

Содержание:

image not found or type unknown



Введение

Вопросы делового этикета важны для руководителя компании, прежде всего потому, что профессионал – это не только тот, кто владеет тонкостями какой-либо специальности, но и тонкостями делового общения. Если руководитель является специалистом, например, в менеджменте, то чтобы эффективно управлять, ему необходимо еще быть специалистом в деловом общении. Эффективное общение невозможно без владения нормами этикета. Оно пронизывает всю профессиональную деятельность руководителя. Ведь он не сам выполняет работу за своих подчиненных. Его задача – обеспечение выполнения работы с помощью других людей. Эффективное деловое общение и владение нормами этикета – это связующие процессы среди четырех основных функций управления – планирования, организации, мотивации, контроля.

Кроме того, сотрудники очень чувствительны к стилю общения и манерам руководителя. Разумеется, с помощью уважения, внимания и деликатности можно добиться от подчиненных больших результатов, чем с помощью давления, угроз, пренебрежения.

Важно отметить, что в цивилизованном мире деловой этикет считается экономической категорией. И это действительно так. Если все сотрудники соблюдают деловой этикет, придерживаются высоких стандартов поведения, то в коллективе создается позитивная атмосфера, улучшается микроклимат, меньше конфликтов и болезней на нервной почве, выше производительность труда, выше качество принимаемых решений, более рационально используется рабочее время и прочее. Ведь только довольный внутренний клиент может создать довольного внешнего клиента. Если внутри компании сотрудники (внутренние клиенты) испытывают дефицит хороших деловых манер своего руководителя, если их не устраивает стиль руководства и качество общения между сотрудниками, то не приходится удивляться, что такие недовольные внутренние клиенты проявляют холодность, безразличие, а подчас и хамство, в отношении внешних клиентов.

Например, когда руководитель критикует подчиненного на глазах у других сотрудников, то такой подчиненный при обслуживании внешнего клиента, скорее всего также будет несдержанным.

Понятие делового этикета. Документы, регламентирующие деловой этикет.

Этикет – это правила поведения в той или иной социальной группе, профессиональной сфере, внешние формы поведения. Очень важно, чтобы сотрудники в компании одинаково понимали, что принято в их организации, а что нет, что приемлемо в поведении, а что недопустимо.

Деловой этикет применим:

- На работе;
- На встречах;
- В телефонных разговорах и деловых письмах;
- В путешествиях;
- На деловых обедах;

Поскольку существуют внутренние клиенты – это весь персонал компании и внешние клиенты – это те, кто потенциально приносит деньги в компанию, то необходимо создать документы, регламентирующие этикет для внутренних и внешних клиентов.

Например, в некоторых компаниях для регламентации этикета для внутренних клиентов создается «Кодекс поведения сотрудника» или документ «У нас так принято». А для того, что описать, каков этикет при работе с внешними клиентами, может быть создан «Стандарт обслуживания клиентов».

Бывает, что создается один документ, определяющий этикет для внутренних и внешних клиентов. Например, в «Книге сотрудника» одной московской торговой сети есть такие разделы:

Обращение к сотруднику генерального директора,

Миссия компании,

Философия компании,

Что компания ожидает от Вас?

Чего Вы вправе ожидать от компании?

Стандарты поведения на работе,

Желаемый образ будущего компании,

Принципы работы с покупателем,

Информационная безопасность,

Система мотивации и оплаты труда,

Система дисциплинарных взысканий и штрафов,

Организационные процедуры.

Целесообразно, чтобы этот документ регламентировал как можно больше сторон жизни компании. Таким образом, работающим сотрудникам не нужно каждый раз размышлять, как поступить в той или иной ситуации. А сотрудникам только что поступившим на работу в компанию, изучив этот документ, тоже становится понятно, что принято в поведении, а что нет. Поскольку жизнь зачастую непредсказуема и описать все ситуации, которые могут возникнуть в трудовой жизни работника, не представляется возможным, то необходимо, чтобы в документе были названы основные принципы. Например, по отношению к внутренним клиентам – уважение и тактичность на всех уровнях иерархии, а по отношению к внешним клиентам – принцип обслуживания каждого клиента как дорогого гостя, то есть принцип гостеприимства.

