

МИНИСТЕРСТВО ВЫСШЕГО И СРЕДНЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН

БУХАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

по предмету :

«ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В ГОСТИНИЦЕ»



**РАЗРАБОТАЛА : преподаватель кафедры «Туризм» ФАЙЗИЕВА С. К.
Бухарского Государственного Университете**

г.Бухара-2019 год

Рассмотрено на заседании кафедры “Туризм” от “___” _____ 2019 год № ___ и

Рассмотрено на заседании Педагогического Совета факультета “Туризм” от ”___” _____ 2019 года
№ _____

Рецензент ;

доц. Н.Ш.Кулиев кафедры “Пищевая технология и промышленная экология “ Бухарского
института инженерной технологии-

Доц.кафедры “Туризм “ Бухарского Государственного Университете Х.Р.Хамраев

Аннотация

На методическое пособие «Деловой этике в гостинице» предназначен для студентов Бухарского Государственного Университета по направлению «Туризм» по специальности «Управление и организация гостиничного хозяйства» . Методическое пособие дает возможность укрепить и расширить знания студентов полученных на теоретических и практических знаний по данному предмету.

Методическое пособие разработана на основе рабочей программы курса и охватывает необходимые темы для обучения по программе по направлению «Туризм».

В методическом пособие «Деловой этикет в гостинице» более глубоко разъяснены правила этикета при общении с деловыми партнерами , компаньонами, организация приемов и банкетов. Правила подготовки писем, визитных карточек. Международные встречи , межличностные отношения с зарубежными партнерами. Культура поведения и взаимоотношения в коллективе , имидж делового человека.

Данная разработка необходима для использования студентам и преподавателями по направлению «Туризм»

СОДЕРЖАНИЕ:

ВВЕДЕНИЕ.....	5
ГЛАВА 1.ЗНАЧЕНИЕ И ЦЕЛЬ ПРЕДМЕТА”ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В ГОСТИНИЦЕ	
1.1. История происхождения этики.....	6
1.2. Мораль в системе регуляторов в поведении.....	9
ГЛАВА 2. ОСНОВНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА В ГОСТИНИЧНОЙ РАБОТЕ	
2.1.Правила делового этикета.....	11
2.2.Правила делового общения.....	14
2.3.Профессионально-нравственные требования к специалистам сервисной деятельности.....	15
ГЛАВА 3 .ВНЕШНИЙ ВИД ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА И ТРЕБОВАНИЯ К НЕМУ	
3.1.Внешний вид делового мужчины.....	18
3.2.” Язык запахов “.....	21
3.3.Общие советы.....	22
ГЛАВА 4. МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ	
4.1. Характеристика деловому этикету.....	27
4.2.Межнациональные различия в мимике и жестах.....	21
ГЛАВА 5.СПЕЦИФИКА ВЕДЕНИЯ ДЕЛОВЫХ ВСТРЕЧ, ПЕРЕГОВОРОВ	
5.1.Подготовка программы пребывания иностранной делегации.....	23
5.2 Порядок встречи делегации.....	25
ГЛАВА 6 .ЭТИКЕ ДРУЖЕСКИХ ОТНОШЕНИЙ МЕЖДУ РУКОВОДИТЕЛЕМ И ПОДЧИНЕННЫМИ В ГОСТИНИЦЕ	
6.1.Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного.....	45
6.2.Личные контакты руководителя и подчиненных.....	50
6.3.Служебный этикет в отношениях руководителя и подчиненного.....	51
ГЛАВА 7.ПРАВИЛА РАЗГОВОРНОЙ РЕЧИ РАБОТНИКОВ ГОСТИНИЦЫ	
7.1.Разговорная речь . Общие понятия и отличительные признаки	47
7.2. Правила и нормы речевого этикета в начале общения: обращение, приветствие	48
ГЛАВА 8.ПРАВИЛА И КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ С КОМПАНЬОНАМИ	

8.1.Этикетные модели общения в сервисной деятельности.....	56
ГЛАВА 9.НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	
9.1.Правила подготовки встреч с иностранными партнерами.....	67
9.2..Правила переговоров с представителями иностранных государств.....	69
ГЛАВА 10.ПРАВИЛА ЭТИКЕТА С КЛИНТАМИ ГОСТИНИЦЫ.....	77
ГЛАВА11. ЭТИКА ТЕЛЕФОННОЙ РЕЧИ ПО ТЕЛЕФОНУ	
11.1.Этикет в телефонной беседе	81
11.2.Этикетные модели общения.....	84
ГЛАВА 12.ВИЗИТНЫЕ КАРТОЧКИ, ПОДАРКИ И ПРАВИЛА ПРАВОПИСАНИЯ.....	85
ГЛАВА13.ОРГАНИЗАЦИЯ ОТКРЫТЫХ ПРИЕМОВ И БАНКЕТОВ.....	90
13.1. Виды приемов.....	92
13.2 Правила рассадки на деловом приеме.....	104
ГЛАВА14.ПУТИ УСТРАНЕНИЯ ПРИЧИН ПРИ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ С КЛИНТАМИ	
14.1. Модель процесса конфликта.....	111
Заключение.....	117
Список используемой литературы.....	118

Введение

Методическая разработка к занятиям по курсу «Деловой этикет в гостинице» предназначен для студентов бакалавров специальности «Управление и организация гостиничного хозяйства»

Дисциплина «Деловой этикет в гостинице» является важной составной частью учебного процесса при подготовке специалистов в сфере «Гостиничного хозяйства», «Сервиса». В целом курс призван помочь студентам освоить этические требования к профессиональному поведению, овладеть деловой этикой и этикетом. Учебные занятия позволяют студентам глубже усвоить изучаемый материал, что в дальнейшем позволит им успешнее осуществлять свою профессиональную деятельность.

Этикет — это не скучные церемонии и ритуалы, это общение. Мы ежедневно встречаемся с большим количеством людей — за утренним кофе и в офисе, в ресторане и в самолете, во время конференций, семинаров и разных мероприятий, на лестнице и в лифте. Знание хороших манер поможет вам сделать профессиональные и личные отношения более гармоничными и содержательными, эффективно налаживать деловые связи, завязывать полезные контакты, устанавливать долгосрочные отношения и получать настоящее удовольствие от общения с самыми разными людьми. Эта книга — практическое руководство по этикету. Понимая язык делового общения, распознавая адресованные вам невербальные сигналы и имея знания, как ответить на них, вы легко подниметесь к вершинам карьеры. В книге дается характеристика имиджу делового человека, «языку запахов», этике взаимоотношений руководителя и подчиненного. Личные контакты руководителя и подчиненных. Служебный этикет в отношениях руководителя и подчиненного.

Разговорная речь. Общие понятия и отличительные признаки. Культура речи делового человека. Правила и нормы речевого этикета в начале общения: обращение, приветствие. Этикетные модели общения в сервисной деятельности. Правила подготовки встреч с иностранными партнерами.

Для того чтобы успешно проводить переговоры, уметь нужно многое: четко формулировать свои мысли, находить убедительные аргументы, задавать "правильные" вопросы, "работать" с возражениями, противостоять манипулированию со стороны партнера.

На фоне развития хозяйственной деятельности новый импульс к развитию получила деловая этика, она предъявляет разнообразные требования к личности руководителя. Данный вид деятельности предполагает постоянный контакт с общественностью, что, в свою очередь, ведет к более высоким требованиям к профессиональным качествам руководителя. Виды приемов. Банкеты.

Особенность делового общения заключается в том, что руководитель в деловом общении всегда выступает как личность, значимая для субъекта; основная задача такого делового общения — продуктивное сотрудничество, защита своих интересов. Немаловажным фактором здесь является умение руководителя проводить прием посетителей, вести переговоры, беседы.

В настоящее время студенты бакалавра должны обладать знаниями деловых приемов, культуры общения, подготовки деловых писем, подготовки приемов и банкетов, так как Узбекистан является туристической страной.

Глава 1. Значение предмета «Деловой этикет в гостинице»

1.1. История происхождения этики.

Этика - философская наука, объектом изучения которой являются мораль (нравственность) как специфический регулятор человеческого поведения и общественных отношений. Термин «этика» происходит от древнегреческого «этос», означающего «нрав», «привычка», «обычай». Позже возникло понятие «этический», подразумевающее группу добродетелей (мужество, щедрость и т.п.). Науку, призванную изучать эти добродетели, древнегреческий философ Аристотель (384-322 г.г. до н.э.) назвал этикой. Он был первым, кто создал развернутую концепцию моральных отношений в обществе, систематизировал и осмыслил накопившиеся этические суждения. С появлением его книг «Никомахова этика», «Большая этика» исследователи связывают рождение этики как науки. В древнем Риме возник аналог понятия «этическое» - «моральное» (*mores* - относящееся к нраву, характеру). В культуре «мораль» стала синонимом «нравственности» (корень - «нрав»). Мы также будем употреблять понятия «мораль» и «нравственность» как синонимы.

Таким образом, под моралью (нравственностью) обычно понимают объективно сложившиеся, реальные регуляторы поведения (нравы, обычаи, ценности, нормы, санкции, образцы долженствования ...), а этика - это наука, изучающая эти явления.

Необходимо заметить, что прежняя синонимичность понятий «этика» и «мораль» сохраняется в обыденном сознании и разговорном языке. Кроме того, синонимичность осталась и при формулировке названий прикладных разделов этики, например, «медицинская этика», «педагогическая этика», «этика бизнеса», «этика делового общения» и т.д. А начался процесс формирования этики в середине I тыс. до н.э. в Древней Индии, Древнем Китае и Древней Греции. Этические представления формировались в рамках религиозных воззрений.

На поведение, нравы, этикет религия оказывала огромное влияние. *Древневосточный комплекс* этических воззрений, сохраняющий свои основные положения и по сей день, отличается космологизмом, ориентацией на гармонию человека и мира, поэтичностью, поисками путей нравственного совершенствования.

Основополагающее этическое воззрение представлено в древнеиндийских памятниках «*Веды*» и «*Упанишад*». Брахман - это мировая душа, Атман - самосознание, человек должен стремиться к самосовершенствованию, самопознанию, освобождению от страстей - тогда Атман приблизится к Брахману.

В послеведический период моральные представления сконцентрированы прежде всего в *буддизме*. В основе этики буддизма - теория о двух родах бытия: сансаре как бытию проявленном, круге, колесе страданий, и нирване, бытии истинном, где нет страданий, поскольку нет индивидуальности. Цель личности - преодолеть себя, свои страсти и привязанности, разомкнуть круг сансары и выйти в нирвану, слившись с абсолютным, познать счастье, просветление и внутреннюю свободу. Один из главных догматов буддизма - догмат о страдании. Он сформулирован в «четырёх великих истинах», открывшихся Гаутаме вскоре после его Просветления. Первая истина: жизнь есть страдание. Рождение - страдание, болезнь - страдание, любовь - страдание, смерть - страдание... Страданием является все, что связано с существованием человека. Вторая истина называет причины страданий: это человеческая жажда удовольствий, желание счастья и само желание жить. Третья истина предлагает путь избавления от страданий: подавить в себе стремление к удовольствиям, радости, власти, любви, жажду жизни, тщеславие, гордыню. Четвертая истина буддизма указывает путь избавления от страданий. Он состоит из 8 ступеней («восьмеричный путь»):

1. Правильный путь (понимание четырех истин).
2. Правильная решимость (воля преобразовать свою жизнь).
3. Правильная речь (воздержание от лжи).
4. Правильное действие (непричинение зла живому).
5. Правильный образ жизни (жить честным трудом).
6. Правильное усилие (борьба с соблазнами, «непривязанность»).

7. Правильное направление мысли (понимание преходящего характера всего в этом мире и отрешенность от него). Цель - достижение состояния полной невозмутимости и безразличия («нирваны»).

8. Правильная память (позволяющая вечно помнить об истинных ценностях, направляющих человеческое поведение).

В *древнекитайской* философии этические идеи представлены наиболее полно в учениях Конфуция и Лаоцзы.

Основатель даосизма Лао-цзы говорил о «Дао» - пути как всеобщем законе природы, побуждающем человека к уходу от суеты, страстей, достижению простоты, смирения, чистоты помыслов. Следовать Дао - значит согласовывать поведение с дао человека и дао Вселенной. При соблюдении этого принципа возможно бездействие («увей» - недеяние), приводящее, однако, к полной свободе, счастью, успеху, процветанию. Всякое же действие, противоречащее дао, есть пустая трата сил, приносящая неудачу, гибель. При этом Вселенную и человека нельзя привести в порядок каким-то особенным, исключительным образом. Нужно лишь дать свободу природным качествам. Дао затемняется человеческой односторонностью, само же оно не имеет никаких разграничений: стебель и столб, урод и красавица, великодушные и благородство - все объединяется в единое дао. Все вещи равны между собой. И мудрец, свободный от пристрастия и предвзятости, одинаково смотрит на знатного и на раба, соединяется с вечностью и со Вселенной и не печалится ни о жизни, ни о смерти, понимая их естественность и неизбежность.

Конфуций учил о пяти добродетелях: гуманности (милосердии), долге-справедливости, послушании, почтительности, мудрости. Главное правило, которому необходимо следовать всю жизнь, - правило «жень»: «Чего не желаешь себе, того не делай и другим». Почитание родителей и братская любовь - основа жень. Благородный муж, по Конфуцию, думает о долге, мелкий человек - о выгоде.

В *иудаизме* правильное поведение предполагает знание вечных истин, подлинным источником которых служит библейское откровение. Согласно иудаизму, душа и тело едины. Однако нравственные устремления нередко приходят в столкновение с реальной жизнью. Иудаизм стремится к сопряжению идеала с повседневной реальностью. Жизнь иудея регламентируют 365 запретов и 248 повелений Талмуда.

В основе *христианских* этических воззрений лежат в первую очередь 10 заповедей («Моисеевы законы» или декалог):

- «Не делай себе кумира и никакого изображения того, что на небе вверху, и что на земле внизу, и что в водах ниже земли.
- Не произноси имени Господа, Бога твоего, напрасно; ибо не оставит Господь без наказания того, кто употребляет имя Его напрасно.
- Шесть дней работай и делай всякие дела твои.
- А день седьмой - субботу - Господу, Богу твоему, не делай в оный день никакого дела ни ты, ни сын твой, ни дочь твоя, ни раб твой, ни раба твоя, ни вол твой, ни осел твой, ни всякий скот твой, ни пришелец твой, который у тебя, чтобы отдохнул раб твой и раба твоя, как и ты.
- Почитай отца твоего и мать твою, как повелел тебе Господь, Бог твой, чтобы продлились дни твои и чтобы хорошо тебе было на той земле, которую Господь, Бог твой, дает тебе.
- Не убивай.
- Не прелюбодействуй.
- Не кради.
- Не произноси ложного свидетельства на ближнего твоего.
- Не желай жены ближнего твоего, и не желай дома ближнего твоего, ни поле его, ни раба его, ни рабы его, ни вола его, ни осла его, ни всего, что есть у ближнего твоего. (Цитата из кн. «Второзаконие», гл.5.)».

Различные направления христианства (православие, католицизм, протестантство, лютеранство) имеют свои особенности, в том числе и в этической доктрине.

Мораль *мусульманства* основывается на шариате - своде канонических законов ислама, охватывающих все стороны творения («шариат» - надлежащий путь). Он начал формироваться в VIII в. на основе Корана и Сунны, а также адатов (традиционных обычаев, сложившихся еще в период патриархально-родовых отношений). Покорность в исламе носит всеобъемлющий характер, человек должен покоряться Богу, правителям, установившемуся порядку вещей. Женщины, кроме всего

прочего, еще должны покоряться мужчинам. Шариатом установлены основные обязанности мусульманина, пищевые запреты, обряд захоронения, семейно-брачные отношения.

Основателями этического учения в *западной философии* можно считать Сократа и Аристотеля. *Сократ* говорил о роли разума в осмыслении человеком действительности и в формировании смысла жизни. Подчеркивал необходимость активного осмысления мира и приоритетную роль нравственности. Сократ также говорил об индивидуальном поиске человеком духовных ценностей и моральных установок. *Аристотель* делит добродетели на этические (мудрость, мужество, умеренность, справедливость) и дианоэтические. Первые представляют собой «золотую середину» между двумя пороками, например, мужество - это уже не трусость, но еще не безрассудство. Дианоэтические добродетели - это нахождение истины ради нее самой. Исследуя природу морали, Аристотель показывает ее социальный смысл через связь с политикой, учением о государстве, в котором реализуется высшая добродетель - справедливость, цель государства - воспитание добродетельного гражданина.

Этические воззрения *средневековья* предопределены идеей Бога как морального Абсолюта, источника высшей духовности и нравственности.

Началом *новоевропейской этики* можно считать учение *И. Канта*. Он исходит из идеи об автономии, «чистоте» морали, незаинтересованности нравственного суждения, независимости его от пользы и выгоды. Основной нравственный императив, выдвинутый Кантом, звучит так: «.. поступай согласно той максиме, руководствуясь которой, ты в то же время можешь пожелать, чтобы она стала общественным достоянием». Моральность зиждется на долженствовании, свободе и добровольности поступка, альтруизме. Кант исследует антиномии должного и сущего, идеала и действительности.

Г. Гегель анализирует социальную роль морали с позиций философии духа. Человек имеет две природы - моральную (индивидуальную) и нравственную (общественную). К сфере объективного духа, помимо морали и нравственности, Гегель относит также абстрактное право.

Марксистская этика считала источником нравственности, определяющим ее основание, социально-историческое бытие.

В современной философии имеется попытка создания так называемой «*новой этики*». В метаэтике *Дж. Мура* показана «натуралистическая ошибка» прежней этики, утверждающей зависимость этики от внешних начал. Для решения нравственных проблем он предлагает анализировать язык морали.

Утилитаризм (К. Поппер) в западной этике традиционно основан на принципе полезности, успеха в жизни, возможности удовлетворения желаний, социальной благотворительности.

Этический *прагматизм (Дж. Дьюи)* предполагает достижение цели любыми средствами. В «*технологии поведения*» (*Скиннер*) развита теория манипулирования средой и человеком, основанная, скорее, на инстинкте самосохранения, чем на нравственности.

В *эволюционной этике* исследуется природа морали как альтруистическая (*М. Рьюз*) и основанная на любви (*К.С. Льюис*).

Экзистенциалистская этика (Ж-П. Сартр, А. Камю) обнажает «проклятые вопросы» бытия.

Этика *психоанализа* выводит нравственный мир человека либо из инстинктов - полового и самосохранения (*З. Фрейд*), либо из первичной любви к жизни и вторичной любви к смерти (*Э. Фромм*).

Этика ненасилия базируется на ценностях толерантности, справедливости, любви.

Экологическая этика включает в систему нравственных ценностей мир природы и все виды жизни.

Биоэтика представляет собой синтезированное знание о нравственных проблемах телесного, психического и духовного бытия, о жизни и смерти с точки зрения медицины, биологии, экологии и других наук.

Аксиологический-(от др.-греч. ἀξία «ценность» + λόγος «слово, учение») — теория ценностей, раздел философии.Аксиология изучает вопросы, связанные с природой ценностей, их местом в реальности и структурой ценностного мира, то есть о связи различных ценностей между собой, с социальными и культурными факторами и структурой личности.

Гедонизм (др.-греч. ἡδονή «наслаждение, удовольствие») — аксиологическое учение, согласно которому удовольствие является высшим благом и смыслом жизни, единственной терминальной ценностью (тогда как все остальные ценности являются инструментальными, то есть средствами достижения удовольствия)

Этика «благоговения перед жизнью» Альберта Швейцера связана с культурными, гуманистическими, но не цивилизационными ценностями, со смирением, миро- и жизнеутверждением.

Логика исторического развития основных этических идей показывает последовательные и обоснованные попытки исследования сущности морали как духовного феномена предельной степени сложности.

Возникшая в лоне философии, этика остается одним из направлений философского знания. Она способна дать обществу то, к чему интуитивно стремился еще Сократ (469-399 гг. до н.э.): во-первых, знания о сущности морали, ее природе, структуре, функционировании, а во-вторых, специально разрабатываемые нормативы - идеалы, принципы, нормы. В соответствии с этим различаются **теоретическая** и **нормативная** этика.

Если посмотреть на категориальный аппарат современной этики, то обнаружится, что моральные отношения отражены в нем с трех функционально различных сторон. Поэтому мы представим его в виде трех групп категорий.

- **Категории первой группы - долг, ответственность, совесть, достоинство, честь** - отражают совокупность побуждений, входящих в моральную установку.

Моральная установка - это *система внутренних побуждений к исполнению нравственного закона, готовность действовать в соответствии с ним*. Эти внутренние побуждения «срабатывают» всякий раз, когда человек попадает в ситуацию принятия решения, т.е. оказывается перед выбором отношения, поступка, линии поведения. Они предписывают тот или иной вариант поведения, направляют нашу волю. Но если они не «срабатывают», если мы не слышим их «голоса», то есть все основания для тревоги: аморальность - путь к девиантному (отклоняющемуся от нормы), асоциальному поведению.

- **Категории второй группы - благо, добро, зло, смысл жизни, счастье** - отражают те критерии морального поведения, те ценностные ориентиры, которые общество выработало и продолжает содержательно обогащать на протяжении всей своей истории. Отсюда историческая изменчивость содержания этих категорий и зависимость его от национальных, религиозных и других сторон общественной жизни.

В третью группу входят категории **идеал, добродетель, порок**, которые отражают представления *о диапазоне морального развития личности* и тем самым образуют *шкалу оценок этого развития* на основании проявлений в поведении человека тех или иных нравственных качеств. Представления такого рода, будучи результатом нравственного опыта человечества, хранятся в общественном сознании и обогащаются вместе с опытом, являясь для каждого нового поколения предметом освоения в процессе нравственного становления.

Среди ученых этиков не прекращаются споры о том, какую из категорий считать основной, или базовой, для логического выведения из нее всех остальных. Между тем дело не в иерархии. Для получения системного знания о морали принципиальное значение имеет не «ранг» той или иной категории, а четкое различение функциональной определенности тех элементов моральных отношений, которые такими категориями обозначаются.

1.2. Мораль в системе регуляторов поведения

Развитие этической мысли показало, что мораль - сложный феномен, возникший вместе с человеческим обществом, при этом ее главная особенность заключается в том, что она руководит поведением человека *через него самого*. Мораль имеет ценностную природу и представляет собой особый регулятивный механизм, основанный на **доброй воле** индивидов, их стремлении к согласованию своих действий с интересами общности. По мнению Сократа, мораль является ценностным фундаментом, на котором вырабатываются основы культуры, различные формы общественного сознания, сохраняющие с ней более или менее прочную связь. В силу этого моральные отношения не столько существуют в обществе в «чистом виде», сколько проявляются в виде одного из аспектов любого типа общественных отношений (экономических, политических, профессиональных, семейных и т.п.).

Будучи одной из сторон любого типа социальных отношений, моральные отношения определяют основу **жизненной позиции** личности, т.е. *систему взглядов и убеждений, выступающих в качестве ориентиров при реализации моральной установки в каждом конкретном случае выбора действий*. «Конечной инстанцией», определяющей меру нравственного поведения индивида, является он сам. Разумеется, существуют нравственные ориентиры - хранимые в общественном сознании моральные ценности и образцы морального должностования. Существуют моральные санкции - положительные и отрицательные, в виде общественного мнения и демонстрационного (знаково-символического) поведения окружающих, представляющие собой реакции на конкретные поступки. Но все это - эталоны для «измерения» уровня моральности членов общества. При этом предпочтение тех или иных ценностей, выбор поступка из возможных вариантов всегда остается за индивидом. В обществе не возникло никаких государственных служб, способных воспрепятствовать свободному выбору индивида (как, к примеру, это имело место при формировании института права).

Итак, хотя мораль не «прикреплена» ни к какому социальному учреждению и ее нельзя «потрогать руками», тем не менее она является реальным компонентом социальной жизни. Ее реальность ощущает каждый человек: она дает о себе знать то муками совести, то велением долга, то больно задетой честью, то унижением достоинства. При этом мы испытываем глубокие эмоциональные переживания и нелегкие размышления.

Мораль вызывается к жизни не для того, чтобы преодолеть противоречия между интересами индивида и общества, а для того, чтобы предотвратить формирование таких противоречий в случае, когда появляется возможность их возникновения. Моральные отношения строятся не на требованиях общества к индивиду (хотя всем известен императивный характер морали), а на доброй воле индивидов к согласованию интересов, продиктованной осознанием их совпадения. На этой основе изначально формируется механизм морального регулирования жизнедеятельности общества (нравственный закон). Периодически складываются условия, при которых противоречия заявляют - таки о себе и этот механизм оказывается недостаточно эффективным, тогда к жизни вызывается еще одна регулятивная структура - право. Но и тогда мораль не утрачивает своего назначения, в частности, опосредуя эффективность права.

Мораль, следовательно, предполагает поведение, не разрушительное для общности. Отсюда - изначальная **гуманистичность** морали как регулятора жизнедеятельности общества. А вот императивность (повелительность) моральных предписаний зависит от многих субъективных моментов (условий формирования личности, его способности к осознанию явлений реальной действительности...). Различие этих субъективных моментов и служит предпосылкой разного уровня моральности разных людей.

В литературе описаны следующие уровни морального сознания (И.С. Кон, В.А. Блюмкин):

- **доморальный** (уровень внушения и подражания) - поведение человека регулируется исключительно страхом возможного наказания или ожиданием поощрения;
- **конвенциональный** (уровень ориентации на внешние моральные регуляторы) - личность ориентируется на существующие в окружающем общении нормы, поведение регулируется одобрением или осуждением группы, окружения;
- **автономный** (уровень моральной саморегуляции) - поведение человека основано на устойчивой внутренней системе моральных принципов, чувстве совести и стыда.

Причины разного уровня моральности индивидов могут быть разными, но результат один: чем ниже уровень моральности человека, тем чаще его поведение подпадает под юрисдикцию права. А реальный уровень моральности общества есть производное от моральности его граждан. Между ними существует жесткая связь, взаимозависимость: чем ниже уровень моральности общества, тем больше правонарушений, выше преступность. И наоборот, когда в стране растет число правонарушений, увеличивается преступность, тогда налицо падение нравов.

Нравственное становление личности в развитом обществе предполагает не только освоение ею накопленного обществом нравственного опыта, определения своих предпочтений в области критериев и моделей поведения, но и стимулирование нравственного самосовершенствования личности посредством создания общественными структурами необходимых условий. История свидетельствует, что непонимание сущности этих процессов и недооценка их важности не только приводят к негативным явлениям в нравственном развитии общества, но и отрицательно сказываются на состоянии социума в целом.

Современная ситуация в нашей стране демонстрирует огромный разброс ценностей в массовом сознании. Известно, что увеличение разрыва между материальными и духовными, индивидуальными и общественными ценностями угрожает любому обществу разрушением его

единства и целостности, стабильности и динамики. Способом ориентации в мире ценностей выступает общественная мораль, которая напрямую зависит от того, какие ценности, нравственные нормы, образцы поведения выдвигаются обществом в тот или иной момент как доминирующие.

Что из этого набора имеет наше общество сегодня? На основе критического отношения к коммунистической морали, утраты доверия к официальной морали вообще сформировались такие нормы и оценки, которые можно назвать «нигилистической моралью». Кроме того, наше общество демонстрирует неспособность создать такие образцы морального должностования, которые не дезориентировали бы человека в современной жизни, но адекватно отвечали бы потребностям гуманизации отношений между людьми. Вместо этого мы имеем насаждение идеалов потребительства и неогедонизма (максимализации наслаждения). Различные «образцы» массовой культуры демонстрируют, что человек становится предметом функционального использования: его ценность измеряется главным образом размером услуг, которые он может оказать, а использование другого человека как средства достижения собственных целей становится обычным, рядовым явлением.

Вступающий в такой ценностный мир молодой человек оказывается в центре тяжелейшего кризиса нравственных идеалов и норм. Об этом свидетельствует рост жестокости и безразличия к чужим страданиям, утрата отзывчивости, эпидемическое распространение преступности и насилия. Об этом свидетельствует и ощущение страха, одиночества, подозрительности и ненадежности связей с другими людьми, падение престижа труда, уважения к культурным творениям, падение родительского авторитета и многое другое.

Каковы перспективы в нравственных исканиях? До недавних пор в нашем обществе доминировало стремление вытеснить нравственные искания личности жестко направленным формированием системы нравственных ценностей со стороны властного аппарата. Прежние процессы воспитания трактовались как «внедрение» нравственных требований (норм, принципов, идеалов) в сознание молодых людей.

Новые подходы в этой сфере предполагают перенос акцента с «внедрения» общественных образцов и идеалов на сам **процесс** нравственного поиска, самоопределения, самосовершенствования. В этом случае центральной становится **проблема самоопределения личности** в выборе системы ценностных ориентиров. Это означает, что человек не должен автоматически приспосабливаться к образцам, доминирующим в обществе, он способен размышлять над своим временем и его главными ценностями, оценивать их и выбирать свои жизненные ориентиры, помня о личной ответственности за свой выбор.

Особая роль в стимулировании нравственного самоопределения отводится различным общественным структурам: прежде всего системе образования, средствам массовой информации, искусству, их возможностям в организации обсуждения актуальных этических проблем, исторических и художественных нравственных коллизий. Перед ними стоит задача актуализировать проблемы сознательного целеполагания, этического и аксиологического выбора, сделав их предметом специального обсуждения в процессе различных форм общения.

Вопросы для самоконтроля:

1. Профессиональная этика происхождение?
2. Дать характеристику морали ?
3. Понятие будизма что представляет?
4. Категории этики?
5. Мораль мусульманства что представляет ?
6. Доморальный определение?
7. Конвенциональный определение?
8. Автономный определение?

Список используемой литературы:

1. Закон «О туризме» Республики Узбекистан 1999 год
2. Изменения внесенные в законе «О туризме »2017 год
3. В.Н.Скворцова «Профессиональная этика и этикет» Учеб. пособие / Том. политехн. ун-т. - Томск, 2002. - 107
4. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. - Мн.: Амалфея, 2008. - 384 с.

5.Шепель В.М. Имиджология: секреты личного обаяния. - М.: Культура и спорт, 1994. - 319 с.

6.Энциклопедия хороших манер / Составитель В.Пивовар - СПб.: ТОО «Диамант», ООО «Золотой век», 1996. -

Глава 2 Основные особенности делового этикета в гостиничной работе

2.1.Правила делового этикета

Между людьми постоянно происходит процесс коммуникации, в общественной и деловой среде. Знание правил и норм делового этикета помогает наладить необходимые связи, повысить уровень лояльности клиента или коллеги по отношению к себе. Одним из значимых элементов культуры делового общения является достойное поведение людей, их моральные ценности, проявления совести, нравственности. Успешность предприятия во многом зависит от микроклимата в коллективе. Если сотрудники грамотно и четко, а главное слаженно, выполняют свои обязанности, то компания развивается и растет.

- Этикет – это нормы (законы) о манерах, особенностях подобающего поведения людей в жизни общества.
- Деловой этикет – это система принципов и правил профессионального, служебного общения / поведения людей в деловой сфере.
- Соблюдение правил этикета необходимо всем уважающим себя людям, но особенно это полезно для тех, кто стремится построить карьеру (бизнес). В деловом взаимодействии большое значение имеют такие факторы, как репутация, информация и связи. Чем больше информации, тем грамотнее можно выстроить коммуникацию.



К основополагающим правилам делового этикета относятся:

1. Своевременное выполнение обязанностей, пунктуальность. В деловой среде не допускаются опоздания. Также не этично заставлять ожидать оппонента во время переговоров.
2. Не разглашение конфиденциальной информации, соблюдение корпоративной тайны.
3. Уважение и умение слушать. Доброжелательное и уважительное отношение, способность выслушать собеседника не перебивая, помогают наладить контакт и решить многие деловые вопросы.
4. Достоинство и внимание. Уверенность в себе и своих знаниях / силах не должна переходить в чрезмерную самоуверенность. Необходимо спокойно воспринимать критику или советы со стороны. Следует проявлять внимание по отношению к клиентам, коллегам по работе, руководству или подчиненным. При необходимости оказывать помощь и поддержку.
5. Правильный внешний вид.
6. Умение грамотно говорить и писать.

Немаловажным показателем деловой культуры является порядок в рабочей зоне. Он указывает на аккуратность и прилежность сотрудника, на умение организовать свое рабочее место и рабочий день.

В культуре делового общения следует обращать внимание на невербальные (бессловесные) проявления этикета. Не стоит отворачиваться от собеседника. При объяснении не нужно сильно жестикулировать или гримасничать.

По правилам делового этикета, в рабочее помещение первым входит человек, занимающий доминирующую должность, далее все остальные, соответственно лестнице деловой иерархии. Бизнес – порядок соответствует следующему делению:

1. Статус.
2. Возраст.
3. Гендерные различия.

Мужчина должен сопровождать женщину слева от нее. Это правило обусловлено тем, что в старину, джентльмен, находясь слева от дамы, занимал более опасное место при движении по дороге. повозки с лошадьми передвигались одновременно с прохожими, так как в те времена не было тротуаров.

В деловых отношениях между руководителем и подчиненным должна соблюдаться субординация. Указывать на ошибки сотрудника принято в личном порядке, не в присутствии коллектива.

Деловая переписка

Переписка делового характера – это система требований (нормативов), которых необходимо придерживаться, чтобы правильно и грамотно составить документ. Прежде всего, нужно определиться с типом и срочностью доставки письма. А также со степенью доступности документа для получателя, будет это одно письмо или несколько, с уточнениями / списками / предложениями. Письмо должно быть грамотно написано с точки зрения орфографии и стилистики.

Оформление документа должно соответствовать существующим шаблонам, в зависимости от типа письма (например, сопроводительное). При составлении документа необходимо руководствоваться нормативами по требованию к оформлению документов [ГОСТ Р 6.30-2003].

Деловое письмо должно включать название компании, которая выступает в роли отправителя; дату отправки и адрес получателя. Также надо обязательно указывать инициалы, должность получателя или отдел, в который направлено письмо. Основная часть письма состоит из вступления / обращения, темы и краткого описания целей документа, далее идет текст и заключение. В конце документа ставится подпись отправителя, и указываются приложения или копии при их наличии.

При оформлении документа рекомендуется применять бланк фирмы. Если письмо направляется посредством интернета, то в поле «тема» должны быть внесены данные:

- тип документа;
- тема;
- краткое содержание.

Это нужно, чтобы избежать ситуации, когда входящее сообщение попадает в папку «спам», и адресат может удалить письмо, не прочитав его.

Письмо должно быть простым и понятным, без избыточного количества профессиональных терминов. В деловой переписке не допускается применение жаргонных выражений и фраз, имеющих двойной смысл.

Если письмо имеет международную направленность, то оно должно быть составлено на языке получателя или на английском языке. Ответ на письмо необходимо предоставлять:

- по почте – не позднее десяти суток;
- при переговорах при помощи сети интернет – от 24 до 48 часов.

Деловая корреспонденция должна качественно подготавливаться и несколько раз перепроверяться перед отправкой. Не корректно составленное письмо с наличием орфографических ошибок может навредить репутации компании, так как деловой документ является визитной карточкой фирмы.

