Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное агентство по образованию

Государственное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

магнитогорский государственный технический университет им. Г.И.Носова

Доклад

Дисциплина «Деловое общение»

Тема: Деловой обед

Выполнил: студентка группы ФФК-06-1 Мишурова Л.Ф.

Проверил: преподаватель Орлова Л.В.

Магнитогорск, 2007 г

.

**Содержание**

1. Введение 3
2. Деловое общение. Основные положения. 4
3. Разновидности деловых приемов 6
4. Этикет делового обеда 10
5. Правила этикета за столом. 12
6. Самостоятельная организация делового обеда. 15
7. Заключение 17
8. Список используемой литературы 18

# Введение

Бизнес-ланч или деловой обед с коллегами или партнерами по бизнесу – популярное в деловых кругах мероприятие, которое обычно проводится в ресторане или кафе во время обеденного перерыва.

Деловой обед служит средством решения деловых вопросов, обсуждения проблем связанных с деятельностью предприятия или организации, а также играет большую роль в сплочении партнеров по бизнесу.

От делового обеда зависит очень многое: ваш имидж как делового человека, имидж фирмы, о которой будут судить по вашему поведению, успех важных переговоров, вхождение в высшие деловые круги и т.д. Именно поэтому начинают обретать популярность такие курсы, как «Этикет делового обеда», затрагивающие все аспекты делового обеда.

Таким образом, следует учитывать определенные правила, если вы получили приглашение на обед и тем более, если организовываете его сами.

# Деловое общение. Основные положения.

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших, если не важнейшим, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности. Дейл Карнеги еще в 30-е годы заметил, что успехи того или иного человека в его финансовых делах даже в технической сфере или инженерном деле процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять - от его умения общаться с людьми.

В этом контексте легко объяснимы попытки многих исследователей сформулировать и обосновать основные принципы этики делового общения или, как их чаще называют на Западе, заповеди personal public relation (весьма приближенно можно перевести как "деловой этикет"). Джен Ягер в книге "Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса" выделяет шесть следующих основных принципов:

1. Пунктуальность. Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип делать все вовремя распространяется на все служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25 процентов к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы.
2. Конфиденциальность. Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера. Нет также необходимости пересказывать кому-либо услышанное от сослуживца, руководителя или подчиненного об их служебной деятельности или личной жизни.
3. Любезность, доброжелательность и приветливость. В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно. Это, однако, не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы.
4. Внимание к окружающим. Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения.
Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.
5. Внешний облик. Главный подход - вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения - в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, то есть одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Большое значение имеют тщательно подобранные аксессуары.
6. Грамотность. Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.
Деловое общение в зависимости от обстоятельств может быть прямым и косвенным. В первом случае оно проходит с помощью переписки или технических средств, а во втором - при непосредственном контакте субъектов общения. Например, на презентациях, семинарах, а также деловых завтраках, обедах и ужинах и прочих деловых встречах.

# Разновидности деловых приемов

Достаточно часто деловые беседы проходят в неформальной обстановке (кафе, ресторане). Это требует умения сочетать решение деловых вопросов с трапезой. Обычно выделяют деловой завтрак, обед, ужин. Их объединяют некоторые общие принципы, применимые во всех трех случаях, в частности, общепринятые правила поведения за столом. Однако каждая из этих форм делового общения имеет и свои особенности.

**Деловой завтрак** - наиболее удобное время для встреч тех, кто напряженно работает в течение дня. Продолжительность - около 45 минут. Не рекомендуется для деловой встречи мужчины и женщины.
**Деловой обед** позволяет наладить хорошие отношения с партнерами, лучше познакомиться с клиентами. В полдень человек активнее и раскованней, чем в 7-8 часов утра. Продолжительность делового обеда строго не регламентируется и обычно составляет один-два часа, из которых до получаса занимает светский разговор, как правило, предваряющий деловую беседу.
**Деловой ужин** носит более официальный характер, чем завтрак или обед, и по степени регламентации приближается к приему. Это определяет тип приглашений (письменные, а не телефонные), особенности одежды (костюм темных тонов). Продолжительность делового ужина два часа и более.

