Федеральное агентство по образованию

Государственное образовательное учреждение высшего профессионального образования

АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

(ГОУВПО «АмГУ»)

# Кафедра ЭТиГУ

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

на тему: Этикет деловых приемов

по дисциплине Этика и культура управления

Благовещенск 2011

**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение

1. Деловые приемы

* 1. Цель и назначение деловых приемов
  2. Виды деловых приемов
     1. Дневные приемы
     2. Вечерние приемы
  3. Приглашение
  4. Рассадка за столом
  5. Украшение стола и сервировка
  6. Поведение за столом
  7. Меню и очередность подачи блюд
  8. Что и как едят
  9. Беседа за столом

1.10 Десерт

1.11 Напитки

Заключение

Библиографический список

**ВВЕДЕНИЕ**

Сегодня, как никогда раньше, деловые отношения развиваются и укрепляются в процессе общения. Общение происходит не только во время переговоров, бесед, но и на приемах, за едой.

При словах "прием", "банкет", "ужин" обычно возникают ассоциации, связанные с отдыхом, развлечениями и тому подобными приятными вещами, не требующими напряжения и мобилизации сил, профессиональной компетентности, умения следить за собой.

Однако прием в деловой сфере - это прежде всего служебные обязанности, причем не только для организации-хозяйки, принимающей гостей, но и для организаций, выполняющих роль гостей.

Исторически сложилось так, что приемы играют важную роль в развитии деловых контактов. Необходимо подчеркнуть, что основным содержанием приемов является не употребление пищи и дегустация напитков. Приемы носят деловой характер, они проводятся с целью углубления и расширения контактов, получения нужной информации в неофициальной обстановке. Цель любого приема —способствовать заключению взаимовыгодных договоров.

В беседах на приемах происходит взаимный обмен мнениями и информацией, и полезность этого обмена зависит от опыта и дипломатического умения каждого из собеседников. На приеме приходится встречаться и беседовать со многими людьми, представляющими различные круги общества. И это является продолжением служебной деятельности. Когда разговоры о делах идут у вас вперемежку с салатом или с запусками, помните: дело — прежде всего.

Тема деловых приемов - очень широкая, затрагивающая большое число аспектов, поэтому разделим ее на составляющие компоненты. Очередность составляющих не определяется их важностью, они равнозначимы.

**1. ДЕЛОВЫЕ ПРИЕМЫ**

**1.1** **Цель и назначение деловых приемов**

Деловые приемы хотя и имеют более свободную, раскованную атмосферу, нежели деловая встреча или деловые переговоры, однако преследуют ту же самую цель: заключение взаимовыгодных сделок.

Полуофициальная обстановка приемов позволяет присутствующим завязать полезные знакомства, обсудить в целом будущие выгодные для участвующих партнеров контракты, расширить и углубить уже имеющиеся контакты, обменяться взглядами и мнениями, позволяющими лучше узнать экономические, финансовые и прочие позиции и притязания будущих партнеров, их особенности в организации дела. Кроме того, для опытного бизнесмена наблюдение за поведением, поступками приглашенных на прием может быть источником информации, которая в свою очередь послужит одной из базовых составляющих при принятии решений о заключаемой сделке.

Очевидная польза от организации приема состоит еще и в следующем: иногда переговоры между двумя фирмами затягиваются, возникает тупиковая ситуация, когда ни одна, ни другая сторона не хочет (или не может) уступить, пойти на компромисс и в то же время не желает прекратить переговоры, поскольку есть вполне реальная возможность получения выгоды. Многоразовые встречи и обсуждения не приводят к ликвидации тупиковой ситуации, безрезультатная дискуссия продолжается. В таком случае часто организация приема - завтрака, ужина, обеда - помогает создать непринужденную атмосферу, ближе узнать партнеров, облегчает проведение переговоров и способствует заключению контрактов.

Итак, цель любого делового приема - способствовать заключению взаимовыгодных договоров.

Кроме этой цели есть и другая: отпраздновать юбилей фирмы, достижение значительных финансовых результатов, расширение сферы деятельности фирмы, поскольку это дает повод провести время в непринужденной, радостной обстановке.