Деловая риторика

Риторика в деловом мире – это искусство красноречия, умение эффективно и убедительно донести мысль до слушателей. Здесь важна дикция, правильно поставленная речь, интонация. Значимым аспектом является умение преподнести не только информацию, но и себя. В деловой риторике применяют принципы речевого воздействия:

- доступность;
- ассоциативность;
- экспрессивность;
- интенсивность.

2.2. Правила делового общения

Значимым условием деловых коммуникаций является культура речи, которая проявляется в грамотности, правильно подобранной интонации, словарном запасе и манере разговора.

Необходимо следить за порядком в употреблении фраз, за правильной расстановкой ударения. Не использовать обороты, имеющие чрезмерный эмоциональный или превосходный окрас, избегать лишних фраз и слов. Не употреблять при общении слова-«паразиты», жаргонные выражения, грубые или не этичные фразы.

Необходимым условием общения в деловых кругах является уважение, доброжелательность и умение слышать собеседника. Для того чтобы показать серьезное отношение к словам оратора, можно воспользоваться приемом «активного слушания», выборочно повторяя произнесенные высказывания или немного перефразируя их. На рисунке 1. Как не следует устанавливать зрительный контакт



Рис 1. Как не следует устанавливать зрительный контакт

Этапы делового общения имеют следующее подразделение:

- Подготовка к обсуждению вопросов (деловой встрече). Надо составить план переговоров, концепцию ведения беседы, аргументы и контраргументы, изучить точку зрения оппонента на различные вопросы, подготовить предложения по решению задачи.

Риторика — филологическая дисциплина, изучающая искусство речи, правила построения художественной речи, ораторское искусство, мировоззрение, красноречие. Первоначальное значение слова риторика — наука об ораторском искусстве — впоследствии расширилось до теории прозы, аргументации.

- Вступительная часть (приветствие, обращение), установка коммуникации между партнерами деловой беседы. Важно правильное, уважительное начало общения, создание легкой доверительной обстановки, также необходимо заинтересовать собеседника, вызвать интерес к проблеме и обсуждению в целом.

- Изложение сути вопроса, аргументирование, приведение доводов и контраргументирование. Обсуждение проблемы, поиск путей разрешения спорных вопросов.

- Установление оптимального решения и оформление соглашения.
- Заключительная часть (обращение, слова прощания / напутствия).



Беседа в кабинете руководителя с подчиненными

Правила делового общения по телефону

Для общения по телефону в деловой сфере действуют принципы, предусмотренные общими правилами делового общения и риторики. Речь должна быть грамотной, интонация приветливой, информацию надо излагать по существу, без вводных слов или длительных пауз.

На сигнал входящего вызова необходимо ответить не позднее, чем после третьего звонка телефонного аппарата. Следующим этапом является приветствие (не допускаются фразы «алло», «слушаю»). Необходимо поздороваться, после чего озвучить название организации и представиться самому. Далее уточнить причину звонка, разъяснить интересующие оппонента вопросы и вежливо попрощаться. Если нужно совершить исходящий звонок, правила ведения телефонного разговора такие же, как и в первом случае. Единственным исключением является необходимость задать вопрос вызываемому абоненту о том, удобно ли ему разговаривать, и может ли он уделить Вам свое время. Интересоваться надо сразу после приветственной речи.

Если вызывающий абонент спрашивает сотрудника, отсутствующего в данный момент на рабочем месте, ответивший на звонок должен предложить свою помощь, в случае отказа, следует поинтересоваться, что нужно передать отсутствующему сотруднику.

Деловой стиль одежды

Соблюдение общепринятых норм и правил в организации своего внешнего вида является обязательным аспектом в правилах делового этикета. В некоторых крупных компаниях существует корпоративный дресс-код. Подбирать одежду нужно в классическом стиле, не допустимы слишком откровенные, яркие вещи, с элементами рваной ткани. Внешний облик должен быть опрятным и аккуратным. Внимание нужно уделять не только правильному подбору одежды, но и внешнему виду в целом (состоянию ногтей, прически)

2.3. Профессионально-нравственные требования к специалистам сервисной деятельности

Профессионально-нравственное становление специалиста по сервису - процесс не одномоментный, оно предполагает тесное взаимодействие с профессиональной средой. Стандарты поведения, на которые ориентирует профессиональная мораль, могут быть трудно достижимы по разным причинам:

недостаточно высокий уровень моральности претендента на освоение профессии, его недостаточная коммуникабельность или мобильность, неблагоприятная атмосфера в коллективе. Тогда возникает проблема адаптации, приспособления индивидуальных свойств личности к тем или иным профессионально-нравственным условиям. Но это необходимая часть пути к профессионализму, преодолев которую, специалист обретает способность управлять своим профессиональным поведением в достаточно сложных ситуациях.

Осваивая в ходе профессионального становления постулаты профессиональной морали, человек вступает с коллегами в профессионально-нравственные отношения, которые предполагают организованное и непосредственное вмешательство **корпорации** в его поведение. Корпоративное вмешательство существенным образом отличается от административного воздействия, поскольку цель его - не принуждение, а побуждение. Внимание корпорации к поведению того или иного специалиста предполагает помощь ему в осознании связей между ним как членом профессионального содружества и обществом, между его деятельностью и жизнью социума, между профессионально-нравственными ценностями и моральными ценностями общества. В свою очередь, профессиональная мораль оказывается средством укрепления внутрикорпоративных связей, стимулом к дальнейшему развитию сервисной деятельности.

В числе профессионально-нравственных требований к специалистам в первую очередь выделяются **порядочность, честность, коммуникабельность, точность, уважительность.**

Внимательность и наблюдательность. Работая с клиентом, сотрудник обязан обращать внимание на малейшие изменения в его настроении - как положительные, так и отрицательные. Хороший специалист всегда может заметить неуверенность и колебания клиента, его растерянность, угнетенность, плохое самочувствие и несогласие с предлагаемым решением, даже если оно не высказано вслух.

Терпимость. Моральное качество, характеризующее уважительное отношение к интересам, убеждениям, верованиям и привычкам других людей. Терпимость основывается на умении принимать человека таким, какой он есть, на признании его права иметь собственные убеждения, привычки, взгляды, образ жизни, если все вышеизложенное не имеет характера уголовно наказуемой или другой социально опасной деятельности. Однако это не означает одобрения негативных идей и действий клиента, помощь в достижении недостойных целей.

Выдержка и самообладание. Клиенты, как правило, люди эмоциональные, и отрицательные эмоции соседствуют с положительными. Если клиент раздражен и выплескивает свои отрицательные эмоции на сотрудника, то тот ни в коем случае не должен отвечать тем же. Отдавшись во власть собственных эмоций, он не сможет услышать того, что говорит клиент, не сможет понять и оценить ситуацию.

Самокритичность. Умение анализировать свою деятельность, видеть недостатки, ошибки и пути их исправления, давать беспристрастную оценку своему поведению, не выгораживая себя и не ища самооправданий, служит залогом профессионального роста. Самокритичность не должна превращаться в «самоедство» - свойство взваливать на себя и свои, и чужие грехи, нести ответственность за то, на что объективно не можешь повлиять, в этом случае развивается комплекс неполноценности, создается ощущение безысходности, появляется неуверенность в собственных силах.

Корпорация - это искусственное образование, невидимое, неосязаемое и существующее только с точки зрения закона.

Корпорация — это юридическое лицо, созданное в соответствии с законодательством, чье существование признается независимым от других институциональных единиц, которые могут быть акционерами этой корпорации. Существование, наименование и адрес корпорации обычно отражаются в специальном регистре, созданном для этой цели. Обычно считается, что корпорация имеет центр преобладающего экономического интереса (то есть является резидентом) в той стране, в которой она создана и зарегистрирована.

Дресс-код (англ. dress code — кодекс одежды) — форма одежды, требуемая при посещении определённых мероприятий, организаций, заведений.

В организациях особенное внимание уделяют форме одежды во время событий, связанных с принятием важных решений (например, деловые переговоры), и на успех которых в том числе может повлиять внешний вид сотрудников. Зачастую также регламентируется стиль одежды для сотрудников, работающих в офисе, и перечень неприемлемой одежды (например: шорты, декольтированные платья, шлёпанцы, кроссовки или наоборот). Наиболее строгий корпоративный дресс-код можно обнаружить в банках и ресторанах.

Адекватность самооценки. Профессионал не должен терять чувства реальности. Завышенная самооценка приводит к самоуверенности и высокомерию, а заниженная - к неуверенности в собственных силах. И то и другое может сказаться на результатах деятельности, отношениях с клиентом и на общественном мнении о сервисной деятельности в целом.

Коммуникабельность. Качество, необходимое в первую очередь на всех уровнях отношений, - с клиентом, с коллегами, с представителями других государственных учреждений. От коммуникабельности сотрудника во многом зависит успех его деятельности. С помощью этого качества можно преодолеть застенчивость клиента, его растерянность. Коммуникабельность необходима также при общении с представителями других учреждений, властных структур. Умение аргументировать свою точку зрения, произвести приятное впечатление поможет выполнить человеку свои профессиональные функции.

Оптимизм. Оптимизм делится на два типа: пассивный и продуктивный. Пассивный оптимизм - это принятие человеком ситуации такой, какая она есть, и, следовательно, нежелание (и даже отсутствие необходимости) что-то менять. Продуктивный оптимизм - это вера в возможность положительных изменений и поиск путей их достижения. Разумеется, специалист по сервису и туризму должен быть оптимистом продуктивного типа.

Эмпатия. Постигание другого человека, «вчувствование» в него, умение ставить себя на место клиента. Это качество развивается по мере накопления профессионального и личного опыта. Вежливое внимание никогда не заменит искреннего интереса к проблемам клиента.

Стремление к самосовершенствованию. Это стремление совершенствоваться и как профессионал, и как личность. Самосовершенствование не самоцель, это средство для повышения уровня собственной моральности, нравственной чувствительности.

Творческое мышление. В сервисной деятельности не может быть абсолютно одинаковых ситуаций и соответственно стандартных решений. Поэтому специалист в этой сфере должен быть психологически мобилен, от этого напрямую зависит эффективность его деятельности. Отсутствие творческого мышления у профессионала может быть оценено как невнимательность, недостаток опыта, нежелание помочь, бездушность и закостенелость.

Доброжелательность - основной принцип общения с клиентом. Благодаря этому качеству клиент относится к сотруднику сервисной организации не как к бездушному чиновнику, а как к живому человеку, желающему помочь.

Честность и открытость - основа взаимоуважения клиента и специалиста. Клиент - полноправный союзник и партнер, поэтому имеет право на правдивую информацию.

Все это не исключает стремления к получению прибыли - главного двигателя предпринимательской деятельности. Цивилизованные рыночные отношения отрицают мошенничество, надувательство клиента. Главными козырями являются отменное качество товара (услуги), его дизайн, цена, способность удовлетворять потребности клиента, способы предоставления услуг, соответствие рекламы реальному уровню сервиса.

Одной из серьезных проблем, стоящих перед современной сервисной деятельностью, является сложившееся в нашей стране у работников разного уровня сервисной деятельности неуважительное отношение к посетителю, клиенту, покупателю. В условиях товарного дефицита потребитель оказался в положении униженного просителя. Пренебрежительное отношение к клиенту настолько укрепилось в сознании у работников сферы сервиса, что современные предприниматели в этой сфере стараются не брать на работу людей, ранее работавших в государственных сервисных организациях (общественном питании, гостиничном хозяйстве и т.п.).

Современная действительность требует от сотрудника сферы сервиса постоянной **готовности** качественно, на высоком уровне обслужить любого клиента, нуждающегося в какой-либо услуге, **предупредительности** в отношении желаний клиента. При этом необходимо создавать условия, чтобы сотрудник испытывал положительные эмоции от возможности услужить клиенту (речь идет о материальной и моральной заинтересованности).

Э. Стодарт, вице-президент Института бизнеса им. Джефферсона, в своей книге «Семь шагов к успеху» формулирует главную заповедь современного предпринимателя: «Руководствуйтесь интересами клиента... Нет клиента - нет и бизнеса. Самая дорогая из совершаемых вами ошибок - это потеря клиента. Ведь в этом случае вы теряете более чем одного клиента. У каждого клиента есть друзья, знакомые - вы теряете и их тоже».

Контрольные вопросы:

1. Какие профессионально-нравственные требования к специалистам сервисной деятельности вы знаете?
2. Этапы делового общения?
3. Правила делового общения?
4. Составьте деловую переписку.
5. К основополагающим правилам делового этикета относятся..?

Список используемой литературы:

1. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. - Мн.: Амалфея, 2008. - 384 с.
2. Шепель В.М. Имиджелогия: секреты личного обаяния. - М.: Культура и спорт, 1994. - 319 с.
3. Энциклопедия хороших манер / Составитель В.Пивовар - СПб.: ТОО «Диамант», ООО «Золотой век», 1996. -

Глава 3. Внешний вид делового человека и требования к нему

Большое значение имеет **внешний вид, одежда**. Первоначальное впечатление о человеке складывается в течение первых 20-40 секунд встречи. Недаром пословица говорит: «встречают по одежке, а провожают по уму».

В каждой компании существует дресс-код, и до тех пор, пока вы досконально не ознакомитесь с корпоративной культурой, придерживайтесь консервативной формы одежды: лаконичные детали, нейтральные оттенки, классический покрой и строгие аксессуары. Иногда в пятницу возможно послабление. Термин Casual Friday возник в Америке в 50-е годы XX века. Работодатели таким образом шли навстречу своим сотрудникам — чтобы те после окончания работы могли сразу отправиться с семьей за город. А сделать это куда удобнее не в строгом деловом костюме, а в более удобной одежде.

Поработав на респектабельный имидж, вы обнаружите, что он начинает работать на вас. Окружающие станут приписывать вам такие качества, как компетентность, надежность и профессионализм.

Если вы работаете пять из семи дней в неделю, то деловая одежда должна составлять 70% вашего гардероба. Соответственно, на нее стоит тратить значительно больше средств, чем на одежду для отдыха. Во всем мире деловой имидж считается экономической категорией: инвестирование в себя, в свою внешность, в свой образ приносит доход — точно так же, как и инвестирование в свои знания, навыки и умения. Потратьте на деловой гардероб такую сумму, какую позволяет ваш бюджет. Деловой мир консервативен. Всегда лучше опираться на простое правило: не уверены — не надевайте.

3.1. Внешний вид делового мужчины.

Современные пособия по культуре внешности рекомендуют:

- Повседневный костюм, тщательно отглаженный, дополненный свежей сорочкой (только с длинным рукавом) и красивым галстуком, длина которого - до середины пряжки ремня.



Рис.2 Деловой гардероб мужчины

- На официальные и праздничные мероприятия рекомендуется надевать белую сорочку. Галстук - любой неярко расцветки. Галстуки- бабочки приняты только в официальных случаях. Однотонный черный галстук (если он не форменный) надевают только в случае траура.

- В официальной обстановке пиджак должен быть застегнут (кроме нижней пуговицы). Расстегнуть его можно только за столом или в зрительном зале.

- Из ювелирных украшений допустимо тонкое обручальное кольцо. Массивные перстни и цепи снижают статус делового человека.

- Расческу, карандаш, ручку, носовой платок кладут во внутренние карманы пиджака. В наружный - только носовой платок из комплекта с галстуком. Кстати, лучше иметь два носовых платка: один - в кармане брюк (для использования по назначению), второй, безукоризненно чистый, - во внутреннем кармане пиджака (для непредвиденных ситуаций: протереть стекла очков, вынуть соринку из глаза, предложить даме и т.п.).

- К деловому костюму не подходят ботинки на толстой подошве, спортивная обувь и сандалии.



- обувь только к смокингу или фраку.

- Цвет носков в любом случае должен быть темнее, чем костюм, представляя собой переход от цвета костюма к цвету обуви.

- Выбор одно- или двубортного пиджака зависит от роста. Невысокому человек больше подойдет однобортный пиджак, он делает его зрительно выше. Двубортный пиджак делает более пропорциональной фигуру высокого человека. Рис. 2 Деловой гардероб мужчины.

- Ношение дымчатых очков понижает имидж делового человека, в то время как обычные очки в хорошей оправе - повышают.



[1]
ДВУБОРТНЫЙ ПИДЖАК
в случае, если пуговиц не более четырех, застегивают на все пуговицы. В пиджаке с шестью пуговицами нижняя может быть не застегнута.



[2]
ПИДЖАК НА ОДНУ ПУГОВИЦУ
всегда должен быть застегнут.



[3]
ПИДЖАК С ДВУМЯ ПУГОВИЦАМИ
застегивается только на верхнюю пуговицу.



[4]
ПИДЖАК С ТРЕМЯ ПУГОВИЦАМИ
застегивается на верхнюю и среднюю пуговицы или только на среднюю.



[5]
ПИДЖАК С ЧЕТЫРЬМЯ ПУГОВИЦАМИ
Всегда оставляют нижнюю пуговицу расстегнутой.

Рис. 3. Правило пуговиц

Элегантность делового имиджа не допускает видимых признаков бренда. Выбирайте вещи, чье благородное происхождение заметно лишь тренированному глазу. Бизнесмен же должен выглядеть консервативно. По его внешнему виду партнеры и клиенты судят о солидности и надежности бизнеса, а значит, и о надежности своих вложений. У делового человека должно быть не менее двух-трех костюмов. Костюмам из качественных тканей необходимо «отвисеться» и «подышать» один-два дня. Существует негласное правило — стоимость часов не должна превышать двух (максимум трех) месячных окладов. Поэтому человеку, который занимает в компании средний пост со средней зарплатой, носить вопиюще дорогие часы — непрофессионально и неумно. Еще хуже выглядят копии дорогих часов, которые призваны «пустить пыль в глаза».

3.2. Внешний вид деловой женщины.

Деловая женщина также должна помнить о некоторых правилах.

- Наиболее способствует успеху деловой женщины деловой костюм: юбка с пиджаком, жакетом, блузкой. Сегодня все более популярным становится брючный костюм.
- Платья допустимы только в жаркую погоду, причем однотонные и с закрытыми плечами.
- Не надевайте на работу одежды, подчеркивающей сексуальность (мини-юбки, просвечивающие блузки, глубокий вырез, открытые плечи, обтягивающие свитера, ажурные чулки и т.п.).
- Необходимо избегать экстравагантности в одежде, исключить ношение одежды свободного, спортивного, вечернего стиля (джинсы, шорты...).
- Имидж бизнес-леди диктует ей избегать слишком блестящих и ярких, звенящих и низкокачественных украшений. Умеренность и вкус необходимы в подборе украшений, бижутерии и аксессуаров.
- В любую погоду женщина на работе должна быть в колготках или чулках.
- Макияж и маникюр являются обязательными, однако сдержанными.
- Волосы должны быть чистыми, аккуратно подстриженными. Длинные волосы должны быть убраны в прическу.
- Рекомендуется обувь: закрытые туфли на низком или среднем каблуке, гармонирующие по цвету с остальными элементами гардероба.



Рис.4 Деловой гардероб женщины.

Дресс-код в торжественных случаях:

□ WHITE TIE, ULTRA-FORMAL (cravate blanche — от фр. «белый галстук»). Самый строгий и официальный дресс-код — на вечерний прием у высокопоставленной особы, бал, вручение премии. Требуется «полный вечерний туалет»: вечернее длинное платье, перчатки, туфли на каблуках, маленькая вечерняя сумочка, драгоценности, прическа.

□ BLACK TIE (cravate noire — от фр. «черный галстук»). Торжественный, но чуть менее строгий дресс-код, чем White Tie — обычно такой дресс-код предполагает официальный вечерний прием или премьеру в театре. Дамы надевают короткое или длинное вечернее платье изящного покроя, из дорогих тканей, туфли на каблуках. Допустима дорогая бижутерия.

□ COCKTAIL. Еще менее строгий дресс-код, чем два предыдущих. Однако он в той же степени предполагает элегантность. Логично, что коктейльное платье — самый уместный вариант для мероприятия с одноименным дресс-кодом. Туфли — опять-таки на высоком каблуке.

□ CASUAL (corporative casual). Такой дресс-код обычно указывается в приглашении на корпоративную вечеринку, пикник или более- менее неформальное мероприятие. Это не значит, что «кэжуал» предполагает рваные джинсы — дресс-код полностью зависит от характера мероприятия и времени суток, в которое оно проводится.

3.3.«Язык запахов» известен с незапамятных времен. Восприятие запахов оказывает определенное влияние на формирование целостного образа партнера по общению, на оценку его общей культуры. Не случайно Петр I в одном из своих Указов писал: «Замечено, что жены и девицы, на Ассамблеях являющиеся не зная политесу и правил одежды иностранной, яко кикиморы одеты бывают. Одев робы и фижмы из атласу белого на грязное исподнее, потеют гораздо, отчего зело гнусный запах распространяется, приводя в смятение гостей иностранных. УКАЗУЮ: впредь перед Ассамблеей мыться в бане с мылом со тщанием и не только за чистотой верхней робы, но и за исподним тоже следить усердно, дабы гнусным видом своим не позорить жен российских». Проблема запахов актуальна для России и сегодня, несмотря на активную рекламу многочисленных дезодорантов и антиперспирантов. «Культура запахов» пока остается на низком уровне. Кому, как не специалистам по сервису, демонстрировать высокий уровень культуры в этой области?

Правила поведения в разных жизненных ситуациях различны, однако в целом они соответствуют приведенным выше принципам этикета. В сервисной деятельности сотрудники должны руководствоваться этими принципами, чтобы случайно не поставить ни своего клиента, ни коллег в неловкое положение.

3.4. Несколько самых общих советов...

- Садясь в автомобиль, мужчина пропускает даму вперед. Высаживаясь из него, мужчина выходит первым и помогает выйти даме, предложив ей руку. То же самое и в лифте.
- Не шутите колко по адресу другого, не высмеивайте манеры других. Если в обществе кто-то чихает, оставьте это без внимания.
- Не высказывайте нерасположения к скучным или очень надоедливым людям, не выказывайте раздражения или огорчения.
- Если на приеме или в гостях состоятся танцы, мужчина должен пригласить к танцу хозяйку, а также ее дочерей.
- В кино, войдя в зал, не забудьте снять шапку или шляпу. Мужчина должен снять головной убор еще в фойе.
- По лестнице мужчина всегда идет на 1-2 ступени ниже женщины: вверх по лестнице - позади нее, вниз по лестнице - впереди нее.
- Совершая поездки, обратите внимание на свою одежду. Не носите пижаму, халат и домашние туфли нигде, кроме спальни и ванной комнаты.
- Не забывайте, что в некоторых странах запрещено фотографирование из окна поезда, парохода или самолета.
- В поезде не загораживайте окна вагона без необходимости, так как ваши спутники, возможно, также желают с кем-нибудь проститься. В купе не открывайте окно, не спросив предварительно согласия других пассажиров.
- Старайтесь держать руки в покое, не теребите галстук, пуговицы, рукав партнера.
- Женщине не следует «играть» своим кольцом, ожерельем, замочком сумочки, накручивать на палец прядь волос.

Креативность- (от англ. creativity) — уровень творческой одаренности, способности к творчеству, составляющий относительно устойчивую характеристику личности. Первоначально К. рассматривалась как функция интеллекта, и уровень развития интеллекта отождествлялся с уровнем К. Впоследствии выяснилось, что уровень интеллекта коррелирует с К. до определенного предела, а слишком высокий интеллект препятствует К. В настоящее время К. рассматривается как несводимая к интеллекту функция целостной личности, зависящая от целого комплекса ее психологических характеристик. Соответственно, центральное направление в изучении К. — выявление личностных качеств, с которыми она связана.

Фижмы-(от нем. Fischbein китовый ус). Старинная широкая юбка на китовом усе, род кринолина, носились в XVII в. Словарь иностранных слов, вошедших в состав русского языка. Чудинов А.Н., 1910. ФИЖМЫ бывшие в старину в моде женские юбки на китовом усе.

- В обществе не подобает почесываться, в том числе ерошить волосы на затылке, стараясь сосредоточиться.
- Не «стреляйте» суставами пальцев, не щелкайте ими.
- Не показывайте пальцем на что-либо, кого-либо, особенно человека.
- Не разрезайте страницы журнала или книги расческой.
- Не смачивайте палец слюной, листая страницы.
- Не используйте ноготь пальца в качестве зубочистки.
- В общественном транспорте не следует громко разговаривать о своих делах.

Самостоятельная работа:

Провести тест при принятии на работу :

Порядок психологического тестирования и перечень вопросов при приеме на работу

Идеальный сотрудник для работодателя должен не только обладать профессиональными знаниями, но и иметь соответствующие черты характера, необходимые для конкретной должности. Например, работа с людьми требует от сотрудника коммуникабельности и вежливости, работа в коллективе – взаимопомощи, а руководящая должность – способности принимать ответственные решения и вести за собой других людей.

Каждый наниматель ищет в новом работнике личностные качества, необходимые именно ему. Помочь в этом призваны различные психологические тесты. Они помогают объективно оценить человека, исключая личностные предпочтения работодателя или работника отдела кадров.

Кроме того по результатам психологического тестирования можно выявить кандидатов с психическими отклонениями.

Виды психологических тестов

По способу проведения все тесты делятся на устные и письменные.

В зависимости от личностных качеств человека, которые необходимо выяснить, психологические тесты на собеседовании бывают:

- Интеллектуальные (выявляют уровень развития логического мышления, внимательности, памяти);
- Личностные (характер, темперамент, креативность, мотивация, негативные качества и т.д.);
- Специальные (склонность ко лжи; умение быстро оценивать обстановку и принимать решения);
- Межличностные (способность работать в коллективе, конфликтность).

В таблице представлены основные цели тестов

Цель	Описание
Выявление объективной оценки	Которая не зависит от личных предпочтений работодателя
Отбор кандидата	Имеющего наиболее подходящие характеристики для осуществления работы в определенной сфере
Подбор человека	Который будет лучше всех ладить с людьми в коллективе
Отсеивание людей, психически неустойчивых или неполноценных	Что поможет избежать трудностей в дальнейшем
Отброс людей, которые непригодны для работы	—

Самые популярные психологические тесты

Интеллектуальные

Любопытная информация

Психологические тесты при приеме на работу в США и Европе очень распространены и используются несколько десятков лет. В России это довольно новая методика, однако ее поклонников с каждым годом все больше и больше, ведь она позволяет быстро и объективно выявить личностные и профессиональные качества кандидата.

Самым известным способом проверки интеллекта, используемым работодателями, является IQ тест по системе Айзенка. Он предполагает решение в течение 30 минут различных логических задач (продолжить логический ряд цифр или букв, добавить недостающую фигуру или убрать лишнюю и т.д.). Этот психологический тест при приеме на работу пройти онлайн можно на многих интернет ресурсах.

Личностные

Чаще всего проверку личностных качеств осуществляют с помощью устных тестов. Они эффективнее письменных опросников, так как отгадать правильный ответ не подготовленному заранее человеку невозможно.

1. Цветовой тест Люшера. Помогает определить настроение и психологическое состояние человека на момент его проведения, выявляет депрессию и угнетённые состояния. Кандидату предлагают расположить последовательно 8 карточек различного цвета, начиная от самого приятного ему. Каждый цвет характеризует какие-то личностные качества и в зависимости от приоритетов человека, делается вывод о его состоянии. Жёлтый цвет – целеустремлённость и надежда; красный – активность и желание действовать; зелёный – желание добиться карьерного роста и самореализации; синий – потребность в общении и привязанность к людям; фиолетовый – недовольство собой и желание уйти от реальности; серый – усталость; чёрный – депрессия.

2. Тест Рохшара позволяет выявить отклонения в психике. Человеку показывают чёрные кляксы и просят назвать первые ассоциации, которые они вызывают.

3. Тест Кеттела – универсальный тест на определение личностных качеств человека. Он представляет собой анкету с большим количеством вопросов. Некоторые из них повторяются по своей сути, но с изменением формулировки. Присутствуют вопросы, позволяющие выяснить, насколько правдивую информацию кандидат сообщает о себе. Например, переходили ли вы улицу на красный свет светофора. Если испытуемый старается приукрасить ситуацию и постоянно отвечает на такие вопросы неправду, то тест считается проваленным.

Специальные

Их второе название – профессиональные тесты. Они применяются для установления навыков, необходимых для конкретной профессии.

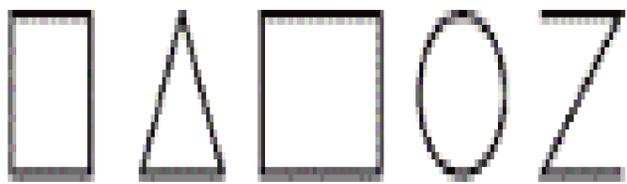
Самые известные – это:

- Тест Беннета (определяет знания в технических науках);
- Тест Захрина (проверка на обучаемость);
- Тест Торренса (выявляет креативность и творческий подход). Испытуемому предлагается нарисовать картинку в геометрической фигуре или дорисовать картинку, начинающуюся несколькими изогнутыми линиями. Рисунок раскрывает воображение и показывает способность личности прогрессивно мыслить. В заключении кандидат придумывает название для своего рисунка. Из него можно сделать вывод насколько человек способен к анализу и выделению главных аспектов.

•

• Тест «Выбери фигуру»

• Для прохождения этого теста также понадобятся чистые листы бумаги и карандаши, **12** которые нужно раздать перед объявлением задания. Заранее нарисуйте на плакате квадрат, треугольник, прямоугольник, круг и зигзаг и прикрепите его к стене таким образом, чтобы было видно всем присутствующим.



• Предложите участникам выбрать и нарисовать ту фигуру, с которой они ассоциируют себя, или фигуру, которая первой привлекла их взгляд. После этого дайте задание нарисовать оставшиеся фигуры в порядке личного предпочтения. Объясните собравшимся, что фигура, выбранная первой, характеризует доминирующие черты человека, особенности его поведения, остальные же дополняют образ, делают его многогранным и сложным. Характеристики, данные ниже, вы можете как зачитать перед собравшимися, так и заранее распечатать на листочке и раздать после прохождения теста.

• **Психологические характеристики форм личности**

• **Квадрат**

• Если на первом месте оказался квадрат, это означает, что человек по своей натуре неисправимый трудоголик. Необыкновенное упорство и усердие, неистребимая потребность доводить любое дело до конца – вот главные качества Квадрата. Методичность, терпение, внимание к деталям, любовь к порядку и прекрасная память позволяют ему стать прекрасным специалистом в своей области.

• Идеал Квадрата – распланированная, разложенная по полочкам и предсказуемая жизнь. Он не любит нарушения привычного хода вещей, ведь в этом случае придется все рассчитывать и упорядочивать заново.

• Подобные качества очень полезны в работе, но мешают личной жизни, поэтому Квадрат, как правило, очень одинок. Семейное счастье ему обеспечено, если на своем жизненном пути он встретит такого же одержимого работой и порядком человека.

• **Треугольник**

• Треугольник – символ лидерства. И большинство Треугольников ощущают это на уровне подсознания. Истинные представители этой фигуры имеют способность сосредотачиваться на главной цели, добиться которой им помогают такие качества, как сила воли, склонность к аналитическому анализу, энергичность, уверенность в себе и собственной правоте, а также честолюбие и умение все схватывать налету.

• Жизнь Треугольников – вечная борьба и соперничество за первое место и право решать все и за всех самому, причем как на работе, так и в личной жизни. Они не любят признавать свои ошибки и менять принятые решения. Их категоричность порой граничит с жестокостью, что, естественно, не может не сказаться на отношениях с окружающими.

• **Прямоугольник**

• Эта фигура, выбранная в качестве основной, символизирует состояние постоянного изменения. Прямоугольник – это человек, всегда не удовлетворенный тем, как он живет сейчас, поэтому он вечно занят поисками лучшей доли. Его наиболее характерные черты – непоследовательность и непредсказуемость поведения. Несмотря на это, Прямоугольники не одиноки. Смелость, любознательность, живой интерес ко всему, что их окружает и доверчивость привлекают к ним людей. Многие пользуются их наивностью и манипулируют ими в своих интересах.

• **Круг**

• Круг символизирует гармонию. Тот, кто выбирает его в качестве основной фигуры, больше всего в жизни ценит добрые отношения с людьми. Круг – филантроп, благодаря которому любой рабочий коллектив становится дружной командой, а семья – гармоничным союзом. Его отличает умение слышать и слушать, высокая чувствительность и способность сопереживать. Кроме того, он прекрасно разбирается в людях и безошибочно распознает лицемера и лгуна.

• Нет ничего более сложного для Круга, чем принимать участие в межличностном конфликте. Для него худой мир лучше доброй ссоры, поэтому он всеми силами стремится наладить отношения в коллективе. Являясь прирожденным психологом, Круг – никудышный организатор, поэтому ему лучше работать в команде с Квадратами и Треугольниками.

• **Зигзаг**

• Эта фигура отличается от остальных своей разомкнутой формой и символизирует креативность, творчество, инакомыслие, экспрессивность и эксцентричность. Людям, выбравшим ее, свойственны интуитивность, образное мышление, способность видеть прекрасное в обыденном. Зигзаги – непревзойденные эстеты и идеалисты. В работе им необходима полная свобода, но при условии

негласного контроля, так как они часто быстро теряют интерес к исследуемому предмету и порой не доводят дело до конца.

- Непрактичность и наивность зигзагов порой раздражает окружающих, но их остроумие, веселый нрав и легкость в общении компенсируют эти недостатки.

- **Тест «О чем говорят каракули?»**

- Многие из нас во время скучных лекций или заседаний в задумчивости или просто от нечего делать начинают выводить разные узоры на клочке бумаги. Если подобное водится за вашими коллегами, постарайтесь собрать коллекцию таких рисунков, чтобы потом расшифровать их в присутствии всего коллектива. Каждому будет интересно узнать, о чем говорят его каракули.

- **Интерпретация рисунков**

- **Спирали, круги, волнистые линии**

- Человека, рисующего спирали, круги и волнистые линии, не интересуют чужие проблемы. Все его мысли сосредоточены исключительно на собственных душевных переживаниях. Возможно, в данный момент он испытывает кризис, поэтому окружающим не стоит обращать на него внимания или обижаться, даже если он со своим эгоцентризмом зашел слишком далеко. Пройдет некоторое время, он осознает свою ошибку и извинится.

- **Цветочки, солнце, гирлянды**

- Некоторым может показаться, что цветочки, солнце, всевозможные гирлянды – признак хорошего настроения. Однако это далеко не так. Человек, вырисовывающий их, страдает от недостатка общения, мечтает о настоящей дружбе, а также о внимании со стороны противоположного пола. Его просто необходимо окружить заботой и нежностью, и тогда в его жизни все наладится.

- **Сетки**

- Человек, рисующий сетки, по какой-то неведомой окружающим причине испытывает чувство неловкости. Имея мягкий и уступчивый характер, он склонен часто проглатывать обиду и скрывать раздражение. Если дело так пойдет и дальше, его ждет душевный кризис. Задача окружающих – не допустить этого.

- **Переплетение сердец**

- Сердца – это хороший знак. Человек, изображающий их, переполнен чувствами, он хочет обнять и расцеловать всех и каждого, поделиться со всеми своей любовью. Однако воспитание не позволяет ему открыто проявлять свои чувства, которые он вынужден прятать под маской холодности.