Но времена меняются, и обычное застолье уже не в моде. Сегодня существует около десятка различных приемов, причем, у каждого свои нюансы и правила, свое название и свои требования к проведению. Раньше гостей просто звали к столу, теперь в приглашениях в специальной графе указывается вид приема. Вас могут позвать на банкет, фуршет, коктейль, бранч и даже на фондю! Что же в действительности кроется за этими непривычными слуху словами и как не попасть впросак, собираясь посетить то или иное мероприятие? Итак, приемы подразделяются на дневные и вечерние, а также приемы с рассадкой гостей за столы и без нее.

К дневным приемам относятся завтрак и бокал вина с сыром. **Завтрак** – самое раннее мероприятие, но не пугайтесь, вставать в шесть утра не придется. Завтрак устраивают в полдень или в час дня. Продолжительность завтрака - два часа. Во время завтрака гостей рассаживают за стол и подают две холодные закуски, одно горячее блюдо, чай или кофе, фрукты, печенье, пирожное. Из спиртного предлагают шампанское и сухое вино.

**"Бокал вина с сыром"** - прием, популярный еще с 70-х годов прошлого века. Доминирующее блюдо здесь, конечно же, - сыр комнатной температуры и различных сортов. Сыр дополняют вино, овощи и фрукты. Деловая альтернатива этого приема - **"Бокал шампанского"** в 2 или в 3 часа дня. Приглашенным раздают бокалы с шампанским, угощают маленькими тостами на шпажках, фруктами и сладостями. "Бокал шампанского" организуется в связи с открытием выставок, празднованием годовщины фирмы или же профессионального успеха предприятия. Прием проводится стоя, и от гостей ожидают строгого, формального поведения. Выпили шампанское, но не знаете, куда поставить использованный бокал? Помните: будет большим нарушением, если вы свой использованный бокал доставите на поднос официанту рядом с полными бокалами, еще не разобранными. Нужно дождаться официанта с пустым подносом или специальной тележкой для грязной посуды. Есть вариант: если остался только один бокал, то правой рукой вы берете наполненный бокал, а левой ставите свой использованный. Но такое совпадение бывает очень редко, всегда остается на подносе несколько бокалов.

Еще один прием - просто **"Бокал вина"**. Это тоже официальный вид приема, он проводится в час, в два или в три часа дня, стоя. Называется "прием в обнос". Официанты обносят собравшихся вином, на подносах стоят бокалы с белым и красным вином, и собравшиеся их разбирают. Существует правило, если подают красное вино, то нужно подавать красную рыбу, красное мясо; к белому вину - белую рыбу, белое мясо.

В период с 17.00 до 19.00 обычно проходит **"фуршет"**, что в переводе с французского означает "на вилку". Фуршет проводят, чтобы познакомить приглашенных друг с другом, дать возможность возобновить старые контакты или же договориться о новых встречах. На фуршете принято самообслуживание, можно произносить тосты. В зале могут быть несколько стульев или кресел, но их обычно оставляют для пожилых людей. Находясь на таком приеме, следует помнить несколько правил:

- подходить к столу следует только после приглашения или после того, как к столу пошли остальные присутствующие;

- гости берут тарелки из стопки, стоящей в начале стола, и движутся вдоль стола в одну сторону (чтобы не мешать друг другу), накладывая на свою тарелку угощение;

- неучтиво находиться возле стола с дымящейся сигаретой;

- некрасиво накладывать на тарелку все предлагаемые блюда сразу. Существует определенный порядок угощения: полагается вначале отведать рыбных блюд;

- рыба и мясо не должны быть на одной тарелке;

- следует брать ровно столько, сколько можно съесть;

- закуски перекладывают в тарелку общим прибором, который находится на блюде с данной закуской. Набрав угощение, следует не забыть положить общий прибор на место;

- для десерта и сладких блюд необходимо взять чистые тарелки;

- мужчина может угостить даму, принеся ей что-нибудь из буфета. Даме недопустимо угощать мужчину.

"Фуршет" очень похож **"коктейль"**: тоже время проведение, те же условия и правила. Единственное отличие - меню. На "коктейлях" подают больше напитков, нежели закусок. И если на "фуршете" вас могут побаловать горячим, то на "коктейле" - нет. В отличие от фуршета, столы для коктейлей не накрываются. В зале расставляют несколько небольших столиков, на них раскладывают сигареты, спички, пепельницы, ставят бумажные салфетки в вазочках. Угощение и напитки подаются официантами на подносах. Вместо вилок гости пользуются специальными банкетными шпажками. Заканчивают прием подачей шампанского и кофе.