На выставках, ярмарках и других торговых мероприятиях, как правило, также устраиваются деловые приемы с целью создания благоприятных неформальных условий для развития партнерства. Однако стоит напомнить, что участие сотрудников приглашенной организации в деловом приеме - это не просто приятное времяпровождение, а исполнение служебных обязанностей. Менеджер (или рядовой сотрудник), приглашенный на прием, прежде всего должен постараться поговорить с интересующими его фирму людьми, лучше узнать склонности, привычки, а следовательно, и характер предполагаемых партнеров, упрочить знакомство, завязать беседу на важную для него и его фирмы тему.

Если же менеджер принадлежит к работающим на фирме, проводящей прием, его обязанности усложняются - на протяжении всего приема он должен следить за его ходом и проводить представление приглашенных друг другу, организовывать многочисленные встречи и беседы отдельных групп гостей, следить за тем, чтобы никакой гость не оказался в одиночестве, поскольку это может подействовать на него угнетающе и испортить впечатление от приема. Кроме того, сотрудники фирмы-хозяйки должны на протяжении всего приема осуществлять контроль за обслуживающим персоналом, чтобы не допустить сбоев и ошибок в обслуживании.

Деловые приемы можно классифицировать следующим образом:

• приемы, проходящие сидя, с наличием посадочных мест;

• приемы стоя - без посадочных мест.

Кроме того, приемы можно разделить на *дневные* (рабочий завтрак, завтрак) и *вечерние* ( коктейль, бокал шампанского, обед).

**1.2 Виды деловых приемов**

**1.2.1 Дневные приемы**

*1. Рабочий завтрак:*начало в 8.15-9.00. Длительность- от 30 минут до 1 часа.

Одежда - повседневный деловой костюм. Цель - решение принципиальных вопросов по намечаемым договорам, сделкам и пр. одновременно с завтраком - из соображений экономии времени.

Рабочий завтрак целесообразен, если число участвующих невелико - не более пяти человек.

Алкогольные напитки не подаются, меню ограничено, супруги бизнесменов не приглашаются.

*2. Завтрак:* начало - 12.00-12.30. Продолжительность - 1-1,5 часа. Одежда - повседневная деловая. Меню: холодные закуски, одно-два горячих блюда, десерт, кофе. Напитки - сухие вина, шампанское. Супруги бизнесменов не приглашаются (но может быть исключение).

В целом дневные приемы носят менее торжественный и более деловой характер, чем вечерние.

**1.2.2 Вечерние приемы**

*3. Коктейль, бокал шампанского*- небольшой по длительности прием (1,5-2 часа), как правило, проходит стоя. Напитки, как и горячие и холодные закуски, разносятся официантами. Иногда такой вид обслуживания дополняется еще несколькими буфетами-стойками, где желающим предлагаются напитки. Начало приема - приблизительно в 17 часов.

*4. "А ля фуршет"**(«a la fourchette» - фр. -* вилкой: так как "а" - предлог, обозначающий творительный падеж, а «*la fourchette»* -вилка). Продолжительность та же, что и у приема типа "коктейль", время начала приема - также около 17 часов.

Этот прием проводится стоя, но есть следующее отличие: на приеме "а ля фуршет" накрываются столы с закусками, горячими блюдами, а также с посудой и приборами. Гости сами накладывают в свои тарелки желаемые блюда. Однако название приема подсказывает, что на столах находятся только те блюда, которые можно есть без использования ножа, стоя, т.е., держа тарелку в левой руке, а вилку - в правой.

Одежда на приемах типа "коктейль", бокал шампанского и "а ля фуршет" - обычный костюм, но более темного цвета, женские костюмы более нарядные, менее жесткие требования к украшениям.

*5. Буфет-обед*- прием, начало которого назначается примерно на 18-20 часов. Принципиальное отличие от приемов "коктейль" и "а ля фуршет", кроме времени начала и продолжительности (2,5-3 часа), в том, что хотя кушанья и приборы находятся на большом столе, играющем роль буфета, однако этот прием проходит не стоя, а сидя. В зале устанавливаются столы, и приглашенные, самостоятельно выбрав закуски, садятся за столы. Поскольку в этом случае усаживаться за один длинный стол было бы неудобно (тарелки в руках у гостей, разное время занятия места за столом), столы ставятся таким образом, чтобы за каждым могли разместиться 4-6 человек.

