше, чем, например, в Германии или Австрии, при обращении придают значение академическим званиям. Венгры весьма склонны к шику и элегантности, в частности в одежде.

Германия

Здесь принято называть титул каждого, с кем разговариваете. Если титул неизвестен, то можно обращаться так: «Herr Doktor!». Слово доктор не относится, как в России, только к врачам, а употребляется в любом случае при указании специальности или профессии.

Никогда не целуйтесь на публике. Это в Германии совершают за закрытыми дверями, даже между матерью и дочерью, сестрами и подругами.

Немцы отличаются трудолюбием, прилежанием, пунктуальностью, бережливостью, рациональностью, организованностью, педантичностью, скептичностью, серьезностью, расчетливостью, стремлением к упорядоченности.

Деловые связи с немецкими фирмами можно установить путем обмена письмами с предложениями о сотрудничестве, можно использовать принятую в Германии практику организации сотруд-

ничества через агентства и посреднические фирмы. Высокий профессионализм и безусловное выполнение принятых на себя обязательств способствуют налаживанию долгосрочных деловых связей с немецкими фирмами.

Немцы предпочитают те переговоры, в которых они с очевидностью видят возможность нахождения решения. Обычно участники очень тщательно прорабатывают свою позицию. В ходе переговоров они любят обсуждать вопросы последовательно один за другим.

Немцы аккуратны и щепетильны. Если вы сомневаетесь в том, что сможете соблюсти все условия и сроки договоренностей с немецкими коллегами, лучше заранее отказаться от своих предложений.

Немцы имеют привычку расписывать свою как деловую, так и частную жизнь по дням и часам. Поэтому постарайтесь, чтобы ваш немецкий партнер внес запись о встрече с вами в свою карманную книжку-календарь. Запись позволяет лучше планировать свое время, которое немцы очень ценят.

Пунктуальность и строгая регламентация проявляются всюду. Чаевые в ресторане или кафе можно не давать, так как они уже заложены в стоимость.

Церемония представления и знакомства соответствует международным правилам: рукопожатие и обмен визитными карточками.

В Германии очень редко приглашают деловых партнеров домой. Если же такое приглашение получено, не забудьте букет цветов для хозяйки дома.

Перед тем как выпить, поднимают бокал и чокаются с хозяином (во Франции поднимают бокал, но не чокаются).

В ресторане приветствуют всех находящихся около вас, даже незнакомых, выражением «Mahlzeit!», означающим приблизительно «Приятного аппетита».

К замужней женщине обращаются по титулу ее мужа — *Fräulein Doktor* или «*gnädige Fräulein*» (милостивая государыня).

К девушкам следует обращаться «*gnädiges Fräulein*», поскольку просто «*Fraulein*» называют только служанок или продавщиц в магазинах.

Испания

Испанцам присущи следующие качества. Они серьезные, открыты, галантны, обладают большим чувством юмора и способностью работать в команде.

О своем прибытии в страну нужно обязательно сообщать партнерам.

Испанские бизнесмены большое значение придают переговорам между людьми, занимающими равное положение. Также нужно учитывать, что они любят поговорить, поэтому регламент встреч зачастую нарушается. Одежда на переговорах состоит из классического костюма, белой рубашки, непременно начищенной обуви.

Деловых партнеров не принято приглашать домой, если же такое случится, то будут правильно восприняты принесенные вами цветы и вино.

Дорогих подарков следует избегать, так как это равносильно взятке.

В 14 часов в Испании завтракают, обедают — в 22 часа. Запретные темы за столом: гражданская война во время правления Франко, коррида, личная жизнь.

Если вас просят остаться на завтрак — не принимайте этого приглашения: оно всего лишь формальность. Если его повторяют — снова откажитесь. Только после третьего раза можно принять приглашение, так как на этот раз оно будет искренним, а не просто проявлением вежливости.

Прибывать в точно назначенное время не принято — непременно нужно опаздывать на 15–20 мин.

Не следует наносить визиты в часы послеобеденного отдыха. В поезде обязательно предложите вашим соседям закусить вместе с вами. Они откажутся, так же как и вы должны это сделать, если это будет предложено вам.

Голландия

В отличие от Испании, в этой стране нужно соблюдать исключительную точность во времени при каждой встрече или приглашении.

Следует избегать рукопожатий, не делать комплиментов. Вообще голландцы любят сдержанность, может быть даже чрезмерную.

Италия

В поезде, как и в Испании, сделайте символический жест приглашения закусить вместе с вами. Воздерживайтесь от принятия такого же приглашения ваших попутчиков, ограничившись пожеланием им «Buon appetito!».

Не скупитесь на чаевые и не вздумайте сами нести ваш чемодан.

В церкви будьте строго одетыми. Женщинам запрещено надевать в церковь платье с рукавами выше локтя, нельзя быть с непокрытой головой, летнее декольте недопустимо, могут вывести из церкви.

Спагетти ешьте, наворачывая их на зубцы вилки — этому трудному делу нужно научиться.

Мужчины, не скупитесь на поцелуи рук.

У знакомых спрашивайте сначала о здоровье их детей, а затем об их здоровье.

Италия — один из крупнейших деловых партнеров России. Представители мелких и средних фирм Италии более активны при установлении партнерских отношений, не затягивают решение организационных и формальных вопросов, охотно идут на альтернативные варианты связей.

Это объясняется тем, что у них отсутствуют сложные бюрократические процедуры принятия административных решений. Как правило, для налаживания деловых связей достаточно обмена официальными письмами, в которых излагается краткая информация о фирме и указывается предмет делового интереса.

Иногда для установления деловых связей обращаются к услугам посредников, сеть которых в Италии особенно сильно развилась в последнее время.

Знакомство с представителем итальянского делового мира начинается с обмена визитными карточками, поэтому необходимо их иметь при себе в достаточном количестве. Если в ответ

на протянутую карточку вы не можете дать свою, надо извиниться, объяснив причину, и пообещать послать ее при первой же возможности.

Итальянские бизнесмены придают большое значение тому, чтобы переговоры велись между людьми, занимающими примерно равное положение в деловом мире или обществе. Поэтому перед деловыми встречами они стремятся узнать трудовую биографию потенциальных участников, их возраст, должность и т.д.

Португалия

Никогда не просите в качестве аперитива порто — там это вино считается десертным.

Не вздумайте отправиться с визитами, не предоставив предварительно вашу обувь заботам чистильщиков.

Никогда не звоните раньше 11 часов утра.

Не делайте женщинам комплиментов на публике.

Турция

В Турции многие деловые беседы начинаются в кафе за чаем с пирожными. Турки большие сладкоежки. У них даже поговорка есть: «Сладко поели — сладко поговорили». И если в кафе переговоры завершены успешно, все направляются отметить это в ресторан.

Готовясь пойти в гости к своему партнеру, не забудьте о цветах для хозяйки дома.

Вообще турки любят дарить и получать подарки. Любой прием, устраиваемый турецкими бизнесменами, завершается вручением приглашенным небольших сувениров.

В особом почете у турецких деловых людей так называемые «плакеты» — упакованная в бархатную коробку-подставку бронзовая или латунная табличка с эмблемой фирмы и памятной надписью. Ими, как правило, уставлены и увешаны приемные и кабинеты директоров фирм. Подарите и вы памятный знак своей фирмы.

Часто в приемных стоят аквариумы, клетки с птицами или комнатные цветы. Проявите интерес к ним, это расположит к вам хозяина.

