

С. В. ДУСЕНКО

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И ЭТИКЕТ

Рекомендовано

*Учебно-методическим объединением по образованию
в области сервиса и туризма в качестве учебного пособия
для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по направлению подготовки «Туризм»*



Москва
Издательский центр «Академия»
2011

УДК 174: 379. 85(075.8)

ББК 87.75:75.81я73

Д847

Рецензенты:

доктор филологических наук, профессор, проректор по учебной работе
Сахалинского государственного университета *Л. И. Рублева*;
кандидат педагогических наук, доцент, генеральный директор
«Accord management group» *Е. Н. Гаранина*

Дусенко С. В.

Д847 Профессиональная этика и этикет : учеб. пособие для студ.
учреждений высш. проф. образования / С. В. Дусенко. — М. :
Издательский центр «Академия», 2011. — 224 с.

ISBN 978-5-7695-6888-6

В учебном пособии освещены вопросы профессиональной этики и этикета для специалистов сферы туризма и гостеприимства. Раскрыты особенности поведения собеседника в период переговоров, описаны правила поведения в общественных местах и аспекты профессиональной этики, принципы и правила современного этикета. В пособии представлены практические рекомендации по организации эффективного делового общения, правила поведения с клиентами, нормы телефонных переговоров и деловой переписки, а также национальные особенности делового общения.

Для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению «Туризм», работников сферы туризма и гостеприимства, а также для всех, кто желает улучшить свои знания в области этики и этикета.

УДК 174: 379. 85(075.8)

ББК 87.75:75.81я73

*Оригинал-макет данного издания является собственностью
Издательского центра «Академия», и его воспроизведение любым способом
без согласия правообладателя запрещается*

© Дусенко С. В., 2011

© Образовательно-издательский центр «Академия», 2011

© Оформление. Издательский центр «Академия», 2011

ISBN 978-5-7695-6888-6

ПРЕДИСЛОВИЕ

Актуальность учебного пособия обусловлена необходимостью знаний этики и этикета для работников сферы туризма и гостеприимства. В пособии предлагаются главы о деловом протоколе, культуре речи, принципах делового общения, невербальных средствах общения, национальных особенностях делового общения и другие.

Это пособие вы можете использовать как пошаговый путеводитель к успеху в любой области вашей жизни. По этикету уже имеется масса литературы, но данное пособие отличается тем, что наряду с теорией представляет для работников туристического и гостиничного бизнеса практические рекомендации по организации эффективного делового общения на разных уровнях, правила поведения в конфликтных ситуациях, нормы деловых телефонных переговоров и деловой переписки, стандарты внешнего вида и стандарты обслуживания. Все это сможет повлиять на вашу жизнь и карьеру.

Результативное общение — дело довольно трудное. Большое значение здесь имеют образованность, коммуникабельность, общая культура человека, понимание психологии людей. И вместе с тем, даже при наличии у собеседников перечисленных качеств, в итоге общения можно и не получить желаемого результата, так как помимо них требуется соблюдение определенных правил общения.

Этикет — это инструмент, которым должен владеть работник сферы туризма и гостеприимства, если хочет добиться успеха в своей работе. В самом широком смысле этого слова — это правила поведения, принятые в обществе. Слово «этикет» вошло в международный обиход во времена Людовика XIV, когда приглашения на придворные балы стали рассылаться в виде специальных карточек — «этикеток», на которых были изложены правила поведения. Этикет связан с этикой — учением о морали, в частности с правилами и нормами поведения, с обязанностями людей по отношению друг к другу в различных ситуациях. Этика вырабатывает моральный кодекс поведения, пропагандирует требования этикета. И этика, и этикет говорят человеку о том, как он должен себя вести.

В течение всей жизни каждый человек является актером в театре социальных отношений. Нас интересует социальный человек, его поведение в различных ситуациях, с различными людьми. Этот вопрос стоит перед историками, философами, психологами и со-

циологами. Одним из видов ролевого поведения человека являются «этикетные» взаимоотношения. Насколько реалистичней будет сыграна роль культурного человека, настолько приятным будет его пребывание в обществе.