Хотя это и вечерний прием, однако смокинг и вечернее платье не обязательны, поскольку прием предполагает самообслуживание, гостья в вечернем платье будет чувствовать себя неудобно, шествуя с тарелкой по залу в поисках места.

*6. Обед -* самая торжественная форма приема. Отметим, что на обед часть самых уважаемых гостей, например первые лица фирмы, могут быть приглашены с супругами (на все прочие перечисленные формы деловых приемов супруги не приглашаются).

**1.3 Приглашение**

Говоря о правилах этикета, учитываемых в организации деловых приемов, следует прежде всего упомянуть о приглашениях.

Приглашения обычно выполнены типографским способом, а дополнительные сведения (фамилия, имя, отчество приглашение го) могут быть вписаны от руки.

В приглашении не ставятся дата отправления и подпись.

Первые строки приглашения дают информацию о том, кто (какая организация) и по какому поводу приглашает на прием. Обычно используется оборот "приглашает" или "имеет честь пригласить", далее идет фамилия, имя, отчество приглашаемого.

Иногда фирма-хозяйка отправляет приглашение другой фирме без указания фамилий приглашаемых. Текст при этом может быть примерно следующим: "Фирма М приглашает двадцать сотрудников фирмы N на банкет по случаю..." В современной деловой практике это встречается довольно часто. В такой ситуации фирма, сотрудников которой приглашают, сама определяет фамилии тех, кто будет присутствовать на приеме, и передает список фамилий приглашающей фирме. Сотрудники, чьи фамилии есть в списке, должны предъявить охране при входе в помещение, где будет проходить деловой прием, документ, удостоверяющий личность (однако первому лицу приглашаемой фирмы должно быть послано именное приглашение).

Во второй части приглашения указывается, какой будет форма приема (обед, коктейль и др.), когда он состоится и где.

В приглашении на завтрак, бокал шампанского, бокал вина, коктейль принято указывать время начала и окончания приема, например 12.00-13.30.

Приглашение, как правило, содержит просьбу о подтверждении намерения присутствовать на приеме. Принято эту просьбу обозначать заглавными французскими буквами: R.S.V.P. *(Repondez s il-vous-plaot -* "Ответьте, пожалуйста"). Все общепринятые условные тексты в этикете (аналогичные тексту, данному выше) обычно бывают представлены на французском языке, языке "страны галантности", хотя родина этикета - Италия. Однако американская деловая активность пробила дорогу подобным же английским фразам, которые, тем не менее, присутствуют не самостоятельно, а после соответствующих французских.

Ответить на приглашение и подтвердить свое присутствие или сообщить об отсутствии полагается в течение суток со дня получения приглашения. Можно также сделать это по телефону или факсу - последнее предпочтительнее, так как сохраняет текст подтверждения. Отказ рекомендуется обязательно оформить письменно - в виде почтового послания или по факсу; в письме-отказе кратко указывается причина, по которой приглашенный не может присутствовать.

Приглашение, как и визитная карточка, печатается на бумаге хорошего качества, белой или любого светлого оттенка. Неуместными считаются различные украшательские элементы -виньетки, цветочки, фигурки и т.п. Строгий шрифт, ясно и четко отпечатанный текст с соблюдением правил этикета и с использованием обязательных "формул вежливости" - вот что требуется от идеального приглашения на деловой прием.

**1.4 Рассадка за столом**

При немногочисленном приеме (10-12 человек) приглашенные рассаживаются за столом сами, без подсказки фирмы-хозяйки.

Если же деловой прием рассчитан на несколько десятков или сотен человек, а крупные фирмы, как правило, устраивают именно такие приемы, целесообразно тщательно продумать расстановку столов и определить места для гостей.

Если прием проводится в арендованном помещении, например в банкетном зале ресторана, то персонал ресторана, учитывая специфику своей работы, предложит наиболее эффективную и одновременно удобную расстановку банкетных столов.