- **Рисунки, напоминающие узоры на обоях**

- Подобные узоры свидетельствуют о том, что человек испытывает огромную скуку. Возможно, ему надоело сидеть на бесконечном заседании или терпеть длинный телефонный разговор, а может быть, он устал от того образа жизни, который вынужден вести последнее время, но пока не нашел для себя другого пути.

- **Кресты**

- Человека что-то явно тяготит. Скорее всего, это чувство вины, возникшее в результате телефонного разговора. Однако беспокойства и переживания напрасны. Может быть, в том, что случилось, есть доля и его вины, но не нужно перекладывать все на свои плечи.

- **Различные человечки**

- Человечки выражают желание человека уклониться от своих обязанностей. Возможно, ему не хватает моральной поддержки, чтобы выполнить то, что на него возложено.

- **Треугольники, квадраты и прочие геометрические фигуры**

- Подобные фигуры – свидетельство того, что у человека имеются четкие цели и твердые убеждения. Его трудно сбить с намеченного пути. Он всеми средствами постарается добиться того, что наметил. Ему можно доверить любое сложное дело и не опасаться за его невыполнение.

Соты пчел

- Гармония и красота, спокойствие и умиротворенность – вот к чему стремится человек, рисующий пчелиные соты. С ним хорошо находиться рядом, так как он излучает добро и душевное тепло. Кроме того, в нем живет потребность постоянно заботиться о ком-либо.

-

- **Шахматные поля**

- Человека, рисующего шахматные поля, скорее всего, терзают скрытые комплексы и ощущение собственной никчемности. Но его переживания беспочвенные и надуманные, так как окружающие уважают его, ценят как прекрасного специалиста в своей области и хорошего друга, поэтому не стоит прятаться от всех в скорлупку, а нужно жить нормальной и полноценной жизнью.

•

• **Переплетенные круги**

• Переплетенные круги говорят о желании иметь стабильные отношения с противоположным полом. Кроме того, они могут свидетельствовать и о том, что человек хочет находиться в гуще событий, участвовать во всех общественных делах. Со своим энтузиазмом он может свернуть горы.

Контрольные вопросы по теме:

1. Манеры поведения делового человека?
2. Внешний вид деловой женщины и требования к ней?
3. Внешний вид делового мужчины и требования к нему?
4. Что такое «язык запахов»?

• **Список используемой литературы;**

1. Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2006. - 583 с.
2. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. - Мн.: Амалфея, 2008. - 384 с.
3. Шепель В.М. Имиджелогия: секреты личного обаяния. - М.: Культура и спорт, 1994. - 319 с.
4. Энциклопедия хороших манер / Составитель В.Пивовар - СПб.: ТОО «Диамант», ООО «Золотой век», 1996. - 512 с

Глава 4 МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

4.1. Характеристика деловому этикету

В наши дни, когда увеличивается число людей, бизнесменов и юристов, которые посещают зарубежные страны, знакомятся с их культурой, происходит постепенное сближение обычаев, нравов и этикетов народов разных стран. Если раньше ориентирами хорошего поведения в высшем обществе были вначале испанский, а затем французский этикеты, то в настоящее время общие нормы поведения народов Европы стали настолько сложными, что практически можно говорить об общеевропейском кодексе хорошего тона, который, в принципе, мало отличается и от американского, и от русского кодекса хорошего тона.

Деловой этикет – это форма делового общения, которое помогает ориентироваться в повторяющихся стандартных ситуациях. Знание делового этикета способствует овладению мастерством межличностных отношений, исходящих из принципов и норм деловой этики.

Формы приветствия в общении

Общепринятым этикетом предусмотрено, что первым здоровается мужчина с женщиной, младший по возрасту со старшим, нижестоящий по должности с вышестоящим.

Когда мужчину представляют женщине, руку первой предлагает женщина. Тот же приоритет принадлежит и более пожилым людям, и старшим по иерархии: старшая по возрасту женщина протягивает первой руку младшей, руководитель подчиненному и т.д.

Когда мужчина приветствует кого-либо на расстоянии, то делает легкий поклон и прикасается рукой к шляпе или слегка ее приподнимает. Если кто-то при встрече сидит, то он должен встать и после этого выразить приветствие. Если в помещение входит женщина, то сидящие мужчины должны встать, приветствуя ее. Во время приветствия во рту не должно быть сигареты, а руки не должны находиться в карманах.

Когда посетитель входит к руководителю, достаточно вежливо и корректно ограничиться словесным приветствием: “Доброе утро”, “Здравствуйте” и т.д., при этом сделать легкий поклон головой и улыбнуться. Если, войдя в комнату, где находится несколько человек, вы хотите обменяться рукопожатием с одним человеком, этикетом предполагается потянуть руку и всем остальным (конечно, если их не слишком много).

При обращении к деловым партнерам в большинстве случаев должна употребляться форма “вы”. Не следует злоупотреблять обращением только по имени. В странах СНГ существует традиция. Согласно которой уважительным считается обращение по имени и отчеству.

Современный человек должен знать, уважать и уметь применять формы приветствия, принятые в стране его собеседника. Например, в Германии, Италии, Франции, России и многих других европейских

странах приветствуют друг друга путем рукопожатия. А вот у англосаксов рукопожатие не является необходимым. Корректное и полноценное приветствие – дружеский кивок, в сочетании с какой-либо иной формой вежливости. В Японии принято кланяться в ответ на приветствие. В Индии складывают руки, как во время молитвы, и прижимают их к груди. В арабских и южноамериканских странах принято, что при встрече мужчины обнимают друг друга.

Уместны ли подарки?

Делать подарки и преподносить сувениры – это давняя традиция многих народов мира. Особо важно соблюдать эту традицию при переговорах с азиатскими, южноамериканскими и африканскими представителями, у которых существует культ подарков. Согласно этикету, при первой встрече подарки преподносят хозяева, а не гости. При последующих встречах взаимный обмен подарками становится обязательным, причем вручают их при расставании.

К выбору подарков и сувениров следует относиться серьезно и с осторожностью. Они должны соответствовать роду занятий, отвечать желаниям и стилю того, кому предназначен. Следует избегать повторения подарков. Это считается серьезным нарушением этикета.

На официальных встречах подарки должны иметь оттенок и личного отношения. Если вручить президенту фирмы такой же подарок, что и вице-президенту, то это будет расценено как оскорбление или, в лучшем случае, как знак вашей полной некомпетентности в вопросах этикета. Особенно чувствительны к нарушениям субординации японцы, китайцы, корейцы и другие представители азиатского общества, построенного на принципах строгой иерархии.

Большое значение должно быть уделено наличию у подарка привлекательной и красивой упаковки: без нее иностранцы не осознают подлинной ценности подарка.

Перед тем как покупать подарок нужно основательно обдумать этот шаг прежде всего с точки зрения его стоимости. Получив слишком дорогое подношение, партнер может почувствовать себя должником. Более того, дорогостоящий знак внимания к официальному лицу могут посчитать за взятку, брать которую во всех странах запрещено по закону. К примеру, израильским и китайским должностным лицам запрещено принимать подарки выше определенной стоимости.

Женщине допустимо принимать от мужчины коробку конфет, книгу, букет цветов, шоколад. Предметы одежды принимать неэтично. Мужчина может получить в подарок фирменную авторучку, портсигар, сигареты или сигары, допустимо подарить галстук.

Полученные цветы помещают в вазу. Подаренные спиртные напитки на стол не ставятся. Если есть причина не принимать подарок, вежливо их аргументируйте и без колебаний откажитесь.

Восприятие цвета и национальная принадлежность

Особенности восприятия цвета не только живых цветов, но и других подарков и сувениров следует учитывать в зависимости от национальной принадлежности лиц, которым предназначены сувениры, а также страны, в которой они проживают.

Красный цвет любят в Мексике, Норвегии, Иране, но не любят в Ирландии. В Китае – это цвет праздника и знак удачи, счастья, постоянства, благородства. В Индии он означает жизнь, действие, энтузиазм. Оранжевый цвет, очень любим в Голландии, символизирует эмоциональную сферу, создает атмосферу благополучия и веселья.

Желтый цвет быстрее всего привлекает внимание и сохраняется в памяти. В Бразилии – это цвет отчаяния, а в сочетании с фиолетовым – символ болезни. Для мусульман Сирии – это символ смерти. В России он часто воспринимается как знак разлуки, измены. А вот в Китае желтый цвет наиболее популярен после красного, являясь символом империи, великолепия, сияния.

Зеленый цвет любят в Мексике, Австралии, Ирландии, Египте. В Индии он символизирует мир и надежду, а для мусульман – хранитель от дурного глаза. Голубой цвет для китайцев означает траур. Непопулярен он также в Бразилии и Перу. Белый – один из самых любимых цветов мексиканцев, зато в Китае – это цвет траура и знак опасности. Для европейцев это цвет молодости, чистоты и невинности. В арабских странах очень не любят сочетание белого и голубого, поскольку это – цвета национального флага Израиля.

4.2.Межнациональные различия в мимике и жестах.

При межнациональном общении в случае отсутствия языкового понимания на первый план могут выходить мимика и жесты. Совокупность мимики, жестов и поз – это настоящий, хотя и бессловесный, язык. Но как и всякий язык, он у каждого народа свой. Один и тот же выразительный жест у разных народов может иметь совершенно различное толкование. Вот здесь-то и становятся возможным недоразумения. Так, жест приглашения у японцев совпадает с нашим жестом прощания. Указательный жест японца является жестом попрошайки для американца. По этой причине американцы нередко жалуются на вымогательства портье в японских отелях, хотя японские портье тем и отличаются от портье всего мира, что не берут чаевых.

Почти половина арабов, латиноамериканцев и представителей народов Южной Европы касаются друг друга в процессе общения, в то время как это не характерно для народов Восточной Азии и практически исключено для индийцев и пакистанцев. Сточки зрения латиноамериканца, не касаться при беседе партнёра – значит вести себя холодно. Итальянцы убеждены, что так ведут себя недружелюбные люди. Японцы же считают, что касаться собеседника человек может только при полной потере самоконтроля либо выражая недружелюбие или агрессивные намерения.

Жест, которым русский сокрушенно демонстрирует пропажу или неудачу, у хорвата означает признак успеха и удовольствия. Если в Голландии вы повернёте указательным пальцем у виска, подразумевая какую-то глупость, то вас не поймут: здесь этот жест означает остроумно сказанную фразу. Говоря о себе, европеец показывает на грудь, а японец – на свой нос.

В США “ноль”, образованный большим и указательным пальцами, означает “Всё о’кэй”, в Японии – деньги, а в Португалии и некоторых других странах этот жест практикуется как неприличный.

Немцы часто поднимают брови в знак восхищения чьей-то идеей. То же самое в Англии будет расценено как выражение скептицизма.

Среди европейских народов наиболее экспрессивен язык жестов у французов. Когда они чем-то восхищены, то соединяют три пальца, подносят их к губам и, высоко подняв подбородок, посылают в воздух нежный поцелуй. Если же они потирают указательным пальцем основание носа, то это означает предупреждение: «Здесь что-то нечисто», «Осторожно», «Этим людям нельзя доверять».

Постукивание итальянцем указательным пальцем по носу означает: «Берегитесь, впереди опасность, они что-то замышляют». Этот же самый жест в Голландии означает: «Я пьян» или «Ты пьян», а в Англии — конспирацию и секретность.

Движение пальца из стороны в сторону в США и Италии может означать легкое осуждение, угрозу или призыв прислушаться к тому, что сказано. В Голландии этот жест означает отказ. Если же надо жестом сопроводить выговор, то указательным пальцем голландцы водят из стороны в сторону около головы.

В некоторых странах Африки смех — это показатель изумления или даже замешательства, а вовсе не проявления веселья.

В общении мы не придаем особого значения левой или правой руке. Однако в этом отношении надо быть предельно осторожным в ближневосточных странах: не вздумайте протянуть кому-либо деньги или подарок левой рукой. У тех, кто исповедует ислам, левая рука считается нечистой, и вы можете нанести оскорбление собеседнику. Аналогично положение дел и с ногами: последним также приписывается нечистая сила. По этой причине у мусульманских народов считается недозволительным при беседе, сидя на стуле, забрасывать ногу на ногу.

Обычай, существующий у многих арабских народов, располагаться во время разговора намного ближе к собеседнику, в том числе и к женщине, чем это принято у европейцев и американцев, способен привести к обоснованным подозрениям представителей других культур.

Жители США обычно ведут разговор, располагаясь на расстоянии не ближе 60 см друг от друга. Латиноамериканец в разговоре с жителем США стремится приблизиться к собеседнику. Если спросить североамериканца его мнение о латиноамериканце, то он ответит, что тот излишне настойчив и претендует на установление слишком близких отношений. А латиноамериканец в ответ на тот же вопрос скажет, что его собеседник — высокомерный и надменный человек. И оба, таким образом, ошибутся в своем суждении, поскольку при разговоре нарушилась привычная для каждого из них дистанция.

Существуют значительные различия у народов и в отношении восприятия пространства. Так, американцы привыкли работать либо в больших помещениях, либо — если помещений несколько — только при открытых дверях, поскольку считают, что «американец на службе обязан быть открытым

для окружающих». По-американски открытый кабинет свидетельствует о том, что хозяин на месте и ему нечего скрывать от посторонних глаз. Многие небоскребы в США построены из стекла и просматриваются почти насквозь. Здесь все, начиная от директора фирмы и кончая посыльным, постоянно на виду. Это создает у служащих вполне определенный стереотип поведения, вызывая ощущение, что «все сообща делают одно общее дело».

У немцев подобное рабочее помещение вызывает лишь недоумение. У них каждое рабочее помещение должно быть снабжено надежными (нередко двойными) дверями. Распахнутая настежь дверь символизирует крайнюю степень беспорядка.

Для американца отказ разговаривать с человеком, находящимся с ним в одном помещении, означает отрицательное к нему отношение. В Англии — это общепринятая норма.

В Англии американцев считают говорящими несносно громко, отмечая их интонационную агрессивность. Последнее объясняется тем, что американцев заставляет высказываться во всеуслышание их полное расположение к собеседнику, а также тем, что им нечего скрывать. Англичане же, наоборот, регулируют звук своего голоса ровно настолько, чтобы их слышал в помещении только собеседник. В Америке же подобная манера ведения делового разговора рассматривается как «шептание» и не вызывает ничего, кроме подозрения.

Основа обычного разговора между арабами Египта — протесты. Двое уважаемых людей могут громко кричать друг на друга, причем создается впечатление, что рушится их многолетняя дружба. На самом же деле они решают, кто к кому должен прийти пообедать. Если вас приглашают зайти в гости на чашку чая, вы должны отклонить предложение по крайней мере с десятков раз, прежде чем дать согласие.

Среди народов мира арабы Сирии и Ливана отличаются наибольшими этнокультурными особенностями языка жестов. Иному наблюдателю их частая, интенсивная и разнообразная жестикация кажется нарочитой, в то время как у них это не считается проявлением вульгарности, поэтому жесты активно применяются во всех сферах жизни. Нередко они производятся совместно с экспрессивной мимикой и сопровождаются смыслом о неразличимыми звуками (цоканье, присвистывание и пр.), междометиями и целыми словесными формулами.

В этих странах жесты, говорящие об убежденности и решительности, выражаются в ритмичном движении рукой, кончики всех пальцев которой сложены щепотью, и в отбивании такта речи рукой, согнутой в локте.

Если человек хочет выразить неодобрение, отстраненность, то большим и указательным пальцами трет ребра указательных пальцев друг о друга.

Для выражения безусловного подчинения, внимания, уважения ладонью руки касаются лба, а затем — сердца.

Просьба о внимании может быть показана согнутой рукой, поднятой сбоку чуть выше головы с обращенной к виску и полураскрытой ладонью.

У каждого народа существует ещё огромное множество тонкостей общения. И при необходимости для эффективного общения необходимо знать хотя бы общеизвестные принципы межличностного общения определённого народа.

Список используемой литературы;

1. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. - М., 1994. - 176 с.
2. Сухарев В. Этика и психология делового человека. - М.: Агенство «Фаир», 1997. - 400 с.
3. Тимченко Н.М. Тайны успеха делового общения. - СПб.: С-П. ГУП, 2009

Глава 5. Специфика ведения деловых бесед, встреч, переговоров

Целью визита представителей иностранных фирм может быть выяснение возможностей установления контактов; проведение переговоров; подписание документов; организация семинаров, ярмарок, выставок и т.д. Цель визита делегации, ее персональный состав и уровень представительства с точки зрения протокола - самые существенные моменты, которые определяют уровень делегации и особенности ее приема. Другими словами, форма приема делегации зависит от цели приезда делегации и ранга ее главы.

5.1. Подготовка программы пребывания иностранной делегации

До приезда иностранной делегации принимающая сторона должна разработать 2 программы ее пребывания в стране:

- общую программу, предназначенную для гостей;
- подробную программу, которая включает технические детали, необходимые для принимающей стороны, заинтересованных лиц и организаций.

Общая программа включает в себя информацию о:

- встрече делегации;
- деловой части программы (переговорах, встречах, беседах);
- приемах (завтраках, обедах и т.д.);
- культурной программе;
- поездке по стране;
- проводах делегации.

Что касается **подробной** программы, то в ней во избежание срывов и накладок необходимо отразить все организационные моменты, связанные с приемом иностранной делегации. Так, в частности, встреча делегации требует от принимающей стороны проработки таких вопросов, как:

- персональный состав встречающих;
- участие (в случае необходимости) представителей прессы, радио, телевидения;
- преподнесение цветов;
- приветственные речи;
- обеспечение транспортом;
- размещение в гостинице и т.д.

Каждый пункт подробной программы требует детальной проработки с обязательным указанием ответственных исполнителей. В случае если глава делегации прибывает с супругой, то принимающая сторона должна предусмотреть специальную программу или отдельные мероприятия в общей программе для супруги гостя и супруг лиц, сопровождающих его. При разработке программы следует учесть, что во время пребывания делегации принято организовывать неофициальные (неформальные) встречи как хозяевами, так и гостями. Первая такая встреча всегда организуется принимающей стороной.

Для того чтобы и гости могли воспользоваться возможностью организовать ответную встречу для нашей делегации, необходимо запланировать в программе один свободный вечер.

В программе каждого дня полезно оставлять свободное время для 2-го завтрака и личных дел.

Делегации, прибывающие с краткосрочным визитом на 2 - 3 дня, лучше принимать в течение рабочей недели, не занимая суббот и воскресений, в противном случае необходимо предусмотреть программу на выходные дни.

Вечерние прогулки по западным столицам обычно приятны, что не всегда скажешь о прогулках вечером по нашим городам. Поэтому, приглашая иностранцев в свой город, желательно продумать, чем их занять по вечерам.

Вместе с тем при составлении программы внимание принимающей организации должно быть, конечно, сосредоточено на основной цели визита делегации (переговоры, встречи, беседы и т.д.). Самое главное в программе это ее сбалансированность. С одной стороны, она должна удовлетворять профессиональным интересам членов делегации, а с другой - носить и общеобразовательный характер.

5.2 Порядок встречи делегации

Итак, программа составлена, пора ехать встречать зарубежную делегацию. Здесь также следует иметь в виду необходимость соблюдения некоторых протокольных правил.

Ранг и должность встречающего главы делегации должны соответствовать рангу и должности приезжающего главы делегации. Другими словами, если приезжает глава иностранной фирмы, то его должен также встретить глава фирмы принимающей.

Для встречи обычно прибывает глава принимающей делегации в сопровождении 2 - 3-х человек. Если гость приезжает вместе с супругой, то его встречает глава делегации также с супругой.

Зарубежных гостей, приезжающих на фирму по приглашению или для ознакомления с ее деятельностью, глава фирмы должен встретить, проводить и приветствовать на торжественном приеме. Остальное время гостями могут заниматься другие сотрудники фирмы.

Встречая делегацию в аэропорту или на вокзале, глава принимающей стороны должен вручить цветы всем дамам, входящим в состав делегации или прибывшим вместе с членами делегации. Причем при встрече и проходах в аэропорту или на вокзале уместно преподнести цветы, завернутые в целлофан. Мужчинам цветы не дарят, за исключением юбилеев.

Представление членов делегации

Первым представляется глава принимающей делегации, и если с ним приехала его супруга встречать супругу гостя, то он представляет и ее.

Вторым представляется гость - глава иностранной фирмы - и представляет свою супругу.

Затем глава принимающей делегации представляет своих сотрудников -членов делегации, которые приехали встречать гостей, по рангам (по нисходящей). Если среди встречающих есть женщины, то их представляют в первую очередь. Если женщин несколько, то их представляют по рангам, а затем мужчин - также по рангам.

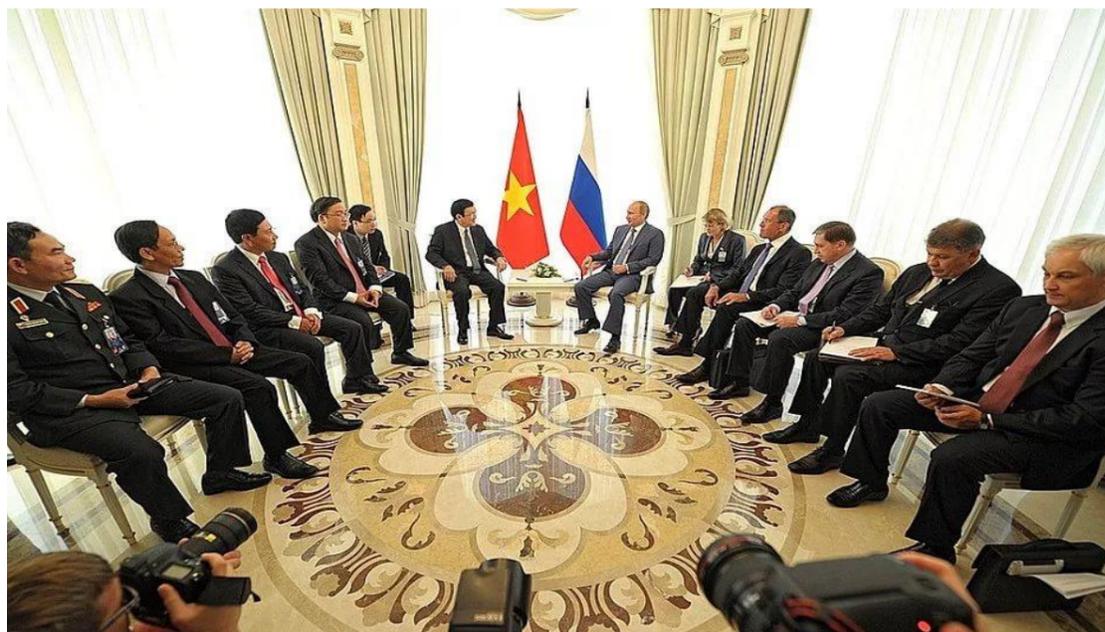
После этого глава прибывшей делегации таким же образом представляет членов своей делегации.

Международный этикет приветствий основывается на следующих правилах:

- мужчина приветствует женщину первым;
-
- младший по возрасту первым приветствует старшего. Младшая по возрасту женщина - старшую, а также мужчину, который намного старше ее;
-
- младший по должности сотрудник - старшего. Член делегации - руководителя делегации, своей и зарубежной;
-
- женщина первой приветствует мужчину, если она его обгоняет, проходит мимо стоящей или сидящей группы людей или присоединяется к ней.

Очевидно, что теплая встреча и прощание - важный элемент во взаимоотношениях между людьми, который способствует созданию дружеской атмосферы в процессе работы.

Что же касается самого процесса представления, т.е. знакомства, то здесь тоже существуют определенные правила. Представляют человека ранее неизвестного, вновь прибывшего - собравшимся, мужчину - женщине, менее известного - более достойному (в соответствии со служебным положением и т.д.).



Во время представления людей старшего возраста обычно называют их титулы и звания. Это имеет место и на официальном мероприятии при представлении присутствующих.

Во время представления не благодарят, а лишь приветствуют друг друга и обмениваются рукопожатиями. Мужчинам рекомендуется это делать всегда, а женщинам — по обоюдному согласию.

Когда мужчину представляют женщине, то руку первой подает женщина. Тот же приоритет принадлежит и более пожилым людям. Старшая по возрасту женщина подает руку младшей, руководитель - подчиненному и т.п.

Если встречаются супружеские пары, то сначала женщины здороваются друг с другом, затем мужчины приветствуют женщин и только после этого мужчины приветствуют друг друга. Женщина представляется супружеской паре первой.

Рассадка по автомобилям

Разработка схемы рассадки делегации в автомобиле.

В международной протокольной практике места в автомобилях делятся на почетные и менее почетные. Первым почетным местом является место на заднем сиденье справа по ходу движения автомобиля.

Порядок рассадки по старшинству показан на рисунке 1.1а.

Машина подается таким образом, чтобы правая дверца была обращена к тротуару. Первым садится и выходит пассажир, занимающий наиболее почетное место.

Если гость прибыл с супругой, то рассадка по автомобилям выглядит согласно схеме, представленной на рисунке 1.1б.

В многоместных машинах рассадка выглядит так, как показано на рисунке 1.2.

При следовании на какие-либо церемонии в автомашинах, как правило, занимают только задние сидения. Если в автомашину садится еще один пассажир, то он занимает либо откидное сиденье, либо место между двумя почетными лицами, чтобы не мешать сидящему на почетном месте во время движения и при выходе.

Если условия не позволяют подать автомашину правой стороной к тротуару, пассажир, занимающий наиболее почетное место, садится через левую дверцу и остальные также через левую дверцу. По прибытии автомобиль паркуется таким образом, чтобы выход был с правой стороны.



а) б)

Рисунок 1.1 – Схема рассадки по автомобилям по старшинству глав делегаций (а) и глав делегаций с супругами (б):

1 – глава прибывшей делегации; 2 – глава встречающей делегации;

3, 3'' – переводчики; 1'' – супруга главы прибывшей делегации; 2'' – супруга главы принимающей делегации

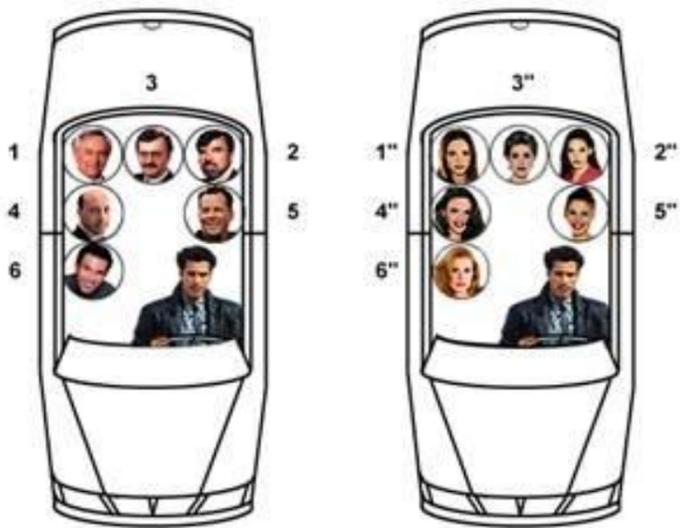


Рисунок 1.2 – Схема рассадки в многоместных автомобилях по старшинству:

1 – глава прибывшей делегации; 2 – глава встречающей делегации;

3, 3'' – переводчики; 1'' – супруга главы прибывшей делегации; 2'' – супруга главы принимающей делегации; 4, 5, 6, 4'', 5'', 6'' – остальные члены делегаций по рангам

В том случае, когда в качестве транспорта используется такси, то нарушением протокола считается предложение почетному гостю сесть на переднее место рядом с водителем. Если же в качестве транспорта используется личный автомобиль, и водитель – встречающий член делегации, то тогда самым почетным местом для гостей будет место рядом с ним. Перед тем, как ваши гости сядут в автомобиль или захотят выйти из него, необходимо открыть им дверцу, а затем закрыть ее за ними. Это обязанность лежит на членах встречающей делегации и в зависимости от рассадки по автомобилям может лежать и на водителе, и на переводчике, и на одном из сопровождающих лиц.

Задание.

Составить схему рассадки делегаций в автомобиле, учитывая их численный и персональный состав в соответствии с разработанной общей программой пребывания

При следовании на какие-либо церемонии в автомашинах, как правило, занимается только заднее сиденье. Если в автомашину садится еще один пассажир, то он занимает либо откидное сиденье, либо место между двумя почетными лицами, чтобы не мешать сидящему на почетном месте во время движения и при выходе (см. рис. 6).

Если условия не позволяют подать автомашину правой стороной к тротуару, пассажир, занимающий наиболее почетное место, садится через левую дверцу и остальные также через левую дверцу. По прибытии автомобиль паркуется таким образом, чтобы выход был с правой стороны.

В том случае, когда в качестве транспорта используется такси, то нарушением протокола считается предложение почетному гостю сесть на переднее место рядом с водителем. Если же в качестве транспорта используется личный автомобиль и водитель — встречающий член делегации, то тогда самым почетным местом для гостей будет место рядом с ним.

Заказывая места в гостинице для гостей, надо заранее поинтересоваться, сколько ожидается мужчин, сколько женщин и есть ли среди них супружеские пары. Необходимо также заблаговременно решить вопрос о том, кто будет платить за номер — приглашающая сторона или сами гости. Это же касается и приобретения билетов в увеселительные заведения, если в гостинице существует этот вид услуг.

Теперь, как вежливые хозяева, нужно убедиться в том, что размещение гостей проходит нормально. Но как сделать это в наиболее тактичной форме?

Оставить гостей у входа в гостиницу невежливо — вдруг у них возникнут какие-то вопросы при оформлении документов.

Провожать гостей до их номеров также неудобно, поскольку своими действиями вы вынуждаете гостеприимного человека пригласить вас на чашечку чая или кофе, а он к этому в данный момент совершенно не готов.

Лучше всего попрощаться с гостями в вестибюле гостиницы, договорившись с ними о визите вежливости (протокольном визите).

Визит вежливости (протокольный визит)

В соответствии с общепринятой практикой, прежде чем начать деловую часть своего визита, почетный гость должен нанести визит вежливости принимающей стороне. Этот визит является как бы ответом на встречу гостя при его приезде.

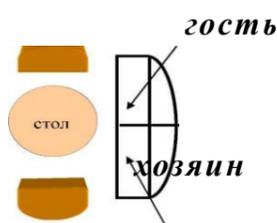
Необходимость в протокольном визите объясняется и тем, что главы делегаций должны еще раз уточнить программу пребывания, внести какие-либо коррективы в нее, если это необходимо.

Выбор конкретного времени и места встречи остается за гостями. Обычно такие встречи происходят в помещении принимающей организации.

В назначенное время гостя в вестибюле встречает секретарь или помощник, который проводит его к руководителю учреждения. Руководство принимающей организации только в исключительных случаях, когда приезжают особо почетные гости, может само их встретить.

В кабинете руководителя желательно иметь место, специально отведенное для приема гостей. Наличие дивана и мягких кресел вокруг журнального столика позволяет усадить гостя в соответствии с протокольными требованиями. Почетным местом для гостя является диван. Принимающий садится в кресло, стоящее с левой стороны от дивана, так чтобы гость оказался по его правую руку. Если же гость и принимающее его лицо садятся вместе на диван, то таким .

Рис. 6. Рассадка гостя в кабинете



Таким образом, чтобы гость оказался опять-таки по правую руку от хозяина (рис.6).

Гость садится после того, как сел хозяин кабинета. Если гость прибыл с дамой, то в таком случае на самом почетном месте на диване (по правую руку от хозяина кабинета) будет сидеть дама, а на втором почетном месте (по левую руку) - главный гость. Переводчик сидит произвольно. Не следует принимать гостей за письменным столом или во главе стола, а также усаживать гостей напротив окон, которые выходят на солнечную сторону улицы. Это создает атмосферу определенного неравенства сторон и может быть расценено как проявление неуважения.

Протокольный визит длится 20 - 30 минут, после 5 - 7 минут может быть подано угощение: чай, кофе, фрукты, конфеты, печенье и т.д. Спиртные напитки не подаются. Инициатива ведения переговоров находится у принимающей стороны.

Инициатива ухода с приема - за гостями. Знаком окончания аудиенции может послужить и длинная пауза в беседе.

После окончания визита принимающая сторона провожает гостей до коридора, лифта или лестничной площадки. Следующая их встреча состоится уже за столом переговоров.

Подготовка к переговорам

Переговоры - это деловое взаимное общение с целью достижения совместного решения. На протяжении всей нашей жизни мы ведем переговоры, обмениваемся обязательствами и обещаниями. Всякий раз, когда двум людям нужно прийти к согласию, они должны вести переговоры.

Переговоры протекают в виде деловой беседы по вопросам, представляющим интерес для обеих сторон, и служат налаживанию кооперационных связей. Переговоры существенно различаются по своим целям: заключение договора о поставках, на проведение научно-исследовательских или проектных работ, соглашение о сотрудничестве и координации деятельности и т.д.

В процессе переговоров люди хотят:

- добиться взаимной договоренности по вопросу, в котором, как правило, сталкиваются интересы;
- достойно выдержать конфронтацию, неизбежно возникающую из-за противоречивых интересов, не разрушая при этом отношения.

Чтобы достичь этого, надо уметь:

- решить проблему;
- наладить межличностное взаимодействие;
- управлять эмоциями.

За столом переговоров могут сойтись люди, имеющие различный опыт ведения переговоров. Они могут иметь различный темперамент (например, сангвиник и холерик) и различное специальное образование (например, техническое и экономическое). В соответствии с этим большим разнообразием отличается и сам ход переговоров. Они могут протекать легко или напряженно, партнеры могут договориться между собой без труда, или с большим трудом, или вообще не прийти к какому-либо соглашению.

Переходя к переговорному процессу, следует отметить, что переговоры проводятся в отдельном, заранее подготовленном для этого помещении. Участники переговоров от принимающей стороны должны занять место в комнате переговоров до прихода туда представителей другой стороны.

Принимающий должен радушно встретить своих гостей (во многих солидных фирмах это делается «у порога»). При этом жесты и улыбки, обращенные к гостям, должны выражать искреннее удовольствие от встречи с ними. Излишняя восторженность, неискренняя улыбка могут вызвать у гостей настороженность, а манерность и высокомерие - обиду.

Принимающий представляет своих коллег по фамилиям и занимаемым должностям, включая и приглашенных на переговоры представителей других организаций. Затем представляет своих коллег руководитель другой стороны. Если участники переговоров не очень хорошо знают друг друга или встречаются впервые, то участники обмениваются визитными карточками. Это позволяет легко вести беседу, обращаясь друг к другу по имени и при этом хорошо представляя себе уровень полномочий и компетентности собеседников.

Традиционно гости занимают места лицом к окну, спиной к двери.

Независимо от важности переговоров, начинаться они должны с неофициальных фраз, подчеркивающих внимание принимающего к собеседникам, его личную благожелательную заинтересованность в них. Эффективность беседы зависит от стиля ее проведения, содержания вопросов, очередности и правильности их постановки. Хотя в переговорах с обеих сторон могут принимать участие несколько человек, как правило, беседа должна вестись между руководителями. Недопустимо, если во время переговоров ведущего перебивают его коллеги.