**Обед** считается самым почетным видом приема. Столы ставят в виде буквы П или Т. Почетные места организуют "лицом" к входным дверям или, если это невозможно, к окнам, выходящим на улицу. Столы накрывают белыми скатертями и украшают цветами. Белые накрахмаленные салфетки кладут на тарелочки для хлеба. За обедом гостей рассаживают за столы и обслуживание, как правило, полностью производят официанты. Выбор холодных закусок невелик – только по одному рыбному и мясному блюду и овощные салаты. После холодных закусок подают бульон с гренками или суп, затем – какое-либо мясное блюдо. Из напитков - охлажденную водку или настойку, к рыбе - сухое белое вино комнатной температуры, к мясу - сухое красное. Могут быть два горячих кушанья, одно из них рыбное, которое подают перед горячим мясным блюдом с приготовленными по-разному овощами. К сладкому - шампанское. Сам обед заканчивают десертом, а перед этим убирают всю посуду, столовые приборы и рюмки, которые были предназначены для предыдущей еды.

**"Обед-буфет"** предполагает свободную рассадку за небольшими столами на четыре - шесть человек, которые расставлены компактной группой. Схема расстановки столов предполагает главный стол с почетными гостями и хозяином — организатором приема. На приеме "Обед-буфет" накрывается фуршетный или буфетный стол с закусками и блюдами, буфет с напитками. Гости сами набирают себе закуски, выбирают напитки и садятся за свободные столики по интересам. Такого рода приемы организуются для творческой интеллигенции, после презентаций, открытия выставок, просмотров фильма, завершения симпозиумов и научных конференций. Организаторам приемов следует учитывать известное обстоятельство, что трапеза за общим столом способствует официальному объединению, поскольку организация такого застолья предполагает "административный", ранговый стиль общения, а приемы фуршетного типа более индивидуальны и демократичны: они предоставляют участникам свободу общения. К таким приемам относится и "Обед-буфет".

**Ужин** отличается от обеда только тем, что начинается позднее 9 вечера. В особо торжественных случаях (в честь главы иностранного правительства или важной делегации) устраивают так называемый "а ля фуршет". Начало в 20.00, угощения как и на "фуршетах", "коктейлях", только разнообразнее ассортимент. Одежда классическая, как и на обеде с ужином. В последние годы популярно устраивать приемы типа **"жур-фикс".** Руководят приемом жены министров иностранных дел или супруги послов. "Жур-фикс" проводится раз в неделю (в фиксированное время) в течение всего сезона. Мероприятие длится с 16.00 до 18.00. Зачастую встреча происходит только в женском обществе. Основное угощение - чай с кондитерскими изделиями. Одежда допускается повседневная.

Еще одним интересным мероприятием может стать **"бранч".** Слово "бранч" произошло от двух английских слов "breakfast" (завтрак) и "lunch" (обед) и обозначает "прием пищи между завтраком и обедом", который длится с 11.00 до 15.00, организуется в форме буфета, который у нас именуется "шведским столом". Кстати, сами шведы и понятия не имеют о том, что такое "шведский стол". Дело в том, что в конце прошлого века все путешественники из Петербурга ехали за границу через Финляндию, которая была разделена между Россией и Швецией. Поезда останавливались на каждой станции, чтобы путешествующие могли отдохнуть и перекусить. Вот только второпях на поезд многие забывали рассчитаться за трапезу. И владельцы ресторанчиков придумали прогрессивную форму обслуживания - путники платили фиксированную плату и сами набирали себе еду. Так и закрепился в нашей стране термин "шведский стол". "Бранч" считается неформальным приемом, на него приглашают друзей с семьями, включая детишек. Бранч можно провести и в ресторане, и даже на даче. К столу подают яйца, бекон, сосиски, разнообразные салаты, тушеное мясо, рыбу, блинчики, томаты, приготовленные на гриле, а также булочки, масло, сыр. Предлагаются кофе, чай, соки, прохладительные напитки в большом количестве, иногда вино.