В последнее время всеобщей свободы некоторые из правил кажутся излишне строгими, например, считается дурным тоном просить добавки за обедом. Постепенно строгий свод правил стал превращаться в набор рекомендаций, которые можно свести к тезису: *общаясь с людьми, поступай так, как хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе*. Еще древнекитайский мудрец Конфуций говорил: «Не делай другим того, чего не желаешь себе».

Задача автора состоит в том, чтобы повысить уровень культуры будущих работников сферы туризма и гостеприимства, обратить внимание на то, что может увеличить их конкурентоспособность.

Предлагаемое пособие предназначено для преподавателей и студентов, для работников сферы туризма и гостеприимства, а также для всех желающих, кто хочет усовершенствовать свои знания в области этики и этикета.

Учебное пособие состоит из 12 глав, в которых раскрываются особенности поведения собеседника в период переговоров, описаны правила поведения в общественных местах и аспекты профессиональной этики, принципы современного этикета и многое другое.

В пособии представлены семь приложений: стандарты гостиничного предприятия, характеристика национальных особенностей туристов и другие. Автор предлагает выполнить альтернативные задания после изучения теоретического курса (см. Приложение 7). Дополнительный список литературы поможет вам расширить знания по предмету; обширный глоссарий (см. Приложение 6) пополнит ваш словарный запас; фразеологизмы и афоризмы сделают вашу речь богаче.

ГЛАВА 1. СОВРЕМЕННЫЙ ЭТИКЕТ

Образованным и интеллигентным человеком можно назвать лишь такого, кто насквозь таков и проявляет свою образованность и интеллигентность в течение всей своей жизни.

Н. Рубакин

Понятие об этикете

Этикет (от франц. *etiquette*) — свод правил поведения, обхождения, принятых в определенных социальных кругах (при дворах монархов, в среде дипломатов и т. п.).

Очевидно, что существует множество жизненных ситуаций, каждая из которых представляет собой определенный набор условий, при котором люди взаимодействуют друг с другом. Соответственно, что каждая из этих ситуаций предполагает определенный тип поведения тех, кто участвует в общении. Эти правила поведения менялись со временем. И по мере развития общества этикет постоянно менялся. В настоящее время выделяют такие виды этикета, как: придворный, воинский, дипломатический, общегражданский.

1. Придворный этикет — строго установленный порядок и форма обхождения при дворе монарха.

До настоящего времени сохранились руководства по поведению, одним из самых известных является сочинение графа Кастильоне «Придворный». Согласно ему придворный должен быть любезен и внимателен, избегать сплетен и лжи. Его манеры должны быть естественными, он обязан говорить на нескольких языках, уметь петь, рисовать, играть на различных музыкальных инструментах и в карты. Его поведение и манеры должны были напоминать поведение слуги при господине (короле).

2. Воинский этикет — свод общепринятых в данной армии норм и манер поведения военнослужащих во всех ситуациях и жизненных мероприятиях.

Соблюдение правил поведения важно и вне службы. Особенность воинского этикета в том, что его основами являются субординация, дисциплина и исполнительность. Причем военнослужащий должен уважительно относиться не только к старшим, но и к равным и младшим по званию.

3. Дипломатический этикет — правила поведения дипломатов и других официальных лиц в отношениях друг с другом и во время

различных дипломатических мероприятий (приемов, деловых протоколов, визитов).

Особенность дипломатического этикета в том, что знание его тонкостей имеет значение для сравнительно небольшого количества людей, оказывающихся в определенных ситуациях.

Древние греки придавали большое значение межгосударственным отношениям, они активно развивали дипломатический этикет, создав сложную цепь необходимых ритуалов. Этикет не только усложнялся, но и эстетизировался, перерастал во многие формы искусства. А искусство, откликаясь на потребности времени, ритуализировалось, впитывало в себя этикетное начало.

4. Общегражданский этикет — совокупность правил и традиций в отношениях друг с другом, принятых в обществе.

Большинство правил дипломатического, воинского и общегражданского этикета в той или иной мере совпадают. Различие между ними состоит в том, что соблюдению правил этикета дипломатами придается большее значение, поскольку отступление от них или нарушение этих правил может причинить ущерб престижу страны или ее официальным представителям и привести к осложнениям во взаимоотношениях государств.