В ходе беседы, с одной стороны, следует избегать прямых вопросов, требующих ответов «да» или «нет». Вопросы должны быть четко сформулированы, они не должны заставлять партнера догадываться, чего мы хотим от него добиться. Нельзя откровенно подталкивать партнера к принятию благоприятного только для нас решения.

Из всех возможных проявлений эмоций при деловых контактах приветствуется только улыбка. Самый простой способ понравиться людям - чаще улыбаться. Восточная мудрость гласит: «Прежде чем войти в дом, наденьте улыбку!» Естественно, она должна быть искренней.

Любые переговоры, даже если они не оправдали наших надежд, следует заканчивать в доброжелательном тоне. В деловых отношениях никогда не следует «сжигать мосты» за собой: деловые проблемы могут потребовать новых контактов с теми же людьми.

Если по плану переговоров предусмотрено угощение в служебном помещении, оно, за исключением чая или кофе, должно быть подготовлено заранее и находиться в комнате переговоров на отдельном столике под салфеткой. Для большей конфиденциальности, особенно при небольшом количестве участников, угощать может сам ведущий переговоров или один из его коллег по высказанной вслух просьбе ведущего. Если при этом употребляется спиртное, его разливает или глава принимающей стороны, или его коллега.

Не следует выпивать раньше гостя, а также не следует наливать себе новую порцию, если гость не допил еще первой. Этикет не допускает во время переговоров снимать пиджаки или распускать узлы галстуков, за исключением случаев, когда это предлагает сделать глава делегации наших партнеров, давая этим понять, что наступило время неформального общения (no tie session - «встреча без галстуков»).

После каждой беседы во время коммерческих переговоров оформляется ее запись, к которой прилагается утвержденный ранее план переговоров.

Записанная беседа - это неформальный документ, запись может осуществлять специально приглашенный для этого сотрудник, стенографистка или же запись делает сам ведущий переговоров.

Если предполагается вести запись беседы, то следует предварительно информировать об этом наших гостей.

Умение вести переговоры - одно из важнейших качеств современного делового человека. Как говорят, готового рецепта ведения переговоров нет, но есть определенные правила, следование которым помогает достичь желаемого результата:

- будьте пунктуальны и обязательны;
- дорожите доверием партнера;
- внимательно выслушивайте все аргументы;
- избегайте поверхностных ответов;
- умейте вовремя найти на компромисс;
- дорожите своей репутацией.

В переговорах нет мелочей. Даже обстановка и обслуживание могут повлиять на их ход.

Во время переговоров на столы ставят цветы, фруктовую и минеральную воду в бутылках, открытую, но с пробкой, и фужеры - перевернутые (признак их неиспользованности). Если переговоры затягиваются, подают чай и кофе с бутербродами и печеньем.

Иногда на переговоры отводится несколько дней. В этом случае практикуется проведение приемов как с одной, так и с другой стороны (см. 3.3.4 «Протокол делового приема»).

Подготовка помещения к переговорам

Важную роль при проведении деловой встречи и переговоров играет место их проведения. Если встреча проводится в офисе, необходимо придирчиво оценить, хорошо ли он оборудован для этого, в достаточной ли мере отвечает современному стилю и этикету делового общения. Стиль оформления может быть разным, но обеспечение чистоты, порядка, квалифицированного персонала, необходимых современных технических средств, удобных помещений, соответствующих задачам, выполняемым фирмой, в том числе помещений для проведения деловых переговоров, - обязательное требование. В том случае, когда встречи и переговоры проводятся часто и с привлечением широкого круга лиц, необходимо иметь несколько отдельных специальных помещений большего и меньшего размера. Особое внимание следует обратить на освещение помещений, вентиляцию и создание комфортного климата, установив при необходимости кондиционеры.

Внимание следует обратить на удобство стульев и форму стола. Форма стола имеет не только протокольное, но и психологическое значение, т.к. во многом может влиять на итоги переговоров с посетителем или партнером. Часто в рабочих кабинетах столы ставятся буквой «Т», причем чем выше положение занимает руководитель, тем больше эта «буква». Когда посетитель садится за такой стол с хозяином кабинета во главе, он ощущает доминирующее положение хозяина. Это не означает, что не следует иметь у себя подобные столы, просто надо хорошо себе представлять, что означает такое рассаживание. Когда доминирование надо подчеркнуть, оно вполне оправданно. Бывают ситуации, в которых хозяин кабинета выступает на равных со своим собеседником. В этом случае, если позволяет площадь кабинета, можно отдельно поставить стол для проведения деловых бесед. Такой стол может также использоваться и для совещаний с подчиненными, когда руководитель не желает навязывать свое мнение, желая быть какое-то время с ними на равных.



Встреча в кабинете с компаньонами

Квадратный стол может создать атмосферу соревновательности или вызвать оборонительные реакции, поэтому он используется для проведения коротких деловых обсуждений. Люди, расположенные по правую сторону от руководителя скорее всего будут более расположены к сотрудничеству, чем те, которые сидят слева. А сидящие напротив — настроены наиболее оппозиционно.

Прямоугольный стол, как правило, используется при проведении переговоров. Чем шире стол, тем больше не только физическая, но и психологическая дистанция между участниками переговоров. А это значит, что тем легче сказать «нет» противоположной стороне. Слишком узкий стол создает дискомфорт у участников переговоров: кажется, что партнер видит ваши записи

Круглый стол создает более свободную атмосферу. Он хорош при совместной работе над проектом. Не случайно существует выражение «беседа за круглым столом». Круглый стол снимает статусные различия между участниками переговоров или беседы. В результате этого руководитель и подчиненные психологически оказываются как бы на одном уровне. Он подразумевает равноправие участников, а также часто неформальную беседу, свободный обмен мнениями и взглядами. Рассаживаясь за круглым столом, важно предусмотреть, чтобы его пространство в равной мере было распределено между участниками.

Беседа за журнальным столиком будет носить еще более неформальный, неофициальный характер. Если при этом хозяин кабинета предлагает гостю чашку чая или кофе, то тем самым он настраивает его на дружеский тон. В такой беседе деловые отношения могут быть затронуты в самом общем виде. Но даже если в кабинете есть только один Т-образный стол, а принимающий гостя не склонен подчеркивать свое доминирование над собеседником, он может выйти и сесть напротив или, при менее официальном разговоре, - по диагонали.

Принимающая сторона отвечает также за техническое оснащение переговоров: карандаши или ручки, блокноты или просто чистая бумага. Если переговоры проходят в большом помещении, нужен микрофон. Если в переговорах участвуют иностранцы, следует заранее согласовать вопрос о рабочем языке переговоров, при необходимости обеспечить синхронный перевод, подготовив специальную кабину для переводчика. При последовательном переводе переводчик каждой стороны сидит слева от главы делегации или же сразу за ним и чуть левее.

Помещение для переговоров должно иметь вид, настраивающий на деловой лад: на столах не должно быть лишних документов и предметов - на них лежат блокноты, карандаши (спички, сигареты, пепельницы, если разрешается курить в данном помещении), стоят бутылки с минеральной водой и блюдо с перевернутыми фужерами (свидетельство их чистоты). Цветы являются украшением стола и придают торжественный вид, они могут располагаться как в центре, так и по краям стола.

Встречающий иностранную делегацию у подъезда, в вестибюле фирмы не должен быть членом принимающей делегации. Им может быть работник протокольного отдела, секретарь учреждения и т.д. Он провожает делегацию до помещения, где будут проходить переговоры. Сама принимающая делегация в полном составе находится в этом помещении.

Если переговоры длятся продолжительное время, то в перерыве может быть подано угощение: чай, кофе, бутерброды, фрукты и т.д. Желательно угощение гостей организовывать в отдельном помещении. При отсутствии такой возможности угощение вносят в помещение, где ведутся переговоры. Угощение ставится персонально только перед главами делегаций. Остальные обслуживаются сами.

Рассадка за столом переговоров

Члены делегации рассаживаются за столом переговоров в соответствии с общепринятыми правилами и с учетом служебного положения их участников.

Варианты расположения за столом участников переговоров, с учетом общепринятых правил, служебного положения и ранга:

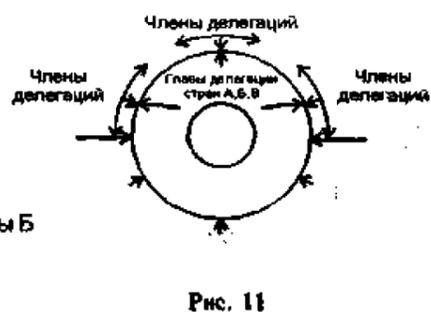
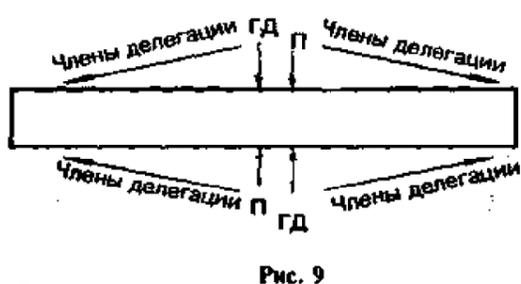
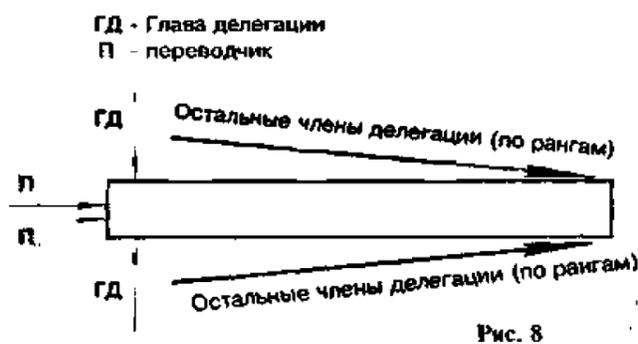
- глава делегации сидит во главе стола, переводчики находятся сбоку, и далее за столом располагаются остальные члены делегации (рис. 8);
- главы делегаций сидят в центре стола, напротив друг друга, рядом с ними переводчики и остальные члены делегации по рангам (рис. 9);

- если в переговорах участвуют три и более стороны, то они рассаживаются по алфавиту по часовой стрелке за круглым или прямоугольным столом. В таком случае на первом заседании председателем является хозяин, а далее — по алфавиту, либо председательствуют по алфавиту (рис. 10);

- вокруг стола сидят только главы делегации, а за ними — остальные члены делегаций (в данном случае используется стол в виде "бублика", поскольку участвует много сторон, и за обычный круглым столом трудно всем разместиться) (рис. 11).



Рис. 7. Встреча президента в зале переговоров на совещании



Разработка схемы рассадки делегации за столом переговоров

Рассадка за столом переговоров, должна быть произведена в соответствии с общепринятыми правилами и с учетом рангов и служебного положения участвующих лиц.

Существует несколько вариантов рассадки за столом переговоров. Главы делегаций могут сидеть во главе стола (переводчики находятся сбоку), а далее за столом располагаются остальные члены делегации по рангам (рисунок 17.1).

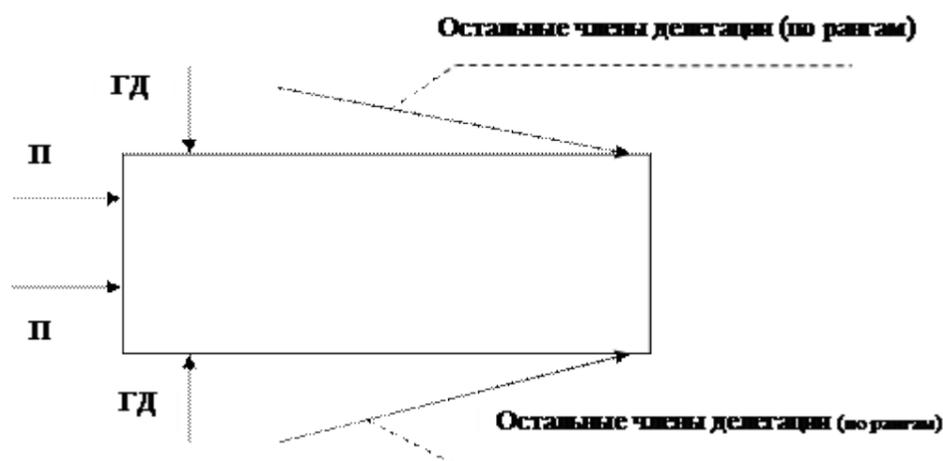


Рисунок 17.1 – Рассадка за столом переговоров (руководители сидят во главе стола)

Чаще используется другой вариант рассадки: главы делегаций сидят в центре стола, напротив друг друга, рядом с ними находятся переводчики и далее члены делегаций по рангам (рисунок 17.2).

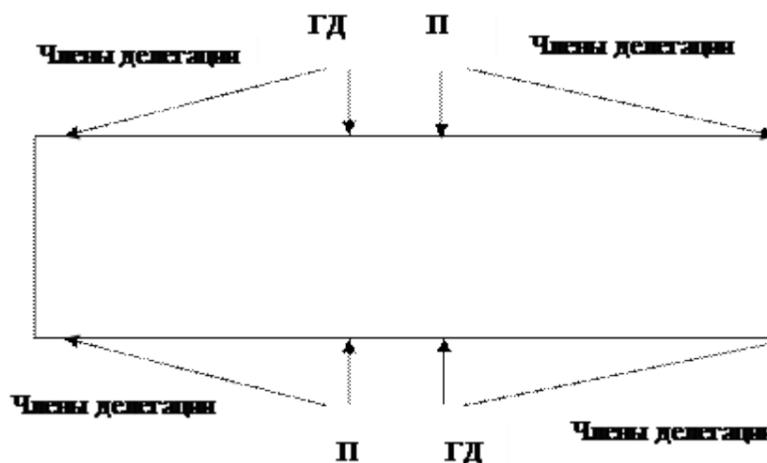


Рисунок 17.2 – Рассадка за столом переговоров (руководители делегаций сидят в центре, напротив друг друга)

Задание. Составить схему рассадки делегаций за столом переговоров по одному из предложенных выше вариантов, учитывая их численный и персональный состав в соответствии с разработанной общей программой пребывания.

Разработка схемы рассадки на торжественном приеме

На приемах типа «Завтрак», «Обед» или «Ужин» гости рассаживаются за столом в соответствии с их рангом и в порядке протокольного старшинства.

На официальных завтраках или обедах женщины рассаживаются среди мужчин в зависимости от их ранга или, если они присутствуют на приеме в качестве супруги, а не как официальное лицо, то в соответствии с рангом супруга. Супруге присваивается старшинство супруга. Муж женщины, занимающей официальное положение, садится среди мужчин в соответствии с рангом жены, если занимаемое им положение (знатный титул, звание и т.д.) не дает ему право на более почетное место.

Места за столом делятся на более почетные и менее почетные. Самое почетное место – справа от хозяйки (на приеме с участием женщин) и справа от хозяина (на мужском приеме). Далее идут места слева от хозяйки, слева от хозяина. Но эта практика имеет исключения. Например, в Китае почетными местами считались места с левой стороны от хозяев. В Швеции почетный гость садится слева от хозяйки дома, а почетная гостья – справа от хозяина. По мере удаления от хозяйки и хозяина места становятся менее почетными. Главное правило рассадки: на самых почетных местах сидят самые почетные гости. При рассадке за столом придерживаются следующих правил:

1. Первыми по правую и левую руку от хозяйки сажают мужчин, хозяина окружают дамы. Затем места чередуются: рядом с женщинами сажают мужчин, и наоборот.
2. Женщину не сажают с женщиной и на торцы стола, если там не сидят мужчины.
3. Мужа никогда не сажают рядом с женой.
4. Два иностранца из одной страны также не сидят вместе.
5. Последние места за столом занимают сотрудники своего учреждения, но не женщины.

Хозяин предлагает руку первой даме и первым проходит в столовую. Почетный гость предлагает руку хозяйке дома, и они входят последними.

Гости занимают свои места после того, как сядет хозяйка.

Если прием неофициальный, дамам не принято предлагать руку. В этом случае хозяйка сопровождает женщин в столовую, а хозяин – мужчин.

По окончании завтрака или обеда хозяйка встает и выходит из-за стола первой.

На рисунках 17.3 – 17.7 показано возможное распределение мест за столом.



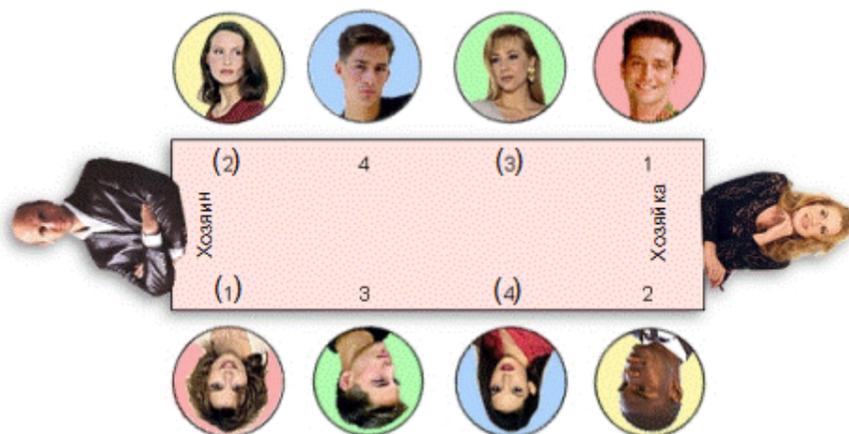
Рисунок 17.3 – Рассадка на приеме без участия женщин, если главный гость (под номером 1) сидит справа от хозяина



Рисунок 17.4 – Рассадка на приеме без участия женщин, если главный гость сидит напротив хозяина



а)



б)

Рисунок 17.5– Рассадка на приеме с участием мужчин и женщин, где хозяин с хозяйкой занимают места в середине (а) или в торце (б) стола. Места женщин указаны цифрами в скобках

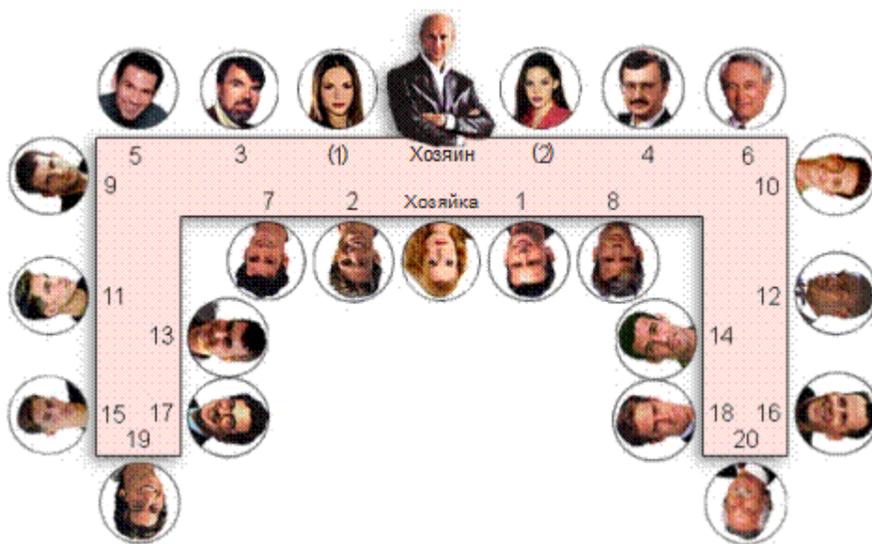


Рисунок 17.6 – Рассадка на неофициальных завтраках или обедах за П-образным столом, когда хозяин и хозяйка занимают места напротив друг друга

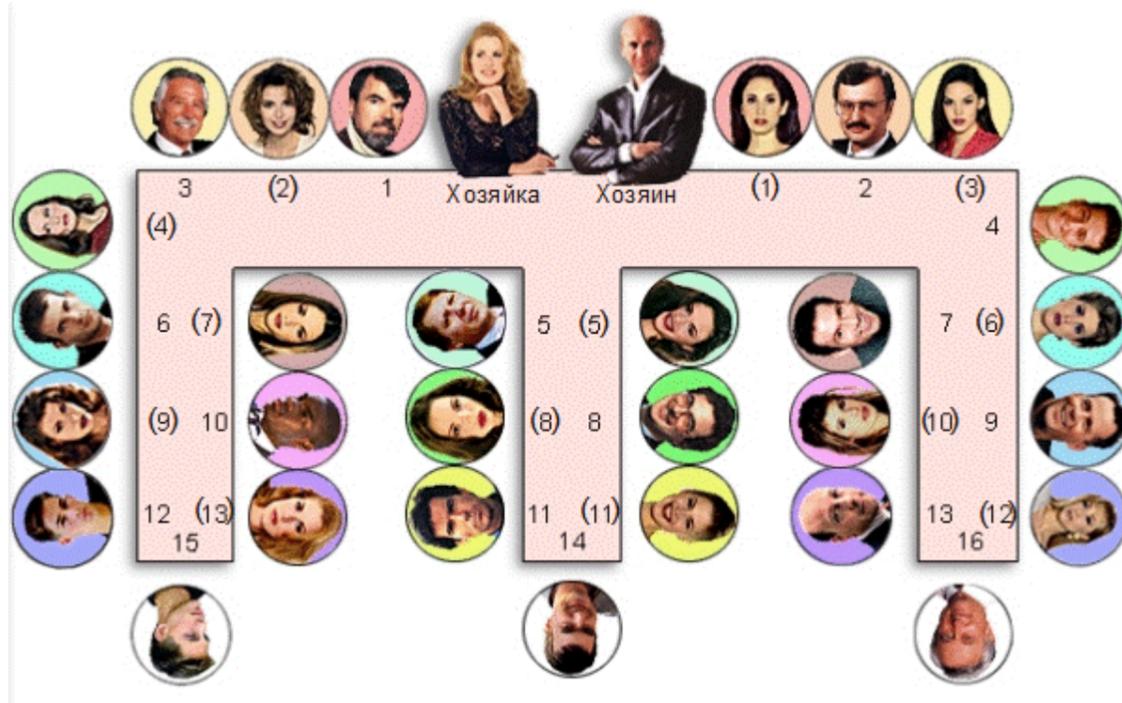


Рисунок 17.7 – Рассадка на неофициальных приемах за Ш-образным столом, когда хозяин и хозяйка занимают места рядом

Задание. Составить схему рассадки делегаций на торжественном приеме по одному из предложенных выше вариантов, учитывая их численный и персональный состав в соответствии с разработанной общей программой пребывания. Количественный и персональный состав приглашенных определить самостоятельно.

Контрольные вопросы:

1. Покажите правильную рассадку делегации за столом переговоров
2. Уместны ли подарки при деловых встречах?
3. Мимика и жесты в разных странах.
4. Контактная зона при общении с представителями разных стран?

Список используемой литературы;

1. Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2006. - 583 с.
2. Немов Р.С. Психология - М.: Просвещение, 2004. - 270 с.
3. В.Н.Скворцова «Профессиональная этика и этикет»
4. С.К.Файзиева «Профессиональная этика и психология» Бухара 2014 год

Глава 6 Этика дружеских отношений между руководителем и подчиненными в гостинице. Классификация конфликтов.

6.1. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного

Особую роль в служебном коллективе играют отношения субординации и сопутствующие им нравственные отношения между начальником и подчиненным, которые определяются такими понятиями, как «этика руководителя» и «этика подчиненного». В строго научном смысле слова под этикой подразумевается философская наука. Здесь же под этикой понимается практика морального общения руководителя и подчиненного, определенные моральные правила, регулирующие их общение и деятельность, а также нравственные качества, которыми они обладают или должны обладать.

Несмотря на то что понятие «профессия — руководитель» еще с трудом входит в наш лексикон, надо признать, что руководитель — это все-таки профессия (к тому же одна из самых сложных), и поэтому этику руководителя надо рассматривать как существенный элемент профессиональной этики и профессии «руководитель» вообще. Конечно, начальник управления (отдела, отделения), командир подразделения имеют специальность, специальное образование, связанное с профессиональной принадлежностью, и

вместе с тем они — руководители, их статус определяется прежде всего их служебным, должностным положением управленцев.

Поскольку профессиональная этика отражает различный уровень развития морального сознания и нравственных требований к тем или иным профессиональным группам, постольку этика руководителя правоохранительного органа представляет собой специфику проявления общих моральных требований общества к нему прежде всего как к руководителю, а также как к специалисту уголовного розыска, БЭП, ГИБДД, следователю, криминалисту, судье и т.д. Являясь конкретизацией общих моральных категорий, принципов, норм, профессиональная этика определяет место морали в деятельности работников данной профессии, значимость тех или иных моральных требований в их служебной работе, осознании ими престижа данной профессии (профессии руководителя того или иного уровня в той или иной сфере правоохранительной практики), их понимание профессионального долга, чести, ответственности.

Главными, определяющими специфику управленческого труда руководителя являются те моральные нормы, которые выражают его отношение к подчиненным ему людям.

От руководителя требуется терпимость и внимание к нуждам подчиненных. Чем больше будет проявлено при этом теплоты и заботы, тем легче будет найден путь к их взаимопониманию. Часто встречается мнение, что между руководителем и подчиненным должна быть дистанция, что добрые отношения и требовательность несовместимы. Но практика показывает, что демократичность отношений между начальниками и подчиненными не только не мешает делу, но напротив — позволяет создать работоспособный коллектив, объединенный общей задачей. Речь идет не о панибратстве, а именно о деловых отношениях, основанных на уважении друг друга. Всякий поступок начальника в отношении подчиненного воспринимается не просто как отношение одной личности к другой, а как действие лица, наделенного властью над другим.

Например, личная неприязнь руководителя к кому-либо из членов коллектива не должна выражаться в действиях, показывающих эту неприязнь, ибо они могут быть интерпретированы как соответствующая оценка начальником личных, профессиональных или иных качеств человека. И наоборот, личные дружеские отношения начальника с подчиненным не должны переноситься в сферу служебных отношений. Руководитель никогда не приобретет высокий авторитет и уважение, если будет строить служебные отношения на основе личных симпатий. Вот почему начальник должен быть предельно объективен в отношении подчиненных и выдержан в своих поступках. Ему необходимо постоянно помнить о нормах поведения, воспитывать в себе привычку и потребность соблюдать их в любых ситуациях.

Труд любого руководителя, тем более руководителя правоохранительного органа, вызывает большие затраты нервной энергии, что может сказаться на его действиях. Но несмотря на это, руководитель любого ранга должен быть всегда и везде вежлив, корректен и тактичен. И у него могут быть плохое настроение или самочувствие, неприятности или неурядицы, но служебное положение обязывает его держать себя с людьми ровно, предупредительно, приветливо, не терять самообладания при любых обстоятельствах.

Хорошему руководителю чужды высокомерие, надменность, раздражительность, капризность, стремление силой своей власти навязывать подчиненным свои манеры и привычки. Он всячески избегает ситуаций, в которых можно унижить подчиненного, оскорбить его личное достоинство и честь.

Положительным качеством руководителя является сдержанность, которая проявляется во всем — в принятии решений, в словах, в действиях, так как первое побуждение не всегда верно. Под его воздействием, поддаваясь наплыву чувств, человек нередко неправильно воспринимает факты. Порой сгоряча он может наговорить или сделать такое, что никогда не смог бы сделать в спокойном состоянии. В такой ситуации лучший выход — признать свою ошибку. Авторитет от этого не пострадает. Хуже, когда, руководствуясь ложно понятой гордостью, человек, допустивший ошибку, не только не извиняется, но еще усугубляет создавшуюся ситуацию упрямством, продолжая отстаивать однажды занятую неверную позицию.

Следствием несдержанности, раздражительности руководителя, как правило, являются ругань и грубость, которые нетерпимы в любом случае и в любой форме. Крик, оскорбления никогда не способствовали нормальным отношениям в коллективе.

Психологи давно доказали, что распоряжения, сделанные уверенно, в спокойном, уважительном тоне, куда более действенны, чем отданные в состоянии раздражения и сопровождаемые высказываниями и упреками, когда подчиненный думает не столько о существе дела, сколько о том, что ущемлено его достоинство, и над деловыми соображениями берет верх чувство обиды.



рис 12.Руководитель кричит на своего подчиненного

Даже если подчиненный провинился, то и в этом случае самый строгий разговор не должен походить на разнос.

Надо отличать строгость и требовательность от резкости и придирчивости, уметь соотносить строгость наказания со степенью вины. Очень важно также помнить разницу между выговором, сделанным наедине, и выговором, сделанным в присутствии других сотрудников. Последнее переносится всегда тяжелее, но не всегда достигает желаемого результата.

При вынесении взыскания руководителю важно проявить тактичность, корректность. Лучше вначале сказать об определенных положительных качествах проштрафившегося работника, затем изложить суть нарушения и меру наказания. Следует помнить правило: чем полнее в отношениях с людьми руководитель опирается на позитивные, неформальные средства, тем меньше создается ситуаций, вызывающих потребность применять административные санкции.

Естественно, руководитель не может обойтись без критических замечаний в адрес подчиненных. И здесь особенно важно, чтобы эта критика воспринималась человеком как заслуженная. Критика только тогда станет действенной силой, способной устранять негативные последствия, когда она будет отвечать основным требованиям, предъявляемым к ней. Критика должна быть деловой и предметной. К сожалению, существует и так называемая псевдокритика. Она может быть: тенденциозной (как средство сведения личных счетов, сохранения или повышения своего положения и престижа); формальной, когда, например, в доклад вносится «критическая» часть, которая ни к чему не обязывает; показной, создающей видимость непримиримости к недостаткам; порочащей, когда на принципиального и честного работника обрушиваются обвинения, раздувающие его малозначительные ошибки и просчеты. Критика должна быть доброжелательной, учитывать положительные качества и заслуги критикуемого. Ее задача — не унижить человека, а помочь ему исправиться, показать пути выхода из создавшегося положения. Критика всегда воспринимается как несправедливая, если она несет лишь негативный заряд. И наоборот, справедливая оценка положительных и отрицательных моментов в деятельности сотрудника оказывает благотворное влияние. Критика должна иметь свой четко очерченный объект. Ничего, кроме вреда, не причиняет критика, когда вместо оценки конкретных действий человека критикуются его личность, характер. Это может вызвать гнев, возмущение критикуемого, желание оправдаться во что бы то ни стало, поскольку человек считает себя, и вполне обоснованно, незаслуженно обиженным. А конкретное указание на определенные действия или поведение сотрудника нейтрализует эти негативные эмоциональные реакции критикуемого. Поэтому оно всегда предпочтительнее.

Критика требует конкретного подхода, учета особенностей темперамента и характера человека. Один отнесется к критике болезненно, но быстро успокоится и придет в норму, до другого она может, как говорят, и «не дойти», третьего может толкнуть на путь пререканий, а четвертый настолько внутренне пережил свой проступок, что по отношению к нему даже упрек будет излишним.

Отношение начальника к подчиненным воспринимается последними не как правила, нормы, которыми он руководствуется в общении с ними, а как нравственные качества, как естественное проявление природы их руководителя. В этом смысле руководитель всегда находится «под контролем» своих подчиненных, которые быстро обнаруживают фальшь и лицемерие отношений, если они имеют место. В этом случае моральная судьба руководителя оказывается незавидной: он не может рассчитывать ни на авторитет, ни на моральное влияние на подчиненных, не может стать неформальным лидером в

коллективе.

Людам импонируют руководители с преобладанием названных выше черт, при наличии которых подчиненные нередко прощают своему руководителю некоторые его слабости, относящиеся к качествам иного свойства (знания, ум, профессионально-деловые качества, физические и др.). Не противопоставляя моральные качества иным, следует отметить, что если подчиненные хотят прежде всего видеть у своего начальника моральные качества, то руководители на первое место ставят у своих подчиненных деловые, профессиональные качества. Это объясняется двумя причинами. С одной стороны, у руководителей, кроме моральных средств воздействия на подчиненных, есть и иные (правовые, материальные), тогда как подчиненный может влиять на своего начальника лишь через посредство нравственных отношений, что предполагает наличие у последнего соответствующих моральных качеств. Однако моральные добродетели руководителя могут себя проявить при условии, что и подчиненные обладают необходимыми качествами. Например, доверие руководителя к подчиненным может быть только в том случае, если они обладают такими чертами, как добросовестность, ответственность, инициативность, поскольку доверие стимулирует развитие данных качеств у подчиненных, окрыляет их.

И напротив, мелочная опека, придирчивость сковывают инициативу людей, порождают пассивное выжидание, действия с оглядкой на начальника, развивают у подчиненного такие качества, как угодничество, конформизм, беспринципность и т.п.

С другой стороны, начальник выделяет деловые качества подчиненных и потому, что какими бы моральными качествами ни обладали сотрудники, если они профессионально не подготовлены, то не способны эффективно выполнять служебные задачи, за что и несет прежде всего ответственность любой руководитель.

Правила поведения руководителя и степень проявления его моральных качеств находятся в прямой зависимости от поведения и нравственных черт его подчиненных, их ценностной ориентации, обычаев, традиций коллектива, общественного мнения.

Нравственная сторона поведения и деятельности подчиненного характеризуется понятием «этика подчиненного». Как показывает опыт, если нельзя рассматривать этику врача в отрыве от этики пациента, этику преподавателя — от этики слушателя (курсанта), этику артиста — от этики зрителя, этику продавца — от этики покупателя и т.д., то также нельзя исследовать этику руководителя без этики подчиненного.

Разумеется, многие качества личности подчиненного должны быть присущи и руководителю. Не случайно говорят: «Не научившись повиноваться, не сумеешь повелевать». И недаром хорошие руководители обязательно проходят «школу подчинения» — прежде всего в учебных заведениях и на низших командных должностях. Однако значимость и характер проявления этих качеств у руководителя и руководимого далеко не одинаковы. Например, нет таких ситуаций, когда сотрудник имел бы моральное право скрыть от начальника какую-либо служебную информацию. Однако мораль не осуждает руководителя за сохранение в тайне от подчиненных определенной оперативной информации, планов и замыслов старшего начальства. Если чувство собственного достоинства подчиненного не совместимо главным образом с такими аморальными качествами, как лицемерие, угодничество, зависть, клевета, то чувство собственного достоинства руководителя выступает прежде всего против таких качеств, как грубость, несправедливость, фамильярность, мстительность, малодушие, попустительство.

Сегодня культура деловых взаимоотношений достигла больших позиций. Это связано с тем, что в процессе служебной деятельности люди все больше переходят на формальные отношения, и не концентрируются на личных симпатиях и впечатлениях о людях. Особые требования предъявляются к общению между руководителем и подчиненным.

Руководитель — это всегда самая ключевая фигура в рабочем коллективе. От его поведения, политики поощрений и наказаний, а также отношения к сотрудникам, зависит многое.

Специалисты считают, что быть достойным руководителем, во многом означает иметь хорошие взаимоотношения с подчиненными. Сотрудники будут работать интенсивнее и давать большие результаты, если начальник правильно ими руководит. При плохом руководстве, работа превращается в ад, который подчиненные каждый день переживают, вследствие чего их интерес угасает и эффективность оставляет желать лучшего.

6.2. Правила поведения руководителя

Всегда нужно помнить, что на взаимоотношения воздействуют личные, культурные, социальные особенности индивидов. От этих, и многих других факторов, зависит микроклимат в офисе и отношения между работниками организации.