Поклонники природы встречаются на пикниках, которые проводятся в теплое время года на открытом воздухе. Блюда готовятся заранее и доставляются на место в корзинах и переносных холодильниках. Кроме еды, обязательно берут складные столы и стулья, большие зонты от солнца. На пикник можно приглашать сослуживцев и деловых партнеров с их семьями, но вот звать на такое "домашнее мероприятие" высшее начальство не рекомендуется. С последними предпочтительно встречаться в строгой обстановке.

Другой разновидностью домашних приемов является "фондю". Традиция приглашать на "фондю" пришла из заснеженной Швейцарии, где по вечерам в каждом доме собирались самые близкие люди и ели вкуснейший растопленный сыр. В России же "фондю" вполне может обратиться в обычное чаепитие.

Прием "Единственное блюдо" становится сейчас весьма модным. Можно приглашать гостей на блины, на солянку, на шашлыки, на пельмени или любое другое блюдо, которое хорошо получается у хозяйки. В таком случае подается только это единственное блюдо. Могут быть закуски, десерт, но блюдо остается "гвоздем программы". Такой прием не доставляет больших хлопот и обычно всех устраивает. **"Рюмочка"** является классическим угощением случайного гостя во многих странах. В таком случае подается рюмка коньяка, вермута, вина. Закуской могут служить орешки или печенье. **"Холостяцкий ужин"** может быть организован не только холостяком, но и семьей, где молодая хозяйка еще не очень умеет готовить. Здесь достаточно холодного буфета или одного горячего блюда: жареная колбаса, сардельки в соусе.

# Этикет делового обеда

От делового обеда зависит очень многое: ваш имидж как делового человека, имидж фирмы, о которой будут судить по вашему поведению, успех важных переговоров, вхождение в высшие деловые круги и т.д. Именно поэтому начинают обретать популярность такие курсы, как «Этикет делового обеда», затрагивающие все аспекты делового обеда, начиная с того, как есть спагетти, не роняя их себе на рубашку, и кончая тем, как правильно открывать мидии.

Вот основные правила**:**

* Если приглашение на прием или обед отправлено в письменном виде, обязательно так же в письменном виде выразите свою благодарность, даже в том случае, если вы и не собираетесь пойти на него.
* Тщательно продумайте свой костюм. Даже если в приглашении написано «в повседневной одежде», это все еще означает «в пиджаке и галстуке» для мужчин и «в деловом костюме» для женщин. Никаких джинсов! Если бы хотели, чтобы вы пришли в джинсах, в приглашении бы написали «в спортивной одежде».
* Если именно вы приглашаете кого-либо на деловой обед, то в ресторане вы должны вести себя так, как если бы принимали гостей у себя дома. Поэтому лучше заранее зарезервировать лучший столик в ресторане и ознакомиться с меню.
* У приглашенных свои обязанности. Один из главных советов гостям – не приходить в ресторан оголодавшими. Лучше предварительно где-нибудь перекусить. Вы идете на деловой обед не есть, а решать деловые вопросы и устанавливать деловые отношения.
* Но даже если вы собираетесь немного поесть, следует делать это правильно. А это целая наука. Знаете ли вы, чем ложка для супа-пюре отличается от обычной суповой ложки? Мы не знали. Никто, даже те, кто несколько раз присутствовал на посольских обедах. Ложка для супа-пюре чуть больше обычной. А ведь еще есть вилки для салата, вилки для вторых блюд, вилки для рыбы, вилки для пирожных и прочие их многочисленные родственницы. Постарайтесь заранее выучить предназначение всех этих предметов. Не нужно думать, что ваши ошибки окружающие знатоки спишут на «милую непосредственность».

**Не следует также:**

* Обсуждать свои диетические предпочтения и проблемы со здоровьем, даже если у вас язва желудка или аллергия. Лучше отказаться от блюда, не объясняя причины.
* Жаловаться на сервис и качество еды.
* Громко звать официанта. Вместо этого постарайтесь встретиться с ним глазами и слегка кивнуть, подзывая к себе. Не следует стараться подружиться с официантом, общайтесь с ним официально.
* Размахивать салфеткой. Аккуратно разверните ее под столом и старайтесь есть так, чтобы вам не пришлось слишком часто ей пользоваться.
* Набирать полную ложку. Суп следует аккуратно отпивать с края ложки, стараясь не производить при этом никаких звуков.
* Оставлять следов пищи на бокале. Поэтому каждый раз перед тем, как отпить, промокните губы салфеткой.
* Есть после того, как закончил обед приглашающий.