Никогда не приходите на деловую встречу, не располагая запасом времени. Деловому разговору обязательно будет предшествовать «собхет» — беседа о том, о сем, чай или кофе. И возможно, именно здесь и будет решаться судьба вашего предложения о совместном сотрудничестве.

Финляндия

Особенности национального характера финнов — трудолюбие, основательность, упорство, финны имеют репутацию сдержанных, замкнутых и не очень коммуникабельных людей. Но это не совсем верно.

В действительности они обладают чувством юмора, любят подшутить над собой и часто повторяют, что еще лет 10–15 назад были похожи на неопытных юнцов из сельской глубинки, очутившихся вдруг в суете большого города. Но за эти годы в них многое переменялось. Они обрели уверенность в деловом общении, научились не только выступать на мировой арене, но и преуспевать.

Современная финская этика коммерческой работы отличается надежностью, четкостью, корректностью и честностью в отношениях и не уступает немецкой в пунктуальности и педантичности.

В Финляндии на праздники, особенно в Рождество и Новый год, принято поздравлять своих друзей и коллег. Лучше всего послать красивую открытку. Если вы хотите преподнести какой-нибудь подарок, то имейте в виду, что он не должен быть дорогим, чтобы не поставить вашего компаньона в неловкое положение.

В Финляндии пользуются популярностью русские самовары, продукция народных промыслов, особенно расписные изделия (подносы, шкатулки, игрушки и т.д.), а также красная и черная икра, русская водка. Многие деловые вопросы здесь проще решать в сауне или ресторане, поэтому не отказывайтесь от подобных приглашений и не забывайте отвечать на них взаимностью. Финская баня в особенности станет для вас неоценимым подспорьем в коммерческой работе.

Франция

Французы — одна из старейших и самобытнейших наций на европейском континенте, с богатой историей и культурой. В прошлом Франция оказала значительное влияние на формирование дипломатического протокола, этикета. Долгое время французский язык был языком дипломатической переписки и дипломатического общения. Все это не могло не сказаться на чертах национального характера, французского стиля современного делового общения.

Французы скорее галантны, чем вежливы, скептически и расчетливы, хитроумны и находчивы. В то же время они восторженны, доверчивы, великодушны. И. Кант замечал, что француз «учтив, вежлив, любезен ..., склонен к шутке и непринужден в общении», но он «очень быстро становится фамильярным».

Английский дипломат Г. Никольсон писал: «Французы соединяют тонкость наблюдения с особым даром ясной убедительности. Они благородны и точны, но не нетерпимы. Средний француз так уверен в своем интеллектуальном превосходстве, так убежден в преимуществе своей культуры, что часто ему трудно скрыть свое раздражение варварами, населяющими другие страны».

Их восхитительная интеллектуальная целостность дает им повод считать неискренними все путанные высказывания менее ясных умов, и они часто проявляют раздражение и высокомерие в то время, когда необходимо лишь быть немного более снисходительными».

Эти отзывы, данные много лет назад, не потеряли актуальности и сегодня. Если, например, в Англии искусство разговора часто сводится к умению молчать; в чем англичане усматривают сдержанность и корректность, то во Франции, где очень любят и умеют блеснуть словом, молчаливый человек социально убивает себя.

Если в Англии тщательно избегают всяких разговоров, касающихся личной жизни, то во Франции — наоборот. Разговор у французов носит непринужденный характер и идет с исключительной быстротой. Скорость речи у них одна из самых высоких в мире.

Англичане научили мир, как корректно вести себя за столом, но более умело это делают французы. Англичане ввели процедуру рукопожатия в официальный протокол, но уделяют этому особое внимание опять же французы. Если в Англии за тысячу лет рукопожатие приняло почти стандартную форму, то у французов оно имеет бесконечное количество оттенков. Оно может быть горячим, дружеским, снисходительным, холодным, небрежным, сухим...

Войдя в ресторан, снимите головной убор, пальто. Попросите гарсона указать свободный столик. К официанту во Франции обращаются «garçon», к метрдотелю «Maitre d'hotel» (он не носит фартука), к официантке «Mademoiselle».

Не заставляйте гарсона ожидать, долго выбирая свое меню. Не стесняйтесь отклонять услуги сомелье, если действительно не хотите вина. Брать его из-за ложного стыда не нужно. Призывая гарсона, не хлопайте в ладоши, тем более — не стучите ножом или вилкой по стакану.

Французские бизнесмены тщательно готовятся к предстоящим переговорам. Они любят досконально изучать все аспекты и последствия поступающих предложений.

Французы достаточно жестко ведут переговоры и, как правило, не имеют «запасной» позиции, зачастую им свойственен конфронтационный тип взаимодействия, впрочем, поведение может кардинально меняться в зависимости от того, с кем они обсуждают проблемы.

Деловые переговоры начинаются не ранее 11 часов утра. В ходе первой встречи не принято вручать своему деловому партнеру подарки. В качестве сувениров уместными считаются художественные альбомы, записи классической музыки.

Быть приглашенным на ужин своим деловым партнером считается во Франции исключительной честью. На ужин следует прибыть на 15 минут позже назначенного времени, принеся в качестве подарка цветы (только не белые и не хризантемы, ни в коем случае не дарите гвоздик французенкам, в этой стране считается, что они приносят в дом несчастье), коробку конфет или шампанское.

Франция — один из основных торговых партнеров России среди промышленно развитых стран.

Прежде чем приступить к установлению деловых отношений с французскими фирмами, необходимо четко поставить цели этих отношений.

При заключении контрактов с крупными предприятиями основное внимание следует уделить техническим характеристикам и долговечности предлагаемых товаров. Наоборот, на переговорах с мелкими и средними предприятиями надо сразу же показать ощутимые материальные выгоды сделки.

Контракты, заключаемые французами, конкретны, точны в формулировках, лаконичны: не более четырех страниц французского текста, предложения из 10–15 слов. Французы не любят, если их партнеры вносят какие-то изменения в ходе переговоров.

Многие важные решения принимаются не только в служебном кабинете, но и за обеденным столом. Деловые приемы могут быть в форме коктейля, завтрака, обеда или ужина. О делах принято говорить только после того, как подадут кофе. Французы не любят с ходу обсуждать вопрос, который интересует их больше всего. К нему подходят постепенно, после долгого разговора на разные нейтральные темы, и как бы вскользь.

Кухня для французов — предмет их национальной гордости. Приветствуются любые восторженные комментарии по поводу качества блюд и напитков на столе. Не принято оставлять еду на тарелке, подсаливать блюда по своему вкусу или пользоваться пряностями, это может быть расценено как неуважение.

Как и везде, при деловом знакомстве во Франции необходимо представить свою визитную карточку, но поскольку здесь образованию придают чрезвычайно большое значение, рекомендуется указать на карточке оконченное высшее учебное заведение, особенно если оно пользуется хорошей репутацией. Если на встрече с французской стороны присутствует несколько человек, визитная карточка вручается лицу, занимающему более высокое положение.

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 все синтетическое.

Швеция

Употребляйте при всех обстоятельствах слово «Tusch», т.е. «спасибо». Это короткое слово легко запомнить, и оно будет вашим пропуском повсюду.

Шведы известны в мире своей глубоко укоренившейся лютеранской деловой этикой, которая наиболее близка немецкой, но не столь суха. К ее характерным чертам относятся прилежность, пунктуальность, аккуратность, серьезность, основательность, порядочность и надежность в отношениях.

Уровень квалификации шведских бизнесменов очень высок, поэтому в своих партнерах они особенно ценят профессионализм. Шведы, как правило, владеют несколькими иностранными языками, в первую очередь английским и немецким.