Современный этикет формировался тысячелетиями и вобрал в себя нормы, отобранные и проверенные временем. В деловом этикете нет ничего лишнего. Нет ничего такого, что затрудняло бы деловую коммуникацию и мешало вести дела. Напротив, деловой этикет – это инструмент, повышающий эффективность общения, дающий положительные эмоции и радость. Деловой этикет формирует лояльность внешних и внутренних клиентов. Многие преуспевающие компании, формируя свой

фирменный стиль, сделали ставку на безупречные манеры сотрудников и таким образом создали себе конкурентное преимущество, выгодно отличающее их от конкурентов.

Действительно, в ситуации рыночной экономики и усиливающейся конкуренции, когда многие компании предлагают похожий ассортимент и цены, возникает вопрос, чем отличаться от других, как победить в конкурентной борьбе? Отвечая на этот вопрос, многие успешные компании отдают приоритет обучению персонала на всех уровнях в компании деловому этикету и эффективному деловому общению.

Функции делового этикета.

Деловой этикет - это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов.

Этикет, если понимать его как установленный порядок поведения, помогает избегать промахов или сгладить их доступными, общепринятыми способами. Поэтому основную функцию или смысл этикета делового человека, можно определить как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения.

Второй по значению функцией этикета является функция удобства, то есть целесообразность и практичность. Начиная с мелочей и до самых общих правил, этикет представляет собой приближённую к повседневной жизни систему.

Одно из основных правил, определяющих сам этикет - поступать так стоит не потому, что так принято, а потому, что или целесообразно, или удобно, или просто уважительно по отношению к другим и самому себе.

Этикет является одним из главных "орудий" формирования имиджа. В современном бизнесе лицу фирмы отводится немалая роль. Те фирмы, в которых не соблюдается этикет, теряют очень многое. Там, где присутствует этикет, выше производительность, лучше результаты. Поэтому всегда нужно помнить один из главнейших постулатов, который знают бизнесмены всего мира: хорошие манеры прибыльны. Гораздо приятнее работать с той фирмой, где соблюдается этикет. Практически во всём мире он стал нормой деятельности. Это потому, что этикет в силу своей жизненности создаёт приятный психологический климат, способствующий деловым контактам.

Нужно запомнить, что этикет помогает нам только тогда, когда нет внутреннего напряжения, рождающегося из попытки сделать по правилам этикета то, что раньше мы никогда не делали.

Правила делового этикета.

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

Например, для приветствия следует пользоваться не только вербальным (речевым) средством "Здравствуйте!", "Добрый день", но и невербальными жестами: поклоном, кивком, взмахом руки и т.п.

Можно равнодушно сказать "Здравствуйте", кивнуть головой и пройти мимо. Но лучше поступить иначе — сказать, например: "Здравствуйте, Иван Александрович!", тепло улыбнуться ему и остановиться на несколько секунд. Такое приветствие подчеркивает ваши добрые чувства к этому человеку, он поймет, что вы цените его, да и звучание собственного имени — приятная мелодия для любого человека.

Обращение без имени — обращение формальное: будь то подчиненный или начальник, сосед по лестничной площадке или попутчик в общественном транспорте. Обращение по имени, а еще лучше — по имени и отчеству — это обращение к личности. Произнося имя, отчество, мы подчеркиваем уважение человеческого достоинства, демонстрируем душевное расположение. Такое приветствие говорит о культуре человека. Конечно, с подобными качествами люди не рождаются. Эти качества воспитываются, а потом входят в привычку. Чем раньше начнется такое воспитание, тем лучше: скорее войдет в привычку. Особенно тяжело дается формирование хороших привычек интеллигента бизнесменам первого поколения, так как приходится большей частью идти путем проб и ошибок. Недаром англичане говорят, чтобы стать джентльменом, надо иметь в семье три университетских диплома: деда, отца и сына.