Считается, что современный этикет наследует лучшие обычаи прошлого, традиции поведения всех народов. Но следует помнить об известной относительности требований этикета, они не являются абсолютными: условия их соблюдения зависят от места, времени, обстоятельств. Часто бывает, что поведение, недопустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, может быть вполне уместным в иных условиях.

Различают три основные подсистемы в современном этикете:

- 1) речевое (вербальное) общение — приветствия, соболезнования, приглашения, комплименты и т.д.;
- 2) неречевое (невербальное) общение — мимика, жесты, пространство и дистанция между собеседниками и т.д.;
- 3) этикет и атрибутика (мир вещей).

В современном этикете выделяют четыре основных принципа:

- 1) принцип гуманизма и человечности, который воплощается в требованиях быть вежливым, тактичным, корректным, учтивым, скромным, любезным;
- 2) принцип целесообразности действий, в соответствии с которым этикет позволяет человеку вести себя разумно, просто и доступно;
- 3) принцип красоты и эстетической привлекательности поведения;
- 4) принцип безупречного следования традициям и обычаям той страны, в которой находится человек в данное время.

Нормы этикета довольно условны и носят характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым,

а что — нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Умение правильно вести себя в обществе облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает устойчивые взаимоотношения.

Франклин Рузвельт, 32-й президент США, знал, что один из самых простых и действенных способов завоевать расположение окружающих — это запомнить их имена и внушить им сознание собственной значимости.

К нормам современного этикета относятся:

- 1) уважение;
- 2) вежливость;
- 3) тактичность и чуткость;
- 4) скромность.

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

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

Поскольку нормы этикета носят согласительный характер, соблюдается необычайная пестрота правил этикета у различных народов, определяемая особыми условиями их исторического развития. Бросить обглоданную кость другому человеку, с нашей точки зрения, — унижить его. Шведский путешественник Э.Лундквист рассказывает, что у папуасов Новой Гвинеи принято наоборот. Поделиться таким образом своей едой считается у них высшим проявлением дружеских чувств. Если в нашем представлении плюнуть на кого-нибудь означает выразить презрение, то у американских индейцев плевок врача на пациента считается знаком благоволения. Поглаживание щеки в Италии означает, что беседа настолько затянулась, что начинает расти борода, но болтливый иностранец не поймет намека.

Действительно, этикет — форма общественного контроля за поведением каждого человека, и нарушение этикета вызывает те или иные санкции, которые могут быть различными: изумление, неприязнь, укор, порицание и др.

Практическое назначение этикета состоит в том, что он дает возможность людям без особых усилий использовать уже готовые фор-

мы общепринятой вежливости для общения в разных ситуациях и на различных уровнях.

А значит, этикет является большой и важной частью общечеловеческой культуры, нравственности, морали. Он вырабатывался на протяжении многих веков. Практически нет народа, который не внес свой вклад в мировую сокровищницу этикета, пусть и в соответствии со своими представлениями о добре, справедливости, человечности.

История мирового этикета

История этикета имеет давние корни. Правила поведения возникли тогда, когда люди стали жить вместе, как только появилась потребность мирного сосуществования. Еще в египетских и римских рукописях упоминаются правила хорошего тона. Нарушить эти правила означало исключить себя из своей социальной группы. Древние греки, придавая большое значение межгосударственным отношениям, создали дипломатический этикет с большим количеством сложных ритуалов. За дипломатическим появился придворный этикет. Каждая правящая династия создавала вокруг себя сложный церемониал с большей или меньшей степенью торжественности. И только значительно позже стал формироваться общегражданский этикет, включивший в себя все предыдущие нормы и правила. Он кажется нам гораздо проще, но это только на первый взгляд.

Историю этикета, его развитие и трансформацию с течением времени можно проследить по мировым памятникам культуры и литературы. Знание истории этикета важно и для современников, поскольку многие наши правила поведения берут свое начало в далеком прошлом и зачастую первоначально имели другой смысл. Некоторые этикетные нормы и правила прошлого изменились до неузнаваемости, а другие просто исчезли вместе с породившими их условиями, но так или иначе все принятые правила поведения наложили отпечаток на развитие западноевропейской культуры.