Правильное пожатие рук до и после обеда либо во время приемов – отдельная тема. Пожатие должно быть крепким, но не сильным. Следует встряхнуть рукой два раза – не больше и не меньше. Подавать холодную руку – дурной тон. Если на улице холодно, носите перчатки. А во время приемов держите бокал с напитком в левой руке, чтобы правая оставалась свободной и теплой.

Этикет деловых обедов в разных странах

Япония. В Японии деловой обед часто сопровождается вручением небольшого подарка. Подарок должен быть в упаковке, лучше из бумаги пастельных оттенков и без лент и бантов. Вручать его нужно, держа в обеих руках. Дарить четыре и девять предметов (неважно чего) – к несчастью.

Индия. Отвечать прямым отказом на приглашение считается здесь очень невежливым и даже оскорбительным. Лучше дать «туманный», ни к чему не обязывающий ответ, например, «Я постараюсь, если дела меня не задержат».

Арабские страны. Если вы приглашены на обед или прием, лучше прийти позже указанного в приглашении времени на 15-20 минут. Считается, что любой уважающий себя человек должен заставлять себя ждать. Если же вы придете вовремя, то хозяин обеда может решить, что вы слишком заинтересованы в данных деловых отношениях, и тогда во время сделок все преимущества будут на его стороне. И никогда ничего не ешьте и не передавайте левой рукой!

Китай. Гостеприимство и любезность – обязательная черта китайцев. И если деловой обед и радушие хозяина обеда превосходят все ваши ожидания, это еще не значит, что сделка у вас в кармане. Скорее наоборот! Часто это метод смягчения отказа.

# Правила этикета за столом.

Бизнес-ланч или деловой обед с коллегами или партнерами по бизнесу – популярное в деловых кругах мероприятие, которое обычно проводится в ресторане или кафе во время обеденного перерыва. Бизнес-ланч может служить прелюдией к деловым переговорам или, наоборот, стать последней точкой над «i» их удачного завершения. Вполне понятно, что деловой обед является лучшей визитной карточкой для фирмы (компании).

При принятии приглашения на обед необходимо обдумать свои задачи и уяснить, будет ли более непринужденная атмосфера застолья способствовать их решению. Может быть, эти вопросы легче решить в учреждении или по телефону. Каждая встреча, связанная с застольем, может отнять от одного до трех часов, а относиться к своему и чужому времени нужно крайне уважительно.

Форма одежды, принятая для деловых обедов, - повседневная рабочая. Если же деловой обед проводится в кафе, то требования к одежде минимальны – допускаются даже джинсы. Ресторан предъявляет более высокие требования к одежде, как правило, это костюм или платье – для женщины. Отправляясь в ресторан, бизнес-леди не должна изменять своему деловому имиджу. Деловой обед – не место для кокетства и чрезмерной демонстрации своей женственности, здесь неуместны глубокие декольте, вызывающие разрезы и яркая бижутерия – они предназначены для вечера. Однако необходимо помнить, что от собеседника вас будет, отделят только стол, поэтому макияж и маникюр должны быть безупречны, а помада такого качества, чтобы не быть съеденной вместе с закуской.

*Место встречи.* При выборе места встречи необходимо проявить воспитанность и такт. Когда вы заинтересованы в беседе, можно подчеркнуть свое уважение к человеку, назначив место встречи поближе к месту его работы. Уровень ресторана должен соответствовать положению, которое занимают приглашенные вами люди.

*Организация.* Необходимо строго соблюдать заранее согласованные договоренности о месте, времени и составе участников встречи (кто, где и когда будет встречаться). Только при настоятельной необходимости можно вносить изменения в заранее утвержденный план. Так, если вы намерены встретиться с кем-то с глазу на глаз за завтраком, а приглашенный звонит вам и объявляет, что он намерен явиться со своим секретарем и кем-то еще, вы должны решить, отвечает ли встреча в подобном составе вашим интересам и стоит ли ее действительно проводить.

*Рассадка за столом.* Если сделан предварительный заказ, хороший тон предписывает дождаться, пока соберутся все приглашенные и лишь тогда усаживаться за стол. Если вам надо будет разложить бумаги, а вы встречаетесь лишь с одним человеком, предпочтительнее сесть за столик на четверых, а не на двоих. В этом случае будут веские причины предложить человеку сесть справа от вас, а не напротив.