Но кроме правил культурного поведения существует еще и профессиональный этикет. В жизни всегда были и останутся отношения, которые обеспечивают

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

В практике деловых отношений всегда есть какие-то стандартные ситуации, которых невозможно избежать. Для этих ситуаций и вырабатывают формы и правила поведения. Этот набор правил и составляет этикет делового общения. Этикет деловых отношений определяется, в частности, как свод правил поведения в бизнесе, который представляет внешнюю сторону делового общения.

Деловой этикет — результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях. Не всегда легко давалось освоение этих правил, поэтому предприниматели "от сохи" нередко отзывались о них не очень лестно: "Зачем мне все это?".

Можно следовать и данному принципу, однако если вы хотите установить прочные деловые отношения с зарубежными партнерами, то знание делового этикета зарубежных стран просто обязательно.

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

Но как и в те давние времена, так и сейчас, правила делового этикета, культура поведения помогают сближению экономических и финансовых интересов торговых людей, бизнесменов. Для многих прибыль была и остается выше всех различий национального характера, вероисповедания, социального положения,

психологических особенностей. Эти различия подчинялись этикету интересующей бизнесмена страны. Подчинение правилам игры определяющей стороны создавало основу для успеха сделки.

Какие же правила поведения надо знать предпринимателю? Прежде всего, следует помнить, что деловой этикет включает точное соблюдение правил культуры поведения, которая предполагает в первую очередь глубокое уважение человеческой личности. Социальная роль, которую играет тот или иной человек, не должна быть самодовлеющей, не должна она оказывать и гипнотического влияния на делового партнера. Культурный предприниматель будет в равной степени уважительно относиться и к министру, и к рядовому техническому работнику министерства, президенту компании, фирмы и уборщице офиса, т.е. всем показывать искреннее уважение. Это искреннее уважение должно стать составной частью натуры бизнесмена. Ему надо научиться верить в порядочность людей. Нельзя при первой встрече обнаружить даже признак того, что вы представляете его как "темную лошадку", стремящуюся вас обязательно обойти на прямой или вираже, а говоря проще — обмануть. В основе поведения должна лежать нравственная оценка: деловой партнер — хороший человек! Если, конечно, он не доказал своими поступками обратного.

Принципы делового этикета.

Деловой этикет базируется на следующих принципах:

1. Здравый смысл: нормы делового этикета не должны противоречить здравому смыслу, а здравый смысл подсказывает, что деловой этикет в целом направлен на поддержание порядка, организованности, экономию времени и другие разумные цели.

Нормы этикета, нарушающие деловые взаимоотношения, устоявшиеся правила общения, здравым смыслом поддерживаемы быть не могут.

2. Свобода: имеется в виду то, что правила и нормы делового этикета, хотя и существуют и весьма ревностно исполняются, тем не менее не должны препятствовать свободному волеизъявлению каждого делового партнера, свободе выбора партнеров по бизнесу, свободе подбора методов и способов исполнения договоренностей между сторонами.

Свобода предполагает также терпимое отношение к проявлению национальных особенностей, культурных национальных традиций, лояльность к свободно проявляемой точке зрения, к различным деловым позициям. Однако такой принцип делового этикета, как свобода, ограничен:

- здравым смыслом;
- климатическими условиями;
- традициями;
- национальными особенностями;
- политическим режимом и др.