Однако современные организации часто имеют собственные помещения, отведенные под деловые приемы; как правило, таких помещений бывает несколько - для разного числа гостей. В небольшом зале неразумно устраивать приемы для большого числа гостей, а небольшое количество приглашенных будет себя чувствовать неуютно в большом, просторном зале. Что считать слишком большим или слишком малым залом для делового приема? Строгих норм на это нет, но представляется, что оптимальным будет расчет - не менее 10 м2 на человека, включая и место за столом. Если прием рассчитан на достаточно большое число гостей, следует позаботиться о том, как их рассадить, и о том. как довести информацию об этом до приглашенных.

Классический, пришедший из глубин светского этикета способ -карточка с фамилией (и титулом, разумеется), которую следует положить на самый высокий бокал или фужер около каждого места. Такой метод годится, если число гостей - не более 10-12 человек. При организации современных деловых приемов с большим количеством гостей обычно план рассадки вывешивается в нескольких местах перед входом в зал, где будет проходить прием, либо изображается на специальном листе - вкладыше в приглашение, либо выдается каждому приглашенному при входе в зал.

Отметим, что если гость сел не там, где ему предписывалось, его можно попросить пересесть, сопроводив просьбу словами: "Вам там будет гораздо удобнее". Если гость возражает - настаивать не следует, а для гостя, которому положено сидеть на уже занятом месте, можно поставить дополнительный стул. Однако воспитанный человек сядет там, где предписано устроителями приема, а, допустив ошибку, в ответ на мягкую просьбу пересесть - сделает это с извинениями, не привлекая к данному факту внимания.

При определении мест для почетных гостей следует руководствоваться следующими правилами:

• Самые почетные места - это те, которые расположены лицом к свободному пространству, т.е. к входной двери. Однако одновременно с этим почетное место должно быть максимально удалено от входной двери.

• Если конфигурация помещения такова, что затруднительно выполнить два первых требования, почетные места можно выбрать из тех, которые расположены лицом или хотя бы боком к окнам (все та же близость к свободному пространству!).

• Наименее почетные места - в конце стола, спиной к входной двери. Обычно там вообще не делают посадочных мест, но если все же есть необходимость использовать эти места, имеет смысл посадить там молодых мужчин из числа сотрудников фирмы-хозяйки; женщин и мужчин среднего и "более чем среднего" возраста на эти места усаживать не стоит. Заметим, что некоторые авторы справочных изданий по нормам этикета считают, что если нет другой возможности, можно посадить на эти места молодых женщин, также из числа тех, кто работает в устраивающей прием организации, но одно требование непреложно - женщины должны быть в сопровождении мужчин.

• По возможности гостей - мужчин и женщин - рассаживают, чередуя представителей того и другого пола. Но практика показывает, что на деловых приемах мужчин всегда больше.

• Рекомендуемая минимальная площадь поверхности стола, выделяемая для одного гостя, - 60(70)х40 см. Хотя некоторые источники дают цифру 50x40 см. следует все же учитывать, что некоторые полные люди не смогут комфортно чувствовать себя за столом в этих рамках.

**1.5 Украшение стола и сервировка**

Столы на современных деловых приемах принято накрывать скатертью. Скатерть предпочтительно выбирать белую, но она может быть также любых светлых оттенков (для торжественного обеда, т.е. сугубо вечернего приема - только белая скатерть). Рисунок на скатерти и салфетках - одинаковый, купонного характера. Некоторые фирмы заказывают специальное столовое белье с логотипом (логотип - словесная форма эмблемы или товарного знака фирмы) или плоскостным символическим обозначением товарного знака фирмы. Заметим, что заказное столовое белье говорит о том, что протокольная группа (отдел) организации высоко ценит свою работу, придает большое значение деловому этикету, соблюдение норм которого отражается положительно на имидже фирмы.

Скатерть должна быть ниже края стола на 20-30 см.

Накрытые столы выглядят изысканно, если посуда по цвету, рисунку гармонирует со скатертью и салфетками. Существует множество способов сворачивания салфеток, помещаемых на тарелки (отсылаем читателя к специальным справочным изданиям).

В последние два-три десятилетия вместо скатерти иногда используют специальные салфетки, подкладываемые под каждый прибор, чтобы оставить видимой красивую полированную поверхность стола.