Терпение и выдержка нужны для успеха в любом деле, эти факторы, вместе с корректностью создают

благоприятную деловую атмосферу в коллективе.

Именно поэтому нужно запомнить несколько простых правил для выстраивания адекватных отношений между начальником и подчиненными.

- Руководитель должен относиться ко всем сотрудникам равно и беспристрастно, вне зависимости от симпатий или антипатий.

- В случае возникновения вопросов и инициатив, необходимо обеспечить свободный доступ к главному менеджеру для обсуждения любых проблем и критики от руководства.

- Начальник организации вправе самостоятельно принимать ответственные решения, требовать их исполнения и делегировать свои обязанности подчиненным.

-

- Если руководитель желает наладить работу сотрудников, ему нужно постоянно требовать выполнения актуальных поставленных задач.

- Другое правило – это использование ненормативной лексики в присутствии подчиненных. К сожалению, не все обладают хорошим воспитанием. Применение крепких выражений некоторыми расценивается, как приобретение авторитета. Спешим разуверить – это не так. Человек, позволяющий себе говорить в офисе матерные слова не достоин никакого уважения. Это относится в одинаковой мере к начальствующему составу и к исполняющим обязанности сотрудникам.

- Следующее правило этикета для руководителя – это непримиримость к лестным замечаниям и комплементарам. Нет лучшего способа управлять человеком и усыпить его бдительность, чем использование лести.

- Порой бывает трудно отличить проявление уважения и восхваление человеческих достоинств от неприкрытой и грубой лести.

- Такого рода разговоры и реплики, опытный руководитель всегда пресекает.

Безответственность начальствующего состава дезорганизует работу офиса и приводит к низкой производительности подчиненных.

6.3. Служебный этикет в отношениях руководителя и подчиненного

Служебный этикет руководителя заставляет организовывать ход работы таким образом, чтобы обязанности всех подчиненных были четко разграничены. Служебные полномочия должны быть распределены равномерно, вне зависимости от индивидуальных предпочтений сотрудников и личного отношения начальника.

Неважно скольким доверием пользуется сотрудник, мониторинг за исполнением необходим всегда. От главного менеджера компании будет зависеть и поведение сотрудников. Не стоит повторять и разъяснять задания много раз и «стоять над душой» подчиненных. Все являются взрослыми и ответственными работниками, поэтому следует сочетать грамотное поручение обязанностей с непрекращающимся контролем.

Серьезное отношение к работе можно сдобрить использованием шуток и хорошего настроения. Однако, при использовании юмора нужно быть предельно осторожным. Ведь слишком веселое настроение убивает дисциплину, а острые и оскорбительные замечания могут настроить против Вас не одного человека. Нужно помнить, что шутки с представителями старшего поколения неуместны, это может быть воспринято как нарушение должного уважения и почтения к ним. Необходимо всегда соблюдать корпоративную этику.

Типичные ситуации взаимодействия начальника и сотрудника

Ниже, мы приведем некоторые ситуации, которые могут возникнуть при налаживании личных взаимоотношений. Пожалуй, большинство руководителей в силах адекватно оценивать свое поведение и недостатки характера. Поэтому, если чрезмерно вспыльчивый характер сказывается на взаимоотношениях с людьми, попробуйте избавиться от них, или следовать следующим правилам:

- Понаблюдайте при общении с кем и в каких ситуациях негативные черты характера проявляются;
- Избегайте таких ситуаций и минимизируйте время общения с такими людьми;
- Заранее предупреждайте людей об имеющихся недостатках;
- Сразу извиняйтесь, если пришлось вспылить или оскорбить человека.

Бывает так, что среди подчиненных встречаются люди со сложным характером или отрицательным поведением. С ними сложно общаться и практически невозможно найти общий язык. В таких случаях, эффективный и грамотный руководитель может:

- Вызвать подчиненного на разговор и выяснить причины его поведения. Этого может быть достаточно, чтобы человек пересмотрел свои действия;
- Если характер работника сказывается на выполнении служебных обязанностей существенным образом, стоит предупредить его о санкциях за плохие результаты;
- Для рассмотрения ситуации в целом, нужно решать вопрос не в одиночку, а с привлечением опытных сотрудников и авторитетных коллег для влияния на «проблемного» работника.

Руководитель столкнулся с тем, что с каким-либо сотрудником у него установились личные дружественные отношения. В этом случае есть плюсы и минусы тесного общения:

- Положительная сторона образована тем, что появляется доверие между подчиненным и начальником, прозрачность с обеих сторон и открытый диалог;
- К негативным факторам можно причислить невозможность руководителем объективно оценивать работника, его зависимость от подчиненных, умаление уважения начальника.

Этикет руководителя и подчиненного сегодня играет большую роль. В основе хороших манер лежит принцип золотого правила нравственности «Относись к другим так, как хочешь, чтобы относились к тебе». Отношения между коллегами должны базироваться на взаимном уважении, субординации и ответственном отношении к общему делу.

Список используемой литературы;

1. Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2006. - 583 с.
2. Немов Р.С. Психология - М.: Просвещение, 2004. - 270 с.
3. В.Н.Скворцова «Профессиональная этика и этикет»

Контрольные вопросы:

1. Какие типичные ситуации взаимодействия начальника и сотрудника встречаются на работе?
2. Служебный этикет в отношениях руководителя и подчиненного?
3. Правила поведения руководителя
4. Личные контакты руководителя и подчиненных?
5. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного?

Самостоятельная работа:

Конфликтные ситуации в гостиницах

Ознакомление с сильными и слабыми сторонами экстравертов и интровертов. Анализ причин конфликтов. Определение стратегий поведения в конфликтной ситуации. Исследование и характеристика технологии работы персонала с жалобами клиентов .

В каждой гостинице разные работники, (работодатели) И у каждого человека свой тип личности и мнение к той или иной ситуации. Если возник конфликт внутри гостиницы (межличностный, между личностью и группой, межгрупповой): Необходимо проявлять терпимость и умение слушать собеседника. Зачастую лучше прибегнуть к грамотным переговорам. Это нужно делать по возможности без участия эмоций. Найти компромиссные решения, они должны отображать какие-то справедливые нормы, а не зависеть от каждой из сторон.

В противном случае нерешенная конфликтная ситуация создаст раздраженность в работе коллектива, что приведет к не эффективному рабочему процессу. Человек больше будет уставать и производительность его труда упадет, что отразится работе всей гостиницы. Устранить конфликт нельзя, им можно только управлять: нужно сохранять спокойствие в любой ситуации, не говорить обидных слов оппоненту. Когда ситуация выходит из под контроля, лучше помолчать. Не нужно стараться победить в споре, так как конфликты не побеждаются, а улаживаются. Нужно попытаться понять точку зрения другого человека. Проявить к нему уважение и попытаться найти компромиссное решение. В споре рождается истина, поэтому, если сотрудник не прав, он должен достойно это признать. Если не удастся договориться, лучше обратиться к третьей стороне. Со стороны зачастую виднее ошибки, и решение проблемы оказывается на поверхности для стороннего человека.

Цель;

Найти причину конфликта

Проанализировать конфликтные ситуации.

Задача;

Выявить грамотную стратегию по разрешению конфликта

Моя тема актуальна тем, что она помогает избегать, (решать) конфликты с любыми типами людей. Помогает правильно найти подход к сотрудниками. Общение -- главный инструмент при улаживании конфликтов. Без информирования другой стороны о ваших намерениях и предложениях по разрешению конфликта он никогда не будет изжит.

Чтобы эффективно общаться, нужно уметь слушать. Нельзя достучаться до оппонента, если вы не слышите и не понимаете его. Поэтому умение активно слушать становится ключевым элементом в процессе общения.

1. Понятие конфликта. Классификация конфликтов

1.1 Понятие конфликта и его причины

Конфликт - это столкновение противоположно направленных целей интересов, позиции мнение, точек зрения, взглядов партнеров по общению, серьезное разногласие, острый спор, приводящий к борьбе

Причины конфликтов

В основном основные причины возникновения конфликтов - это разные аксиологические (ценностные) установки коммуникантов. А.П. Егидес предлагает определять два основных типа коммуникативного поведения - конфликтогенных и синтонных Аркадий Петрович Егидес -- доктор психологических наук. Автор книг и статей по психологии.

Конфликтогенное поведение провоцирует конфликт, который возникает, когда потребности одного человека мешают удовлетворению потребностей другого.

Конфликтогенные ситуации возникают на каждом шагу. Например, двое разговаривают, подходит третий. Собеседники умолкли (конфликтогенная ситуация) или включили его в свой разговор (синтонная ситуация). Или: я даю человеку совет, когда она меня просит (ситуация), я даю совет, когда она этого у меня не просит (конфликтогенна ситуация). Когда с вами переходят на «ты» без разрешения, это может стать началом конфликтной ситуации - там, где люди чувствуют равными, скажем, в очереди («я с тобой свиней не пас!"). Но даже если вы должны терпеть такое хамство со стороны или начальника, то искреннего друга, в вашем лице он, согласитесь, не приобретет себе единомышленника. Правильным путем до начала конфликта является притворно доброжелательные фразы вроде «Как бы это вам объяснить?», «Ты не понимаешь ...».

Если вы хотите быть благородным, никогда не надо опускаться в конфликте к такому рода вещам.

Однако для создания конфликтной ситуации не надо особых обидных слов. Нейтральное слово или предложение могут создать как сотенно, так и конфликт генную ситуацию, если включаются

невербальные факторы. Например, «спасибо» можно сказать таким ледяным тоном, что у оппонента пропадет всякое желание продолжать разговор. Таким образом, конфликтные ситуации формируются не только в русле собственно речевой деятельности. Скажем, демонстративно не замечать или не слушать гостя, когда он к вам обращается, не отвечать на приветствие (такая себе примитивная имитация «аристократизма», как его себе представляет данный субъект) - конфликт генная ситуация. И даже такой фактор, как угрюмое выражение лица, тоже может привести к ссоре.

Синтонное поведение - «звук» - это поведение, которое соответствует ожиданиям гостя. Это любые формы благодарности, улыбки, дружеские жесты и т.д. - то, что в упоминавшийся выше методике нейролингвистического программирования (НЛП) называется «подстройкой» под собеседника. Пример: горничная разбила чашку, я, гость, виню ее - и это конфликтная ситуация, но если я виню себя в том, что собственноручно поставил чашку на край стола, - это ситуация синтонная.

Большинство людей в большинстве случаев придерживаются нейтрального поведения. Так, если взять выполнение требований закона, здесь можно выделить 3 варианта поведения: не обязан, а сделал (синтонно) обязан, а не сделал (конфликтная) обязан и сделал (нейтральная). Соблюсти нейтральную линию не всегда удается: например, только моральный урод, может спокойно слушать, как оскорбляют близкого ей человека.

Причины конфликтов

- Социально-психологические причины. Они порождают конфликты в ситуациях, когда нет сбалансированности в исполнении своих ролей (начальник разговаривает с вами, как с ребенком, хотя сам от вас по возрасту и по развитию недалеко ушел), неправильная оценка результатов своей деятельности и т.д.

- Личностные причины конфликтов. Это такие факторы, как особенности характера человека (холерики, конфликтные люди чаще являются инициаторами конфликтных ситуаций), неадекватная оценка своих возможностей, недостаточная социальная адаптированность и прочее. Эта группа чаще всего является причиной бытовых конфликтов.

1.2 Классификация конфликтов и их виды

Истинный конфликт зарождается в реальном времени и рационально, без преувеличений воспринимается сторонами (к примеру, Горничная Елена моет окно моющим средством а горничная Татьяна нет, она говорит что моющим средством остаются разводы. Из за этого обе горничные вступают в истинную конфликтную ситуацию).

1. Символический. Обстоятельства в данном конфликте очень легко изменить. Но, зачастую, оппоненты не считают нужным осознать это (разногласие, что возникло между супругами, превращается в символическое тогда, когда пара не видит, что избавиться от проблемы можно, взяв другое помещение).

2. Сдвинутый. Его основу может составлять конфликт, что неосознанно скрыт. Зародившееся недопонимание между супругами превращается в сдвинутый конфликт в том случае, если они совершенно не стремятся переоборудовать комнату в личном кабинете, а в возникшем столкновении проявляется какой-либо иной, более серьезный, иногда даже неосознаваемый конфликт (обида одного из партнера, в результате которой, тот своими действиями пытается «насолить» другому).

3. Неверно приписанный. Возникает из-за истолкованных ошибочно проблем (Горничную ругают за то, что она сделал, исполняя указания старшей горничной).

Типы конфликтов

а) Внутри личностный

б) межгрупповой

в) межличностный

Внутри личностный конфликт выражается в сомнениях менеджера, неудовлетворенности собой и своей жизнедеятельностью. Он часто возникает тогда, когда менеджер приходится «играть» несколько

несовместимых ролей. Подобный конфликт ролевой, когда к одному менеджеру предъявляются противоречивые требования, при которых менеджер одновременно должен быть исполнителем нескольких ролей.

-Межличностный конфликт -- система взаимодействия людей, при которой они либо преследуют несовместимые цели, либо придерживаются несовместимых ценностей и норм, либо одновременно в острой конкретной борьбе стремятся к достижению одной и той же цели, которая может быть достигнута лишь одной из конфликтующих сторон

2. Социально-психологический портрет гостей и поведение гостя

2.1 Социально-психологический портрет гостя

Психологические типы Концепция психологических типов

Карл Густав Юнг -- весьма загадочная личность в научном мире, его идеи до сих пор будоражат умы современников. Юнг расширил границы психиатрии, многие его теории были просто шокирующими для застывших учёных кругов. Помимо научных трудов, Карл Юнг прочёл немало теологических и эзотерических трактатов. Необычный учёный проявлял огромный интерес к народным сказаниям и легендам. Психология обязана Юнгу многими открытиями, которые легли в основу современных знаний о человеческом разуме

Психологические типы

Одним из наиболее значимых достижений Карла Юнга является его работа по психологическим типам. В ней он выдвигает идею о том, что кроме приобретённых качеств человек имеет некие врождённые особенности психики, которые невозможно изменить. Во многом этому открытию способствовало наблюдение учёного за маленькими детьми, которые ещё не успели приобрести определённые черты характера, но в их поведении были серьёзные различия. На основе этих различий и были выявлены психологические типы. Юнг на основании многочисленных опытов и наблюдений понял, что некоторые люди отдают свою энергию вовне, они сосредоточены лишь на мире вокруг, люди или объекты снаружи вызывают у них гораздо больший интерес, чем внутренний мир. Таких людей психолог назвал экстравертами. Другой тип - наоборот, отталкивается от своего взгляда на мир, а не от объективного окружения, внутренние переживания интересуют этих субъектов больше, чем люди и предметы из внешнего мира. Их Карл Юнг назвал интровертами.

Экстраверты. Современное общество -- просто рай для экстравертов, ведь в нём приветствуется наглость, поверхностность, материализм и эгоизм. Согласно концепции Юнга - психологический тип человека, направленный сугубо наружу. Такие люди обожают общество других людей, они естественным путём отстаивают свои интересы и стремятся к лидерству. Они могут быть общительны, доброжелательны и добры, но также несложно столкнуться с истеричными и злыми персонами.

Экстраверт может быть душой компании, лидером движения или организации, благодаря прекрасным навыкам общения и организаторским талантам. Однако экстравертам крайне тяжело погружаться в свой внутренний мир, поэтому они очень поверхностны.

Сильные и слабые стороны экстравертов.

Каждый психологический тип имеет свои сильные и слабые стороны. Например, экстраверты отлично приспосабливаются к смене обстановки, они легко находят общий язык в любом коллективе. Концепция психологических типов Юнга описывает экстравертов как отличных собеседников, способных увлечь разговором любого, кто находится рядом с ними. Также такие люди могут быть замечательными продавцами или менеджерами, они легки на подъём и подвижны. Если говорить в целом, экстраверты идеально приспособлены для жизни в современном поверхностном обществе проницательных материалистов. Но не всё так безоблачно в стремительном мире экстравертов. Как гласят психологические типы Юнга, каждый из них имеет свои минусы. Например, экстраверты слишком зависимы от общественного мнения, их мировоззрение строится на общепринятых догмах и концепциях. Также они часто совершают необдуманные действия и поступки, о которых впоследствии сожалеют. Поверхностность закрадывается во все сферы жизни экстраверта, признание в обществе и официальные награды влекут их больше, чем реальные достижения.

Интроверты

Интроверты согласно концепции Юнга, психологический тип человека, направленный внутрь себя, называется интровертом. Интровертам непросто найти своё место в современном, стремительном и гиперактивном мире. Эти люди черпают радость внутри себя, а не снаружи, как экстраверты. Внешний мир воспринимается ими через прослойку собственных умозаключений и концепций. Интроверт может быть глубоким и гармоничным человеком, но чаще всего такие люди -- типичные неудачники, которые неопратно одеты и с трудом находят общий язык с окружающими. Казалось бы, ужасно быть интровертом, но, согласно работам Карла Густава Юнга, психологические типы не могут быть плохими или хорошими, просто они разные. Интроверты имеют не только слабые стороны, но и свои преимущества.

Сильные и слабые стороны интровертов

Интроверты, несмотря на все сложности, которые они испытывают в повседневной жизни, имеют ряд положительных характеристик. Например, интроверты способны быть хорошими специалистами в сложных областях, гениальными художниками, музыкантами.

Также таким людям тяжело навязать своё мнение, они плохо поддаются пропаганде. Интроверт способен проникать вглубь вещей, просчитывать ситуацию на много ходов вперёд. Однако обществу не нужны умные или талантливые люди, ему нужны наглые и активные торгаши, поэтому интровертам сегодня отведена второстепенная роль. Пассивность интровертов зачастую превращает их в желеобразную инертную массу, вяло перетекающую по жизненному пути. Такие люди совершенно неспособны постоять за себя, они просто переживают обиды внутри, впадая в очередную депрессию.

Эмоционально устойчивые экстраверты (сангвиники)

Сангвиник обычно говорит громко, быстро и отчетливо, сопровождая свою речь мимикой и жестами. Он спокоен, деловит и всегда открыт любому общению. Как всякий экстраверт «за словом в карман не лезет», причем как на своем родном, так и на изучаемом языке. Сангвиник готов к участию в любых учебно-речевых ситуациях, не боится говорить и никого не стесняется. Он охотно выполняет любые задания, предлагаемые преподавателем, и обычно для него не надо ничего специально придумывать.

Единственная проблема, которую может создать сангвиник на групповом занятии, заключается в том, что своей уверенностью и напористостью он иногда подавляет других, более закрытых студентов-интровертов, которые замолкают, слыша его громкую и авторитетную речь.

Эмоционально неустойчивый экстраверт (холерик)

У него быстрая, со сбивчивыми интонациями речь. Он подвижен при разговоре: жестикулирует, двигается и открыто выражает свои эмоции. При этом нетерпелив и всегда готов вскочить с места, чтобы принять участие в разыгрываемой сценке или диалоге.

Если ему интересно то, что он делает - успех, можно сказать, гарантирован. Однако ему трудно заниматься одним и тем же. Поэтому для отработки какого-либо материала ему все время нужно ставить разные задачи, например, подбирать разные диалоги и сценки, пусть даже с одной и той же лексикой.

При групповых занятиях с такими людьми возникает еще одна проблема: он постоянно хочет говорить и иногда не дает и слова вставить другим студентам. Его не волнует, знает ли он, что говорить, или не знает, может или не может: он будет вести диалог междометиями, жестами, отдельными словами и т.д. В такой ситуации нужно либо подбирать ему партнера, который "сможет за себя постоять", либо продумывать для него специальные роли в учебно-речевых ситуациях. Например, роль судьи в разрешении какого-либо конфликта умиротворит его пыл, заставив изображать спокойного и важного человека, а роль полицейского, возможно, переведет его словесную энергию в двигательное русло, где он сможет активно двигаться или показывать что-то жестами.

Если у холерика что-то не получается, он быстро теряет самообладание и нуждается в моральной поддержке. В таком случае можно дать ему выполнить задание, с которым он точно справится: он тут же воспрянет духом и опять примет активное участие в занятии.

Эмоционально устойчивый интроверт (флегматик)

Речь флегматика спокойна, равномерна и без резко выраженных эмоций. Для него характерны паузы в разговоре, а иногда он вообще предпочитает помолчать. Объем его высказываний обычно невелик, как и на родном языке. Он не любит нового и неожиданного и всегда предпочитает заранее познакомиться с учебным материалом. Флегматику обычно трудно начинать разговор. Ему надо собраться с мыслями и продумать то, о чем он будет говорить. Флегматику нравятся те игровые сценки и диалоги, где ему придется по возможности меньше говорить. Однако постоянно давать ему роли с малым количеством слов, возможно, не следует. Гораздо лучше иногда вытаскивать его из зоны комфорта, приглашая к участию в ситуациях, которые потребуют от него эмоций и большего количества слов.

Эмоционально неустойчивый интроверт (меланхолик)

Это, пожалуй, самый сложный тип по обучению коммуникативной методике. Внешне меланхолик может быть похож на флегматика, однако внутренне он всегда тяжело переживает, свои неудачи и долго восстанавливается после провалов. У меланхолика слабая, неритмичная речь, иногда снижающаяся до шепота. Он стеснителен, малоактивен, робок и необщителен. На занятии он часто сидит с опущенной головой, погруженный в свой замкнутый мирок, из которого не хочет выходить. Большинство меланхоликов испытывают дискомфорт при выступлении перед аудиторией, пусть даже и самой небольшой. Самое трудное для них - это начало разговора, поддерживать который они никогда не стараются. Для того, чтобы обучение меланхолика проходило успешно, ему надо уделять особое внимание.

Можно ли изменить свой психологический тип?

Психологические типы не встречаются в чистом виде. В каждом человеке присутствует и экстраверт и интроверт, но один из этих типов является доминирующим.

2.2 Поведение персонала в конфликтных ситуациях

5 стратегий поведения в конфликтной ситуации.

Чтобы конструктивно преодолевать существующие конфликты, надо знать о различных способах поведения в конфликте и уметь выбрать такой способ поведения, который в наибольшей степени соответствует данной ситуации. Как правило, человек в конфликтной ситуации ведет себя единственным, привычным для него способом, и не догадывается о существовании других способов поведения.

1 Соревнование (конкуренция) - «акула»;

2 Приспособление (улаживание) - «плюшевый мишка»;

3 Избегание (уклонение) - «черепашка»;

4 Компромисс - «лиса»;

5 Сотрудничество - «сова»

Каждый из этих способов поведения имеет свои плюсы и минусы, может соответствовать одной жизненной ситуации, но быть абсолютно неподходящим для других.

Соревнование - акула

Соревнование - такой вид поведения в конфликте, в котором человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб интересам другого. Человек, который следует этой стратегии, уверен, что выйти победителем из конфликта может только один участник и победа одного участника неизбежно означает поражение второго. Такой человек будет настаивать на своем во, чтобы то ни стало, а позицию другого человека не будет принимать во внимания.

Плюсы и минусы данной стратегии: упорное отстаивание своих интересов в ущерб интересам другого человека может помочь человеку временно удержать вверх в конфликтной ситуации.

Однако к длительным отношениям (будь то дружеские отношения, отношения с любимым человеком, в семье, на работе и т.д.) такой подход не применим. Длительные отношения могут быть устойчивыми только в том случае, если учитываются желания и интересы всех участников, а проигрыш одного человека, как правило, означает проигрыш всех. В длительных отношениях возможны лишь элементы соревнования, при условии, что оно проводится честно и по заранее определенным правилам и его результаты не окажут сильного влияния на отношения между его участниками. В этом случае соревнование, может помочь оживить обстановку и заставить людей более активно добиваться своих целей.

Для такой стратегии характерен тип поведения, который образно можно представить поведением акулы в момент нападения. Этот тип поведения жестко ориентирован на победу, не считаясь с собственными затратами, что можно определить выражением «прет напролом». Предпочтение такого поведения в конфликте нередко объясняется подсознательным стремлением оградить себя от боли, вызываемой чувством поражения, т.к. эта стратегия отражает такую форму борьбы за власть, при которой одна сторона выходит несомненным победителем. Эта стратегия оказывается необходимой в том случае, если определенное лицо, облеченное властью, должно навести порядок ради всеобщего благополучия. Она, несомненно, оправдана, если кто-то берет контроль в свои руки, для того чтобы оградить людей от насилия или опрометчивых поступков. Однако стратегия поведения «Акулы» редко приносит долгосрочные результаты - проигравшая сторона может не поддержать решение, принятое вопреки ее воле, или даже попытаться саботировать его. Тот, кто проиграл сегодня, может завтра отказаться от сотрудничества.

Тактические действия «Акулы»:

- жестко контролирует действия противника и его источники информации;
- постоянно и преднамеренно давит на противника всеми доступными средствами;
- использует обман, хитрость, пытаясь завладеть положением;
- провоцирует противника на непродуманные шаги и ошибки;
- выражает нежелание вступать в диалог, так как уверен в своей правоте, и эта уверенность переходит в самоуверенность.

При столкновении с таким типом поведения в конфликте нужно помнить, что «Акула» боится, когда о ней собирается информация, и старается перекрыть все информационные источники о себе, а также не хочет и боится открытого обсуждения проблемы конфликта, так как она ее не интересуется, для нее важна лишь своя позиция. Вступая в конфликтный процесс, она предпочитает, чтобы другие избегали или улаживали конфликты.

Качества личности:

- властность, авторитарность;
- нетерпение к разногласиям и инакомыслию;
- ориентировка на сохранение того, что есть;
- боязнь нововведений, неоднозначных решений
- боязнь критики своего стиля поведения;
- использование своего положения с целью достижения власти;
- игнорирование коллективных мнений и оценок в принятии решений в критических ситуациях.

Приспособление - плюшевый мишка

Приспособление - это такой способ поведения участника конфликта, при котором он готов поступиться своими интересами и уступить другому человеку ради того, чтобы избежать противостояния.

Такую позицию могут занимать люди с низкой самооценкой, которые считают, что их цели и интересы не должны приниматься во внимание.

Плюсы и минусы данной стратегии: если предмет спора не так уж важен, а важнее сохранить хорошие взаимоотношения с другим человеком, то уступить, дать ему таким образом самоутвердиться может быть наиболее подходящим вариантом поведения. Но если конфликт касается важных вопросов, которые затрагивают чувства участников спора, то такую стратегию нельзя назвать продуктивной. Её результатом будет отрицательные эмоции уступившей стороны (злость, обида, разочарование и др.), а в долгосрочной перспективе потеря доверия, уважения и взаимопонимания между участниками.

Для наглядности этой стратегии поведения в конфликте дано условное название мягкой игрушки, которая безо всяких усилий с нашей стороны дает нам ощущение тепла и мягкости. Стратегия улаживания в конфликте направлена на максимум во взаимоотношениях и минимум в постижении личных целей. Основной принцип поведения: «Все, что Вы хотите - только давайте жить дружно». Это установка на доброжелательность за счет собственных потерь, так называемая «игра в прятки», но, конечно, до определенного предела, так как инстинкт самосохранения сильно развит у всех людей. Часто такой стратегии придерживаются альтруисты, иногда внешне, а иногда по убеждению. Здесь важно соотношение сил противников. Если соотношение сил не в его пользу и дальнейшая борьба не имеет смысла, то происходит переориентация на установку, девиз которой: «Сдаюсь на милость победителя». Стратегия улаживания может быть разумным шагом, если конфронтация по поводу незначительных разногласий может вносить чрезмерный стресс во взаимоотношения на данном этапе или в том случае, если другая сторона не готова к диалогу. Бывают и такие случаи, когда нужно сохранить добрые отношения. Конфликты иногда сами разрешаются только за счет того, что мы продолжаем поддерживать дружеские отношения. В случае же серьезного конфликта стратегия поведения «Плюшевого мишки» приводит к тому, что не затрагиваются главные спорные вопросы и конфликт остается неразрешенным.

Тактические действия «Плюшевого Мишки»:

- постоянное соглашательство с требованиями противника, т.е. делает максимальные уступки;
- постоянная демонстрация не притязания на победу или серьезное сопротивление;
- потакает противнику, льстит.

Качества личности:

- бесхребетность - отсутствие собственного мнения в сложных ситуациях;
- желание всем угодить, никого не обидеть, чтобы не было раздоров и столкновений;
- идет на поводу у лидеров неформальных групп, его поведением часто манипулируют;
- преобладает тенденция отвлекаться при участии в беседе.

Избегание - черепаха

Часто люди стараются избежать обсуждения конфликтных вопросов и отложить принятие сложного решения «на потом». В этом случае человек не отстаивает собственные интересы, но при этом не учитывает и интересы других.

Плюсы и минусы данной стратегии: такая стратегия может быть полезна либо, когда предмет конфликта не очень важен («Если Вы не можете договориться, какую программу по телевизору смотреть, можно заняться чем-нибудь другим» - пишет американский психолог С. Кови),

либо когда с другой стороной конфликта не обязательно поддерживать длительные отношения (если Вы считаете, что вещь, которую Вам нужно купить в этом магазине слишком дорого стоит, то Вы можете пойти в другой магазин). Но в долгосрочных отношениях важно открыто обсуждать все спорные вопросы, а избегание существующих трудностей приводит только к накоплению неудовлетворенности и напряжения.

Эту стратегию поведения можно сравнить с поведением черепахи, которая в момент опасности прячется в свой панцирь. Тактический девиз «Черепашки» - «Оставьте мне немножко и не трогайте меня». Это пассивно-страдательная установка жертвы, втянутой в конфликт обстоятельствами. Позиция жертвы привлекательна в силу определенных компенсационных факторов: жертва получает значительную поддержку со стороны; ей обильно сочувствуют; ей не нужно пытаться самой разрешить проблему. За кажущейся беспомощностью может скрываться ощущение того, что проблема становится более желательной и приятной, чем риск и трудности, связанные с ее разрешением. Если жертве грозят насилие или ощутимые потери, она может оценить риск, связанный с изменением ее ситуации, как неприемлемо высокий. Трагедия этой роли и неспособность выйти из нее лежит в глубоко укоренившейся установке на беспомощность и неспособность изменить обстановку. Чем вызваны эти установки? Жертвы учатся, как быть жертвами, у других жертв. Родители учат этому своих детей; авторитарные родители, учителя, руководители и социальные системы запугивают людей, заставляя их принять роль жертв. В некоторых случаях чрезмерно осторожные привычки постепенно приводят людей к роли жертвы, так как люди отказываются идти на изменение ситуации или самих себя, хотя при соответствующем подходе они могли бы вызвать положительные перемены сравнительно легко.

Стратегия поведения «Черепашки» может быть, тем не менее, вполне разумным шагом, если конфликт не затрагивает прямых интересов человека или вовлеченность в него не отражается на его развитии. Такой шаг может быть также полезен, если он привлекает внимание к запущенной проблеме.

С другой стороны, такое поведение может толкнуть противника на завышение требований или ответный уход вместо принятия участия в совместном поиске решений, может также привести к непомерному росту проблемы. Нередко уклонение от конфликта сознательно или бессознательно применяется в качестве наказания, чтобы заставить другую сторону изменить свое отношение к конфликту.

Стратегия поведения «Черепашки» приводит к тому, что загоняются внутрь истинные причины и конфликт остается, он как бы смещается в другую плоскость, становится глубже и сложнее.

Неразрешенный конфликт опасен тем, что воздействует на подсознание и проявляется в нарастании сопротивления в самых различных областях, вплоть до заболеваний.

Тактические действия «Черепашки»:

- отказывается вступать в диалог, применяя тактику демонстративного ухода;
- избегает применения силовых приемов;
- игнорирует всю информацию от противника, не доверяет фактам и не собирает их;
- отрицает серьезность и остроту конфликта;
- систематически медлит в принятии решений, всегда опаздывает, так как боится делать ответный ход. Это ситуация упущенных возможностей.

Качества личности:

- застенчивость в общении с людьми;
- нетерпение к критике - принятие ее как атаки на себя лично;
- нерешительность в критических ситуациях, действует по принципу: «Авось обойдется»;
- неумение предотвратить хаос и беспредметность в беседе.

Компромисс - лиса

Компромисс - это частичное удовлетворение интересов обеих сторон конфликта.

Плюсы и минусы данной стратегии: хотя при компромиссе учитываются интересы всех конфликтующих сторон, и этот исход можно назвать справедливым, необходимо помнить, что в

большинстве случаев - компромисс можно рассматривать только как промежуточный этап разрешения конфликта перед поиском такого решения, в котором обе стороны были бы удовлетворены полностью.

Для этой стратегии характерен тип поведения лисы, в котором сочетаются осторожность и хитрость. «Лиса» действует по принципу: «Я уступлю немного, если вы тоже готовы уступить». Взвешенность, сбалансированность и осторожность - основная установка этого типа поведения. Для данной стратегии одинаково значимы и личные цели и взаимоотношения. Стремление в любом случае идти на нормализацию отношений является слабым местом этой стратегии в конфликте с «Акулой». Стратегия компромисса не предполагает анализа объема информации, «Лиса» терпит обмен мнениями, но чувствует себя неловко, т.к. у нее нет своей позиции, ее поведение зависит от уступок с другой стороны. Компромисс требует определенных навыков в ведении переговоров, чтобы каждый участник чего-то добился. Такое решение проблемы подразумевает, что делится какая-то конечная величина, и что в процессе ее раздела нужды всех участников не могут быть удовлетворены полностью. Тем не менее, раздел поровну нередко воспринимается как самое справедливое решение и, если стороны не могут увеличить размер делимой вещи, равноправное пользование имеющимися благами - уже достижение. Недостатки стратегии компромисса в том, что одна сторона может, например, увеличить свои претензии, чтобы потом показаться великодушной, или сдать свои позиции намного раньше другой. В таких случаях ни одна из сторон не будет придерживаться решения, которое не удовлетворяет их нужд. Если компромисс был достигнут без тщательного анализа других возможных вариантов решения, он может быть не самым оптимальным способом разрешения конфликта.

Тактические действия «Лисы»:

- торгуется, любит людей, которые умеют торговаться;
- использует обман, лесть для подчеркивания не очень выраженных качеств у противника;
- ориентирована на равенство в дележе, действует по принципу: «Всем сестрам - по серьгам».

Качества личности:

- предельная осторожность в оценке, критике, обвинениях в сочетании с открытостью. Такие качества являются, несомненно, элементом высокой культуры личности;
- настороженное отношение к критическим оценкам других людей;
- ожидание мягких формулировок, красивых слов;
- желание убедить людей не выражать свои мысли слишком резко и открыто.

Сотрудничество - сова

При выборе этой стратегии участник стремится разрешить конфликт таким образом, чтобы в выигрыше оказались все. Он не просто учитывает позицию другого участника, но и стремится добиться, чтобы другая сторона тоже была бы удовлетворена.

Плюсы и минусы данной стратегии: стремление выслушать другого человека, понять его точку зрения, учесть его интересы и найти в спорной ситуации решение, устраивающее все стороны - необходимо в любых долгосрочных отношениях. Такой подход способствует развитию взаимного уважения, понимания, доверия, и, тем самым, делает отношения более прочными и стабильными. Если предмет спора важен для обоих участников, этот способ разрешения конфликта можно воспринимать как наиболее конструктивный. Отметим, что во многих ситуациях найти решение, устраивающее обе стороны, может быть очень трудно, особенно если противоположная сторона не настроена на сотрудничество, и в этом случае процесс разрешения конфликта может быть длительным и тяжелым.