В Древней Греции в светской жизни не предполагалось каких-либо формальных ограничений, и только в период поздней Римской империи стали появляться первые признаки строгой регламентации поведения, складывались основы этикета. Большую часть дня греки проводили вне дома — в палестрах (спортивных залах) и гимназиях (стадионах). Все граждане во второй половине дня стремились попасть на агору (рыночную площадь) в центре города, где проходили личные и деловые встречи, сообщались и обсуждались новости, поэтому сопровождавший греческого гражданина раб приносил с собой для хозяина складной стул для более удобного общения. Зачастую встречи затягивались допоздна и гражданам приходилось возвращаться ночью в сопровождении рабов-факелоносцев.

В течение дня мужчины обычно принимали участие в нескольких спортивных состязаниях, а также в азартных играх. Женщина, согласно обычаям, могла выходить из дома только в сопровождении рабов. Важнейшими чертами общественной жизни древних греков были дружелюбие и гостеприимство, переходившие в государственную обязанность. Гостеприимство превращалось в институт проксении — прообраз дипломатической службы. При выезде из своего отечества в соседние государства греки оказывались там чужаками, поэтому проклены защищали их интересы, предоставляя им жилье, обеспечивая деньгами.

Общественная и деловая жизнь в Риме проходила в основном на Форуме и Марсовом поле. Римские граждане охотно посещали общественные игры и зрелища, число которых доходило до 170 в год. В жизни римлян термы (общественные бани) играли большую роль, чем у греков, из-за своего многофункционального характера. Позже они превратились в роскошные дворцы, предназначенные не только для купания. В термах появились комнаты отдыха для общения и библиотеки. Сюда приходили в сопровождении рабов, которые несли простыни, скребки. Во времена Римской империи термы играли роль клубов, в которых одновременно могли присутствовать около четырех тысяч человек. Здесь устраивались представления, велись философские беседы. Термы стали обязательным элементом городской застройки всех городов Римской империи.

В XI—XIII вв. появились правила поведения за столом. Пировали за длинным столом, во главе которого сидел хозяин, ранг гостя определялся близостью к месту хозяина, которого обслуживали первым, желая убедить гостей в том, что кушанья не отравлены.

В 1204 г. испанский священник Педро Альфонсо написал книгу по правилам поведения для священнослужителей и монахов «Дисциплина клерикалис», на основе которой впоследствии составлялись пособия по гражданскому этикету в Англии, Франции, Германии и итальянских княжествах.

С XIV в. в Италии отмечены тенденции к облагораживанию нравов, стремление к красоте, обучение манерам. В XV в. появляется мода и определяются основные правила этикета. Из Италии вместе с науками этикет проникает в Западную Европу: сначала в Англию, потом во Францию и Германию. На развитие этикета в странах Западной Европы большое влияние оказали национальные обычаи и традиции разных стран, этические нормы различных слоев общества, религиозные обряды, суеверия и предрассудки.

На королевских приемах во Франции, чтобы попасть на бал, необходимо было сначала научиться этикету. Главное правило дворцового этикета того времени — никто и никогда не имел права начинать первый разговор с его величеством. Был также утвержден королевский церемониал, который охватывал все стороны жизни монарха, установлены правила для короля: степенная походка,

строгий взгляд, выражение превосходства. Свита покорно должна была повиноваться королю, выполнять любой его каприз; в правилах были описаны поклоны для подданных.

В этот период появляются многочисленные пособия по этикету, который становится настолько сложным, что при дворах появляется специальная должность церемониймейстера, следившего за выполнением всех тонкостей этикета и регламентировавшего всю дворцовую жизнь.

В это же время этикет появляется и на Востоке. Был создан кодекс учтивости, который впервые опубликовали в Японии, но до сих пор ученые и историки не могут его расшифровать. Выходит много сборников правил поведения в Китае, в которых насчитывается около 30 000 видов церемоний. Основное правило китайского этикета: если человек не выполнил пункт из китайского кодекса учтивости, то позор падает на всю его семью, род. Много в этом кодексе правил по воспитанию детей, организации приемов, поведению за столом.