Принято украшать стол цветами, свечами, причем хорошо, если вазы для цветов и подсвечники составляют часть сервиза или гармонируют с ним. Сервиз, как и скатерти, можно сделать на заказ, по желанию формируя состав сервиза (скажем, заказать вазы различной конфигурации, дополнительное количество пепельниц и т.п.), и, самое главное, поместить на всех предметах сервиза эмблему или логотип фирмы.

Свечи по цвету должны соответствовать рисунку сервиза. Цветы размещают на столе таким образом, чтобы они не мешали общению: высокие вазы с цветами лучше поставить не на столе, а вдоль стен, разместив их на специальных подставках; можно, если помещение позволяет, использовать напольные вазы, которые будут служить уже не украшением стола, а украшением зала, в котором проходит прием. Помещение можно также украсить живыми (или искусственными) гирляндами и даже связками или цепями из воздушных шаров - в зависимости от характера приема, должностного ранга и возраста приглашенных и объекта празднования. Иногда на поверхности стола раскладывают живые цветы и(или) ставят фарфоровые фигурки в качестве украшения. Повторяем, выбор стиля и вида украшения стола зависит от многих факторов, некоторые из них названы выше.

Расстановка приборов на столе производится с учетом требований симметрии. От края стола следует отступить на 2-3 см.

Первое, что ставится на стол при его сервировке, - подтарельник, он играет роль подставки, помогает защитить скатерть и сохранить пищу, поданную в горячем виде.

Подтарельник - самая большая плоская тарелка в сервизе. Однако в качестве подтарелышка может быть подан металлический поднос (например, жостовский поднос с авторской росписью), подставка также может быть деревянной, имеющей круглую форму, т.е. все зависит от средств фирмы-хозяйки и характера делового приема.

Подтарельник (подставка) присутствует на столе на протяжении всего пребывания гостей за столом, а тарелки - закусочные, для горячего блюда, десертные и пр. - сменяются.

Слева от основной тарелки ставится маленькая плоская тарелочка для хлеба, справа (симметрично) - такая же для отходов, если предполагается подавать виноград или другие фрукты с косточками. Иногда предполагается хлебную тарелку использовать и для отходов, чтобы не загромождать стол большим количеством посуды, однако это неэстетично.

Вилки всегда кладутся у приборов зубцами вверх, слева, ножи - острой частью к тарелке, справа.

Обычно возле тарелки кладутся три пары приборов: вилка и нож обычных размеров - для мясных горячих блюд, вилки чуть меньшего размера и нож чуть меньше и шире -для рыбных блюд, маленькие вилки и нож - для закусок. Близость или удаленность от тарелки диктуется порядком подачи блюд: если закуски подаются первыми (что естественно), значит, закусочные вилка и нож кладутся снаружи, дальше от тарелки, чем другие приборы. После того как с закусками покончено, закусочную тарелку и приборы убирают, и самыми удобными для использования должны оказаться рыбные нож и вилки (или две вилка). Их тоже убирают после того, как рыбное блюдо съедено. Последними остаются нож и вилка обычного размера -для мясного блюда.

Количество приборов, придуманных человечеством для удобства питания, постоянно растет. Однако больше трех пар приборов, как уже указывалось, класть не принято, так как это может быть истолковано как претенциозность, которая сама по себе является дурным тоном.

Если какие-либо из блюд требуют специальных приборов (например, устрицы), их следует подавать с указанными блюдами.

За большой тарелкой-подставкой сверху кладутся приборы для десерта: ложка - ручкой вправо, нож - ручкой вправо, вилка -ручкой влево.

Кушанья, предлагаемые к угощению, могут уже стоять на столе, например мясо - на большом блюде, закрытом специальной крышкой, чтобы предохранить от остывания. Однако блюда могут и разноситься персоналом, обслуживающим прием. В этом случае кушанья подаются гостю слева, тогда как жидкости – чай, вино, кофе - справа.

Не следует помогать официанту собирать грязную посуду и подавать ему свою использованную тарелку.