Этой стратегии поведения в конфликте можно условно дать название птицы, которой люди издавна приписывали такие качества, как мудрость и здравый смысл.

«Сова» открыто признает конфликт, предъявляет свои интересы, выражает свою позицию и предлагает пути выхода из конфликта. От противника ожидает ответного сотрудничества. Основной принцип данной стратегии «Давайте оставим взаимные обиды, я предпочитаю... А Вы?». Стратегия

сотрудничества направлена на конструктивное разрешение конфликта, то есть на работу с проблемой, а не с конфликтом. «Сова» не принимает тактики избегания, так как уважает партнера, она не эксплуатирует слабости «Черепахи» и «Плюшевого медвежонка», потому что стремится к диалогу в решении проблемы. По отношению к «Акуле» она тоже ведет себя честно, противопоставляет ей мирные средства и здравый смысл. «Сове» свойственна установка на прекращение конфликта ввиду его эскалации, в случае необходимости она склонна к переговорному процессу, где всегда имеет веер предложений-альтернатив. При использовании стратегии сотрудничества участники конфликта становятся равными партнерами, а не противниками, которые интересны друг другу как люди со своими индивидуальностями. Их всегда интересуют не только противоречивые потребности друг друга, но и их мотивация. Они стремятся к искренности в отношениях и максимальному доверию. Партнеры признают свой конфликт, подчеркивая общую основу для взаимодействия, которой может стать даже одно желание вместе найти выход из создавшейся ситуации. Они не занимаются взаимной перепалкой и обвинениями - в интересах дела эмоции отбрасываются. В ходе поиска совместных решений партнеры могут интересоваться историей возникновения конфликта, но это не является самоцелью. Они трезво оценивают свои возможности и поэтому склонны к посредничеству, а в случае необходимости - к переговорному процессу.

Тактические действия «Совы»:

- собирает информацию о конфликте, о сути проблемы, о противнике;
- ведет подсчет своих ресурсов и ресурсов противника для выработки альтернативных предложений;
- обсуждает конфликт открыто, не боится разногласий, старается определить конфликт;
- если противник предлагает что-то здоровое, разумное, то это принимается.

Качества личности:

- в любом конфликте направлено на решение проблемы, а не на обвинение личности;
- положительно относится к инновациям, переменам;
- умеет критиковать, не оскорбляя личности, как говорят, «по делу», опираясь на факты;
- использует свои способности для достижения влияния на людей.

Список используемой литературы;

- 1.Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2006. -
2. Немов Р.С. Психология - М.: Просвещение, 2004. -
- 3.В.Н.Скворцова «Профессиональная этика и этикет»

Глава 7 Правила разговорной речи работников гостиницы

Среди функциональных разновидностей языка особое место занимает разговорная речь. Разговорной является такая речь носителей литературного языка, которая реализуется спонтанно (без всякого предварительного обдумывания) в неофициальной обстановке при непосредственном участии партнеров общения. Разговорная речь имеет существенные особенности на всех языковых уровнях, и поэтому ее часто рассматривают как особую языковую систему. Поскольку языковые особенности разговорной речи не зафиксированы в грамматиках и словарях, ее называют некодифицированной, противопоставляя тем самым кодифицированным функциональным разновидностям языка. Важно подчеркнуть, что разговорная речь — это особая функциональная разновидность именно литературного языка (а не какая-то нелитературная форма). Неверно думать, что языковые особенности разговорной речи — это речевые ошибки, которых следует избегать. Отсюда вытекает важное требование к культуре речи: в условиях проявления разговорной речи не следует стремиться говорить по письменному, хотя надо помнить, что и в разговорной речи могут быть речевые погрешности, их надо отличать от разговорных особенностей.

Функциональная разновидность языка «разговорная речь» исторически сложилась под влиянием правил языкового поведения людей в различных жизненных ситуациях, т. е. под влиянием условий коммуникативного взаимодействия людей. Все нюансы феномена человеческого сознания находят свое выражение в жанрах речи, в способах ее организации. Говорящий человек всегда заявляет о себе как о личности, и только в этом случае возможно установление контакта с другими людьми.

В заключении мы приходим к выводу, какие факторы являются главными для достижения успеха в речевом общении, это одна из важнейших и актуальнейших задач культурной современности.

Итак, перейдем к основной части данной работы, где рассмотрим наиболее важные особенности разговорной речи.

7.1. Разговорная речь . Общие понятия и отличительные признаки

Разговорная речь — особая функциональная разновидность литературного языка. Если язык художественной литературы и функциональные стили имеют единую кодифицированную основу, то разговорная речь противопоставляется им как некодифицированная сфера общения. Кодификация — это фиксация в разного рода словарях и грамматике тех норм и правил, которые должны соблюдаться при создании текстов кодифицированных функциональных разновидностей. Нормы и правила разговорного общения не фиксируются.

Разговорная речь как особая функциональная разновидность языка, а соответственно и как особый объект лингвистического исследования, характеризуется тремя экстралингвистическими, внешними по отношению к языку, признаками. Важнейшим признаком разговорной речи является ее спонтанность, неподготовленность. Если при создании даже таких простых письменных текстов, как, например, дружеское письмо, не говоря уже о сложных текстах типа научной работы, каждое высказывание обдумывается, многие «трудные» тексты пишутся сначала вчерне, то спонтанный текст не требует подобного рода операций. Интересен такой факт. Когда носителям языка для нормативной оценки предъявляются их же собственные разговорные высказывания типа «Дом обуви» как проехать?» (кодифицированный вариант «Как проехать к «Дому обуви?»), то часто эти оценки бывают негативными: «Это ошибка», «Так не говорят», хотя для разговорных диалогов подобное высказывание более чем обычно.

Второй отличительный признак разговорной речи состоит в том, что разговорное общение возможно только при неофициальных отношениях между говорящими.

И, наконец, третьим признаком разговорной речи является то, что она может реализоваться только при непосредственном участии говорящих. Примечательно в этом отношении такое наблюдение: если вы долгое время говорите по телефону и не получаете с другого конца каких-то подтверждений, что вас слушают — хотя бы в форме «угу», — то вы начинаете беспокоиться, а слушают ли вас вообще, прерывая себя репликами типа «Ты меня слышишь? Алло!», и подобными.

Особую роль в разговорном общении имеет прагматический фактор. Прагматика — это такие условия общения, которые включают определенные влияющие на языковую структуру коммуникации характеристики адресанта (говорящий, пишущий), адресата (слушающий, читающий) и ситуации. Разговорное неофициальное общение с непосредственным участием говорящих осуществляется обычно между хорошо знающими друг друга людьми в конкретной ситуации. Поэтому говорящие имеют определенный общий запас знаний. Эти знания называют фоновыми. Именно фоновые знания позволяют строить в разговорном общении такие редуцированные высказывания, которые вне этих фоновых знаний совершенно непонятны. Простейший пример: в вашей семье знают, что вы пошли сдавать экзамен, и волнуются за вас, вернувшись после экзамена домой вы можете сказать одно слово: «Отлично» — и всем все будет предельно ясно. Столь же глубокое влияние на языковое оформление разговорного высказывания может оказывать ситуация. Проходя мимо старинного особняка, вы можете сказать своему спутнику: «Восемнадцатый век», — и станет ясно, что речь идет о памятнике архитектуры XVIII в.

Правила и нормы речевого этикета, основные группы

Основу речевого этикета составляют речевые формулы, характер которых зависит от особенностей общения. Любой акт общения имеет начало, основную часть и заключительную часть. В связи с этим формулы речевого этикета разделяются на 3 основные группы:

- 1) речевые формулы для начала общения,

2) речевые формулы применяемые в процессе общения,

3) речевые формулы для окончания общения.

7.2. Правила и нормы речевого этикета в начале общения: обращение, приветствие

Обращение: Обращение – один из важнейших и необходимых компонентов речевого этикета. Обращение используется на любом этапе общения, на всём его протяжении, служит его неотъемлемой частью. В то же время норма употребления обращения и его форма окончательно не установлены, вызывают разногласия, являются большим местом русского речевого этикета.

Обращение испокон веков выполняло несколько функций. Главная из них — привлечь внимание собеседника. Это — **вокативная** функция.

Поскольку в качестве обращений используются как собственные имена (*Анна Сергеевна, Игорь, Саша*), так и названия людей по степени родства (*отец, дядя, дедушка*), по положению в обществе, по профессии, должности (*президент, генерал, министр, директор, бухгалтер*); по возрасту и полу (*старик, мальчик, девочка*), обращение помимо вкативной функции **указывает на соответствующий признак.**

Наконец, обращения могут быть **экспрессивно и эмоционально окрашенными, содержать оценку?** ^

Любочка, Маринуся, Любка, болван, остолоп, недотепа, шалопай, умница, красавица. Особенность таких обращений заключается в том, что они характеризуют как адресата, так и самого адресанта, степень его воспитанности, отношение к собеседнику, эмоциональное состояние.

Приведенные слова-обращения используются в неофициальной ситуации; только некоторые из них, например собственные имена (в их основной форме), названия профессий, должностей, служат обращениями и в официальной речи.

Отличительной чертой официально принятых обращений на Руси было отражение социального расслоения общества, такой его характерной черты, как **чинопочитание.**

После Великой Отечественной войны слово *товарищ* постепенно начинает выходить из повседневного неофициального обращения людей друг к другу.

Возникает проблема: как обратиться к незнакомому человеку? Вопрос начинают обсуждать на страницах печати, в передачах по радио. Высказывают свое мнение филологи, писатели, общественные деятели. Предлагают возродить обращения *сударь, сударыня.*

На улице, в магазине, в городском транспорте все чаще слышатся обращения *мужчина, женщина, дед, отец, бабуля, парень, тетенька, дяденька.*

Подобные обращения не являются нейтральными.

Они могут восприниматься адресатом как не уважение к нему, даже оскорбление, недопустимое фамильярничание. Отсюда возможны грубость в ответ, выражение обиды, ссора.

Начиная с конца 80-х гг. в официальной обстановке стали возрождать обращения *сударь, сударыня, господин, госпожа.*

История повторяется. Как в 20-30-х гг. обращения *господин* и *товарищ* имели социальную окраску, так и в 90-х гг. они вновь противостоят друг другу.

В последнее время обращение *господин, госпожа* воспринимается как норма на заседаниях Думы, в передачах по телевидению, на различных симпозиумах, конференциях. Параллельно с этим на встречах представителей власти, политических деятелей с народом, а также на митингах выступающие с речью стали использовать обращения *россияне, сограждане, соотечественники.* В среде государственных служащих, бизнесменов, предпринимателей, преподавателей вузов нормой становится обращение *господин, госпожа* в сочетании с фамилией, названием должности, звания. Трудности возникают в том случае, если директор, профессор — женщина. Как в таком случае обратиться: *господин профессор* или *госпожа- профессор!*

Обращение *товарищ* продолжают использовать военные и члены партий коммунистического направления. Ученые, преподаватели, врачи, юристы отдают предпочтение словам *коллеги, друзья.* Обращение *уважаемый* — *уважаемая* встречается в речи старшего поколения.

Слова *женщина, мужчина,* получившие распространение в последнее время в роли обращений, **нарушают** норму речевого этикета, свидетельствуют о недостаточной культуре говорящего. В таком случае предпочтительнее начинать разговор без обращений, используя этикетные формулы: *будьте любезны..., будьте добры..., извините..., простите....*

Таким образом, проблема общеупотребительного обращения в неофициальной обстановке остается открытой.

Она будет решена только тогда, когда каждый гражданин научится уважать себя и с уважением относиться к другим, когда научится защищать свою честь и достоинство, когда станет **личностью**, когда неважно будет, какую должность он занимает, каков его статус. Важно, что он гражданин не будет чувствовать неловкость и смущение, если его назовут или он кого-то назовет *господин, госпожа*.

7.3. Правила разговорной речи в сфере обслуживания

Приветствие: Если адресат незнаком субъекту речи, то общение начинается со знакомства. При этом может происходить непосредственно и опосредованно. По правилам хорошего тона не принято вступать в разговор с незнакомым человеком и самому представляться. Однако бывают случаи, когда это сделать необходимо. Этикет предписывает следующие формулы:

— Разрешите(те) с вами (с тобой) познакомиться.

— Я хотел бы с вами (с тобой) познакомиться.

— Позвольте(те) с вами (с тобой) познакомиться.

— Позвольте(те) познакомиться.

— Давай(те) познакомимся.

— Будем знакомы.

- Хорошо бы познакомиться

При посещении паспортного стола, общежития, приемной комиссии учебного заведения, какого-либо учреждения, конторы, когда предстоит разговор с официальным лицом, необходимо ему представиться, используя одну из формул:

— Позвольте (разрешите) представиться.

— Моя фамилия Колесников.

— Я Павлов.

— Мое имя Юрий Владимирович.

— Николай Колесников.

— Анастасия Игоревна.

Если же посетитель не называет себя, тогда тот, к кому пришли, сам спрашивает:

— Как ваша (твоя) фамилия?

— Как ваше (твое) имя, отчество?

— Как ваше (твое) имя?

— Как вас (тебя) зовут?

Официальные и неофициальные встречи знакомых, а иногда и незнакомых людей начинаются с приветствия.

В русском языке основное приветствие - здравствуйте. Оно восходит к старославянскому глаголу здравствовать, что означает "быть здоровым", т.е. здоровым.

Наряду с этой формой распространено приветствие, указывающее на время встречи:

- Доброе утро,

-

Добрый день,

-

Добрый вечер.

-

Помимо общеупотребимых приветствий существуют приветствия, которые подчёркивают радость от встречи, уважительное отношение, желание общения:

- Очень рад Вас видеть!;

-

Добро пожаловать!;

-

Моё почтение!

Среди военнослужащих принято приветствовать словами:

— Здравия желаю!

По этому приветствию узнают военных в отставке.

Следует обязательно применять проверенный веками набор приветствий:

"Как поживаете", "Приятного аппетита", "Приятного отдыха", "Рад Вас видеть". Нельзя применять просторечные приветствия типа: "приветик", "салютик", "наше вам" и т.п. на других языках есть отличные от русских приветствия, применить их можно в соответствующей обстановке. Например, в Узбекистане есть такое приветствие "хорманг" - "не уставайте". Его употребляют как доброе желание работающему человеку, типа нашего "с божьей помощью".

^ **Приветствие часто сопровождается рукопожатием, которое может даже заменять вербально выраженное приветствие.**

Однако следует знать: если встречаются мужчина и женщина, то мужчина должен выждать, когда женщина протянет руку для пожатия, иначе он только делает легкий поклон,

Невербальным эквивалентом приветствия, когда встретившиеся отдалены друг от друга, служит поклон головой; покачивание сжатыми в ладонях руками, слегка приподнятыми и вытянутыми перед грудью вперед; для мужчин — чуть-чуть приподнятая над головой шляпа.

^ **Речевой этикет приветствий предусматривает и характер поведения, т. е, очередность приветствия.**

Первыми приветствуют:

— мужчина — женщину;

— младший (младшая) по возрасту — старшего (старшую);

— младшая по возрасту женщина — мужчину, который значительно старше ее;

— младший по должности — старшего;

— член делегации — ее руководителя (независимо от того, сбой делегация или зарубежная).

Начальным формулам общения противостоят формулы, используемые в конце общения. Это формулы расставания, прекращения общения. Они выражают:

— пожелание: Всего вам доброго (хорошего)! До свидания;

— надежду на новую встречу: До вечера (завтра, субботы). Надеюсь, мы расстанемся ненадолго. Надеюсь

на скорую встречу;

— сомнение в возможности еще раз встретиться; понимание, что расставание будет надолго: Прощайте! Вряд ли удастся еще раз встретиться. Не поминаете лихом.

Показателен пример, который дает возможность пронаблюдать вхождение, проникновение в чужую среду с помощью исполнения принятых в той среде этикетных правил речи и скрытых форм приветствия:

«Я подождал в стороне - пока он освободится, пока отъезжающие скроются в вагоне, а провожающие рассредоточатся вдоль состава по окнам купе? И тут он вышел из тамбура, запыхавшись, суя чаевые в карман. Этаким рыжеватым детина, этаким хитрый кот с бегающими глазами. Я чуть было не допустил оплошность - едва не обратился к |нему на «вы», да еще чуть не извинился за беспокойство. |

-Привет, Утюг, как дела? - сказал я ему насколько возможно бесцеремонней.

-Дела, как в Польше: у кого телега, тот и пан, - бойко ответил он, точно мы с ним сто лет были знакомы» (Ч. Айтматов. Плаха).

Ну, а употребил бы герой привычное для себя (свойственное собственным социальным признакам) вы к малознакомому - извините за беспокойство - и остался бы чужаком.

Вокативная- предложения («предложения-обращения») оцениваются разноречиво. Одни ученые выделяют их в особый тип односоставных предложений, другие включают в число номинативных, третьи рассматривают как не членимые предложения.

Самостоятельная работа:

1. Составьте диалог с другом.
2. Покажите как вы будете приветствовать партнера рукопожатием.
3. Как будете приветствовать мужчину женщину покажите
4. Составьте диалог для привлечения внимания собеседника. .
5. Составьте набор приветствий:

Вопросы для контрольной работы:

- ✓ Приветствие, представление и закрепление знакомства.
- ✓ Правила приветствия в деловой сфере.
- ✓ Представление и титулование; виды титулов.
- ✓ Знаки внимания в современной деловой практике; их функции и дифференциация.
- ✓ Назначение подарков в современной деловой практике; их рациональное использование.
- ✓ Правила делового этикета, действующие при получении и вручении подарков.
- ✓ Подарок или взятка: основные отличия.
- ✓ Визитная карточка в деловом общении.
- ✓ Виды визитных карточек.
- ✓ Приёмы вручения и опыт использования визитных карточек для поддержания деловых связей.
- ✓ Требования к оформлению визитных карточек.
- ✓ Имидж делового человека.
- ✓ Представительское общение: общая характеристика стиля: консерватизм, умеренность, аккуратность и пр.
- ✓ Требования к деловой одежде (ткань, цвет, фасон) и обуви, а также к причёске, аксессуарам и т.д.
- ✓ Ошибки и промахи во внешнем виде делового мужчины, которых следует избегать.
- ✓ Особенности женской деловой одежды.
- ✓ Требования к цвету, фасону, фактуре материала женской деловой одежды и обуви.
- ✓ Основные требования к личным качествам, манерам и внешнему облику личности представителя.
- ✓ Роль вербальной, наглядной, цифровой и графической информации в представительском общении.
- ✓ Требования неукоснительного выполнения обязательств, предупредительности в отношениях с партнерами.

- ✓ Психологические особенности представительских отношений в формах международно-политического и межнационального общения.
- ✓ Нормы делового этикета на презентациях, выставках, ярмарках.

Список используемой литературы;

- 1.Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2006.
2. Немов Р.С. Психология - М.: Просвещение, 2004. -
- 3.В.Н.Скворцова «Профессиональная этика и этикет»

Глава 8. Правила и культура общения с компаньонами

8.1.Этикетные модели общения в сервисной деятельности

Типичными ситуациями в профессиональной сервисной (и туристской) деятельности являются знакомство, повторная встреча с клиентом, консультирование, повседневное общение.

Знакомство. Готовясь к встрече в первую очередь следует наметить вопросы, которые необходимо задать клиенту, составить схему беседы — при соблюдении этого условия встреча будет более эффективной, короткой и деловой, все возможные вопросы будут решены без излишних затрат времени и сил.

Необходимо тщательно продумать **манеру** своего поведения — она должна быть достаточно деловой, но не сухой, спокойной и доброжелательной. Клиент должен чувствовать, что он пришел туда, где его ждут и где ему окажут помощь, т. е. в любом случае именно он и его проблема должны быть центром внимания специалиста. Даже если лимит времени исчерпан, не следует давать понять клиенту, что сотрудник — человек чрезвычайно занятый, что у него есть дела поважнее и что этот его посетитель — всего лишь один из многих других. Для каждого человека его личные проблемы имеют гораздо большее значение, чем проблемы всех остальных, они ему субъективно представляются наиболее актуальными и серьезными, и поэтому торопливость и откровенная невнимательность сотрудника в конце встречи для клиента оскорбительны и неприятны.

Большое значение имеет **внешний вид, одежда**. Первоначальное впечатление о человеке складывается в течение первых 20-40 секунд встречи. Недаром пословица говорит: «встречают по одежке, а провожают по уму».

Беседу следует начинать с приветствия и представления. Представляясь, сотрудник должен назвать свое имя, отчество, фамилию и должность. Если договоренность о встрече была достигнута ранее (например, по телефону), следует упомянуть об этом, чтобы клиент знал, что с ним беседует именно тот специалист, с которым он уже разговаривал. Если же произошла неожиданная замена сотрудника, следует объяснить причину этого.

Не каждый клиент может говорить логично и по существу проблемы; волнение и растерянность человека также могут повлиять на ход беседы, поэтому помощь сотрудника клиенту в изложении сущности проблемы необходима, можно корректно задать уточняющие вопросы или попытаться самому сформулировать сущность проблемы. Получив всю нужную информацию, важно в присутствии клиента внимательно просмотреть ее и, удостоверившись, что ни один существенный вопрос не упущен, вкратце повторить клиенту основные, ключевые моменты беседы, чтобы он мог убедиться, что его поняли правильно.

Если в ходе первой встречи не были решены все вопросы и намечаются дальнейшие встречи, то сотруднику и клиенту следует договориться о времени их проведения — назначить конкретный день и час или, если предполагается, что встреча потребуется после завершения определенного этапа работы, договориться об уточнении сроков встречи по телефону. Инициативу в установлении связи следует проявить именно специалисту.

Для записи информации, деловых заметок следует подготовить не листы писчей бумаги, а блокнот или тетрадь — клиент так же, как и сотрудник, знает, что отдельные листы быстро теряются и информация, которую они содержат, может быть утрачена.

Стол сотрудника должен быть максимально свободным — лишние документы, папки и тем более посторонние (личные) вещи на столе скажут не о деловитости работника, а, скорее, о его неорганизованности, неподготовленности.

Существуют определенные рекомендации, касающиеся расположения собеседников в процессе общения. Лучшим вариантом считается тот, когда оба собеседника сидят, расположившись под углом 45

градусов друг относительно друга — такая позиция считается наиболее удобной и приемлемой для общения, так как она дает возможность в первую очередь клиенту чувствовать себя увереннее, раскованнее и защищеннее.

Консультирование. Процесс консультирования представляет собой совместную деятельность консультанта и клиента с целью разрешения определенной проблемы и осуществления желаемых изменений у клиента. Его проведение предполагает прохождение нескольких этапов: *подготовка диагноза, планирование действий, внедрение и завершение.*

Первый этап включает: первые контакты; обсуждение того, что клиент желал бы изменить и как консультант может помочь ему; прояснение ролей консультанта и клиента; разработку плана задания и т.п.

Второй этап (диагноз решаемой проблемы) предполагает изучение и анализ фактов, связанных с отмеченной проблемой.

Третий этап предназначен для нахождения решения проблемы, включая разработку стратегии и тактики осуществления изменений.

Четвертый этап консультирования предполагает проверку правильности и выполнимости предложений, подготовленных консультантом в сотрудничестве с клиентом.

На пятом этапе осуществляется оценка результативности, представляются и принимаются, если необходимо, заключительные отчеты, планируется возможное продолжение сотрудничества.

Консультирование строится как процесс взаимоотношений между клиентом и консультантом (специалистом по сервису и туризму). Поэтому вполне возможны расхождения в позициях, оценках и т.д.

Чтобы этого избежать, необходимо соблюдать два условия: во-первых, определять проблему необходимо совместными усилиями, поскольку клиенты часто бывают слишком глубоко погружены в свою проблему или создают ее сами; во-вторых, клиент и консультант должны выяснить, чего они хотят достичь и как можно оценить будущие результаты. Помимо всего, важно определить, на каких ролях клиент и консультант будут участвовать в решении проблемы.

Наиболее эффективно разрешение проблем осуществляется в ситуации, когда между клиентом и консультантом создаются и поддерживаются отношения активного сотрудничества.

Консультирование является наиболее деликатной формой общения с клиентом. Сотруднику, проводящему консультацию, следует в первую очередь помнить, что клиент пришел за советом, а не за тем, чтобы выслушивать нотации, поучения или получить оценку своих качеств. Тон беседы ни в коем случае не должен быть назидательным и нравоучительным, он должен быть дружеским.

Во время беседы контакт с клиентом может быть вербальным (словесным) и невербальным.

Вербальный контакт может быть достигнут с помощью следующих средств:

- Подбадривание, похвала, выражение поддержки и т.п.
- Использование имени человека. Как говорил Д. Карнеги, «нет для человека приятнее слова, чем его имя». Упоминание имени работает на контакт с человеком, создает у того ощущение, что он интересуется специалистом как неповторимая индивидуальность, заслуживающая уважения и внимания. Нельзя делать ошибок при произнесении фамилии, имени или отчества. Если же ошибка все же произошла, то следует немедленно извиниться. После извинения можно добавить фразу типа: «У меня есть знакомый, *хороший человек*, поэтому я и ошибся (ошиблась)» - если вы и ошиблись, то только потому, что ваш клиент напомнил хорошего человека.

- Выражение согласия и одобрения со стороны консультанта. Сам факт, что консультант не молчит, уже свидетельствует о том, что он сохраняет внимание по отношению к клиенту. В противном случае клиент может замкнуться в себе, посчитав, что его проблемы воспринимаются равнодушно

- . А согласие и одобрение (кивание головой, да, понятно, как интересно) - это свидетельство не только внимания и интереса, но и того, что консультант считает клиента единомышленником (как неоднократно говорилось) - это наилучший вариант взаимоотношений специалиста и клиента. При этом согласие и одобрение не должны выражаться слишком эмоционально и/или с помощью жаргонных или простонародных слов и выражений типа «Ну ничего так себе!», «Обалдеть!». «Ого!» и т.п. Это может быть расценено как фамильярность, неуважение, непрофессионализм и несерьезность.

В любом межличностном контакте в первую очередь обычно внимание обращается на внешность (одежду, прическу, косметику, украшения, опрятность, аккуратность, соответствие месту и времени, чувство меры и т.д.), тон голоса, мимику, жесты, осанку, походку человека, которые являются важным источником информации о личности.

8.2. Средства установления невербального контакта:

- **Контакт глаз.** Консультант должен смотреть на клиента, иначе у последнего возникнет ощущение, что его не слушают. Не рекомендуется, однако, смотреть испытующе прямо в глаза, лучше всего направлять взгляд «в лоб».

- **Взаиморасположение** под углом примерно 45 градусов. Не слишком далеко, но при этом не возникает ощущения, что специалист посягает на «личное пространство» клиента.

- **Выражение лица** - стоит специально понаблюдать за собой перед зеркалом, затем выбрать то выражение, которое больше всего подходит к ситуации консультирования («доброжелательное участие»). Независимо от ситуации выражение лица и голос не должны выдавать растерянности, смятения. Выражение спокойствия и **уверенности** на лице консультанта само по себе имеет психотерапевтический эффект. Даже если специалист плохо себя чувствует или находится в подавленном расположении духа, это не должно отражаться на его лице, в противном случае клиент может воспринять недовольство на свой счет.

- **Поза тела** должна быть открытой и ненапряженной: не скрещивать конечности, не перебирать предметы на столе, свободные руки с открытыми ладонями, не сидеть на краю стула или кресла. Наиболее предпочтительной является так называемая «зеркальная поза» - когда консультант повторяет действия собеседника так, как если бы тот смотрел в зеркало. Здесь следует соблюдать меру, чтобы у консультируемого не возникло ощущение, что его передразнивают. Менять свою позу в соответствии с позой консультируемого следует постепенно, «исподтишка», даже если тот сделал это резко. Резкое

- изменение позы консультанта может быть воспринято, как минимум, как желание закончить разговор, как максимум - как агрессия.

- **Тон и громкость голоса.** Тон консультанта должен не просто быть доброжелательным, внимательным, спокойным, но и соответствовать тому, что говорится. Не стоит с клиентом говорить слишком громко, приглушенный голос в большей мере способствует возникновению у собеседника ощущения доверительности. Наиболее предпочтителен низкий «грудной» голос. Здесь тоже уместна своеобразная «поза зеркала» - следует держать тот же темп речи (быстрый, медленный) и тот же стиль (деловой, разговорный), что и у клиента. При беседе с интеллигентным клиентом нельзя использовать простонародные слова, выражения и аналогии, при беседе с малообразованным человеком нельзя употреблять сложные синтаксические конструкции, научные термины. Если необходимость требует употребления последних, то нужно немедленно и несвысоко объяснить их значение. Разумеется, не стоит копировать речевые ошибки, жаргонные, простонародные и грубые слова, используемые клиентом, и подстраиваться под его манеру речи, если она сбивчива, непоследовательна, неудобовоспринимаема.

- **Паузы.** Соблюдая паузу, психолог предоставляет возможность говорить клиенту, стимулирует монолог, дает возможность собеседнику сформировать следующую мысль. Пауза подчеркивает значительность сказанного, необходимость осмыслить и понять, дает возможность добавить, поправить, уточнить. Пауза длится примерно 30 - 40 сек.

Приведенные правила общения практически универсальны, они актуальны не только при консультировании, но и всех видов профессионального, личного и делового взаимодействия.

Прежде чем давать рекомендации, следует задать дополнительные вопросы клиенту для получения всей информации. Необходимо также выяснить, чего именно от консультации ждет клиент. После того, как сотрудник собрал достаточную информацию и принял решение, он может рекомендовать своему клиенту различные варианты решения проблемы.

При этом не следует настаивать на выборе одного из них — это право принадлежит клиенту.

Если клиенту необходимо несколько консультаций, следует сразу обговорить, когда и по какому поводу будет проведена следующая, причем здесь сотрудник может проявить настойчивость — это поможет клиенту мобилизоваться и выполнить запланированные действия своевременно. Если же сроки следующей консультации точно установить невозможно, необходимо договориться о способах взаимного информирования.

Типичные ошибки в консультационной беседе:

- отсутствие необходимого психологического контакта, что препятствует созданию благоприятного психологического климата для беседы;
- переход к решению проблемы без достаточного изучения ее сути;
- жесткая приверженность первоначально избранной гипотезе;
- авторитарность по отношению к собеседнику, навязывание ему своего мнения;
- мнение собеседника не выслушивается или дискредитируется;

- тем или иным способом создаются препятствия для разъяснения и обоснования собеседником своей точки зрения;
- постановка собеседнику прямых вопросов («в лоб») при неясных ему мотивах самой постановки вопросов.

Консультационная работа прекращается, когда проблема клиента решена или по его желанию. Если клиент неожиданно перестал посещать консультации, специалисту следует связаться с ним и выяснить, почему это произошло.

Повседневное общение. Такого рода общение с клиентом имеет место во время его путешествия, пребывания в круизе, санатории и т.д.

Повседневные встречи предполагают более или менее близкое знакомство сотрудников сервиса с клиентами, поэтому и приветствие, и беседа могут носить менее официальный характер. Но, несмотря на то, что знакомство может быть достаточно длительным, общение с клиентом не должно стать фамильярным. Вульгаризмы в общении с клиентом недопустимы.

Контрольные вопросы:

1. Типичные ошибки в консультационной беседе:
2. Средства установления невербального контакта:
3. Тон и громкость голоса при консультировании?
4. Что представляет процесс консультирования ?
5. Этикетные модели общения в сервисной деятельности?

Список используемой литературы:

1. Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2006. -
2. Немов Р.С. Психология - М.: Просвещение, 2004. -
3. В.Н.Скворцова «Профессиональная этика и этикет»
4. Карташова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. Поведение в организации. Учебник. - М.: ИНФРА - М, 2009.
5. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. - СПб.: Питер, 2006.

Глава 9. Национальные особенности делового общения

9.1. Правила подготовки с иностранными партнерами

В деловых кругах сегодня умение общаться ценится гораздо выше, чем знания по специальности. Сумев расположить к себе человека при личном контакте, можно добиться гораздо большего, чем во время удаленного контакта через интернет. Следует учитывать, что когда вы добьетесь личной встречи, вам понадобится знание тонкостей и нюансов бизнес-этикета. Тема нашей сегодняшней статьи — переговоры с иностранными партнерами, особенности встреч и этикет.

Встреча иностранных партнеров

Когда деловые партнеры прибывают в аэропорт, туда должен отправиться не секретарь, а работник соответствующего ранга, который должен не забыть, что он представляется гостям первым. После этого он усаживает в автомобиле руководителя делегации рядом с собой.

Дверцу авто обычно открывает охранник прибывших гостей. Если его нет, это лучше сделать встречающему. Делегацию провожают до гостиницы, в вестибюле которой договариваются о протокольном визите.



Рис. 13 Встреча деловых иностранных партнеров в аэропорту

Протокольная и содержательная части встречи

Поскольку переговоры состоят из двух основных частей – делового протокола и содержательной – необходимо разделить эти части при подготовке переговоров, например, на такие пункты:

1. Для проработки протокола важны место встречи, состав участников, приветствие.
2. Для успешного проведения содержательной части – круг вопросов, цели и задачи встречи, места рассадки участников.

Протокольный визит длится не более получаса, главного из гостей усаживают по правую руку от хозяина, и они обсуждают круг вопросов будущей содержательной части встречи.



Рис. 14 Переговоры ведутся согласно протоколу встречи

Очень важно своевременно отказаться от существующих стереотипов о представителях той или иной национальности и заранее изучить особенности их приема.

Начнем с тех, с кем следует вести себя наиболее сдержанно и осторожно

9.2. Правила переговоров с представителями иностранных государств

Переговоры с англичанами

Что следует учесть при проведении встречи с англичанами:

1. Встреча оговаривается заранее, переносы времени недопустимы.
2. Исключите из беседы вопросы о частной жизни. Лучше обсудить погоду или спортивные события.
3. Лучше употреблять такие термины, как Британия, Великобритания, британцы.
4. Вам дадут высказаться полностью, и если с вами не согласны, то аргументированно это обоснуют после всей вашей речи. Ни в коем случае не перебивайте своих оппонентов. Лучше, чтобы вы были заранее готовы к жесткой позиции с их стороны.
5. Уважение к букве закона должно быть абсолютным и полным.
6. Соблюдайте дистанцию (в прямом смысле этого слова), ее нарушение способно создать личностный дискомфорт. У англичан – это расстояние не меньше метра.

7. Многословие, чрезмерная жестикуляция недопустимы.
8. Любовь к рукопожатиям нужно умерить, это приветствуется только при первой встрече.
9. Если у вас с англичанами деловой обед, не стоит обсуждать такие темы, как религия, финансы, жизнь королевской семьи.
10. Не нужно произносить тосты и чокаться.
11. Не допускайте никакого панибратства.
12. Если вы не поймете английский юмор, к вам будут относиться предвзято. Но на то, что англичане поймут русский анекдот, лучше не рассчитывать.



Рис. 14. Переговоры с партнерами из Англии.