3. Этичность: весь комплекс норм, стандартов, требований, рекомендаций, составляющий деловой этикет, самой своей сутью и содержанием просто обязан быть этичным, моральным, т.е. деловой этикет целиком и полностью ориентирован на добро. Но

как трактовать эту главную категорию морали, другими словами, что считать добром и что считать злом, в сфере бизнеса - вопрос сложный и неоднозначный. Все содержание данной области знаний, а также учебной дисциплины "Деловой этикет" имеет своей главной целью "окружить" бизнес множеством "этических фильтров", оставляющих аморальное поведение и поступки людей за рамками сферы деловых отношений.

4. Удобство: нормы делового этикета - не путы, не оковы, не кандалы на руках и ногах партнеров по бизнесу, они не должны сковывать деловых людей, мешая тем самым деловым отношениям и тормозя развитие экономики.

Удобным для делового человека должно быть все - от планировки служебного помещения до размещения оборудования в нем, от деловой одежды до правил проведения презентации и требований, предъявляемых к деловым переговорам, причем эти удобства должны быть обеспечены в равной степени для всех участников деловых отношений.

5. Целесообразность: суть этого принципа в том, что каждое предписание делового этикета должно служить определенным целям. Виды деловых отношений - презентация, деловая беседа, ведение переговоров и т.п. - имеют разнообразные цели, и каждый аспект делового этикета должен им соответствовать.

6. Экономичность: этика деловых отношений не должна обходиться слишком дорого; высокая "стоимость" моральности в делах сама по себе не этична, поскольку представляет собой вычет либо из прибыли организации, либо из доходов отдельного сотрудника.

Разумная стоимость - вот то соображение, которым следует руководствоваться протокольному отделу организации.

7. Консерватизм: этот принцип является само собой разумеющимся, так как корни делового этикета - в этикете государственном, имеющем многовековую историю, в этикете воинском, (столь же почтенного возраста), в светском (общегражданском) этикете, который хотя и не столь давно существует, однако его концепции завоевали прочное место в жизни общества и стали классическими.

Консерватизм во внешнем облике делового человека, в его манерах, склонностях, приверженности к тем или иным традициям невольно вызывает ассоциации чего-то незыблемого, прочного, надежного; а надежный партнер в делах - предел желаний для каждого делового человека.

Можно понять многих российских бизнесменов, поспешивших, как только Россия вошла в мировую систему рыночных отношений, принять внешний облик дореволюционных финансистов, банкиров, купцов - борода, усы, неспешные движения, старинные речевые обороты и т.п.

Надежность, фундаментальность, стабильность - весьма привлекательные в деловом мире черты (и не только в деловом!), и они имеют содержательную связь с консерватизмом.

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

9. Универсализм: это значит, что следует стараться, чтобы каждая рекомендация или норма делового этикета была направлена на многие стороны деловых взаимоотношений.

10. Эффективность: суть этого принципа в том, что стандарты деловых отношений должны способствовать сокращению сроков исполнения договоров, заключению

большого числа договоров, уменьшению количества конфликтов в коллективе и т.д.

В конечном счете использование деловой этики является экономически выгодным.

Внешний вид делового человека

Одежда делового человека.

Самая распространенная и наиболее признанная на сегодня одежда бизнесменов - костюм. Костюм - визитная карточка делового человека. Прежде всего, смотрят, как человек одет. Первое впечатление надолго остаётся в памяти людей, с которыми мы знакомимся. Поэтому пренебрегать своим внешним видом - непростительная ошибка.

Например, аккуратность и подтянутость в одежде часто ассоциируются с организованностью в работе, с умением ценить своё и чужое время.

Расхлябанность - синоним суетливости, забывчивости.

Правила ношения костюма:

1. Никогда не надевайте одновременно костюм и спортивную обувь. Эти вещи несовместимые по своему предназначению.

2. Надев костюм, не берите сумку спортивного типа. Желательно носить бумаги и необходимые вещи в дипломате, портфеле или папке. Если же возникла необходимость, сумка должна быть однотонного цвета.