Несмотря на то, что за столом нужно вести себя естественно, придерживаться некоторых правил все же стоит. Например, сидите прямо, так, чтобы нижняя часть спины была прижата к спинке стула, а ступни ног полностью касались пола.

Не перекрещивайте во время еды ноги, а руки, если вы не пользуетесь ножом и вилкой, опустите на колени. Хотя более непринужденной кажется поза, когда правая рука лежит на коленях, а запястье левой руки — на столе. Иногда — между подачей блюд — можно поставить локти на стол, но не во время еды. Брать пищу из общей посуды следует положенными рядом с ней столовыми приборами, чаще всего это вилка и ложка. Будьте предельно внимательными, чтобы, держа раскладочную ложку или вилку в правой руке, не уронить еду.

Пользуясь ножом и вилкой, следите, чтобы пальцы не касались лезвия или зубцов. Если временно прибор не нужен, положите его на край тарелки, но никак не на скатерть. А когда вы пользуетесь лишь вилкой, нож обоприте о правый край тарелки, где он меньше всего будет мешать.
Застолье еще не окончено, но в трапезе наступила пауза... В этом случае приборы кладут на тарелку крест-накрест: нож - острием влево, вилку -выпуклой частью вверх, чтобы ручка ножа была расположена, как стрелка часов, указывающая на цифру 5, а ручка вилки — на цифру 7, место скрещения должно приходиться на зубцы вилки и верхнюю часть ножа. Не возбраняется положить приборы ручкой на стол, а рабочей стороной — на тарелку. По окончании еды их кладут на тарелку параллельно друг другу, чтобы ручки показывали на 5 часов, лезвие ножа смотрело влево, а выпуклая часть вилки — вверх. Если это официальный прием, то такое расположение приборов будет служить официанту сигналом, что вы закончили есть.

Десертные ложку и вилку тоже кладут параллельно друг другу. Когда десерт подан в вазочке на высокой ножке или в глубокой вазочке на подставной тарелке, прибор помещают на эту тарелку. Если вазочка мелкая и широкая, ложку можно оставить в ней либо положить на тарелку.

Также стоит придерживаться особых манер поведения. На практике приняты две манеры еды за столом: европейская, когда нож все время держат в правой руке, а вилку — в левой, и американская, при которой вилку перекладывают из левой руки в правую после того, как отрезан один или несколько кусочков мяса или птицы. В Америке нож используют только для разрезания пищи, потом его оставляют на краю тарелки, а свободную левую руку опускают на колено.

Садясь за стол в обычных условиях, вы разворачиваете салфетку, складываете ее пополам так, чтобы нижний край выступал вперед, и кладете себе на колени. На официальном обеде следует подождать, пока хозяйка приема не подаст пример, сделав это первой. Если к столу подают салфетки, то их разворачивают на коленях полностью. Мужчинам ни в коем случае нельзя заправлять салфетку за воротник, между пуговиц рубашки или за пояс брюк. Пользуясь салфеткой, не вытирайте ею рот, а чуть промокните губы. После застолья небрежно сверните ее и положите слева от столового прибора. На званом обеде хозяйка приема, чтобы дать знак всем присутствующим, что трапеза окончена, кладет свою салфетку на стол первой. Гости могут сделать это только после нее. Кольца-подставки для салфеток используют исключительно для семейных обедов.

За столом не следует пользоваться зубочисткой. Если кусочек пищи застрял в зубах, дождитесь паузы, извинитесь, встаньте из-за стола и пройдите в ванную, где решите проблему с помощью зубочистки или прополоскав рот. В Америке это правило действует неукоснительно, в Европе же считают вполне уместным удалить зубочисткой кусочек застрявшей пищи прямо за столом, прикрывшись салфеткой.

«О вкусах не спорят» — это выражение приходит на память каждый раз, как только выясняется, что кто-то из гостей по какой-либо причине не может или не хочет отведать то или иное блюдо. Кроме тех, кто не ест определенную пищу по убеждению, многие люди не употребляют ряд продуктов по медицинским показаниям, и спрашивать их об этом не всегда удобно. И раз уж вы выступаете в качестве приглашающей стороны, имейте в виду данное обстоятельство. Неплохо иметь в запасе различные продукты, чтобы выйти из положения, если возникнет щекотливая ситуация.