Следует иметь в виду, что на деловых приемах одно из правил светского этикета - обслужить сначала женщину, а потом мужчину - не действует. Как уже говорилось ранее, главное - это должностной статус, поэтому начинают обслуживание с почетных гостей, а далее обслуживают всех по очереди.

**1.6 Поведение за столом**

Поведение человека за столом - целая наука. И, поскольку приемы - неотъемлемая часть деловой жизни, современные школы бизнеса, колледжи и другие учебные заведения обучают будущих бизнесменов правильно вести себя за столом, проявлять вежливость и предупредительность по отношению к соседям, есть не только красиво, но и "безопасно" для окружающих, т.е. без риска опрокинуть рюмку или уронить вилку на одежду рядом сидящего человека.

Главная и самая общая рекомендация, которую можно дать относительно поведения и манер во время присутствия на деловом приеме: постарайтесь сделать свое общество приятным для окружающих.

За столом совершенно недопустима неумеренная жестикуляция. Это может привести к тому, что вино прольется на чью-либо одежду, упадет и разобьется тарелка и т.п.

Все нормы и правила поведения за столом выработаны многими поколениями и в своей основе имеют, прежде всего, здравый смысл, а также правила гигиены, гуманное отношение к людям и т.п.

Постараемся рассмотреть основные правила поведения за столом с учетом того, что деловой этикет имеет некоторые отличия от этикета светского.

Так, например, имеет смысл придерживаться того темпа еды, который установился в целом за столом. Если кто-либо будет есть слишком быстро или слишком медленно, это обратит на него внимание окружающих и отвлечет их от главной цели делового приема, а главной целью, как уже говорилось, является установление и развитие деловых связей и партнерства. Манеры каждого участника приема должны быть таковы, чтобы присутствующие могли сосредоточить свое внимание именно на деловой стороне.

Элементарные правила поведения за столом - стараться есть и пить тихо, в идеальном случае - беззвучно: не должно быть слышно стука ножей или вилок. Следует отрезать кусочки того, что лежит на тарелке (мясо, бутерброд с рыбой и т.д.), по потребности, а не нарезать сразу. Если трудно дотянуться до какого-либо предмета на столе, надо попросить его передать, а не вставать с места и, нависая над столом, с риском окунуть рукава пиджака в чужие тарелки, доставать с трудом до желанной салатницы.

Не следует класть локти на стол (можно задеть соседа или его столовый прибор). На столе находятся только кисти рук, а локти, по возможности, прижаты к телу. За столом следует сидеть прямо, не наклоняясь над тарелкой.

Вилку и нож следует держать пальцами, а не ладонью.

Справочники по этикету рекомендуют не доедать с тарелки все до последней крошки. Однако этот совет нельзя принимать как догму. В Германии, например, сочтут, что блюдо гостю не понравилось, если он оставит часть его на тарелке.

Современные нормы этикета предлагают положить салфетку на колени, чтобы избежать порчи одежды из-за возможного попадания на нее пищи. Но практика показывает, что о салфетке забывают, и она оказывается под ногами сидящих или под столом. Поэтому можно, развернув салфетку, положить ее в произвольном виде справа от прибора, конечно, если позволяет место.

Некоторые (немногочисленные, заметим) авторы утверждают, что есть два способа использовать нож и вилку: американский и европейский. Первый характерен тем, что, держа нож в правой руке, а вилку в левой, отрезают кусочек от целого, лежащего на тарелке; после этого нож оставляют на тарелке, вилку перекладывают в правую руку и съедают с ее помощью то, что отрезано. Затем операция повторяется. Второй способ - европейский - рекомендует действовать, постоянно держа нож в правой руке, а вилку - в левой. Хотя авторы подобных рекомендаций утверждают, что оба способа имеют равное право на существование, возьмем на себя смелость утверждать, что европейские традиции этикета в отличие от американских имеют более древнюю историю. И еще один скромный довод в пользу европейской нормы: попробуйте перекладывать постоянно вилку в правую руку на протяжении всего пребывания за столом - и ваши соседи сначала молча и незаметно удивятся, а потом с уверенностью (но также молча) сочтут, что вы несколько задержались в развитии своих манер и воспитания на уровне пятилетнего возраста.