3. Если вы надели костюм, всегда надевайте галстук. Галстук к костюму необходим. Деловой костюм без галстука не носят. Исключения - пиджаки спортивного покроя, которые могут быть надеты даже на футболку. Но такие пиджаки не принадлежат к деловой одежде. Недопустимо носить двубортные пиджаки без галстука.

4. Сорочка, надеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава. Считается элегантно, если манжеты сорочки видны из под рукавов пиджака примерно на 1,5 - 2 см.

Лучше всего подобрать сорочку, на которой нет нагрудных карманов.

5. Не допускайте, чтобы затяжной конец галстука был на виду, выступал из-за его лицевой части.

6. Не выделяйтесь своей одеждой в рабочее время. В повседневном общении неброский костюм считается хорошим тоном.

Не носите слишком светлые костюмы. Наиболее распространенные цвета - тёмно-синий, тёмно-серый.

Не надевайте пестрые или тёмные сорочки.

Галстуки не слишком яркие и без броских узоров.

Носки тёмных расцветок.

7. Если вы не знаете, какие туфли или сорочку выбрать, то предпочтите белую сорочку и чёрные туфли.

8. В завязанном состоянии галстук должен касаться нижним концом пряжки ремня.

9. Ширина галстука должна быть соразмерной ширине лацканов пиджака.

10. Галстук должен быть светлее костюма и темнее сорочки.

11. Не допускайте несовместимости узоров, то есть два элемента костюма подряд не могут иметь узор.

Несколько простых советов:

Светлые костюмы носите днём, вечером же тёмные.

В официальной обстановке пиджак должен быть застёгнут. Полностью расстегнуть пуговицы пиджака можно во время ужина или сидя в креслах театра. Поднимаясь, необходимо застегнуть на верхнюю пуговицу.

Держите выходной костюм в полном порядке всегда. Это же относится к обуви, носкам, запонкам.

Костюм должен быть удобным.

Не всегда следуйте за модой. Лучше выглядеть не модно, но хорошо, чем модно и плохо.

Имейте при себе два носовых платка. Первый "рабочий" - находится в кармане брюк. Второй - всегда абсолютно чистый - во внутреннем кармане пиджака.

Галстук - бабочка, предназначенный для официальных торжеств или крупных праздников, надевают только к тёмным костюмам. Галстук к вечернему костюму лучше всего подбирать из натурального или искусственного шёлка.

Если галстук сшит из качественного материала, то узел развязывают, когда снимают его. Если галстук из недорогого материала, то узел можно не развязывать, а снимать галстук через голову.

Жесты и движения делового человека.

Манера держаться - это такой же способ проявлять уважение к окружающим людям, как опрятная одежда, вежливое обращение в разговоре, тактичность.

В манере поведения достаточно велика роль привычек. Они могут как подчёркивать достоинства человека, так и сводить к нулю самые лучшие черты.

Иногда человек ведёт себя неестественно и при этом теряет не меньше, чем в предыдущем случае. Быть естественным - одно из главных условий делового человека, так как попытка выглядеть иначе наиболее заметна со стороны.

Жесты и движения являются частью имиджа. Очень часто случается так, что именно жест показывает настроение, лицо человека даже тогда, когда он сам этого не хочет.

Движения не должны быть резкими и быстрыми. Не нужно при разговоре опускать надолго глаза или сидеть в расслабленной позе. Можно расслабиться в часы досуга, но в рабочее время подтянутость - неотъемлемая черта бизнесмена.

Если вы находитесь среди людей, которые старше вас, то в манере держаться стоит быть более собранным, более тактичным, чем среди людей вашего возраста.

Походка не должна быть вялой. Но и не стоит размахивать руками и делать широкие шаги. Наилучший вариант - размеренные движения, прямая осанка.

Сидя на стуле, не нужно раскачиваться, садиться на край, не рекомендуется облакачиваться на стол. Присаживаться и подниматься нужно, не производя шума. Стул не двигают по полу, а переставляют, взявшись за спинку.