Если же вам в гостях предлагают блюдо или напиток, вызывающие у вас, скажем, аллергию, либо вы их просто не любите, вежливо откажитесь, сказав: «Нет, благодарю вас» или «Нет, спасибо». Однако правила хорошего тона рекомендуют взять хотя бы небольшую порцию каждого блюда, а ту еду, к которой вы не притронулись, незаметно расположить на тарелке. Не стоит объяснять окружающим, что вы не едите ту или иную пищу, не пьете то или иное вино по предписанию врача или соблюдая диету. Но если хозяйка спросит вас об этом, то вы можете ответить ей, не привлекая внимания остальных гостей. Отказываясь от блюда, предлагаемого официантом, негромко скажите: «Нет, спасибо» или просто покачайте головой. Если вы хотите отказаться от вина или какого-либо другого напитка, достаточно указательным пальцем дотронуться до края бокала.

*Оплата.* Оплатить счет должен либо тот, кто первым предложил встретиться, либо занимающий более высокое положение. Если ситуация может быть превратно истолкована как попытка завоевать чье-то особое расположение, следует предложить, чтобы каждый платил за себя. Это особо актуально для представителей средств массовой информации и государственных служащих всех уровней: завтрак журналиста или чиновника за чужой счет могут счесть попыткой повлиять на прессу или проявлением коррумпированности органов государственной власти. Однако наиболее общим подходом все же будет такой - пригласивший берет все расходы на себя.

*Благодарность.* После делового обеда принято, по меньшей мере, поблагодарить пригласившего. Более уместной, однако, будет благодарственная записка, хотя этим элементом в деловых отношениях часто пренебрегают.

# Самостоятельная организация делового обеда.

Обед можно устроить в перерыве совещания или объединить деловую беседу с трапезой. В первом случае за столом, как правило, о делах не говорят. Во втором – обсуждение рабочих вопросов стоит начинать лишь после десерта. Если обед является составной частью рабочего совещания, то в ресторане необходимо заказать отдельный кабинет или зал, так как участники переговоров не всегда заинтересованы в оглашении их темы.

Если инициатива приглашения исходит от женщины, приглашенный мужчина может взять на себя инициативу в выборе ресторана, а потом и при оплате счета, хотя, и не обязан этого делать. Когда на деловой обед женщина приглашает женщину, инициатор встречи должна сама деликатно оговорить место, где они встретятся.

 Выбирая ресторан, руководствуйтесь собственным опытом. Только тогда вы сможете быть уверены, что вас не будут подстерегать неприятные сюрпризы, например холодный суп, несвежие фрукты или нерасторопный официант. Подобные казусы могут подпортить впечатление о вас и вашей компании. Даже в том случае, если вы принимаете одного-двух гостей, стол в ресторане необходимо заказать заранее.

Инициатор встречи появляется в ресторане за 10 минут до условленного времени, занимает место за столиком и сообщает официанту, кого он ждет. Резервируя столик, лучше попросите место в стороне от центра, это поможет создать более непринужденную атмосферу. Чтобы думать о цели встречи, а не о еде, отправляясь на бизнес-ланч, слегка перекусите.

Представитель принимающей стороны, заказывая меню обеда, должен учесть вкусы и обычаи его гостей. Если деловой партнер – ваш хороший знакомый и вы не раз обедали с ним, то каждый из вас выбирает блюда в соответствии со своими вкусами.

Лучше отказаться от сложных в употреблении блюд, например устриц или спагетти. Желательно, чтобы кушанье было не слишком деликатесным и не слишком острым. Ведь гость может оказаться язвенником или искушенным в секретах этикета человеком, и ваш выбор поставит его в неловкое положение. По той же причине не задавайте вопросов, когда ваш собеседник кладет что-то в рот. В свою очередь, старайтесь есть маленькими кусочками, чтобы можно было свободно разговаривать.

Впрочем, спешить с решением деловых вопросов в начале трапезы не стоит. Можно прежде обменяться несколькими фразами на общие темы, исключая вопросы религии, политики и частной жизни. К встрече надо хорошо подготовиться и заранее получить как можно больше информации о собеседнике и фирме, которую он представляет. По окончании трапезы вы можете непринужденно перейти к деловой беседе, если надо, периодически возвращаясь к разговору на общие темы. После обеда пригласивший может предложить десерт, но не настаивать – возможно, гость спешит.