В Европе несколько позже начинают публиковаться правила поведения в театрах, на концертах. Там, например, можно было кричать на концерте, испытывая восторг, что было недопустимо в Советской России.

В 1588 г. появляется свод правил «Статус Великого княжества Литовского», которому люди подчинялись на протяжении 250 лет, обучаясь по нему манерам и правилам поведения.

В Англии граф Честер — философ, писатель в области психологии и этикета — в 1774 г. опубликовал труд «Письма к сыну», в котором подробно описывал правила воспитания детей.

В XVIII в. Оливер Голдсмит — английский писатель-сентименталист — в своих произведениях описывает правила обхождения с женщинами, в которых впервые было оговорено, что женщина должна подчиняться своему мужу.

Первый президент США Вашингтон в 14 лет написал книгу «Правила приличного поведения», которая включала в себя 100 правил. Третий президент США Томас Джефферсон в своих сборниках уделял внимание правилам поведения на приемах, балах, вечерах.

Этикет древнерусской, а затем великорусской народности формировался как часть ее этнических традиций. Во времена Киевской Руси в города проникли христианские нормы жизни из Византии, вытеснившие языческие и скандинавские. В деревнях же до XIX в. сохранялась языческая культура. В период феодальной раздробленности после ордынского нашествия (XII—XIII вв.) на Русь проникают восточные нормы поведения, например, деспотизм мужа в семье и т.д., что сохраняется вплоть до XVI—XVII вв. В этот период возникает понятие «светская жизнь», связанное с государственной службой.

Европейский этикет в России появляется только в начале XVII в. До этого существовал общепринятый порядок, изложенный в кодексе правил «Домострой», в котором Владимир Мономах описывает жесткий свод правил эпохи Ивана IV. В основе этих правил лежало сословное деление общества и подчинение низших высшим, младших — старшим. Это сборник правил о том, «как должно жить». В семье хозяин, чтобы не подвергнуться всеобщему осуждению, должен был держать в страхе жену и всех домочадцев. Детей надо было учить ремеслу и торговле, при неповиновении — «сокрушать ребра». Жена должна была воспитывать детей и вести хозяйство. «Домострой» учил «не красть, не лгать, не клеветать, не завидовать, не осуждать, не насмешничать, не помнить зла».

Конечно, эти наставления содержат много патриархального, того, что кажется нам сегодня грубым и неприемлемым, особенно в вопросах семейных отношений. Однако эта книга сыграла очень важную роль в становлении культуры поведения в России.

К концу XVII в. домостроевский порядок стал мешать развитию культуры и общества. Петр I, расширяя границы общения России с другими государствами, стал вводить в государстве европейские нормы поведения. Активный проводник правил этикета, Петр I после возвращения из-за границы велел всем подданным надеть парики и панталоны, стал проводить ассамблеи. Женщины начали выходить в свет, в обиход вошел иностранный язык, стало модным обучение танцам и музыке (для девочек), знание точных наук (для мальчиков), изучение литературы и культуры других стран: Франции, Испании, Германии.

В 1717 г. по распоряжению Петра I была издана книга «Юности честное зерцало, или Показания к житейскому обхождению», которая понравилась русскому дворянству. В книге писалось: «Никто не имеет права повесить голову и потупя глаза вниз по улице ходить или на людей косо взглядывать, прямо, а, не согнувшись ступать и голову держать прямо ж, а на людей глядеть весело и приятно с благообразным постоянством, чтобы не сказали: он лукаво на людей смотрит». Несмотря на то что Петр I искоренял патриархальные порядки, некоторые устои и традиции «Домостроя» еще долго существовали с европейскими правилами.

При Елизавете Петровне немецкое влияние ослабевает, сменяясь французским. Французский язык входит в употребление среди светского общества и становится необходимой принадлежностью дворянского воспитания. В начале XIX в. поведение светского человека должно было соответствовать канонам сентиментализма: в моде бледность и разговоры на чувствительные темы.

В 1744 г. при Елизавете Петровне был выработан «Церемониал для чужестранных послов при Российском Императорском дворе», который расписывал порядок действий от начала въезда гостей в столицу до организации приема.