Привычки машинально раскачивать ногой, ёрзать на стуле, периодически постукивать по нему каблуком относятся к разряду "неудобных". Это может быть воспринято как нежелание продолжать разговор и др. Беседуя, сидеть лучше всего прямо, не наклоняясь и не откидываясь назад. Подпирать голову рукой при разговоре некрасиво. Это может означать скуку или усталость.

Скрещивание рук на груди в принципе допустимо, но этот жест воспринимается собеседником как недовольство или желание прекратить разговор.

Поднятые плечи или втянутая голова означают напряжённость, производят впечатление замкнутости.

Для расположения собеседника нужно склонить набок голову. Наклон головы создаёт впечатление, что человек внимательно слушает.

Не стоит делать то, что может быть рассуждено как затягивание времени в разговоре (закуривание сигареты, протирание стекол очков). Это выглядит попыткой уйти от ответа.

Телефонные переговоры.

Считается, что самое простое в деловом общении - телефонный разговор. На самом деле это далеко не так. Звонок по телефону должен так же подчиняться требованиям краткости, как деловая переписка и отправка факса.

Первым всегда представляется тот, кто звонит. Если на месте нет того абонента, с которым Вы хотели связаться, то представляться не обязательно. Достаточно будет поздороваться и попросить пригласить к телефону интересующего Вас человека. Если его нет - узнать, когда он будет на месте, или попросить что-либо передать ему и повесить трубку. Не нужно долго держать трубку, если на другом конце никто не отвечает. Не стоит спрашивать, с кем Вы говорите, можно лишь уточнить, правильно ли Вы набрали номер и дозвонились ли туда, куда хотели.

Поручать сотруднику или секретарю дозвониться до интересующего вас человека позволительно.

Если к телефону просят Вашего коллегу, то нельзя выяснять, кто его спрашивает.

Если вы ошиблись номером, то при следующем его наборе сразу уточнить, тот ли это номер, что Вам нужен.

В том случае, если Вы очень заняты, то телефон лучше отключать или попросить секретаря отвечать на телефонные звонки.

Заканчивает разговор тот, кто позвонил.

Этикет общения за столом.

Поведение в ресторане имеет ряд специфических особенностей.

Например, если Вы идёте в ресторан со своей спутницей, и решение это возникло спонтанно, то мужчина находит свободные места. Если же встреча была назначена заранее, то мужчина должен прийти немного раньше женщины, раздеться в гардеробе и узнать у официанта, где находится заказанный столик. Все это необходимо делать до прихода приглашенной дамы. После это Вы встречаете женщину, помогаете ей раздеться и провожаете в зал.

Обычно перед входом в зал посетители осматривают себя в зеркало.

Перед зеркалом можно только поправить прическу, одежду, это касается и мужчин, и женщин. Дефекты одежды и прически устраняются в туалете.

В зал ресторана первым входит мужчина, а его спутница следует за ним. Если же первой в зал вошла женщина, то по пути к столику мужчина немного опережает её, показывает места и помогает занять самое удобное место.

Наиболее удобными местами обычно считаются: у стены - лицом к залу, в середине зала - лицом ко входу.

Мужчина садится после того, как села дама.

Не стоит садиться за столик к знакомым, если они первыми Вас не пригласят. Поблагодарите знакомых за приглашение и садитесь за другой столик.

Если Вы подсаживаетесь за столик к людям, которых не знаете, то знакомиться не обязательно. Необходимо лишь поздороваться и пожелать приятного аппетита.

Меню мужчина должен предложить женщине или прочесть сам. Если Вы пришли в ресторан с компанией, то читает кто-то один, и заказывает каждый индивидуально.

Не стоит громко звать официанта, стучать вилкой, ложкой или ножом по бокалу, выкрикивать что-нибудь. Лучше всего дождаться, когда официант будет поблизости от Вас, и жестом показать, что он Вам нужен.