Шведы — педанты, не называйте вашего партнера по имени до тех пор, пока он сам вам этого не предложит.

Шведы любят планировать дела заранее, поэтому и о деловых встречах лучше договариваться заблаговременно, а не в последнюю минуту. На переговоры являются в точно назначенное время, отклонение от которого не должно превышать 3–5 мин, в исключительных случаях до 15 мин.

Шведские бизнесмены предпочитают знать заранее состав участников и программу пребывания (включая рабочую часть, приемы, посещение театров и т.п.). Будет вежливым с вашей стороны дать рекомендации о форме одежды при посещении приемов и театра.

Традиционно переговоры начинаются с беседы о погоде, спорте, достопримечательностях и т.д. К этой части переговоров нужно заранее готовиться. В солидных шведских компаниях соблюдается строгая дисциплина и субординация в соответствии с занимаемым положением. Каждый участник переговоров имеет право на собственное мнение, когда ему будет предоставлено слово.

Шведы сдержаны и обычно не выражают ярко своих эмоций. Они предварительно и всесторонне изучают полученные предложения и любят рассматривать все вопросы в мельчайших деталях, поэтому, если вы хотите достичь успеха, на переговоры нужно приходить тщательно подготовленным.

Дружеские связи и отношения играют особую роль в развитии бизнеса. Работа не ограничивается стенами офиса и часто имеет продолжение за дружеским ужином в ресторане или в гостях. Домой приглашают обычно только самых близких или важных партнеров. Если вы получили такое приглашение, то не забудьте купить цветы хозяйке дома или прислать их с посыльным в день визита.

По обычаю, хозяин дома в знак приветствия поднимает бокал и, обращаясь к каждому, произносит «сколь» (за ваше здоровье). Каждый раз, когда звучит это слово, все обмениваются взглядами, выпивают и снова смотрят в глаза друг другу. Не рекомендуется произносить тост за хозяйку или хозяина до конца трапезы, ставить бокал на стол во время произнесения тоста до тех пор, пока присутствующие не взглянули в глаза друг другу. Правила хорошего тона предусматривают ответное приглашение с вашей стороны.

Шведы придерживаются традиционных взглядов на одежду делового человека, предпочитая классический стиль. Для мужчин это темный, обычно синий в мелкую полоску, или серый костюм. Для женщин — более или менее строгий, не очень яркий костюм модных длины и силуэта или не слишком вычурное платье.

Швейцария

Не целуйте рук. Не наносите визита, не согласовав его накануне.

Никогда не входите в квартиру, не вытерев тщательно обувь.

Принято приносить цветы.

США

Никогда не пишите на конверте полностью «Mister» или «Mistress». Написанные таким образом слова приобретают совершен-

но другой, уничижительный смысл. Полностью пишется только «Miss».

Если вы хотите встретиться в Америке с друзьями — предварительно позвоните им, известив о своем приезде, и ждите их приглашения.

Если у вас есть рекомендательные письма к «общим друзьям», то пошлите эти письма по почте, предоставив инициативу приглашения этим друзьям.

Когда вы звоните по телефону, то не говорите: «Говорит мадам Н.», а: «Говорит Сюзанна Н.».

Не обменивайтесь рукопожатием при каждой встрече.

За столом не съедайте полностью содержимого тарелки, не собирайте соуса, оставляйте немного каждого блюда.

Не возмущайтесь, если за столом закурят. Это вполне допустимо, поэтому не забывайте, пригласив друзей на обед, поставить сбоку от тарелки маленькую пепельницу, положить зажигалку и сигареты.

Никогда не давайте чаевых билетерам в театрах. Если вы приглашены на религиозную церемонию бракосочетания, необходимо прибыть точно во время, указанное в приглашении. Малейшее опоздание — недопустимая грубость. Вас встретят у дверей церкви близкие жениха, на них лежит обязанность разместить прибывших. Они спросят вас, подруга (друг) ли вы невесты или жениха.

С раннего детства американцы привыкают «крепко стоять на своих ногах». Американцы ценят в людях честность, откровенность, быстро переходят к сути разговора и не обращают внимания на формальности.

Американцы обожают соревноваться, очень ценят достижения, рекорды, постоянно соревнуются друг с другом. Хотя со стороны такое поведение может показаться властным, навязчивым, для них оно естественно.

Американцы дружелюбны, но у американцев дружба редко бывает продолжительной. Они менее постоянны, чем представители других культур и не любят зависеть от других людей. Они «ранжируют» дружбу и выделяют «друзей по работе», «друзей

по спорту», «друзей по отдыху», «друзей семьи», но американцы могут быть и верными, преданными друзьями.

Американцы задают много вопросов. Некоторые вопросы могут показаться элементарными и прямолинейными. Вам могут задать очень личные вопросы. Так обычно проявляется их неподдельный интерес.

Американцы энергичны, активны, любят перемены. Американцев раздражает тишина. Они не любят перерывов в беседе, они лучше поговорят о погоде, чем сделают паузу в разговоре.

Деловой американец не мелочен и не педантичен. Но к переговорам готовится тщательно, с учетом всех элементов, от которых зависит успех дела.

Непременным качеством американского бизнесмена является соблюдение трех правил: анализируй, разделяй функции (обязанности), проверяй исполнение. Эти правила считаются условием квалифицированного руководства. Специализация — это девиз, без которого не начинается ни одно дело.

Американцы берегут время и ценят пунктуальность. Они пользуются ежедневниками и живут по расписанию. Они точно приходят на назначенную встречу. На Восточном побережье страны (от Вашингтона до Бостона) этому правилу неукоснительно следуют — опоздания недопустимы и не могут быть ничем оправданы, а на западе страны к этому относятся гораздо терпимее. Переговоры могут быть очень короткими — от получаса до часа и, как правило, идут один на один.

Российским бизнесменам, вступающим в незнакомый мир, необходимо придерживаться существующих там правил, чтобы успешно решить свои проблемы.

Постарайтесь вникнуть в суть американских деловых отношений. Американцы считают, что они превосходно разбираются в бизнесе любой страны и любой национальности. При деловых контактах они не дают вам информации обо всех деталях, но ожидают от вас понимания порядка работы и ведения бизнеса по-американски.

Если при ведении деловых переговоров вы не имеете информации, которую вам излагают, то принимайте ее как уже известную

вам. Американцы быстро реагируют на все и требуют от партнеров того же.

В деловых письмах и разговорах всегда используйте имена людей или названия организаций, которые представили вас партнеру. Желательно попросить человека, предлагающего вам контактировать с какой-либо фирмой, позвонить в эту фирму и представить вас.

При деловых переговорах обязательно найдите оригинальные черты вашего предложения, отличающие его от предложений других аналогичных фирм, и всегда фиксируйте внимание партнера на этом. Вы обязаны четко сказать, кто вы, что делаете и почему вашему партнеру выгодно вести переговоры с вами, а не с другими фирмами. Если вы этого сделать не сможете, то американцы не будут тратить время на выяснение ваших преимуществ. Им проще найти другую аналогичную компанию, знающую о себе все.

Фиксируйте внимание на целях партнера и на вашей помощи в достижении этих целей. Всеобщий принцип американского бизнеса — получение прибыли.

Австралия

Оказавшись в австралийском аэропорту, направляясь к таможенной стойке, обратите внимание на огромные мусорные баки с надписями, призывающими вас расстаться со взятыми с собой на всякий случай консервами, колбасой и т.п. Знайте, что даже огрызок яблока или недоеденный сэндвич могут обойтись в 50 тыс. долл. штрафа. В Австралии — обилие недорогой, вкусной и экологически чистой еды.