Особую роль в формировании придворного этикета сыграла Екатерина II, она сама составила «Эрмитажный этикет», в котором писала: «Есть, пить вкусно и сладко, но не до такой степени, чтобы забывать свои ноги под столом, когда начнутся танцы».

В период реформ Александра II в столице и губерниях складывается новый слой общества с более демократичными манерами, исчезает тип аристократа, все стремятся заниматься каким-либо делом, появляются кружки.

Современный этикет наследует обычаи всех народов от древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку соблюдаются представителями не только определенного общества, но и самых различных социально-политических систем и групп, существующих в современном мире. Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным строем данной страны, спецификой ее исторического развития, национальными традициями и обычаями.

Помните: «Человек есть не что иное, как ряд его поступков» (Г. Гегель).

КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

1. Что такое этикет? Когда и почему он возник? Какую роль выполнял этикет в различные эпохи? Какие виды этикета вы знаете?
2. Раскройте содержание принципов современного этикета. Какова роль этикетных норм и правил в современном обществе?
3. Охарактеризуйте правильное поведение людей с точки зрения этикета? Соблюдаете ли вы правила современного этикета? В каких ситуациях вы нарушаете эти требования и почему?
4. Какие этикетные нормы следует соблюдать во время путешествия в другие страны?

ГЛАВА 2. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

В человеке все должно быть прекрасно...
и лицо, и одежда, и душа, и мысли...

А. П. Чехов

Деловой этикет — это определенные нормы и правила, регламентирующие стиль работы деловых людей, манеру их деловых контактов, а также их внешний вид.

Дейл Карнеги в 1936 г. писал: «Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 — от его умения общаться с людьми». Это лишний раз доказывает особое значение делового этикета в бизнесе. Изучение делового этикета необходимо начать с его принципов. Специалист по этикету Р. Н. Ботавина в своей книге «Этика деловых отношений» выделяет принципы делового этикета, которые находят свое отражение в сфере туризма и гостеприимства.

1. *Здравый смысл.* Содержание требований делового этикета должно соответствовать здравому смыслу, который предполагает экономию рабочего времени, обеспечение порядка на предприятии, поддержание организованности персонала. Эти и другие разумные цели достигаются с помощью делового этикета.

2. *Свобода.* Усердное выполнение всех правил и норм делового этикета не должно стать преградой для свободного выражения взглядов и пожеланий делового партнера. Партнеру необходимо предоставить свободу выбора. Применительно к сфере туризма и гостеприимства этот принцип приобретает дополнительное значение, так как предполагает терпимое отношение к национальным особенностям и культурным традициям иностранных гостей и партнеров.

3. *Этичность.* Все составляющие делового этикета в основе своей должны быть высоко моральными, направленными на добро. Этот принцип позволяет снабдить туристический и гостиничный бизнес множеством «этических фильтров», оставляющих безнравственные поступки персонала за пределами сферы деловых отношений.

4. *Удобство.* Сотрудники туристического и гостиничного предприятия не должны выполнять нормы делового этикета как нечто неестественное и навязанное извне. Принцип удобства необходимо реализовывать во всем: начиная с организации рабочего места и за-

канчивая правилами презентации своего туристического или гостиничного продукта.

5. *Целесообразность*. Каждое требование делового этикета должно служить соответствующим целям.

6. *Экономичность*. На исполнение рекомендаций делового этикета не должно тратиться слишком много денег.

7. *Непринужденность*. Навязанное механическое соблюдение требований делового этикета, лишённое понимания их внутреннего смысла и значения, не даст положительного эффекта. Этикетные нормы и правила должны быть естественны, исполняться с лёгкостью и без напряжения. Однако не стоит путать непринужденность с бесцеремонностью, невоспитанностью и нахальством.

8. *Консерватизм*. Это строгий деловой костюм сотрудника, его манеры общения, приверженность определённым традициям, а также фундаментальность, надёжность и стабильность, которые всегда будут привлекать потенциальных клиентов и партнеров.

9. *Универсализм*. Любое правило или норма делового этикета могут применяться в различных ситуациях деловых взаимоотношений.

10. *Эффективность делового этикета* заключается в том, что его стандарты позволяют сокращать сроки исполнения договоров, уменьшать количество конфликтов в коллективе и многое другое.