Переговоры с партнерами из Англии следует вести наиболее формально

Переговоры с американцами

К встрече с американцами тоже стоит подготовиться заранее. Если переговоры будут проходить в вашем кабинете, поставьте где-нибудь пару семейных фото. Но это не допускает разговоров о личном. На вопрос «How are you?» дайте краткий однозначный ответ. Американцы ценят рукопожатие. Научитесь правилам рукопожатия, которые мы подробно рассматривали ранее. Первым руку подает руководитель. Не забудьте, что к обращениям следует добавлять слова «мисс», «миссис», «мистер», называть по именам – только, если вас об этом попросили. Двухчасовая встреча, скорее всего не понадобится, от силы на переговоры уйдет полчаса. Американцы быстро принимают решения, но и быстро могут все переиграть, если что-то не устроит их в ходе переговоров. Рис.15. Переговоры с Американцами

- . Готовьте переговоры с Американцами заранее и научитесь правильно жать руку



Рис.15. Переговоры с Американцами

Переговоры с немцами

Педантичные немцы договариваются обо всем через секретаря. Вопрос «Как дела?» для них не формальность. Военной тематики лучше избегать. Будьте осторожны при составлении совместных

документов, продумайте каждый пункт будущего договора, если что-то не совпадет, штрафные санкции не заставят себя долго ждать.

Небрежность в одежде или ведении переговоров, а также слишком резкий парфюм могут расстроить переговоры. Рис.16. Пунктуальные немцы



Рис.16. Пунктуальные немцы торопятся на встречу с партнерами

Не вздумайте опоздать на встречу к педантичным немецким партнерам

При встрече и прощании с немецким партнером обязательно обменяйтесь рукопожатиями. Учтите, что даже при достижении доверительных отношений не стоит спешить переходить на «ты». Немцы предпочитают такой стиль общения только с ближайшими друзьями. Во время разговора старайтесь максимально лаконично излагать свою мысль, а если разговор будет серьезным и долгим, не лишним будет составление плана беседы.

Любое свое обещание обязательно подкрепляйте гарантией. Стоит подчеркнуть, что при условии срыва сделки по вашей вине вы будете готовы к выплате штрафа. Такое заявление придется по душе немецким партнерам, и у них будет к вам больше доверия.

Также необходимо запомнить, что у немцев не принято преподносить подарки на важной встрече – максимум, что может быть подарено с вашей стороны – сувенир с символикой вашей компании.

Встреча с французскими партнерами

Французы могут опоздать на встречу, зато к подписываемым документам относятся с дотошностью. Никакие «дополнительные» толкования не допустимы! При обращении к членам делегации прибавляйте слова «мсье» и «мадам». Между давними знакомыми допустимы легкие объятия и поцелуи в щеку. Лучшее время переговоров – с одиннадцати часов. Все разговоры придется вести по-французски. Рис.17. Встреча с французскими партнерами



Рис.17. Встреча с французскими партнерами.

Встреча с французскими партнерами проходит на французском языке

Встреча с итальянскими партнерами

Приветствие для итальянцев сделайте жизнерадостным и доброжелательным. Это темпераментные и очень вежливые люди. Поинтересуйтесь самочувствием детей, а затем уже – собеседника. Но о семье не спрашивайте. Политику тоже лучше не затрагивать. Очень сдержанно отнеситесь к разговорам о футболе. Если вас пригласят в ресторан, обязательно примите предложение и спокойно реагируйте на то, что ваши решения могут быть резко прокомментированы. Итальянцы считают, что на критику в этой не официальной ситуации можно не обижаться. Не стоит относиться к женщинам так, как это принято у нас. Не пропускайте итальянок вперед и не касайтесь их ни в коем случае.



Рис.18. Встреча с итальянскими партнерами

Встречу с итальянскими партнерами можно проходить в ресторане или кафе

Встреча с китайскими партнерами

Правила о поведении с представительницами слабого пола распространяется и на жителей Китая. Самые ценные качества для этого народа – это долготерпение, осторожность, упорство. Если эти свойства не будут у вас замечены, переговоры могут закончиться, едва начавшись. Если во всех предыдущих случаях подарки партнерам не приветствовались, то Китай – отступление от данного правила. Единственное, что нельзя дарить – это часы – символ смерти.

Очень важно отнестись внимательно к визитке, когда вам ее вручат. Положите ее перед собой, но ни в коем случае не в визитницу.



Рис.18..Встреча с Китайскими партнерам

Будьте стойкими и упорными на встрече с китайскими партнерами

Переговоры с партнерами из арабских стран

При описании делового этикета с арабами хочется снова прибегнуть к помощи перечня. Правила будут следующими:

1. В арабских странах принято в качестве приветствия использовать рукопожатие и завести расспросы о здоровье, а также – о делах.
2. Обмен подарками приветствуется. Подарок вручайте правой рукой.
3. Правило правой стороны распространяется также на движение. Например, при входе в дверь, первым начинает двигаться стоящий справа от всех.
4. В числе запретных для разговора тем: религия и женщины, даже жены.
5. Имейте в виду, что пятница – выходной, равно как и Рамадан – праздник, планировать переговоры на это время не нужно.
6. В беседах старайтесь избегать сообщений о болезнях, бедах и тому подобное.
7. Поскольку очень важен зрительный контакт, нельзя заводить разговор, находясь в солнцезащитных очках.
8. Ни в коем случае не сидите, закинув ногу на ногу, показывать подошвы обуви – страшный грех, так же, как и здороваться, подавая левую руку.
9. Арабы ценят юмор и развитую речь.



Рис.19. Встреча с Арабскими партнерами

В деловых переговорах с арабами допустим юмор и разговоры о здоровье своем и близких.

бизнес- этикет-это свод понятий о том, как правильно представиться в различных ситуациях, участвовать в диалоге при беседе или умении вести себя во время делового обеда, знания этих понятий могут сыграть решающую роль в ведении бизнеса.

Контрольные вопросы:

1. Правила подготовки с иностранными партнерами
2. Протокольная и содержательная части встречи
3. Правила переговоров с представителями иностранных государств
4. Переговоры с англичанами.
5. Переговоры с американцами.
6. Переговоры с немцами
7. Встреча с французскими партнерами
8. Встреча с итальянскими партнерами
9. Встреча с китайскими партнерами
10. Переговоры с партнерами из арабских стран

Список используемой литературы:

1. Маклаков А.Г. Общая психология: Учебник для вузов. - СПб.: Питер, 2006
2. Немов Р.С. Психология - М.: Просвещение, 2004.

3. В.Н.Скворцова «Профессиональная этика и этикет»
4. Карташова Л.В., Никонова Т.В., Соломанидина Т.О. Поведение в организации. Учебник. - М.: ИНФРА - М, 2009. -
5. Щербатых Ю.В. Психология стресса и методы коррекции. - СПб.: Питер, 2006.

Глава 10. Правила этикета с клиентами гостиницы

Приёмы создания «благоприятного впечатления» и культура обслуживания

Приёмы создания первого впечатления:

Ведите себя естественно, раскованно

Постоянно высказывать искренний интерес к вашему партнёру

Не концентрироваться на содержании, а концентрироваться на чувствах

_____ Раппорт - демонстрация общности, т.е. полностью повторить тот язык тела, в котором находится партнёр, держать тот же тон речи минуты три.

_____ Культура сервиса - это уровень этических знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в обслуживании клиента. Она проявляется во взаимоотношении: «Сотрудник и клиент», а также «Сотрудник и сотрудник».

Основные принципы работника сервиса:

- ✓ Моральная ответственность
- ✓ Профессиональный долг - это самый высокий эталон, эффект превосходства ожидания
- ✓ Постоянная сдержанность и самоконтроль
- ✓ Самокритика - это оценка своих действий и поведения
- ✓ Необходимость поддерживать престиж своей профессии
- ✓ Принцип ответственности за всю репутацию всего коллектива
- ✓ Цели профессионального поведения:
- ✓ Выделить себя среди клиентов
- ✓ Защитная функция, т.е. защитить себя от стрессов
- ✓ Основы профессионального поведения:
- ✓ Дипломатичность - Урегулирование
- ✓ Контроль эмоций
- ✓ Слушание своего клиента - Клиент всегда прав
- ✓ Ненавязчивость
- ✓ Принцип доброжелательности и радушия
- ✓ Принцип предупредительности
- ✓ Принцип экспертного поведения
- ✓ Воспитательная функция - Профессиональное поведение проявляется и внешне, т.е. вы работаете и своим лицом. Нельзя осуждать клиента, как воспитатель, мы должны быть деликатны.
- ✓ Принцип «Кипс Смайл» - Всегда улыбайся
- ✓ Культура сервиса существует в том случае, если сервис есть.
- ✓ Стиль обслуживания - устойчивая общность приёмов обслуживающей деятельности.
- ✓ Сценарий обслуживания - это сюжет, схема, по которой происходит взаимодействие «Сотрудник и клиент», разбивка на этапы.
- ✓ Жалоба - это всегда выражение разрыва организационной связи, в процессе обслуживания. Жалобы также могут не выражаться.
- ✓ Причины жалоб:
- ✓ Превышение времени выполнения услуг
- ✓ Низкое качество выполнения услуг
- ✓ Не надлежащий внешний вид и поведение персонала
- ✓ Правила работы с жалобами:
- ✓ Жалоба - это хорошо; это показ на ошибку; они улучшают качество обслуживания; Клиент в 85% случаев возвращается к той же самой услуге, не которую он жаловался.
- ✓ Жалобы надо стимулировать:
- ✓ Книга жалоб

- ✓ Работа специального менеджера по жалобам
- ✓ Работа с жалобами по телефону - горячая линия

За каждой жалобой нужно видеть человека. «Ни одна жалоба не должна остаться без ответа».

Разрешение жалобы тем эффективнее, чем быстрее оно происходит. Установка сроков (письменная - 3 дня, устная сразу же).

Вежливость и сохранение доброжелательного отношения в любом случае. Необходимо ставить себя на место того, кто жалуется.

Конфликт - это взаимодействие «Сотрудник и клиент», в котором у сторон либо не совместимые цели, либо способы достижения цели. В результате конфликта происходит противодействие друг другу. Источником конфликта является отсутствие возможности жаловаться.

Причины конфликтов - это противоречия, которые затрагивают потребности человека, статус или личное.

Виды конфликтов:

Производственные - это противоречия по поводу:

Плохие условия сервиса

Плохое оборудование

Неудобный график

Длительное время ожидания

Недостаточный ассортимент

Несвоевременность

Личностные - это противоречия по поводу:

Предписывает клиенту позицию, направленную против его личности.

Имеет место унижение, как сотрудника, так и клиента.

Психологические - это противоречия по поводу:

Источником является пробуждение, и возникает, когда клиенту приписывают недостатки.

Классификация конфликтов:

По направленности:

Односторонние

Двусторонние

Многосторонние

По содержанию:

Истинные - это когда в конфликте есть взаимное ущемление интересов, две стороны страдают.

.По ошибке:

По недоразумению

ØМедленные (поступательные) - каждый делает свой ход и ждёт

ØЛавинообразные (быстрые) - действие конфликтующих сторон имеет быстрый характер, взаимные оскорбления. В середине конфликта забывается причина, которая была первоначальной.

Завершения конфликтов:

Полное завершение конфликта - выигрывает первый участник.

Частичное разрешение - достижение компромисса между сторонами и клиентом.

Возврат к исходному состоянию - конфликт не разрешен, а отодвинут на время.

Способы поведения во время конфликта:

Конфликт надо прекратить в самом начале, для этого нужно сломать психологический барьер:

Непробиваемый - максимальная сдержанность и холодность

Инверсия - вести себя противоположно тому, как ведёт клиент

Исключить из своей речи все выражения, которые говорят о высокомерии, и признать свою ошибку.

Слова должны быть мягкими, а факты твёрдыми:

Используется нейтрализующая фраза - «Причин для конфликта нет»

Я сделаю всё возможное, чтобы вам помочь.

Инверсия

Разрешения конфликта:

Посредничество третьего лица - это должен быть либо авторитет, либо начальник. Третье лицо никогда не защищает работника сервиса и никогда не принимает сторону клиента, он находится между ними.

Можно разъединить конфликт по разъединению конфликтующихся - два сотрудника сервиса и уважительная причина.

Свободное развитие - разрешают высказываться, цепляемся к нему, пока не успокоится, далее переключаемся на мелочи.

Правило оперативного разрешения:

Какой бы ни был конфликт, мы его терпим до тех пор, пока он не противоречит правилам общественного порядка.

Советы:

Не один конфликт не разрешается голосом.

Когда аргументируем, надо ссылаться не на себя, а на инструкции и правила.

Если вы устранили конфликт не надо торжествовать.

Каждый конфликт должен быть тщательно проанализирован.

Контрольные вопросы:

1. Этикет работников в сфере обслуживания
2. Основные принципы работника сервиса.
3. Стиль обслуживания.
4. Причины конфликтов
5. Классификация конфликтов:

Список использованной литературы:

1. Спивак В.А. «Корпоративная культура»
2. Волков Ю.Ф. «Технология гостиничного обслуживания»
3. В.Н. Скворцова «Профессиональная этика и этикет» Учебное пособие

Глава 11. Этика телефонный разговора.

11.1. Этикет в телефонной беседе

Телефонная связь - особая сфера общения, которая требует определенных навыков. Но нужно сказать, что правильно пользоваться ею умеют еще далеко не все.

Правила:

- .Освоить все возможности телефонного аппарата.
- .Слова произносятся более отчетливо и более медленно, чем в обычной речи.

.Держать трубку правильно.

.Нельзя параллельно писать, пить, есть, разговаривать.

.При нескольких звонках, при крайней надобности попросить разрешения ответить.

.Убедитесь в том, что партнёр повесил трубку, если вам ещё необходимо говорить дальше с кем-либо.

Правила входящего телефонного звонка:

- .Решение об ответе на звонок вам на выбор
- .Трубку берут между 1 и 4 вызовом
- .Сначала дописать абзац, потом взять трубку
- .При беседе не разговаривают параллельно по телефону
- .Взяв трубку необходимо говорить: «Да», «Слушаю», «Алло»
- .В офисе при ответе на звонок говорят название компании, имя и здороваются
- .Если звонят во время отсутствия коллеги нужно сказать: «К сожалению...сейчас вышел.

- Хотите оставить ему какую-нибудь информацию?»
- .При разговоре по телефону всегда улыбаемся
- .Если вам позвонили с целью жалобы, то необходимо сказать: «Хорошо, что вы не позвонили.

Давайте я запишу вашу жалобу..., телефонные данные, а также время, когда позвонить»

Запретные выражения:

- .Я не знаю
- .Я не могу этого сделать
- .Вы должны! Вам необходимо....
- .Секундочку, я сейчас выясню...
- .Не дают отрицательных ответов
- .Не выражают соболезнования
- .Не поздравляют с рождением ребёнка
- .Кричать в трубку, думая, что собеседник плохо тебя слышит.
- .Грубить, если абонент попал не по адресу.
- .Набирать номер, хотя звонили тебе и связь прервалась.
- .Долго молчать, создавая впечатление, что вас разъединили.
- .Разговаривать так, что мешать окружающим
- Как заканчивать входящий телефонный звонок:
- .Спасибо, что вы мне позвонили и т.п.
- .Переход на личное - это сигнал о конце разговора
- Правила исходящего телефонного звонка:
- .Выстроить пан перед звонком
- .Выбрать оптимальное время, т.е. удобное для абонента, либо когда линия наименее всего

загружена (это вторая половина дня после обеда), либо в то время которое удобно для вас.

.С деловыми вопросами звонят во второй половине дня.

.Если вы договариваетесь о встрече, то в первой половине дня

.Для большого количества звонков прозвоните один раз весь список, а затем отложите его и через 45 минут обзванивайте вторично. Повторить ещё через час.

.Когда дозвонитесь необходимо представиться или попросить пригласить к телефону необходимого человека, а затем изложить свой вопрос. Разговор нужно вести без напряжения, свободно.

.Если абонемент ваш личный знакомый, то можно обсудить личную тему, но только после производственной и с разрешения собеседника.

.Чем загруженее линия, тем короче исходящий звонок

.Чем раньше время звонка, тем он короче.

Правила пользования автоответчиком:

.Автоответчик работает только тогда, когда вас нет на рабочем месте

.Вернувшись необходимо прослушивать все сообщения и отвечать сразу, сначала клиентам потом деловым партнёрам, а затем начальнику и коллегам, и в последнюю очередь друзьям и родственникам.

.Если вы уходите надолго (например в отпуск) необходимо оставить другой телефон, через который можно решать ваши вопросы.

Правила личного звонка в рабочее время:

.Не принимать во время личного совещания или собрания

.Не принимаются за едой

.С разрешения коллег можно ответить даже на личный звонок

11.2.Этикетные модели общения

Разговор по телефону является неотъемлемой частью профессиональной сервисной деятельности, поэтому важно знать основные правила общения по телефону. Правила делового этикета требуют общения только по рабочему телефону. Однако возможны ситуации, когда сотрудник звонит клиенту на дом. В этих случаях правила современного этикета рекомендуют не звонить рано утром (до 10 часов) или поздно вечером (после 22 часов), если это не было оговорено с вашим абонентом заранее. Общение по телефону начинается с ожидания ответа на вызов абонента. Ожидать ответа на вызов необходимо в продолжение 5-7 гудков.

Разговор всегда следует начинать с приветствия и представления, причем сотрудник не просто называет свою фамилию, имя (имя, отчество), но и организацию, которую он представляет.

Этикет рекомендует соблюдать определенные временные рамки телефонного разговора — не больше 5 минут (исходя из того, что более обширная информация требует очной встречи). По телефону обычно обсуждаются (уточняются) место и время встречи, какие-то изменения, можно дать (получить) краткие ответы на вопросы, заданные заранее. Определяя длительность разговора, необходимо ориентироваться по ситуации — неловко комкать разговор, если клиент что-то не понял, не расслышал, попросил повторить или объяснить. Соблюдение обычных форм речевого этикета обязательно и при телефонном разговоре.

Первым заканчивает разговор по телефону тот, кто позвонил. Если связь прерывается, то перезванивает тоже тот, кто позвонил.

Если же Вам позвонил клиент, а Вы в это время заняты срочной работой, нужно извиниться и попросить подождать на линии.

Правила служебных телефонных разговоров (между сотрудниками, партнерами сервисной деятельности) рассматриваются в курсе «Деловые и общественные отношения».

Этикетные модели общения - безусловное приобретение человеческой культуры. Как общие предписания они не исключают возможности варьировать свое поведение в соответствии с индивидуальностью; напротив, в качестве правил приличия они предполагают свое пребывание "при личности" как завершенность ее образа, оформленность имиджа . Даже их формальное усвоение делает человека более цивилизованным и привлекательным в общении.

Понятно, что сугубо формальное соблюдение человеком этикетных или протокольных норм в общении не гарантирует нравственной зрелости этого человека. Тем не менее его компетентность в сфере общения, выбор адекватной манеры поведения в различных ситуациях помогут достичь успеха в любой сфере межличностного, группового и массового общения.

Контрольные вопросы :

1.Этика телефонной речи.

2.Этикетные модели общения.

3.Правила общения по телефону с деловыми партнерами.

4. Составить диалог телефонного разговора клиента и администратора.
5. Забронировать по телефону номер в гостинице.
6. Консультация по телефону.

Список использованной литературы:

1. Спивак В.А. «Корпоративная культура»
2. Волков Ю.Ф. «Технология гостиничного обслуживания»
3. В.Н.Скворцова»Профессиональная этика и этикет» Учебное пособия

Глава 12 . Визитные карточки, их роль в деловом мире

История использования визитных карточек достаточно глубока, но к настоящему времени сложились определенные общепринятые нормы их применения. В основе их лежит простое понимание, что визитная карточка — это то, что остается у знакомого, собеседника, делового партнера после очной или заочной встречи с человеком. Карточка должна не только содержать те сведения, которые он хотел бы о себе оставить, но и содействовать сохранению у партнера того имиджа, к созданию которого человек стремится.

Как правило, визитная карточка - это небольшой прямоугольник белого полуплотного картона хорошего качества с текстом, отпечатанным типографским способом. Четких правил в отношении размеров визитных карточек нет, но обычно у мужчин они могут быть несколько больше, чем у женщин (скажем, 90 x 50 мм и 80 x 40 мм). Визитная карточка молодой девушки может быть еще меньше (как правило, 70 x 35 мм). С распространением специальных альбомов для хранения карточек стандартного размера визитные карточки больших размеров постепенно выходят из практики.

Шрифт карточки должен быть легко читаем. Имя, как правило, выделяется полужирным шрифтом чуть большего размера. Визитная карточка может печататься на языке страны, где живет или пребывает в настоящее время владелец, либо на английском языке. На внешний вид карточек (размер, шрифт, язык текста и его размещение) и на пользование ими могут влиять местные традиции.

Существует большое количество видов визитных карточек. Назовем лишь наиболее распространенные.

Стандартная карточка. Фамилия, имя и отчество печатаются прописным шрифтом, должность - строчными буквами. Обычно указываются адрес фирмы и телефон (в том числе и домашний). Иногда указываются телекс и факс. Этот вид карточки используется при состоявшемся знакомстве.

Карточка для **специальных и представительных** целей. Указываются адрес и телефон фирмы. Если вам вручают такую карточку, значит, ее владелец не настроен на продолжение контакта. Он просто представляет себя. Не просите его написать свои координаты: если бы он хотел их дать, то вручил бы вам другую визитную карточку. В отдельных случаях карточку для специальных представительных целей можно получить и от хорошо знакомого партнера, когда он посылает вам сувенир с этой карточкой, имея в виду, что его координаты вам хорошо известны.

Карточка фирмы. Используется для поздравления от имени фирмы. Например, от имени вашей фирмы вы посылаете корзину цветов в фирму вашего партнера и вкладываем такую карточку.

Как правило, визитная карточка должна иметь черный текст на белом фоне, нормы строгого этикета не рекомендуют отходить от этой гаммы.

Деловые визитные карточки являются неотъемлемым атрибутом современного делового общения. Отправляясь на встречу с деловыми партнерами, во избежание неловкой ситуации лучше запастись соответствующим количеством визитных карточек. Первое представление чаще всего начинается с обмена ими.

Особое значение они имеют при общении с иностранцами, людьми, не говорящими на вашем родном языке. На визитной карточке должны быть четко обозначены фамилия и имя (отчество) владельца, название фирмы или организации и должность, полный почтовый адрес и другие сведения. Также на ней вполне уместно поместить логотип фирмы или организации. У государственных чиновников, депутатов на визитной карточке могут быть изображены государственный флаг или герб.

На деловой визитке иногда указываются звание или титул, должность, номера телефона (телефонов), факса, электронной почты.

Если сменился телефон, можно аккуратно вписать новый номер, зачеркнув старый. Зачеркивать и вписывать новое наименование должности считается дурным тоном - следует позаботиться о том, чтобы

как можно скорее заказать новые визитные карточки. Деловая визитная карточка без указания адреса не соответствует нормам этикета (исключение составляют дипломаты и высшие государственные должностные лица). Если организация имеет несколько филиалов, то на деловых визитных карточках ее представителей могут быть указаны несколько адресов.

Оформление визитных карточек сотрудников магазинов, предприятий сферы услуг, коммивояжеров часто отступает от строгих норм этикета, поскольку это не только информационная, но и рекламная продукция. На таких карточках на обороте может быть помещена небольшая схема окрестностей, на лицевой стороне можно встретить фотографию ее владельца, красочный символ, девиз фирмы.

Кроме деловых отношений, визитная карточка, оправдывая свое название, может использоваться и в иных, более обыденных, ситуациях. Ее можно вложить в букет цветов или приложить к подарку, чтобы человек мог узнать, от кого они. При этом обратную сторону можно использовать в качестве мини-открытки, написав несколько слов с выражением пожеланий, поздравлений или благодарности.

В ряде стран принято помещать в левом нижнем углу визитной карточки сокращения, которые позволяют безошибочно определить, по какому случаю ее прислали. В сокращениях используются первые буквы французских слов.

P.F. — pour feliciter — поздравление; на счастье;

P.C. — pour condoleance — с соболезнованием;

P.R. — pour remercier — в знак благодарности;

P.P. — pour presenter — разрешите представиться;

P.F.C. — pour faire connaissance — в честь прекрасного знакомства;

P. P.C. — pour prendre conge — в знак расставания (вместо личного визита в случае окончательного отъезда);

P.F.N.A. — pour feliciter du Nouvel An — с наилучшими пожеланиями в Новом году;

P.F.V. — pour faire visite — с желанием встретиться.

Подобные сокращения в нашей стране пока не получили распространения, поэтому, прежде чем воспользоваться ими, нужно подумать, поймет ли их адресат.

Особую роль играют визитные карточки при **заочном** представлении. В этом случае посылка визитной карточки приравнивается к визиту. Более корректно оставлять визитные карточки для своего знакомого лично; при этом следует загнуть один из верхних углов карточки или всю карточку с левого или правого края. Нормы этикета требуют, чтобы лицо, получившее карточку, отослало ответную визитную карточку в течение суток. При заочном представлении в левом нижнем углу карточки можно карандашом сделать надпись P.P.

На личной визитной карточке кроме фамилии и имени можно дать те дополнительные сведения, которые человек хочет о себе сообщить.

Дополнительные сведения, как правило, печатаются более мелким шрифтом в правом нижнем углу. Личная карточка может содержать и сведения о звании или ученой степени владельца (профессор, доктор, генерал-майор, кандидат технических наук и т. п.) - эти сведения указываются под именем. На личной карточке зарубежного гостя может оказаться не его домашний адрес, а адрес его клуба (бывает, что указывается как клубный адрес - в левом нижнем углу, так и домашний - в правом нижнем углу).

Женщины обычно не указывают каких-либо дополнительных сведений на своей личной визитной карточке - только имя, отчество и фамилию, можно указать номер телефона, но не адрес. Остальные данные при необходимости могут быть внесены от руки.

Разновидностью личной карточки является **семейная** визитная карточка. Имя жены на семейной визитке ставится перед именем мужа. Адрес на семейной визитке может не указываться.

Личную или семейную карточку замужней женщине отправляют в двух экземплярах (второй - для супруга).

Супруги, оставляющие визитные карточки в доме другой супружеской пары, оставляют одну визитную карточку супруга для мужа и одну семейную карточку для жены.

Разновидностью деловой визитки является комбинированная визитная карточка, где наряду со служебным адресом (в левом нижнем углу) указывается и домашний адрес (в правом нижнем углу). Такие карточки уместны для научных и творческих работников, которые часто работают дома.

Деловые визитные карточки продавцов, рестораторов, издателей могут предлагаться посетителям и лежать на конторке. В этих случаях посетители могут сами брать их.

При заочном знакомстве вполне уместно после назначения на новое место работы направить свои визитные карточки коллегам из других организаций или фирм. Направляя визитные карточки заочно,

желательно сопроводить их кратким письмом или запиской с выражением надежды на продолжение знакомства. Можно сделать приписку и на самой визитной карточке, скажем: «По случаю назначения на новую должность».

В ходе деловой беседы или переговоров можно положить перед собой визитные карточки собеседников - это помогает избежать ошибок в произношении их имен и должностей.

При поздравлении с праздником, выражении соболезнования и других формах контактов, а также в случае необходимости ответа на них предусматривается использование визитных карточек.

Список использованной литературы:

1. Спивак В.А. «Корпоративная культура»
2. Волков Ю.Ф. «Технология гостиничного обслуживания»
3. В.Н. Скворцова «Профессиональная этика и этикет» Учебное пособие

Контрольные вопросы:

1. Оформление визитных карточек?
2. История использования визитных карточек?
3. Разновидность деловой визитки?
4. Стандартная карточка?

Глава 13. Организация открытых приемов и банкетов

Проведению приема предшествует тщательная подготовка, включающая:

- выбор вида приема;
- составление списка приглашенных;
- рассылку приглашений (заблаговременно);
- составление плана рассадки за столом (на завтраке, обеде и ужине);
- составление меню;
- сервировку столов и обслуживание гостей;
- подготовку тостов и речей;
- составление схемы или порядка проведения приема.

Составление списков приглашенных, рассылка приглашений и ответы на них. Вначале определяется общее количество гостей, которое зависит от вида приема, его целей, возможностей помещения и обслуживания. После этого гостям направляются приглашения.

Для приглашений используются специальные бланки, изготовленные топографическим способом.

Официальное приглашение

(Имя), управляющий фирмой .. (фирма), имеет честь пригласить Вас на(прием), который состоится в . (место, дата) 200(?) года в . . часов. Форма одежды

Просьба ответить (Без подписи)

В бланках приглашений вписываются фамилии и звания приглашаемых. Имя, фамилия приглашенного пишется от руки или на машинке. Женам отдельных приглашений не посылают, а в приглашениях мужчинам указывается, что они приглашаются с супругами. На первом месте всегда ставится имя мужа. Приглашения всегда пишутся в третьем лице с употреблением выражения «имеет честь пригласить».

В приглашении рекомендуется указать форму одежды.

При приглашении на обед или завтрак какого-либо важного лица лучше всего до отправки приглашения осведомиться по телефону подходит ли для него назначенный день.

Заблаговременная рассылка приглашений позволяет, не нарушая приличий и не вызывая обид, пригласить вместо отказавшихся других людей.

На приемы типа обедов или завтраков приглашение необходимо рассылать по крайней мере за полторы-две, а иногда и за три недели вперед.

Чем выше официальное положение лица, организующего прием, тем раньше отправляется ответ на его приглашение. Обычно его принято давать через 3-5 дней после получения приглашения.

Правильнее ответить на приглашение письмом или открыткой (независимо от характера ответа положительно или отрицательного), чем послать свою визитную карточку.

Форма отказа от приглашения выглядит примерно следующим образом.

(Имя), весьма признателен Вам за Ваше приглашение принять участие в . (прием), который состоится в . (место), . (дата), 200(?) года, но, к сожалению, не можем его принять в связи с запланированной встречей на этот день. (Подпись)

13.1. Виды приемов

Многолетняя международная практика установила виды дипломатических приемов, методы их подготовки, этикет, которого придерживаются участники приемов.

Общепринятые правила, которым следуют на дипломатических приемах, полностью относятся к приемам, которые организуют и проводят внешнеэкономические организации и фирмы в честь своих коллег из других стран.

Приемы устраиваются по случаю национальных праздников, годовщин событий на двусторонней или многосторонней основе, в честь находящейся в стране иностранной делегации, а также в порядке повседневной работы.

Приемы подразделяются на дневные и вечерние, а также приемы с рассадкой за столом и без нее.

Основными видами приемов являются:

- "Бокал шампанского" ("Coupe de champagne") или "Бокал вина" ("Vin d'Honneur").
- "Завтрак" ("Lunch").
- "Обед" ("Dinner").
- "Обед-буфет" ("Buffet Dinner").
- "Ужин" ("Supper").
- приемы типа "А ля фуршет", «Коктейль».
- Маленькие приемы - "Кофейный или чайный стол".

К **дневным** приемам относятся "Бокал вина" или "Бокал шампанского" и "Завтрак". Все остальные приемы относятся к **вечерним**. К приемам с **рассадкой** за столом можно отнести такие приемы, как "Завтрак", "Обед" и "Ужин".

Согласно международной практике, наиболее **почетными** по своему характеру видами приемов являются "Завтрак" и "Обед".

Приемы "**Бокал шампанского**" или "**Бокал вина**" начинаются в 12 часов и заканчиваются к 13 часам. Во время такого приема обычно подаются только шампанское, вина, соки. В качестве закуски - маленькие пирожные, бутерброды, орешки и т. д. Этот вид приема удобен тем, что занимает мало времени и не требует сложной подготовки. Прием проходит стоя. Форма одежды -повседневный костюм или платье.



Рис. 15. Прием Бокал шампанского

"**Завтрак**" устраивается в промежутке времени между 12 и 15 часами. Наиболее распространенное время начала завтрака от 12.30 до 13.30. Завтрак продолжается обычно 1 - 1,5 часа, из которых 45-60 минут гости проводят за столом, а 15-30 минут - за кофе (кофе, чай могут быть поданы за тем же столом или в гостиной). Подают за завтраком одну-две холодные закуски, одно рыбное или одно мясное блюдо, десерт.

Во время сбора гостей им предлагается аперитив. По завершении завтрака подаются чай, кофе. Предлагается коньяк и ликер.

Форма одежды — повседневный костюм или платье, если форма одежды специально не указывается в приглашении.



Рис.16.Завтрак при деловой встрече

Прием типа **"Коктейль"** начинается между 17 и 18 часами. Продолжительность приема 2 часа. Прием проходит стоя. На приглашении указывается время начала и окончания приема (17.00-19.00, 18.00-20.00). Гости могут приходить и уходить в любой час указанного времени. Нормальным считается пребывание на приеме до 1,5 часов.

Первые гости собираются в течение 15-30 минут. Приход на прием в начале и уход с него в конце принято считать выражением особого уважения к хозяевам. Позднее прибытие и ранний уход (без уважительных причин) рассматривается как желание гостя подчеркнуть натянутое отношение с устроителями приема.

Грубым нарушением этикета считается прибытие на прием сотрудников представительств, фирм и т.д. позже своего руководства. Разъезд гостей происходит в обратном порядке: первыми уезжают руководство представительств, фирм и т. д., а за ним в порядке старшинства остальные сотрудники этих организаций.

Хозяин и хозяйка на этих приемах в течение всего времени стоят у входа, встречают и провожают гостей. Кроме того, хозяйка представляет вновь прибывших тем из гостей, с которыми они незнакомы. Если хозяйки нет на месте, то вновь прибывший должен найти ее, поздороваться с ней, прежде чем вступить в контакт с гостями. Если прием устраивается для ограниченного круга гостей, то на этих приемах хозяйка и хозяин менее связаны, они не только встречают и провожают гостей, но могут большую часть времени провести беседуя с гостями.

Подают налитые в бокалы коктейли. Их разносят официанты. Иногда устраивается бар-буфет со спиртными напитками.

Коктейльный стол от остальных столов в виде буфетной стойки отличается тем, что на нем нет ни тарелок, ни вилок, есть только деревянные или пластмассовые палочки. После разового употребления их убирают. Могут быть и мини-вилочки, с помощью которых берут маленькие закусочные бутерброды — канапе и фрукты из коктейля.

В качестве закуски подаются канапе с различными солеными маслами, кремами, паштетами, рыбой, мясом; соленые мини-пирожные, печенья. К коктейльному столу подходят и в различных вариациях фаршированные яйца, соленый и сладкий миндаль, орехи, фрукты. Подают также различные сладкие печенья, мини-пирожные из теста с кремом, взбитыми сливками, желе.

Прием типа **"А ля фуршет"** проводится в те же часы, что и прием типа "Коктейль" (17.00 - 19.00 или 18.00 - 20.00). Его формальное отличие состоит в том, что на приеме "Коктейль" обычно подают больше напитков и меньше закусок, а на фуршетных приемах напитков подается не меньше, а закусок предлагается значительно больше. Однако сейчас практика идет по пути совмещения этих приемов. Гостям предлагают обильный выбор напитков и сервируются фуршетные столы, уставленные разнообразными закусками. Рис. 17. «Фуршет банкет»

Стол накрывают скатертью почти до пола (5 - 10 см от пола). Стол должен быть несколько выше, чем обычно, чтобы можно было есть стоя. Рюмки и бокалы для прохладительных и алкогольных напитков ставят рядами или треугольниками. Тогда соответствующую бутылку ставят в середину треугольника. Тарелки ставят одну на другую в концах стола. Холодную закуску ставят на середину стола, подальше от краев, которые оставляют свободными, чтобы гости смогли поставить туда свои тарелки.