Австралийцы очень любят спорт и беседы о нем. Вы должны уметь поддержать разговор о скачках, футболе, серфинге и др. Другая широко распространенная тема беседы — отдых. Расскажите вашим партнерам, как вы отдыхаете у себя дома, это будет воспринято благосклонно и вызовет неподдельный интерес к вашей личности.

Австралийцы — пьющая нация. Во время беседы можно блеснуть эрудицией и сравнить достоинства пива «Фостерз», «Туиз», «Туиз Олд», подчеркнуть высокие вкусовые качества австралий-

ских вин, особенно красных, которые соперничают с французскими и калифорнийскими винами. Ваш собеседник будет тронут и почувствует к вам расположение и симпатию.

В общении с австралийскими партнерами избегайте крайностей — чрезмерной суетливости или излишней педантичности, ведите себя спокойно, без спешки.

В Австралии в отличие от других стран и деловым людям можно одеваться просто, как кому удобно. Здесь миллионер может быть одет так же, как рабочий. Вас никто не осудит, если вы будете в гостях в бумажной рубашке и джинсах. Но не приходите в гости с пустыми руками — захватите хотя бы бутылку вина.

Австралийцы в целом дружелюбны, щедры, общительны, с большим чувством юмора. Их любимая поговорка: «She'll be right, mate!» («Все будет в порядке, старина!» или «Не робей, прорвемся!»).

Но есть и отрицательные качества — национализм, расовая нетерпимость, подозрительность. Так, русский бизнесмен внезапно может обнаружить, что его считают... шпионом. Отнеситесь к этому спокойно и с юмором, и ваши партнеры скоро убедятся, что ваша цель — взаимовыгодная работа.

Еще одна проблема — общение с иммигрантами, выходцами из России и стран СНГ. Войти в эту среду совсем непросто, требуется деликатность, осторожность и терпение.

Китай

Стиль ведения переговоров отличается длительностью — от нескольких дней до нескольких месяцев. Во время деловых встреч китайцы очень внимательны к двум вещам: сбору информации относительно предмета обсуждения, а также партнеров по переговорам; формированию «духа дружбы» — китайцы его отождествляют с хорошими личными отношениями партнеров.

При деловом знакомстве следует представить свою визитную карточку. Желательно, чтобы ваши реквизиты были напечатаны и по-китайски (это можно сделать в Китае). Во время приветствия принято обмениваться рукопожатиями. Сначала жмут руку наиболее высокопоставленного лица.

В Китае придают важное значение налаживанию дружественных, неформальных отношений с иностранными партнерами. Вас могут спросить о возрасте, семейном положении, детях — не обижайтесь, это искренний интерес к вам. Вас радушно пригласят в гости или в ресторан на обед, где подадут не менее 20 блюд. Если вы не готовы попробовать предлагаемое вам экзотическое блюдо, не отказывайтесь демонстративно. Попробуйте съесть хотя бы маленький кусочек. Подача супа к столу — сигнал того, что обед близится к завершению. Гость встает из-за стола первым.

Подарки лучше делать не определенному лицу, а всей организации, так как местные правила могут запрещать принимать личные подарки.

Одеваются в Китае очень просто, костюм с галстуком обязателен лишь на официальных приемах и во время визитов к высшим государственным деятелям.

В китайской делегации, как правило, много экспертов по самым различным вопросам, поэтому численность делегации оказывается довольно внушительной.

На переговорах не следует ожидать, что партнер «откроет свои карты» первым, особенно если переговоры проходят на китайской территории, китайцы могут сослаться на то, что согласно их традициям «гость говорит первым».

Уступки китайская сторона может сделать только в конце переговоров, причем в момент, когда кажется, что переговоры зашли в тупик. Ошибки же, допущенные в ходе переговоров другой стороной, китайцы умело используют.

Основной напиток китайцев — рисовая водка (крепостью 55 градусов). В народе очень популярно красное вино каулиян. Азия — церемониальна, поэтому в Китае приняты тосты, но чокайся не обязательно. Если же чокаются, то соблюдая старое правило: младший должен чокнуться верхней частью своего бокала о ножку бокала, который поднимает старший, тем самым показывая, что он ставит себя ниже сотрапезника.

Разливающий напиток должен наполнять чужие бокалы до краев, иначе это будет выглядеть как неуважение. Чокаясь, произно-

сят «кан пей», что соответствует русскому «пей до дна», а в переводе с китайского «чтобы река обмелела».

Республика Корея

К установлению деловых отношений корейцы подходят иначе, чем в странах Запада. Трудно или невозможно наладить контакт путем прямого обращения к южнокорейской фирме в письменном виде. Желательна личная встреча, договориться о которой лучше всего через посредника. Ваш посредник, хорошо знакомый с вашими будущими партнерами, представит вашу организацию, расскажет о ваших предложениях, о вашем личном статусе на фирме и т.д.

В Корее сильна традиционная конфуцианская мораль, согласно которой в межличностных отношениях необходимо учитывать чувства другого, относиться к нему исходя из его социального статуса, уважать его права и быть искренним в своих намерениях. Традиционная мораль высоко ставит личное общение, личный контакт, без которых в Корее невозможно решить ни одной проблемы.

Именно поэтому корейцы всегда настаивают на личной встрече, даже в тех случаях, когда, казалось бы, достаточно телефонного разговора. Если на просьбу о встрече вы ответите уклончиво, не исключено появление корейцев в вашем офисе без предварительной договоренности, поскольку они могут принять ваш неопределенный ответ за готовность встретиться.

Корейцы открытые, общительные, очень вежливые и хорошо воспитанные люди. Поэтому будет уместным помнить, что теплое отношение к вам может и не означать, что вам удалось так уж заинтересовать ваших партнеров своими предложениями. Они просто проявляют вежливость, и вы должны отвечать тем же.

Корейское общество является строго иерархичным и весьма авторитарным. Престиж человека зависит от должности и возраста и зарабатывается часто нелегким трудом. Поэтому если иностранец не проявит должного уважения, его шансы на успех снизятся. Для этого надо четко представлять себе соотношение собственного статуса со статусом партнера.

Самая большая трудность, которую приходится преодолевать в Корее — это барьер взаимного непонимания. Прежде всего это связано с языковым барьером: корейцам трудно дается английский язык, на котором ведутся переговоры. И если кто-либо из них кивает головой, это вовсе не означает согласие; во многих случаях гордость и боязнь «потерять лицо» не позволяют обнаружить свое непонимание.

Именно поэтому так часты ситуации, когда стороны искренне убеждены, что достигли договоренности, однако каждый понимает ее по-своему, что и обнаруживается впоследствии.

Ведение переговоров с корейцами затрудняется тем, что они избегают абстрактных построений и стремятся к простым и конкретным категориям, логичной последовательности, четким взаимосвязям. При этом надо принимать во внимание, что корейцу трудно обнаружить свое непонимание, отказать собеседнику.

Необходимо учитывать национальную гордость и особую ранимость корейцев, так как многие века они были угнетаемой нацией, переносившей жестокие страдания. Именно поэтому они так горды своими сегодняшними экономическими успехами и болезненно воспринимают любое посягательство на свое достоинство.

Во время переговоров корейцы, в отличие от японцев, не склонны долго обсуждать второстепенные моменты и не переносят разговора в общем, а готовы обсуждать возможность партнерства при наличии конкретной, детально разработанной программы. И сами корейцы в ясных и четких выражениях излагают проблемы и предлагают пути их решения. Если лицо, прибывшее на переговоры с ними, не полномочно принимать решения, брать на себя ответственность, корейцев это сильно охлаждает.