Использование принципов делового этикета является экономически выгодным и, как было сказано выше, оказывает значительное влияние на повышение эффективности деятельности предприятия.

Соблюдение норм делового этикета является необходимым условием достижения успеха в бизнесе, так как способствует развитию чувства такта во взаимодействиях с деловыми партнерами, формирует основу уважительного отношения к их интересам и мнениям, помогает выработать умение всегда владеть собой, приучает сохранять собственное достоинство. Владение правилами делового этикета устраняет скованность в деловых отношениях, облегчает деловые и профессиональные контакты, формирует благоприятный имидж организации и делового человека (см. Приложение 1).

В деловых кругах принято считать, что внешний облик человека, его костюм говорят о степени надёжности в делах. Но вместе с тем не нужно стараться удивить своих партнеров богатством своего кошелька. В большинстве стран золотые перстни, цепи, браслеты, бросающиеся в глаза часы или галстук могут вызвать сомнение в вашей серьёзности. Правда, есть страны (например, арабский Восток), где требуется демонстрация роскоши. Это могут быть платиновые зажигалки, часы с бриллиантами, запонки с драгоценными камнями, дорогие автомобили.

В одной из американских газет было сказано, что российские предприниматели, приезжающие в США или временно живущие там, ведут роскошный образ жизни на деньги, которые незаконно

держат за пределами России. Далее в газете сообщается, что русские покупают там дорогие автомобили, одежду, аксессуары, останавливаются в пятизвездочных отелях. Естественно, что данное мнение не поднимает имиджа российских бизнесменов, а, наоборот, порождает сомнения в их порядочности (конечно, речь идет не обо всех русских).

Долгое время на Западе бытовало мнение о русском человеке, как о «большом и неуклюжем медведе». Некоторые зарубежные психологи даже советовали предприятиям, которые хотят работать с русскими бизнесменами, проявлять терпение к невысокой культуре общения русских. Но жизнь меняется. И в настоящее время образованность русских деловых людей все больше и больше притягивает иностранных партнеров.

Мы знаем, что «по одежке встречают, а по уму провожают», вроде и не стоит беспокоиться о своем внешнем виде. Но в современном мире для деловых мужчин предъявляются серьезные требования к внешнему виду.

Вот несколько советов для мужчин.

1. Деловой человек должен быть всегда опрятен; плохо завязанный галстук или нечищенные ботинки говорят о том, что человек нетребователен к себе.
2. Если в жизни вы носите яркие цвета, то для делового человека предпочтителен консерватизм в одежде: костюм спокойных тонов и классических фасонов, однотонные, светлые сорочки, никакой бижутерии (значков, перстней). Не кладите в наружные карманы ручки, очки, расческу.
3. На официальные приемы требуется надевать определенную одежду, которая указана в приглашении. Ни в коем случае брюки и пиджак не должны быть разного цвета. Обладайте чувством меры, так как всякое отклонение работает против вас.
4. Выбирайте галстуки, подходящие к цветовой гамме костюма или сорочки.
5. Носить сорочки с короткими рукавами не принято, поскольку считается элегантным, если манжеты сорочки немного видны из-под рукавов пиджака (на 2—3 см).
6. Темный цвет костюмов рекомендуется для торжественных случаев; он хорошо сочетается со всеми другими цветами.
7. Следует учитывать, что ткань в полоску делает фигуру зрительно более стройной, а в клетку — полнит.

Для женщин также важен внешний вид, чтобы добиться успеха в работе и в личной жизни. В связи с этим вот несколько советов для женщин.

1. В модной одежде появляться на работе не следует. Лучше всего надевать костюм или юбку с блузкой.

2. Главный акцент для женщин должен быть сделан на прическе.
3. Косметикой необходимо пользоваться в меру и выбирать неброские тона.
4. Запах духов должен быть едва ощутим, но сами духи — дорогими и тонкими.
5. Если вы носите очки, оправа должна быть средних размеров.
6. У каждой женщины при себе должна быть ручка, причем с золотым или позолоченным пером. Никогда не пишите дешевыми ручками, это навсегда испортит вашу репутацию.
7. Не забывайте, что сумочка и обувь должны быть из натуральной кожи.
8. Даже в самую сильную жару вам следует носить чулки.
9. Не стоит носить вещи, перегруженные воланами, кружевами, рюшами.
10. В офисе недопустима одежда из прозрачных и блестящих тканей.
11. Обувь на плоской подошве вам придется носить только в выходные дни, для офиса уместны только туфли на каблуке.