В большом помещении можно накрыть несколько столов "а ля фуршет" (каждый на 6 - 8 человек). После холодных закусок подают запеченную еду (жульены). Можно также подавать горячие сосиски, маленькие котлеты. После горячей закуски гостей угощают десертом - сыром с фруктами, желе, мороженым. В конце приема подают кофе. Гости обслуживают себя сами. Стоящие за столом официанты лишь сменяют тарелки, пополняют опустевшие блюда, наливают напитки и накладывают мороженое.

Приходя на такого рода прием, надо прежде всего поздороваться с хозяином и хозяйкой. Уходить разрешается не прощаясь. Не мешает, уходя с приема, оставить в передней на особом подносе две свои карточки и карточку жены с загнутыми уголками.

Форма одежды повседневная - костюм или платье, если иное не указано в приглашении.



Рис. 17. Фуршет банкет

"Обед" - это наиболее почетный вид приема. Он обычно начинается в промежутке между 19.00 и 21.00.

Стол накрывают белыми скатертями. Салфетки белые, накрахмаленные, их кладут на тарелочки для хлеба.

Стол ставят в виде буквы "П" или "Т". Почетные места за торжественным столом организуют "лицом" к входным дверям или, если это невозможно, к окнам, выходящим на улицу. Стол украшают цветами и маленькой холодной закуской с декоративными овощами.

Выбор холодных закусок невелик - только по одному рыбному и мясному блюду и овощные салаты. После холодных закусок подают бульон с гренками, затем — какое-либо мясное блюдо. Могут быть два горячих кушанья, одно из них рыбное, которое подают перед горячим мясным блюдом с приготовленными по-разному овощами. Обед заканчивают десертом. До того убирают всю посуду, столовые приборы и рюмки, которые были предназначены для предыдущей еды.

На десерт можно подавать желе, кремы, различные сладкие блюда, ягоды со сливками. Если сладкое подают в общей посуде, то стол сервируют соответствующей посудой и десертными или чайными ложками. Сладкое порциями ставят перед гостем с правой стороны. В заключение подается чай или кофе.

Спиртные напитки те же, что и на завтраке. Перед обедом гостям предлагаются аперитивы.

Торжественный прием требует и парадной формы одежды. В этом случае на приглашениях (в левом нижнем углу) обычно пишут:

- **"White tie"** (белый галстук, что означает — **фрак**).
- **"Black tie"** (черный галстук, т. е. **смокинг**).
- **" Evening dress"** — вечерняя одежда, что также означает **фрак**.

Если форма одежды указывается, выполнение этого является обязательным. Дамы в таких случаях должны быть в вечерних туалетах, хотя в приглашении об этом не упоминается.

Туалеты дам должны быть изящными, но скромными. Умение сочетать элегантность с простотой ценится больше всего. Женщинам на приемы следует приходить в одежде строгого покроя, неярких тонов. На завтрак, коктейль принято являться в платье обычной длины, платье-костюме или костюме, небольшой шляпе из фетра, шелка и другого подобного материала, причем шляпу во время приема снимать не обязательно. Не рекомендуется приходить на приемы с большим количеством ювелирных украшений. Их вообще не надевают до 18.00. Днем уместнее выглядит бижутерия или украшения из полудрагоценных металлов.

На приемы, начинающиеся до 20.00, дама может прийти в шелковых, лайковых перчатках с замшевой или кожаной сумочкой. Перчатки, однако, снимают сразу по приходу, самое позднее - в фойе, где разносят аперитив.

К вечернему платью можно надеть шелковые, кружевные, другие тонкие перчатки, причем чем короче рукав платья, тем длиннее должны быть перчатки, и наоборот.

Парадная одежда требует соблюдения некоторых общих правил. К фракку полагаются: белый бабочкой галстук, завязанный от руки (шелковый или лучше пике́йный), туго накрахмаленная манишка, стоячий

воротничок с загнутыми углами, белый пике́йный жилет (надевают и шелковый, но это не считается хорошим тоном), черные лакированные туфли. На фракной жилетке три пуговицы, которые должны быть всегда застегнуты. В нагрудном кармане — белый носовой платок в том случае, если на груди не прикреплены ордена. Запонки следует иметь скромные. При себе надо иметь свежие белые перчатки.

К смокингу полагается тугая крахмальная манишка, стоячий воротничок с загнутыми углами, черный галстук-бабочка, лакированные туфли, черный жилет.

С фракком не носят наручные часы, а только карманные на цепочке.

"Обед буфет" является разновидностью "Обеда". Поскольку этот вид приема берет свое начало в Швеции, его еще называют "шведский стол". Буфетный обед проводится в те же часы, что и "Обед". Его проведение проще, т.к. не связано с размещением гостей за столом, да и вся организация буфетного обеда менее сложна. Сервируя стол в виде буфетной стойки "по-шведски", его помещают у стены или посередине комнаты, накрывают широкой скатертью, свешивающейся почти до пола.

На середину стола ставят холодные закуски, холодные соусы, хлеб, различные салаты, печенья, кондитерские изделия, прохладительные напитки, соки, минеральную воду. По краям стола рядами или треугольниками ставят рюмки, бокалы, закусочные тарелки ставят одна на другую. 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, а затем накладывают на тарелку кушанья. Правой рукой берут бокал с вином, соком или каким-либо другим напитком.

Наполнив тарелку, гости отходят от стола и рассаживаются за маленькими столиками. Они могут располагаться также на диванах, в креслах, стараясь сесть с теми людьми, с которыми необходимо поговорить.

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

Форма одежды такая же, как на "Обеде".

Ужин начинается в 21.00 и позднее. От "Обеда" отличается лишь временем его начала. Кроме того, на ужине, как правило, не подают суп.

Форма одежды указывается в приглашении — темный костюм, смокинг или фрак; для женщин — вечернее платье.

Кроме организации торжественных приемов, международная практика в этой области позволяет устраивать встречи и в менее официальной обстановке — за **чайным или кофейным столами**. Такие маленькие приемы проводятся в международном общении не только среди деловых людей, но и на самом высоком уровне. На кофе, как правило, приглашают с 17.00 до 19.00, на чай можно приглашать и позже — до 20.00.

К кофе или чаю подают маленькие декоративные бутерброды, пирожки, сладкие и соленые печенья, сдобные булочки, кексы, соленые или сладкие торты. На стол можно поставить коробки шоколадных конфет, сливки или мороженое, лимон.

Для кофейного или чайного стола подбирают цветные скатерти и цветные салфетки ручной работы. Стол можно накрывать и цветными ткаными салфетками. Тогда середину стола покрывают узкой дорожкой, на которую ставят тарелки с бутербродами, кондитерскими изделиями, фруктами. Посуду для каждого гостя ставят на маленькие тканые салфетки.

Сервируется стол следующим образом: на блюде ставится чашка и кладется чайная (или кофейная) ложечка, слева от нее — маленькая тарелочка для угощения и маленький ножик, если будут предложены поджаренные ломтики хлеба или булки, на которые намазывают масло, мармелад или кладут кусочек сыра. Нож кладут справа от тарелки, лезвием к тарелке, слева от нее — небольшая салфетка. Сливки, сахар, чайник или кофейник, как правило, ставятся на стол. Блюде держат в левой руке, а правой подносят ко рту чашку. Не принято просить вторую чашку, пока другие не получили первую.

После того, как вы размешали сахар в кофе или чае или закончили десерт, выньте ложку из чашки или вазочки и положите рядом на блюдечко. Признаком плохого тона считается, если гость оставляет в стакане или чашке чайную ложку.

Традиция пить чай в это время существует не только в нашей стране, англичане также верны своей традиции пить пятичасовой чай (Five o'clock tea). При этом гостю предлагается действительно только чашка чая (индийского — с молоком, китайского — с лимоном). Кстати, молоко никогда не наливают в пустую чашку, а лишь в наполненную чаем.

Перед кофе можно подать горячую закуску или салат. Подают салаты в бокалах или стеклянной посуде на ножках. К кофейному столу рекомендуется подавать также соки, минеральную воду. Стаканы для минеральной воды не сервируются для каждого гостя в отдельности, а ставят группами в одном или нескольких местах.

На стол кладут пробочник. К кофейному и чайному столу подают тосты, поджаренные в тостере, а также различные печенья, оладьи с начинкой, омлеты.

Форма одежды — повседневный костюм или платье.

Кроме основных видов приемов, есть их разновидности.

"Бранч" (Brunch) - это неформальный вид приема, проводимый между завтраком и ланчем (отсюда и название — первая буква взята от "breakfast" — завтрак, остальная часть слова образована от "lunch"). Он обычно проходит в выходные дни и на него часто приглашают друзей с семьями. Это хорошая возможность поближе познакомиться с коллегами или партнерами в свободной, дружеской обстановке. По характеру проведения бранч близок к завтраку или легкому ланчу и состоит, по сути, из тех же блюд. Можно подать яйца в различной форме, бекон, сосиски, тушеное мясо, рыбу, блинчики, тушеные томаты, булочки, масло. Предлагаются кофе, чай, соки, прохладительные напитки в большом количестве. Может быть подано вино.

Меню и организационные моменты при проведении бранча должны быть по возможности упрощены так, чтобы хозяйка значительную часть времени могла провести вместе с гостями.

Шашлык (барбекю). Это неформальный и любимый многими вид приема. Проводится он на открытом воздухе, часто в саду загородного дома, на даче. На него также можно пригласить гостей с семьями. В России для приготовления шашлыка обычно используется либо говядина (вырезка), либо баранина, либо свинина, которые предварительно маринуются. Во многих странах несколько иные традиции приготовления мяса на огне. Часто вместо шампуров используется решетка, причем одновременно жарятся куски различного вида мяса, курицы, сосиски. Мясо и курица посыпаются специями.

Сам процесс разведения огня и приготовления мяса составляет часть общего ритуала, которым занят хозяин дома. Это хорошая возможность для хозяйки побыть с гостями, не беспокоясь о приготовлении блюд. Пока готовится мясо, гости имеют возможность отдохнуть на воздухе. В это время предлагаются напитки (пиво, вино, кока-кола, минеральная вода и т. д.). Рядом размещается соленое печенье, орешки, сырые овощи, сервированные со сметанными или горчичными соусами. При холодной погоде за 20-30 минут до того, как шашлык будет готов, гостям может быть предложена кружка горячего протертого супа. Само мясо сервируется обычно с различного вида томатными соусами. К нему подаются отварные или печеные овощи. Свежие фрукты идеальны в качестве десерта.

Форма одежды на барбекю (или шашлыке) — самая простая. Допускаются брюки для женщин, свитера и даже джинсы и шорты. Количество приглашенных обычно не слишком велико.

Пикник. Проводится на открытом воздухе за городом в дневное время суток. Блюда готовятся заранее и хорошо упаковываются в корзины, переносные холодильники, коробки. На пикнике можно пользоваться пластиковой посудой, но гораздо приятнее есть из настоящих тарелок. Для рассадки гостей и расстановки блюд используются складные столы и стулья (во многих странах их можно взять на прокат). Хорошо взять с собой большие зонты. При проведении пикника следует учесть проблему транспорта. Как будут доставляться продукты? Смогут ли гости без труда найти место пикника ?

Меню пикника может быть довольно разнообразным и включать в себя закуски (паштеты, салаты); холодный или горячий суп, который доставляется в термосах; основное блюдо также доставляется в термосах (например: говяжья вырезка, запеченная свинина или жареный цыпленок), десерт (могут быть фрукты, пирожные).

Пикник проводится в теплое время года, поэтому одежда — легкая, летняя, но она может быть чуть более нарядной, чем при проведении шашлыка и исключать, например, джинсы.

"Бокал вина с сыром" (Cheese and wine party). Этот вид приема был особенно популярен в 1970-е гг., особенно среди молодых людей. Но и сейчас приглашение на бокал вина с сыром весьма

распространено, более того, снова становится модным. Такой прием относительно прост и дешев. С другой стороны, он позволяет хозяину проявить изобретательность в подборе различных вин и сыров, а гостям дает возможность, начав беседу с обсуждения достоинств пробуемых ими сортов сыра или вин, легко познакомиться друг с другом.

Прием проводится по типу буфета. Вы можете предложить гостям не только сыр, но и другие закуски, хотя сыр все же должен доминировать. Сыр лучше класть большими кусками, иначе он быстро высохнет. Не забудьте подать сырные ножи, чтобы гости могли его разрезать. Идеально, если к каждому куску сыра будет свой нож. Сыр должен быть комнатной температуры. К нему подаются различные хлебцы. Рядом ставится масло. Хорошо, если на столе будут находиться также свежие и сухие фрукты, орехи. Можно расположить маринованные овощи, блюда с редисом, оливки. Если вы решили не ограничиваться только сыром, то предложите гостям различные виды паштетов, фаршированные яйца и т. п.

Какие сыры подавать во время приема? Очевидно, чем более разнообразен будет сырный стол, тем лучше. Желательно присутствие трех разновидностей сыров - мягких, полумягких и твердых. Сыры должны быть хорошего качества.

13.2 Правила рассадки на деловом приеме

Рассылка приглашений производится за 1,5 — 3 недели; это даст вам возможность принять у себя тех гостей, которые для вас более желательны. Ответ на приглашение посылают как можно быстрее (через 3 — 5 дней после его получения). Форма ответа — письмо, открытка, визитная карточка (в некоторых странах последняя форма считается нетактичной в случае официального приглашения); можно послать ответ хозяйке лично или позвонить по телефону (на приглашение на официальный завтрак или обед отвечают письмом).

Чтобы гости без затруднений могли найти свои места за столом, в гостиной у входа в столовую выставляется или вывешивается план (карта) стола, в котором указывается место каждого гостя. Кроме того, на столе у каждого прибора обычно на самый высокий бокал или же рядом с прибором кладется **кувертная карточка** с фамилией гостя.

Иногда гостю вручается карточка со схемой стола или номерами столов (см. рис. 18).

Г-ну _____

Г-же _____

*Ваше место за столом **



Рис. 18. Правила рассадки на официальном обеде.

На приемах типа "Завтрак", "Обед" или "Ужин" гости рассаживаются за столом в соответствии с их рангом и в порядке протокольного старшинства.

На официальных обедах женщины рассаживаются среди мужчин в зависимости от их ранга или, если они присутствуют на приеме в качестве супруги, а не как официальное лицо, то в соответствии с рангом супруга. Супруге присваивается старшинство супруга. Муж женщины, занимающей официальное положение, садится среди мужчин в соответствии с рангом жены, если занимаемое им положение

(знатный титул, звание и т. д.) не дают ему право на более почетное место. Рис. 19. Правила рассадки на официальном обеде.

Места за столом делятся на более почетные и менее почетные. Самое почетное место — справа от хозяйки (на приеме с участием женщин) и справа от хозяина (на мужском приеме). Далее идут места слева от хозяйки, слева от хозяина. По мере удаления от хозяйки и хозяина места становятся менее почетными. Главное правило рассадки: на самых почетных местах сидят самые почетные гости.

13.3. При рассадке за столом придерживаются следующих правил:

1. Первыми по правую и левую руку от хозяйки сажают представителей сильного пола, хозяина окружают дамы. Затем места чередуются: рядом с женщинами сажают мужчин, и наоборот.

2. Женщину не сажают с женщиной и на торцы стола, если там не сидят мужчины.

3. Мужа никогда не сажают рядом с женой.

4. Два иностранца из одной страны также не сидят вместе.

5. Последние места за столом занимают сотрудники своего учреждения, но не женщины.

На завтраке или обеде с участием мужчин и женщин хозяйка и хозяин занимают места либо в середине, либо в торце прямоугольного стола напротив друг друга.

На неофициальных завтраках и приемах за П-образным столом хозяин и хозяйка занимают места напротив друг друга или рядом.

Хозяин предлагает руку первой даме и первым проходит в столовую. Почетный гость предлагает руку хозяйке дома и они входят последними.

Гости занимают свои места после того, как сядет хозяйка.

Если прием неофициальный, дамам не принято предлагать руку. В этом случае хозяйка сопровождает женщин в столовую, а хозяин - мужчин.

По окончании обеда хозяйка встает и выходит из-за стола первой.

Подготовка тостов и речей

Если на завтраке или обеде предполагается обмен речами или тостами, хозяин должен послать почетному гостю копию своей речи или тоста, чтобы он мог подготовить ответ. На важной встрече ответ посылается заранее. Официальный тост произносится после десерта, когда налито шампанское. Произносить тосты за закуской на официальных завтраках и обедах не принято.

Речь или тост должен включать в себя: приветствие в адрес почетного гостя, общие положения, послужившие поводом для встречи, общепринятую форму пожелания гостям процветания, счастья и т.д.

В ответной речи почетный гость должен выразить благодарность за оказанное гостеприимство, одобрение взаимной заинтересованности во встрече и заверения во взаимности дружественных чувств и т. д.

Во время произнесения речей и тостов недопустимо разговаривать, наливать вина, есть.

Первым речь или тост произносит хозяин дома, а затем гость, в честь которого устроен прием. На официальных завтраках, обедах или ужинах не принято чокаяться. Если чокаются, то мужчина держит свою рюмку ниже рюмки дамы.

Курить за завтраком или обедом можно только после десерта.

Как уже отмечалось, на официальных приемах речи и тосты произносятся после десерта, когда налито шампанское. На других приемах — не ранее 10—15 минут после начала приема. В последнее время все чаще речами и тостами обмениваются и в самом начале приема.

Во время беседы за столом лучше избегать разговора о семейной жизни, неудачах, болезнях, политике, религии и доходах семьи. Не следует также говорить в обществе о делах, касающихся только тебя и твоего собеседника, не стоит затрагивать и вопросов, понятных только вам двоим.

Кроме того, не принято за столом говорить о людях, с которыми присутствующие незнакомы. При разговорах за столом следует внимательно выслушивать собеседника и не прерывать его.

Наиболее подходящие темы для застольной беседы: спектакли, книги, выставки, туристические достопримечательности страны и города. Наши гости бывают польщены интересом, проявляемым к их стране и ее культурному наследию.

Составление меню

Ваше гостеприимство проявится не только в изобилии закусок, но и в оформлении праздничного стола, подборе и подаче блюд. Красивая посуда, приятная беседа надолго останутся в памяти, поднимут настроение. Не следует подавать однотипные блюда. Холодные и мясные не предлагают сразу же одно за другим. Составляя меню, сразу же подумайте о напитках. Они должны соответствовать подаваемым кушаньям.

Какое меню подобрать для банкета? В большинстве книг рекомендуют следующее:

Образцы меню для делового приема

Меню завтрака:

- две-три холодных закуски;
- одно горячее рыбное блюдо;
- одно горячее мясное блюдо;
- десерт;
- кофе, чай.

К завтраку вина не подаются. **Меню обеда:**

• отличается от меню завтрака тем, что после холодных закусок подается суп. *К обеду подаются вина.*

Меню ужина и вина такие же, как на обеде (кроме супа). Вина:

- к холодным закускам подается водка;
- к горячему рыбному блюду - белое сухое вино (охлажденное);
- к горячему мясному блюду - красное сухое вино (комнатной температуры);
- к десерту - шампанское (охлажденное) или десертные вина;
- к кофе и чаю - коньяк и ликеры;
- к супу - херес (подавать необязательно).

Не рекомендуется:

- подавать вина к цитрусовым, к соленьям или копченым блюдам из мяса или рыбы, к овощным блюдам, яйцам и шоколаду;
- подавать коньяк к закускам;
- наливать крепкие вина в большие бокалы;
- пить коньяк залпом, а водку мелкими глотками;
- подавать водку и виски перед едой. Они притупляют вкус.

Обратите внимание на сочетаемость предлагаемых блюд и напитков.

«О вкусах не спорят» — это выражение вспоминается всякий раз, как только выясняется, что кто-то из гостей по какой-либо причине не может или не хочет попробовать то или иное блюдо.

Конечно, если представится возможность, лучше заранее узнать, что предпочитают гости. Если кто-то из них придерживается вегетарианской диеты, постарайтесь, чтобы на столе были овощи и фрукты, причем нужно помнить, что есть два типа вегетарианцев — одни не едят не только мясные и рыбные продукты, но и молоко, сметану, масло, яйца. Восполнение необходимых белков у них идет за счет бобовых и орехов. Другие допускают в своем рационе молочные продукты. Соответственно лучше подать овощи или салаты, не заправленные майонезом (который содержит яйца или яичный порошок) и сметаной, а соусы поставить на стол отдельно в соусниках, тем самым защитив себя от возможной ошибки.

Многие люди, особенно в последнее время, следуя «американской» моде, стали следить за тем, чтобы их пища была малокалорийной, с пониженным содержанием холестерина, сахара и соли. Для них такие блюда, как крепкий бульон (консоме), тушенное в горшочках мясо, торт со сливочным кремом, будут нежелательны.

Исповедующие иудаизм, например, не употребляют в пищу креветок, лобстеров, свинину, дичь. Приготовленное мясо должно быть без крови. Некоторые люди не употребляют алкоголь, поэтому в наличии всегда должны быть безалкогольные напитки — морсы, минеральная вода, соки, лимонад.

Кроме тех людей, которые не едят какую-то пищу по убеждению и которые соответственно могут об этом сообщить, есть люди, которые не могут употреблять ряд продуктов по медицинским показаниям, при этом не всегда удобно (если только это не близкие родственники, о недомогании которых вы знаете) спрашивать их об этом. Имея в виду это обстоятельство, всегда нужно иметь в запасе продукты, чтобы выйти из положения, если такая ситуация возникнет.

Если вам предлагают блюдо или напиток, которые вызывают у вас аллергию или которые вы не любите, можете вежливо отказаться, сказав: «Нет, благодарю вас» или «Нет, спасибо». Однако правила хорошего тона рекомендуют взять хотя бы по небольшой порции от каждого блюда и то, к чему вы не притронулись, незаметно расположить на тарелке. Не стоит объяснять окружающим, почему вы не едите то или иное блюдо, не пьете то или иное вино, но если хозяйка спросит вас об этом и причина кроется в рекомендациях врача или диете, то вы можете ответить ей, не привлекая внимания остальных гостей.

Отказываясь от блюда, предлагаемого официантом, не громко скажите: «Нет, спасибо» - или просто покачайте головой. Если же вы хотите отказаться от вина или какого-либо другого напитка, достаточно указательным пальцем дотронуться до края бокала.

кувертная карточка-(от фр. couvert, покрытый) — карточка с именем и фамилией лица, приглашенного на официальный прием (банкет), которая устанавливается рядом со столовым прибором на том месте за столом, где должен сидеть приглашенный.

топографическим способом- подробная крупномасштабная общегеографическая карта, отражающая размещение и свойства основных природных и социально-экономических объектов, дающая возможность определить их плановое и высотное положение.

Вопросы для самоконтроля :

- 1.Какие виды приемов вы знаете?
- 2.Обслуживание на банкетах?
- 3.Что не рекомендуется делать на банкетах приемах?
- 4.Правила рассадки гостей?
- 5.Составьте меню для делового приема
6. Подготовка тостов и речей

Список использованной литературы:

- 1.Спивак В.А. «Корпоративная культура»
- 2.Волков Ю.Ф. «Технология гостиничного обслуживания»
- 3..В.Н.Скворцова»Профессиональная этика и этикет» Учебное пособия
Протокол и этикет для деловых людей.
- 4.Холопова Т.И., Лебедева М.М.
- 5.С.К.Файзиева «Профессиональная этика и психология» Бухара 2014 год

Глава 14. Пути устранения причин при конфликтных ситуациях

Различия в представлениях и ценностях. Представление о какой-то ситуации зависит от желания достигнуть определенной цели. Вместо того, чтобы объективно оценить ситуацию, люди могут рассматривают только те взгляды, альтернативы и аспекты ситуации, которые по их мнению, благоприятны для их группы и личных потребностей.

Различия в ценностях - весьма распространенная причина конфликта. Например, высокообразованный персонал отдела исследований и разработок ценит свободу и независимость. Если же их начальник считает необходимым пристально следить за работой своих подчиненных, различия в ценностях, вероятно, вызовут конфликт.

Различия в манере поведения и жизненном опыте. Исследования показывают, что люди, с чертами характера, которые делают их авторитарными, догматичными, безразличными к такому понятию как самоуважение, скорее вступают в конфликт. Другие исследования показывают, что различия в жизненном опыте, ценностях, образовании, стаже, возрасте и социальных характеристиках уменьшают степень взаимопонимания и сотрудничества между представителями различных подразделений.

Неудовлетворительные коммуникации. Плохая передача информации является как причиной, так и следствием конфликта. Она может действовать как катализатор конфликта, мешая отдельным работникам или группе понять ситуацию или точки зрения других.

Если, например, руководство не способно довести до сведения рабочих, что новая система оплаты труда, увязанная с производительностью, призвана не "выжимать соки", а увеличит прибыль компании, улучшит ее положение среди конкурентов и, в конечном итоге, будет способствовать более высоким заработкам, то рабочие могут отреагировать таким образом, что замедлят темп работы. Другие распространенные проблемы передачи информации, вызывающие конфликт, - неоднозначные критерии

качества, неспособность точно определить обязанности и функции всех сотрудников и подразделений, а также взаимоисключающие требования к работе.

14.1. Модель процесса конфликта.

Модель процесса конфликта связанного с управленческой ситуацией конфликта как процесса. Из нее видно, что существование одного или более источников конфликта увеличивает возможность конфликтных ситуаций в процессе управления. Однако даже при большой возможности возникновения конфликта, стороны могут реагировать так, чтобы не допустить его возникновения. Это происходит в том случае, когда люди понимают, что потенциальные выгоды участия в конфликте не стоят затрат. Их отношение к этой ситуации выражается в следующем: "На этот раз я разрешу ему поступить по-своему".

Однако во многих ситуациях человек будет реагировать так, чтобы не дать другим добиться желаемой цели. Настоящий конфликт часто проявляется в попытках убедить другую сторону или нейтрального посредника, что "вот почему он не прав, а моя точка зрения правильная". Человек может попытаться убедить других принять его точку зрения или заблокировать чужую с помощью первичных средств влияния, таких как принуждение, вознаграждение, традиция, убеждения, участие и др.

Следующая стадия конфликта как процесса - это управление им. Этот вопрос подробно рассматривается в другой главе реферата.

Функциональные последствия конфликта.

1. Проблема может быть решена таким путем, который приемлем для всех сторон, и в результате люди будут чувствовать свою причастность к решению проблемы, что является мотивирующим фактором. Это устранит или сведет к минимуму трудности в осуществлении решений: враждебность, несправедливость и вынужденность поступать против воли.

2. Стороны будут больше расположены к сотрудничеству, а не к антагонизму в будущих ситуациях чреватых конфликтами.

3. Конфликт может уменьшить возможности синдрома покорности, когда подчиненные не высказывают идей, которые, как они считают, противоречат мнению начальника. Это приводит к улучшению процесса принятия решений.

4. Через конфликт члены группы могут проработать возможные проблемы в исполнении еще до того, как решение начнет выполняться.

Дисфункциональные последствия конфликта.

1. Неудовлетворенность, плохое состояние духа, рост текучести кадров и снижение производительности.

2. Меньшая степень сотрудничества в будущем.

3. Сильная преданность своей группе и больше непродуктивной конкуренции с другими группами.

4. Представление о другой стороне как о "враге"; представление о своих целях как о положительных, а о целях другой стороны, как об отрицательных.

5. Сворачивание взаимодействия и общения между конфликтующими сторонами.

6. Увеличение враждебности между конфликтующими сторонами по мере уменьшения взаимодействия и общения.

7. Смещение акцента: придание большего значения "победе" в конфликте, чем решению реальной проблемы

Управление конфликтной ситуацией.

Существует несколько способов управления конфликтной ситуацией. Их можно разделить на две категории: структурные методы и межличностные стили разрешения конфликта.

Структурные методы разрешения конфликта.

В работе описывается четыре структурных метода разрешения конфликт, а это разъяснение требований к работе, использование координационных и интеграционных механизмов, установление общеорганизационных комплексных целей и использование системы вознаграждений.



Рис. 20. Дружеские отношения между коллегами

Разъяснение требований к работе. Один из лучших методов управления, предотвращающих дисфункциональный конфликт, - разъяснение того, какие результаты ожидаются от работника или от группы. Здесь должны быть упомянуты: уровень результатов, источники информации, система полномочий и ответственности, определены политика, процедуры и правила. Причем руководитель уясняет все эти вопросы не для себя, а с тем, чтобы его подчиненные хорошо поняли, чего от них ждут в каждой ситуации.

Координационные и интеграционные механизмы. Этот метод основывается на правильном использовании формальной структуры организации, в частности, иерархии и принципа единства распорядительства. Принцип единства распорядительства (иногда его не совсем верно называют принципом единоначалия) облегчает использование иерархии для управления конфликтной ситуацией, так как подчиненный прекрасно знает, чьим распоряжениям он должен подчиняться.

В управлении конфликтной ситуацией полезны методы, которые применяются для интеграции структуры (т.е. предотвращают появления ситуации "лебедь, рак и щука"). В работе приводятся различные способы интеграции структуры, направленные на предотвращение конфликтной ситуации в зависимости от типа среды, в которой находится организация. Общие организационные комплексные цели.

Эффективное достижение комплексных целей требует совместных усилий двух или более работников, поэтому установление таких целей, которые являются общими для всех работников, и может служить методом предотвращения конфликта.

Например, если три смены производственного отдела конфликтуют между собой, следует формулировать цели для всего отдела, а не для каждой смены в отдельности. Аналогичным образом, установление четко сформулированных целей всей организации в целом также будет способствовать тому, что руководители отделов будут принимать решения, благоприятствующие всей организации, а не только их функциональной области.

Структура системы вознаграждений. Система вознаграждений (материальных и нематериальных) может как способствовать возникновению конфликтов, так и уменьшать возможность их возникновения. Система вознаграждений должна быть организована так, чтобы поощрять тех работников, действия которых способствуют осуществлению общеорганизационных целей, стараются подойти к решению проблем комплексно. Наоборот, система вознаграждений не должна поощрять работников, добивающихся решения узких проблем за счет других отделов и подразделений. Например, не следует поощрять работников отдела сбыта за увеличение объема продаж, если они добились этого предоставляя покупателям широкий набор скидок в ущерб общей прибыли фирмы.

14.2 Межличностные стили разрешения конфликта.

В работе описывается пять основных межличностных стилей разрешения конфликта: уклонение, сглаживание, принуждение, компромисс и решение проблем.

Уклонение. Этот стиль подразумевает, что человек старается уйти от конфликта. "... не попадать в ситуации, которые провоцируют возникновение противоречий, не вступать в обсуждение вопросов, чреватых разногласиями. Тогда не придется приходить в возбужденное состояние, пусть даже и занимаясь решением проблемы".

Сглаживание. Этот стиль характеризуется поведением, которое диктуется убеждением, что не стоит сердиться, потому, что "мы все - одна счастливая команда, и не следует раскачивать лодку". Стиль сглаживания может привести в конечном итоге к серьезному конфликту, так как проблема, лежащая в

основе конфликта не решается. "Сглаживатель" добивается временной гармонии среди работников, но отрицательные эмоции живут у них внутри и накапливаются.. Рис. 20. Дружеские отношения между коллегами

Принуждение. В рамках этого стиля превалируют попытки заставить принять свою точку зрения любой ценой. Тот, кто пытается это сделать, не интересуется мнением других, ведет себя агрессивно и для влияния на других использует власть путем принуждения. Этот стиль может быть эффективным в ситуациях, когда начальник обладает значительной властью над подчиненными. Недостаток этого стиля в том, что он подавляет инициативу подчиненных, создает опасность того, что при принятии управленческого решения не будут учтены какие-либо важные факторы, так как представлена только одна точка зрения. Этот стиль может вызвать возмущение, особенно у более молодого и образованного персонала.

Дисфункциональные- произошло от лат. dis — «нарушение», «расстройство», «утрата чего-либо», и functio — «деятельность».

Вопросы для самоконтроля:

1. Что вы понимаете под словом межличностные стили разрешения конфликта?
2. Функциональные последствия конфликта.
3. Как управлять конфликтной ситуацией на работе?
4. Как бороться со стрессом?
5. Что означает сглаживание?
6. Дисфункциональные последствия конфликта?
7. Неудовлетворительные коммуникации?

Список использованной литературы:

1. Спивак В.А. «Корпоративная культура»
2. Волков Ю.Ф. «Технология гостиничного обслуживания»
3. 16. В.Н. Скворцова «Профессиональная этика и этикет» Учебное пособие
4. Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей.

М.: 1998

Заключение

Методическое пособие «Деловой этикет в гостинице» поможет студентам по выбранному профилю освоить знания по этикету, отношения в коллективе, манеры поведения, внешний вид делового человека. Подготовка к переговорам, встреча с деловыми партнерами, компаньонами. Национальные особенности при деловом общении, составление деловых писем, подготовка резюме, подготовка визитных карточек.

Методическое пособие составлено на основании рабочей программы и охватывает курс по предмету.

А также можно изучить по мимике и разговору с партнером его отношение к Вам, настрой, манипуляция и управления вами и многое полезное для будущих работников и управляющих в гостиничном хозяйстве.

Список использованной литературы:

1. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. - Мн.: Амалфея, 2008. - 384 с.
2. Шепель В.М. Имиджелогия: секреты личного обаяния. - М.: Культура и спорт, 1994. - 319 с.
3. Энциклопедия хороших манер / Составитель В.Пивовар - СПб.: ТОО «Диамант», ООО «Золотой век», 1996. - 512 с.
4. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. - М.: Финансы и статистика, 2001. - 208 с.
5. Браим И.Н. Этика делового общения. - Минск: «Экоперспектива», 1996. –
6. Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. - М., 1994. - 176 с.
7. Сухарев В. Этика и психология делового человека. - М.: Агенство «Фаир», 1997. - 400 с.
8. Тимченко Н.М. Тайны успеха делового общения. - СПб.: С-П. ГУП, 2009
9. Уткин Э.А. Этика бизнеса. - М.: Зерцало, 1998. - 256 с.
10. Федцов В.Г. Культура сервиса: Учебно-практическое пособие. - М.: Изд. ПРИОР, 2001. - 208 с.
11. Федоренко Е.Н. Профессиональная этика. - Киев, 1983.
12. Холопова Т.И., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. -М.: 1998.
13. Шейнов В.П. Психология и этика делового контакта. - Мн.: Амалфея, 2011.
14. Шепель В.М. Имиджелогия: секреты личного обаяния. - М.: Культура и спорт, 2016.
15. Энциклопедия хороших манер / Составитель В.Пивовар - СПб.: ТОО «Диамант», ООО «Золотой век», 2015 г
16. В.Н.Скворцова. Профессиональная этика и этикет: Учеб. пособие / Том. политехн. ун-т. - Томск, 2006.