Своего несогласия с партнером корейцы открыто не выражают и не доказывают его неправоту. Но если решение принято, корейская сторона выражает готовность к немедленным действиям. Поэтому недоумение и даже раздражение корейских бизнесменов вызывают уклончивые ответы вроде «надо подумать», продолжительные согласования, что свойственно русским предпринимателям.

Корейцы щепетильны в вопросах одежды — для мужчин и женщин обязателен строгий деловой костюм. Не принято курить в присутствии старших по возрасту и должности. Младший по рангу никогда не сделает что-либо хоть в малейшей степени выходящее за рамки указаний, полученных от начальника.

Попытки изменить систему поведения корейских партнеров, как показывает опыт, безрезультатны. Тому, кто хочет успешно сотрудничать с корейскими бизнесменами, необходимо внимательно ее изучать, приспосабливаясь, уступая во второстепенных вопросах и добиваясь уступок в главных.

В Южной Корее, так же как и в других промышленно развитых странах, необходимы визитные карточки, из которых корейские бизнесмены получают представление об организации потенциального партнера и его положении в ней. Поэтому, если в ответ на протянутую визитную карточку (в знак уважения принято подавать ее обеими руками) кореец не получит визитную карточку пришедшего, это будет воспринято с недоумением, более того, как оскорбительное пренебрежение.

В Южной Корее принято обращаться по должности или по фамилии. У корейцев первый слог — это фамилия, а два последующих — личное имя. Но из-за с американского влияния в Корее стали писать на западный манер — сначала имя, потом фамилию. Поэтому во избежание недоразумений лучше уточнить у собеседника его фамилию.

Следует четко называть корейцам свою фамилию, так как им также не просто определить, какое из трех написанных на визитке слов является фамилией.

Япония

Прежде чем отправиться в Японию, следует предварительно договориться о деловых встречах по факсу, телексу или обменяться письмами.

В практике японского бизнеса покупатель котируется выше продавца. На многих старинных японских картинах изображены купцы, подобострастно улыбающиеся своим клиентам. И сегодня отношения между ними остались теми же. «Покупатель — это

Бог», — говорят японцы. Поэтому продавец обязан сообщать ему уйму информации и... постоянно улыбаться.

Соглашение о серьезных сделках на любом уровне редко достигается по телефону или в письмах. Если вы все-таки поступите таким образом, это будет расценено как легкомыслие, отсутствие хороших манер или неуважение к партнеру. Поэтому предварительные контакты должны быть персональными. Это особенно важно, когда вы имеете дело с малыми и средними компаниями.

При встречах с руководством фирмы и переговорах необходимо быть пунктуальными — японцы болезненно относятся к опозданиям, какими бы причинами они ни были вызваны. Если вы не можете прибыть вовремя, обязательно предупредите об этом японскую сторону, а продолжительность встречи сократите на время опоздания, так как у партнера могут быть запланированы другие дела.

В традициях деловых людей Японии внимательно выслушать точку зрения собеседника до конца, не перебивая и не делая никаких замечаний. Представитель японской стороны на переговорах может кивать во время беседы. Но это совсем не означает, что он согласен с вами, а только то, что он понял вас. И уж совсем это не означает, что дело будет решено тотчас же.

Словари утверждают, что русский эквивалент японского слова «хай» — «да», Однако это никак не означает, что многочисленные «хай», которые вы слышите от вашего японского партнера, являются знаком согласия на ваши предложения. Эти «хай» следует скорее рассматривать как «гм-гм» в русском.

Они могут очень различаться по смыслу в зависимости от контекста: «понимаю», «слушаю вас», «пожалуйста, продолжайте», «что вы говорите?», «я не согласен, но выслушаю все, что вы хотите сказать». Иначе говоря, «хай» зачастую используется как разговорный «заполнитель». Иногда японец может произнести английское «yes» вместо «хай», но оно будет иметь те же вышеперечисленные значения и необязательно будет означать согласие.

В то же время японцы всячески стараются избегать категорического «нет», считая, что это слово может разрушить гармонию отношений, создать у партнера впечатление, что к нему относятся

враждебно. Поэтому вы не услышите и не увидите в письменном ответе прямого «нет».

Если японская компания решает отвергнуть ваше предложение, то ответ звучит как бы в утвердительной форме, но содержит в себе полное отсутствие энтузиазма. Такой ответ всего лишь один из обычаев ведения бизнеса в Японии, и его не следует рассматривать как трюкачество.

Компромисс в представлении японцев — это зеркало момента. Подобно тому как их мораль делит поступки не на хорошие и дурные, а на одобряющие и неодобряющие, японцы считают само собой разумеющимся, что соглашение имеет силу лишь до тех пор, пока сохраняются условия, в которых оно было достигнуто.

Там, где англичанин скажет: «Раз возник спор, обратимся к тексту соглашения и посмотрим, что там написано», — японец будет доказывать, что, если обстановка изменилась, должна быть пересмотрена и прежняя договоренность.

Поклоны — старая японская традиция, соответствующая пожатию рук на Западе. Однако при встрече с иностранными бизнесменами японцы обычно пожимают руку. Если вы находитесь в замешательстве, не зная, что предпочесть — рукопожатие или поклон, посмотрите на партнера по переговорам. Если он протягивает руку, — делайте то же самое. Если кланяется, — следуйте его примеру.

Будьте максимально вежливы, поскольку сами японцы в большинстве очень вежливы и высоко ценят такое же отношение к ним самим. Не стоит терять самообладания и горячиться в присутствии японских партнеров, постарайтесь владеть своим лицом и улыбайтесь, пока можете. Не давите на японца, принуждая его к конкретным действиям, он может уйти в себя и тогда будет еще труднее подвинуть его к компромиссу.

Японцы судят об иностранцах по определенному стереотипу, сформированному популярной литературой и прессой. Покажите, что вы общительны, искренни, доброжелательны, отзывчивы — эти черты особенно симпатичны японцу.

Предпринимателю, пытающемуся освоить японский рынок, необходимо научиться хоть немного говорить по-японски, и его

оценят как человека, стремящегося понять национальные, культурные, исторические корни и качества японского народа.

Подарки — обычное дело в Японии, особенно в пред- и посленовогодний период, а также в середине лета. Имейте в виду, что получивший подарок, по японским этическим воззрениям, обязан ответить тем же; слишком дорогой подарок может поставить японца в затруднительное положение.

По той же причине никогда не распаковывайте и не рассматривайте полученный вами подарок в присутствии дарителя. Старайтесь не дарить цветов, если только вы твердо не уверены в необходимости этого. Неправильный выбор может стать намеком совсем не на те отношения, которые имеет в виду дарящий.

Наиболее подходящие подарки — высококачественные кондитерские изделия или японские сладости («вагаси»). Стоимость презента может колебаться от двух до пяти тысяч иен (20–50 долл.).

Если вы сами получили подарок, как можно скорее письменно поблагодарите за внимание. В противном случае вы можете «подмочить» свою репутацию и даже лишиться контракта, на который рассчитывали.

В одежде японцы особенно консервативны. Раздумывая над тем, что надеть, отправляясь на деловую встречу, помните: японцы неодобрительно относятся к броской одежде, привлекающей всеобщее внимание. На фабрике, например, весь штат — от управляющего до рабочего — носит униформу.