Все мы знаем, когда надо надевать вечернее платье, а когда — купальный костюм, и, как правило, не путаем. Традиционное японское кимоно носят и мужчины, и женщины, единственным отличительным знаком является то, что у женщин пояс шире. Не знакомые с этой особенностью европейские мужчины в Японии нередко надевают женское кимоно, чем и потешают местных жителей.

Единственное украшение, которое может позволить себе женщина-брокер или женщина-адвокат, — скромные сережки. В лондонском Сити женщина в брючном костюме обязательно будет клиенткой, но ни в коем случае служащей банка. Умение одеваться для работы — настоящее искусство. В Европе ему учатся: получают консультации в имидж-фирмах, продумывают каждую деталь своего гардероба.

Форменная одежда персонала гостиницы

Форменная одежда персонала (униформа) разрабатывается специально для различных категорий работников. Носить форменную одежду необходимо только на работе. Администрация гостиницы должна обеспечить хранение, правильный учет использования форменной одежды, а также стирку, чистку и ремонт за счет гостиницы. Выдача сотруднику нового комплекта форменной одежды производится только по истечении установленных нормами сроков носки. Если форменная одежда пришла в негодность до истечения установленного срока носки, необходимо составить акт о ее непригодности с указанием причин преждевременного износа.

Если горничные, уборщицы, швейцары, лифтеры, подносчики багажа, официанты, метрдотели, администраторы, портье, консьержи находятся на рабочих местах без форменной одежды, то это является нарушением трудовой дисциплины. Для персонала гостиниц категории 2—5 звезд ношение форменной одежды со служебными значками является обязательным.

Вы надели деловой костюм и готовы выйти из дома. Задержитесь на пороге и скажите всем членам семьи: «До свидания». В ответ вы услышите: «До встречи», «Всего хорошего». Так рождаются маленькие семейные традиции, и это благотворно влияет на детей. А вот если ребенок с детства не слышит таких слов, то в будущем его сложнее будет научить вежливости.

Итак, вы в пути. Как вести себя с теми, кого вы знаете? Как познакомиться с неизвестными вам людьми? Захлопнулась дверь квартиры, и вы на лестничной площадке. Поздоровайтесь с соседями по подъезду. А если двор маленький, то наверняка вам встретились знакомые по дому. Поприветствуйте и их: «Здравствуйте», «Доброе утро», «Добрый день». Произносить это следует ясно, дружелюбно, глядя в глаза. Если вы знаете имена, отчества своих знакомых, то при приветствии следует их называть.

Правила поведения на улице

1. Если на улице вы встретили знакомого, поздоровайтесь с ним за 3—4 шага до того, как с ним поравняетесь.

2. Если вы обгоняете своего знакомого, поздоровайтесь первым.

3. Первым здоровается всегда тот, кто проходит мимо стоящего.

Итак, вы преодолели путь до остановки. Сели в автобус, встретили знакомого, поздоровались и начинаете беседу. На другой остановке входит еще один ваш знакомый. Что делать? Обязательно ли знакомить своих спутников? Можно ограничиться лишь представлением. А вот если некто третий начинает подключаться к вашему разговору о вчерашнем футбольном матче или о новых тенденциях моды в этом сезоне, тогда их следует познакомить.

Если женщины незнакомы друг с другом, младшей следует обратиться к старшей: «Позвольте представить...» (произнося имя незнакомой спутницы, назовите старшую). Женщину с мужчиной знакомят так: «Разрешите, Нина Алексеевна, представить Вам Игоря Петровича Попова».

Придя на работу, первыми здоровайтесь с присутствующими, а уходя, прощайтесь с теми, кто остается. Когда вы встречаете своих сотрудников в коридоре, холле, приемной, вы должны здороваться столько раз, сколько встречаетесь, если расставались на довольно продолжительное время.