Сидя за столиком нельзя причесываться, насвистывать, петь. Не нужно играть поправками под руку предметами.

Считается нетактичным переговариваться с сидящими за соседним столиком. Если возникла необходимость обсудить что-либо с людьми, сидящими за соседним столом, то лучше всего на пару минут подсесть к ним. Если мимо вашего столика проходят знакомые, то их нужно приветствовать, не вставая с места. Встать нужно, если завязался разговор.

Не надо читать в ресторане ничего, кроме меню.

Если Вы пришли со спутницей, и если стол большой, женщину следует посадить справа от себя, если стол маленький, то напротив.

В большой компании рассаживаться следует с учётом круга интересов и возраста (при условии, что это не банкет).

Если Вы пришли в компании, но без спутницы, то уделяйте внимание женщине, сидящей справа от Вас. На танец можно пригласить всех женщин. Если вы приглашаете на танец незнакомую женщину, не стоит быть навязчивым и приглашать её на танец более двух раз.

Во время танцев нельзя курить. Разговаривать желательно, но не обязательно. В случае, если женщина находится в ресторане со своим спутником, необходимо спросить у него разрешения пригласить даму на танец.

Покинуть ресторан первым обычно предлагает инициатор встречи.

Расчет производится, когда все закончили есть.

При оплате счета обычно придерживаются следующих правил:

если приглашение в ресторан исходило от одного человека, то обычно расплачивается он.

мужчина платит за приглашенную женщину. Однако женщина может расплатиться сама за себя.

если решение пойти в ресторан родилось в компании, то порядок расчета необходимо оговорить заранее. Можно оплатить "в складчину", либо каждый за себя.

Недопустимо вести какие-либо дискуссии на эту тему после того, как счет уже оплачен.

Требуемая сумма кладется на тарелочку, на который подан счет. Не привлекайте внимания к себе, когда Вы расплачиваетесь - это некрасиво. Мужчина должен помочь даме одеться.

Желательно проводить женщину до дома.

Никогда не следует предлагать даме левую руку.

Беседа за столом.

Наиболее общее правило - говорить за столом нужно о чём-либо спокойном, не следует затрагивать острых тем, предпочтительна остроумная и легкая беседа. За столом принято говорить на темы, повышающие аппетит.

Не стоит затрагивать вопрос о стоимости блюд и напитков.

За столом считается невежливым шептать на ухо вашему собеседнику.

Беседовать за столом желательно не только со своим партнером, но и с ближайшими соседями. Любую беседу нужно вести так, чтобы не мешать еде.

Если необходимо что-либо сказать другому лицу, сидящему за вашим соседом, то говорят за его спиной. Разговор "через соседа" не должен быть долгим, он может состоять из реплики, шутки, небольшой фразы, но всё это в случае необходимости.

Не дотрагивайтесь до собеседника с целью привлечь его внимание.

Если во время беседы Вы хотите чихнуть, постарайтесь сделать это негромко и извиниться перед своим собеседником. Если же чихнул кто-нибудь из присутствующих, оставьте это без внимания, не нужно говорить: "Будьте здоровы!"

Не поворачивайтесь спиной, если намерены поговорить с соседом.

В беседе не стоит рассказывать о причинах, побуждающих не есть какое-либо блюдо - достаточно отказаться.

Самое подходящее время для того, чтобы произнести застольную речь или тост - перерыв или пауза между блюдами, когда присутствующие за столом не едят. Речь не должна быть долгой или слишком вычурной. Человек, который хочет взять слово, встает, слегка стучит по своей рюмке для того, чтобы привлечь внимание гостей и начинает говорить. Застольная речь заканчивается тостом.

Перед началом речи говорящий может попросить наполнить рюмки.

Невежливо продолжать есть или переговариваться со своими соседями в то время, как кто-нибудь говорит речь. Слушать надо молча.

Деловой этикет в Англии.