Конечно же, вы не должны подделываться под такой стиль, дабы произвести хорошее впечатление, и все же старайтесь избегать «показушных» костюмов. Темные тона, особенно темно-синий, а также серый подойдут больше всего. Кричащие расцветки крайне нежелательны.

Сегодня все большее число японцев получают образование за рубежом, осваивают деловую практику различных стран, пытаются использовать некоторые ее виды у себя. Но даже в этом случае не ждите, что ваш бизнес в Японии пойдет теми же путями, что и в вашей стране. Смесь японских и западных традиций может привести к запутанным ситуациям.

Хорошее знание практики японского бизнеса поможет вам доказать серьезность ваших деловых намерений, произведет хорошее впечатление на потенциального потребителя.

В деловом мире Японии визитная карточка — исключительно важное средство определения вашего положения, доказательство того, что вы не «фураибо» (незнакомец из ниоткуда).

Она нечто значительно большее, чем простое представление вашего имени и фамилии. Дело в том, что бизнесмены, с которыми вам предстоит встречаться, не могут дать окончательные ответы на поставленные вами вопросы уже в ходе переговоров. После их окончания ваше дело еще долго будет тщательно изучаться в недрах компании. А это значит, что не раз при обсуждениях будут возникать различные вопросы в отношении вас. И ответы на них в таких случаях должна давать ваша визитка, которую следует напечатать на английском языке. Идеальный вариант — если на другой стороне будет японский перевод. Карточка должна включать ваше имя, фамилию и должность, название компании, ее адрес, номера телефонов, факса и телекса и т.д. В отеле, где вы собираетесь остановиться в Японии, без труда могут напечатать ваши визитки. Для этого следует направить заказ, желательно за неделю. По меньшей мере вам понадобится 100 экземпляров визиток, но лучше заказать сразу 200. Кстати, это снизит стоимость каждой из них.

Арабские страны

Для арабов одним из важнейших элементов на переговорах является установление доверия между партнерами. Если типичный американец старается предугадать развитие событий при решении любой проблемы, то арабы скорее привыкли ориентироваться на прошлое, постоянно обращаясь к своим корням и традициям. Они также предпочитают предварительную проработку деталей обсуждаемых на переговорах вопросов. Большое значение в арабском мире имеют исламские традиции.

Однако арабский мир далеко не однороден, и у представителей различных арабских государств существуют значительные различия в стилях делового общения.

В мусульманском мире иностранец не может обращаться с вопросами или просьбами к женщине, это считается неприличным, все обсуждения ведутся с мужчинами. При встрече в арабских странах мужчины обнимаются, слегка прикасаются друг к другу щекой, похлопывают по спине и плечам, но такие знаки внимания возможны только между своими и не распространяются на чужестранцев.

Если европейское приветствие короткое и сухое, то арабское превращается в целую процедуру, оно сопровождается расспросами о здоровье, о делах. На протяжении беседы эти вопросы могут повторяться. Даже если вы спешите, то необходимо выслушать арабского собеседника, с его многочисленными пожеланиями благополучия.

Поводы для пожеланий и поздравлений могут быть самыми разнообразными: встреча, приезд, отъезд, покупка. Речь арабского собеседника сопровождается частыми обращениями к Аллаху, упованием на его помощь в завершении предстоящих дел. В арабской среде это обычная формула вежливости.

«Культурная дистанция» между беседующими арабами обычно короче, чем принято у европейцев. Беседующие почти касаются друг друга, что свидетельствует о взаимном доверии. При первом знакомстве ваш арабский собеседник выражает радушие и любезность. Это не притворство, а дань грации: среди арабов господствует мнение, что только такое поведение достойно мусульманина.

Последующая беседа может проходить менее гладко. Арабские собеседники всячески избегают определенности, четких ответов «да» или нет». Взамен следуют туманные обороты типа «Инша-ала» — «Если Аллаху будет угодно». Арабское понимание этикета запрещает собеседнику прибегать к прямолинейным ответам, быть категоричным, арабы во время беседы избегают также суетливости, поспешности.

Арабские собеседники всегда стремятся «сохранить лицо» и свое, и собеседника. Считается необходимым оставить возможность для последующих контактов. Отказ от сделки сопровождается оговорками, похвалами в пользу обсуждаемого предложе-

ния. Арабские предприниматели выражают отказ в максимально смягченном, вуалированном виде.

Исламская мораль относит торговлю к очень престижному, почитаемому занятию. Средневековые мыслители осматривали ее как род искусства, успех в торговле считался признаком глубокого ума.

Торговая сделка у арабов — всегда маленький спектакль. Это область, где европейские и арабские понятия существенно сходятся. При приглашении совершить сделку арабский купец сама любезность. Первая названная цена всегда многократно завышена. Назвав завышенную цену, хозяин товара начинает всячески его расхваливать. Покупающий стремится сбить цену, торгующиеся могут расхотеться, вновь обсуждать достоинства товара пока не ударят по рукам. Процесс покупки часто сопровождается угощением прохладительными напитками, чаем, кофе.

Если вас принимают в доме, никогда не просите встречи с хозяйкой.

В ресторане смело ешьте пальцами, но употребляйте лишь большой, указательный и средний пальцы правой руки; левая рука при этом никак не участвует.

Если хозяин дома окажет вам честь, предложив кусок «мешуи» (баранина, жареная на вертеле), — не отказывайтесь, даже если хозяин перед этим облизал свои пальцы.

Не пейте во время еды.

В Марокко согласитесь выпить три стакана (ни на один меньше) чая с мятой, которые вам предложат после еды.

Пожав руку хозяину, подносите свою руку к губам.

В Тунисе, здороваясь на улице, поклонитесь, поднесите правую руку ко лбу, затем к губам, и к сердцу. «Я думаю о тебе, я говорю о тебе, я уважаю тебя» — таков смысл этого красивого обычая.

Если вы приглашаете мусульман, никогда не угощайте их свиной в каком бы то ни было виде, а также алкогольными напитками.

Подробно расспрашивайте своего хозяина о нем, о его детях, но никогда — о его жене. И что особенно важно, не спрашивайте его, ожидает ли она ребенка.

Немаловажным условием успеха в арабских странах является соблюдение и уважение местных традиций.

Для арабов стран Персидского залива характерно обостренное чувство собственного достоинства, предельное уважение и корректность по отношению к своим товарищам. Перед тем как сообщить мнение по тому или иному вопросу, они предпочтут демонстративно посоветоваться и выразить коллективную точку зрения, а не выпячивать свою роль в принятии решения и ведении переговоров.

В традициях арабской беседы время от времени вставляются «как здоровье», «как дела». Но это не означает, что вы должны подробно рассказывать о своем самочувствии или делах.

Если вы хорошо знаете арабский язык и говорите на нем с партнером, но вдруг услышите на английском: «Извините, я не говорю по-английски» — не удивляйтесь и не обижайтесь. Таким необычным способом ваш собеседник извиняется за то, что разговор будет идти на его родном языке.

Южная Африка

Деловой этикет в Южной Африке схож с европейским. Встречи назначаются по предварительному согласованию, переговоры не предполагают долгой прелюдии на отвлеченные темы, скромные подарки возможны, но не обязательны. Широко практикуются деловые завтраки, ланчи, обеды, приглашения деловых партнеров домой.

Устные соглашения имеют равную юридическую силу с письменными, однако принято их последующее письменное подтверждение.

Несмотря на довольно высокий уровень развития промышленности, науки и техники в ЮАР, представители делового мира в своей основной массе довольно консервативны и прагматичны.