Деловой обед можно устроить у кого-нибудь из членов руководства фирмы дома, если там достаточно просторные и представительные помещения. В этом случае следует специально пригласить обслуживающий персонал. Однако чаще всего такие приемы проходят в ресторане или клубе, где есть соответствующие условия и возможности.

Рассмотрим несколько правил деловых обедов. Их необходимо учесть, если вы решили организовать его сами:

1. Дневное время считается самым продуктивным. Не стоит сильно  затягивать или начинать раньше, надо учитывать время на дорогу и время работы кофейни или ресторана.

2. Оригинальность и не традиционность. Если вы решили запомниться или выделиться, сделать приятное или удивить – это верный способ. Даже самые угрюмые за чашечкой хорошего кофе и в необычной обстановке будут чувствовать себя более раскрепощено.

3. «Готовы» все. Обеденное время удобно как для «сов», так и для «жаворонков». Приглашение на обед будет принято наверняка.

4. Корпоративные интересы. Это время суток можно использоваться и для проведения круглых столов, семинаров, конференций, презентаций.

5. Правильно выбранное место – залог успеха. Желательно, чтобы территория была нейтральная, тогда приглашенные почувствуют себя более комфортно – это может быть кофейня или ресторан. Если вы решили пригласить людей к себе в офис, то должны максимально изолировать их от постоянных звонков и суеты своих сотрудников, лучше, если это будет комната переговоров. В таком случае, обеспечение всем необходимым ляжет на ваши плечи: наличие одинаковых приборов и посуды, еда.

Есть минусы: первое, кто-то из сотрудников во время обеда вынужден будет ухаживать за гостями, т.е. его время, затраченное на это мероприятие, пройдет наименее эффективно и второе, гости могут стеснять самих сотрудников, работающих в офисе, им придется работать в необычном для себя режиме, что также снизит эффективность труда. Исключение составляют компании, в которых имеются отведенные для подобных мероприятий залы и сотрудники.

6. «Вкусно, пальчики оближешь!».  Меню должно быть продуманным. Если намечается более 5 человек, заранее предупредите администратора и уточните время приготовления выбранного вами блюда, возможно, что придется менять технологию, дабы все одновременно были обслужены и не томились в ожидании друг друга.

7.  Не забывайте  о здоровье. Чувствуйте себя свободно! Не помешает уточнить - имеются ли залы для курящих и не курящих, часто, более свободно чувствуют себя те, кто не может отказать себе в сигарете. Нельзя лишать их этой возможности, хотя курить стало давно не модно.

8. Результат встречи. Четко спланируйте то, что наметили рассказать или сообщить, будьте конструктивны в предложениях, не затягивайте ответы, но не давите и не торопите собеседника в принятии решения. Здесь уже можно использовать весь свой опыт общения, ведения переговоров, демонстраций презентаций, публичного выступления.

9. Экономичность. Финансовая сторона дела самая привлекательная. Наименее затратная часть. Оплачивает,  как правило, тот, кто пригласил или стал инициатором встречи. Если это семинар, презентация товара, то все расходы несет компания, пригласившая слушателей, здесь конечно в смету необходимо включить и аренду зала, проектор, доступ в Интернет, если он предусмотрен.

Таковы основные правила. Обеды проводятся, причем корпоративные и весьма информационно-насыщенные, а также технически оснащенные.

# Заключение

Деловые обеды получили большую популярность в деловых кругах. Представить без них деловую жизнь просто невозможно. Они являются неотъемлемой частью жизни каждого делового человека.

Деловые встречи имеют большое значение, и как способ налаживания связей с партнерами, и как удобнейший способ решения деловых вопросов в непринужденной обстановке.

# Список используемой литературы

1. Красота & здоровье №12 (57) декабрь 2004
2. Волгин Б. Деловые совещания. - М., 1991.
3. Дебольский М. Психология делового общения. - М., 1992.
4. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. - Киев, 1989.
5. Сухарев В.А. Быть деловым человеком. - Симферополь, 1996.
6. Ягер Д. Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса. - М., 1994
7. Браим И.Н. Этика делового общения. - Минск, 1996.