Английский характер, прежде всего, это сдержанность, склонность к недосказанности, немногословие, граничащее с молчаливостью. Англичанам присуще чувство справедливости. При ведении дел англичане полагаются на веру в честность партнера, не терпят коварства и хитрости. Общеизвестно их уважение к мнению собеседника. Именно поэтому они избегают категорических утверждений, либо несогласий. Кроме того, в разговоре не приветствуется обсуждение личной жизни. Любой разговор на эту тему считается вторжением в личную жизнь. Еще одна яркая национальная черта англичан — это абсолютное соблюдение установленных правил и законов. При этом они требовательны и к себе, и к иностранцам.

Имея дело с англичанами, всегда держите в уме господствующее в этой стране правило: «Соблюдай формальности». Обращение по имени не приветствуется, если этот человек не дал такого разрешения. К людям следует обращаться официально — Мистер, Миссис, Мисс. Важно разбираться в званиях и титулах, однако нельзя награждать титулами себя. Как уже говорилось выше, англичане любят формальности и традиции. Это относится и к процедуре знакомства. Большое значение имеет, чье имя будет названо первым. В служебной обстановке приоритет при знакомстве отдается клиенту, поскольку именно он более важное лицо. Если приходится представлять своего коллегу лицу, занимающему более

высокий пост, первым полагается назвать имя высокопоставленного лица.

При первой встрече принято обмениваться рукопожатиями, при дальнейших достаточно устного приветствия. Вообще, физические контакты с ними должны быть минимальны. Разговор начинается с посторонних тем — погода, спорт и т. д. Решение англичане принимают медленно. На их честное слово можно положиться. Общаясь с англичанами, не бойтесь пауз в разговорах — грубым поведением считается болтливость. В Англии принято четко разграничивать работу и отдых, поэтому все разговоры о делах прекращаются с истечением рабочего времени. И тем более, проявлением невоспитанности станет попытка заговорить о делах, пока не заказаны блюда. Это считается невежливым по отношению к официанту.

Заключение.

Современная российская деловая культура, включающая деловой этикет, представляет на сегодняшний день пеструю смесь стереотипов поведения: остатки командно-административной системы, заимствования из западноевропейского бизнес-этикета и формирующиеся специфические российские нормы делового поведения.

Кроме того, в России на протяжении десятков лет не существовало специального обучения этикету в школах и ВУЗах. Некоторым гражданам повезло, в их семьях обращали внимание на правильное поведение, учили «как себя вести», показывали примеры этикетного поведения. Другим повезло меньше и тема «приличного поведения» присутствовала в их жизни лишь поверхностно.

Возможно поэтому, сейчас в обществе в целом и в бизнес-организациях в частности зачастую наблюдается дефицит хороших манер. Именно поэтому

необходимо специальное обучение персонала деловому этикету. Мало написать Стандарт делового поведения для сотрудников компании и ввести его приказом Генерального Директора. Чтобы Стандарты поведения реально работали и применялись в повседневной профессиональной деятельности, целесообразно осуществлять систематическое обучение персонала хорошим деловым манерам.

Важно в ходе бизнес-тренингов и интерактивных семинаров показать сотрудникам смысл и роль этикета в деловой жизни, познакомить с правилами этикета, объяснить их значение, указать на последствия нарушений этих правил. Кроме

получения теоретических знаний в ходе такого обучения у сотрудников формируются навыки необходимого этикетного поведения и закрепляются полезные привычки.

В долгосрочной перспективе такой подход наиболее эффективен, поскольку хорошие деловые манеры персонала прибыльны для компании.

Обучение деловому этикету сотрудников бизнес-организаций – это сложный, а подчас и болезненный процесс. Поскольку Россия стремится интегрироваться в мировую экономику и стать равноправным деловым партнером, то у персонала российских компаний нет выбора. Чтобы быть достойным деловым партнером, необходимо усвоить цивилизованный деловой этикет и придерживаться общепринятых правил игры в деловом мире.