Если они не уверены в партнере, если не знают о его потенциальных возможностях, то не станут иметь с ним дело. Неслучайно наибольшим успехом на рынке ЮАР сейчас пользуются те наши фирмы, которые не только хорошо зарекомендовали себя на мировом рынке, но и, что называется, не лезут сломя голову со свои-

ми предложениями на южноафриканский рынок, ведут дело грамотно, солидно, не спеша.

В этом случае уважение проявляется и со стороны южноафриканских партнеров, они сами идут на установление контактов, предлагают хорошие возможности для осуществления совместных проектов.

Особенностью этикета является то, что африканцы по-иному относятся ко времени. Существует даже термин «африканское время», который означает замедленный темп деловых отношений — вялотекущие долгие переговоры, когда окончательное решение по заключению контракта откладывается.

Российские предприниматели имеют определенный статус и встречают доброе, теплое отношение. Их часто приглашают не только в ресторан, но и домой. В этом случае не возбраняется принести с собой цветы и бутылку русской водки.

У африканцев традиционное уважение к возрасту, и за столом переговоров необходимо оказывать знаки внимания и особое почтение старшим.

У некоторых народов Южной Африки не принято смотреть в глаза. Считается вежливостью, если в дверях вперед проходит мужчина, а потом следует женщина или гость. Данный обычай предполагает, что мужчина должен первым встретить опасность.



Литература

А

- Аасамаа И.Т.* Как себя вести. Таллинн, 1986.
Аграшенков А.В. Психология на каждый день. М., 1997.
Азбука делового общения. М., 1991.
Азбука поведения. Алма-Ата, 1990.
Алексеев А. Аргументация. Познание. Общение. М., 1991.
Алексеев А.А., Громова Л.А. Поймите меня правильно (как найти свой стиль мышления, обрести взаимопонимание с людьми). СПб., 1993.
Алехина И. Имидж и этикет делового человека. М., 1996.
Альбов А. Письмо зарубежному партнеру. Л., 1991.
Андреев В.И. Деловая риторика. М., 1995.
Арова Э.В. Будьте добры. Мн., 1985.

Б

- Баева О.А.* Ораторское искусство и деловое общение. Мн., 2000.
Баранов А.Н. Парламентские дебаты: традиции и новации. М., 1991.
Безруких М.М. Я и другие. Правила поведения для всех. М., 1991.
Беклишев Д.В. Манеры поведения делового человека. М., 1993.
Беличков Ю.А. Говорим ясно и просто. М., 1980.
Бенедиктова В.И. О деловой этике и эстетике. М., 1994.
Берд П. Обуздайте свой телефон! Как положить конец тирании собственного телефона. Мн., 1996.
Бернацкий Г.Г. Культура политической дискуссии. Л., 1991.
Борунков А.Ф. Дипломатический протокол России. М., 2001.
Браим И.Н. Этика делового общения. Мн., 1999.
Браун Л. Имидж — путь к успеху. СПб., 1996.

В

- Вансовская Л.И.* Практикум по технике речи. СПб., 1997.
Василенко Ю.С. Постановка речевого голоса. М., 1990.
Васильева Л.Н. Основы культуры речи. М., 1990.
Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика: Учеб. пособие для вузов. Ростов-на-Дону, 2001.
Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Культура и искусство речи. Ростов-на-Дону, 1996.
Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. М., 1994.

- Веселов П.В.* Аксиомы делового письма: культура делового общения и официальной переписки. М., 1993.
- Вечер Л.С.* Секреты делового общения. Мн., 1996.
- Власова Л.В., Сементовская В.К.* Деловое общение. Л., 1980.
- Волгин Б.Н., Полянская Е.Е.* Деловой телефон. М., 1987.
- Волченко Л.К.* Гуманность, деликатность, вежливость и этикет. М., 1992.
- Все об этикете. Ростов-на-Дону, 1995.
- Вуд Дж., Серре Ж.* Дипломатический церемониал и протокол. М., 1976.

Г

- Гаймакова Б.Д. и др.* Мастерство эфирного выступления. М., 1993.
- Головин Б.Н.* Основы культуры речи. М., 1988.
- Голуб И.Б., Розенталь Д.Э.* Секреты хорошей речи. М., 1980.
- Гольдин В.Е.* Речь и этикет. Мн., 1983.
- Горелов И.Н.* Невербальные компоненты коммуникации. М., 1980.
- Гохман О.Я., Надеина Т.М.* Основы речевой коммуникации. М., 1997.
- Гречихин А.А.* Поиск и использование литературы при подготовке к лекции. М., 1982.
- Гришина Н.В.* Давайте договоримся. СПб., 1992.

Д

- Даниленко В.П.* Культура речи в технической документации. М., 1982.
- Дебольский М.* Психология делового общения. М., 1992.
- Деева Т.М., Кичатова Е.В., Чхиквишвили Н.А.* Деловая переписка для международного сотрудничества. М., 1992.
- Деловая переписка с иностранными фирмами. М., 1991.
- Деловой протокол и этикет. М., 1996.
- Дзюбенко О.Г., Присяжный Т.В.* Культура дискуссии. Киев, 1990.
- Добрович А.Б.* Общение: наука и искусство. М., 1980.
- Дорогова Л.Н.* Основы мастерства публичных выступлений. М., 1989.

И

- Жариков Е. Крушельницкий Е.* Для тебя и о тебе. М., 1991.

Жинет Матьо. Я умею готовить. М., 1985.
Жуков Ю.М. Эффективность делового общения. М., 1988.

З

Зарайский Д.А. Управление чужим поведением. М., 1997.
Золотая книга хорошего тона. Смоленск, 1999.

И

Иванова-Лукьянова Г.Н. Культура устной речи. М., 1998.
Ивин А.А. Искусство правильно мыслить. М., 1990.

К

Как вести себя в любой компании. Донецк, 1997.
Камычек Я. Вежливость на каждый день. К., 1992.
Карлоф Б. Деловая стратегия. М., 1991.
Карнеги Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично / Пер. с англ. М., 1994.
Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей. М., 2002.
Касаткин С.Ф. Обратная связь в устном выступлении. М., 1984.
Клюев Е.В. Риторика. М., 2001.
Книгге А. Об обращении с людьми. М., 1994.
Козаржевский А.И. Искусство полемики. М., 1972.
Козаржевский А.И. Мастерство устной речи. М., 1984.
Козлянинова О.Н. Произношение и дикция. М., 1977.
Кондаленко Л.К., Симонова С.М. Этикетная культура. Мн., 1996.
Костомаров В.Г. Культура речи и стиль. М., 1960.
Кохтев Н.Н., Розенталь Д.Э. Речевое мастерство лектора. М., 1987.
Краткий справочник по этикету. К., 1992.
Кричевский Р.Л. Если вы руководитель... Элементы психологии менеджмента в повседневной работе. М., 1993.
Кругляница Т.Ф. Этика и этикет. М., 1995.
Ксенчук Е.В., Киянова М.К. Технология успеха. М., 1993.
Кузин Ф.А. Делайте бизнес красиво: Этическое и социально-психологические основы бизнеса: Практич. пособие. М., 1995.
Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практич. пособие для бизнесменов. М., 2000.
Кузнецов И.Н. Этикет. Мн., 2003.
Курбатов В.И. Стратегия делового успеха. Ростов-на-Дону, 1995.

Культура парламентской речи. М., 1994.

Л

Ладанов И.Д. Мастерство делового взаимодействия. М., 1989.

Ладанов И.Д. Практический менеджмент. М., 1992.

Лебедева М.М. Вам предстоят переговоры. М., 1993.

Лексикон хороших манер. Таллинн, 1991.

Леммерман Х. Учебник риторики. М., 1997.

Льюис Ричард Д. Деловые культуры в международном бизнесе.

От столкновения к взаимопониманию: Пер. с англ. М., 2001.

Лоцинский В.М. Этикет и сервировка стола. М., 2001.

Львов М.Р. Основы теории речи. М., 2000.

М

Маастенбрук В. Переговоры. Калуга, 1993.

Макаров С.Ф. Менеджер за работой. М., 1989.

Маккей Х. Как уцелеть среди акул. М., 1992.

Максимовский М.В. Этикет делового человека. М., 1994.

Матвеев В.М., Панов А.Н. В мире вежливости. М., 1983.

Минеева С.А. Полемика — диспут — дискуссия. М., 1990.

Мищич П. Как проводить деловые беседы. М., 1983.

Молочков Ф.Ф. Дипломатический протокол. М., 1988.

Н

Нейман Г., Шарфе А. Искусство обслуживания. М., 1983.

Немировская Л.З. Этико-деловые отношения. М., 1991.

Никольская С.Т. Техника публичной речи. М., 1980.

Ниренберг Дж. Маэстро переговоров. Мн., 1996.

Ниренбург Д., Калеров Г. Читать человека — как книгу. М., 1990.

Ночевник М.Н. Человеческое общение. М., 1988.

О

Орлова Л.В. Азбука моды. М., 1988.

П

Павлова Л.Г. Спор, дискуссия, полемика. М., 1991.

Панфилова А.П. Деловые беседы.

Петровская Л.А. Компетентность в общении. М., 1989.

Пешков И.В. Введение в риторику поступка. М., 1998.

Пиз А. Язык телодвижений: как читать мысли других людей по их жестам. Н. Новгород, 1992.

- Плотников А.В.* Деловая переписка. Киев, 1992.
- Поварнин С.И.* Спор. О теории и практике спора. СПб., 1996.
- Подобед А.С.* Практическая риторика. Мн., 2001.
- Поздравления и пожелания: Сборник. М., 2000.
- Порубов Н.И.* Этика в ораторском творчестве. Мн., 1974.
- Пост Э.* Американский этикет. Киев, 1991.
- Почепцов Г.Г.* Имиджмейкер. Паблик рилейшинз для политиков и бизнесменов. Киев, 1995.
- Правила хорошего тона: 240 кратких рекомендаций. Киев, 1993.
- Правила хорошего тона. Тула, 1997.
- Правила этикета: краткий справочник. М., 1992.
- Праздники в вашем доме. Ростов-на-Дону, 2000.
- Проведение деловых бесед и переговоров. Воронеж, 1991.

Р

- Ребник С.Б.* Деловое общение: Психологические аспекты. М., 1990.
- Розенталь Д.Э.* Культура речи. М., 1964.
- Романов М.В.* Справочник по этикету для бизнесменов, туристов и отправляющихся в гости за рубеж. Киев, 1994.
- Романова Н.П.* Деловой этикет на Востоке. Настольная книга бизнесмена. М., 2005.
- Ростовский В.С., Мазур Г.Н., Прокопенко И.П.*
Секреты праздничного стола. Киев, 1994.
- Рубинский Ю.И.* Французы у себя дома. М., 1989.
- Русецкий В.Ф.* Основы техники речи. Мозырь, 1992.
- Рыданова И.И.* Уроки этикета. Мн., 1988.

С

- Савкова З.В.* Техника звучащего слова. М., 1988.
- Самыгин С.И., Столяренко Л.Д.* Психология управления. Р/нД., 1997.
- Сафронов В.И.* Культура общения: Конспект лекций. М., 1992.
- Секреты умелого руководителя. М., 1991.
- Секреты хороших манер и поведения. Харьков, 1995.
- Смелкова З.С.* Азбука общения. Самара, 1994.
- Смирнов Г.Н.* Этикет делового общения. Мн., 2000.
- Соловьев Э.Я.* Этикет делового человека: Организация встреч, приемов, презентаций: для бизнесменов и всех, кто вступает

в контакты с иностранными фирмами, предпринимателями, дипломатии. Мн., 1994.

Сопер П. Основы искусства речи / Пер. с англ. М., 2000.

Стил Л. Дресс-этикет, или одевайтесь правильно. М., 2001.

Сухарев В.А. Как достичь успеха деловому человеку. Мн., 1997.

Т

Теппер Р. Как овладеть искусством делового письма. М., 1984.

Тесты для всех. Киев, 1994.

У

Успенский Л.В. Культура речи. М., 1976.

Уффельманн Инге. Хорошие манеры — в любой ситуации.

Мн., 1995.

Ушакова Т.Н. и др. Речь человека в общении. М., 1989.

Ф

Фишер Р., Юри У. Путь к согласию, или Переговоры без поражения. М., 1992.

Форминовская Н.И. Речевой этикет и культура общения. М., 1989.

Х

Ханников А.В. Деловой этикет и ведение переговоров: Правила хорошего тона с комментариями психолога. М., 2005.

Хзарджян С. Этика бизнеса. М., 1992.

Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. М., 1996.

Ч

Чернышева М.А. Этика деловых отношений. М., 1988.

Чисхольм П. Уверенность в себе: путь к деловому успеху. М., 1994.

Чиченный А.И., Стоян Т.А. Этикет на все случаи жизни. М., 1996.

Ш

Швальбе Б., Швальбе Х. Личность, карьера, успех (Психология бизнеса). М., 1993.

Шеломенцев В.Н. Этикет и культура общения: Учеб. пособие. К., 1995.

Шепель В.М. Настольная книга бизнесмена и менеджера. М., 1992.

Шепель В.М. Секреты личного обаяния. М., 1994.

Шепель В.М. Управленческая этика. М., 1992.

Шилова К.А. Телефонные разговоры делового человека. М., 1992.

Школа этикета: Поучения на всякий случай. Екатеринбург, 1996.
Шмидт Р. Искусство общения. М., 1992.

Э

Эймен Д. Не наступайте на грабли. М., 1998.
Энциклопедия этикета / Сост. О.И. Максименко. М., 2001.
Эрнест О. Слово предоставлено вам: Практические советы по ведению деловых бесед и переговоров / Пер. с нем. М., 1988.
Этикет / Авт.-сост. И.Н. Кузнецов. Мн., 2002.
Этикет / Авт.-сост. О.Н. Улиценко. Харьков, 1998.
Этикет: умение жить и вести себя дома, в семье и в обществе. М., 1996.
Этикет на все случаи жизни. М., 1999.
Этикет. Путешествия, бизнес, праздники, быт: Сб. М., 2001.
Этикет и сервировка стола. Мн., 2002.

Ю

Юрьев Ю.М. Разговор о важном: Этикет на каждый день. М., 1979.

Я

Ягер Дж. Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса. М., 1994.

05-85379

Кузнецов Игорь Николаевич

**ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ
от «А» до «Я»**

Санитарно-эпидемиологическое заключение
№ 77.ФЦ.15.953.П.000115.06.03 от 16.06.2003 года

Подписано в печать 08.11.2005 г.
Бумага офсетная. Формат 70×90/16.
Гарнитура «Миньон Про». Печать офсетная.
Печ. л. 21,5. Тираж 3000 экз.
Зак. № 2000

ООО ИИЦ «Альфа-Пресс»

117574, Москва, Вильнюсская, 6
Тел.: (095) 777-40-60, 105-11-77
e-mail: best@bestbook.ru

Электронный вывод и печать
в ППП «Типография «Наука»
121099, Москва, Шубинский пер., 6