Еще несколько советов: на деловых приемах чокаться не принято. Уж если это делать, то только по отношению к ближайшим соседям по столу, остальных можно поприветствовать, слегка приподняв бокал, легким наклоном головы.

Представители принимающей гостей организации, т.е. хозяин (или хозяева, например члены Совета директоров), садятся первыми, чтобы создать непринужденную атмосферу, в которой приглашенным проще тоже сесть за стол.

Начинает есть первым тоже хозяин, чтобы подать пример. Но он не должен первым вставать из-за стола: это разрешается сделать только после того, как из-за стола встал последний гость. Не следует бояться того, что в этом случае хозяину придется находиться за столом бесконечно, как уже упоминалось ранее, - начало приема и его продолжительность обозначены в приглашении; кроме того, можно надеяться, что нормы этикета каждый присутствующий знает отлично и не засгавит первых лиц фирмы-хозяйки слишком уж долго томиться за столом в ожидании того когда насытится последний гость.

Мужчина сопровождает женщину к столу, усаживает ее справа от себя, после чего может сесть сам. Право на внимание и помощь мужчины принадлежит женщине, сидящей справа от него, но женщина, сидящая слева, также не должна оставаться вне его поля зрения. Мужчина за столом должен оказывать одинаковые знаки внимания и знакомым женщинам, и женщинам, которым он не представлен.

За столом принято вести беседу. Если число участников приема небольшое, беседа бывает общей. Если число гостей более 30-40 человек, беседуют рядом сидящие. При этом не принято переговариваться через головы соседей: если очень нужно что-либо сказать соседу, сидящему через одного человека, надо это сделать, отклонившись назад, т.е. за спиной непосредственного соседа, а не перед его лицом.

При разговоре с одним соседом нельзя поворачиваться спиной к другому соседу.

Если вилка, нож или ложка упали на пол, следует попросить официанта принести другой прибор. Но хорошо обученный персонал, обслуживающий деловой прием, обычно сделает это сам, не дожидаясь просьбы.

Очень существенное напоминание: недопустимо вслух делать замечания о недостаточно хороших манерах кого-либо.

Нельзя также дуть на какое-либо слишком горячее блюдо с целью остудить его.

Следует подождать, пока предложат добавку, а не протягивать тарелку с просьбой об этом.

Нельзя пользоваться обратной стороной вилки или ножа.

По окончании обеда салфетку, не складывая ее, кладут на стол слева или справа от прибора.

Можно порекомендовать каждому из приглашенных не быть тем, кто встает из-за стола последним.

Нельзя промокать кусочком хлеба остатки соуса!

Если нет желания есть какое-либо блюдо, надо просто сказать: "Благодарю, не надо", а не пускаться в длительные объяснения относительно больной печени или слабого желудка, осведомляясь одновременно о их состоянии у соседей.

Нельзя давать никаких отрицательных характеристик подаваемым блюдам, но и излишнего восхищения демонстрировать не стоит; можно высказать похвалу, но умеренно.

Курить за столом можно, если на столах примерно на расстоянии 1-1,2 метра друг от друга расставлены пепельницы. Если пепельниц нет, не стоит спрашивать разрешения закурить у соседей. Дело в том, что протокольная группа фирмы-хозяйки продумывает этот вопрос и принимает решение о возможности курить за столом в зависимости от общего числа приглашенных, характера приема, числа курящих гостей. Если курить в зале не разрешается, то поблизости должно быть оборудовано курительное помещение - чистое, комфортабельное, периодически проветриваемое. Указатели, информирующие о курительной комнате, развешиваются в нескольких местах.

**1.7 Меню и очередность подачи блюд**

Составляя меню (или знакомясь с тем. что предлагает персонал, который будет обслуживать прием), следует придерживаться общепринятой очередности подачи блюд:

1. Закуска

2. Суп

3. Рыбное блюдо

4. Мясное блюдо

5. Сыр

6. Десерт

7. Кофе

Эту схему можно варьировать, например:

• Суп

• Мясное блюдо

• Десерт

• Кофе Или:

• Мясное блюдо

• Десерт

• Кофе Или:

• Суп

• Рыбное блюдо

• Десерт

• Кофе Или:

• Холодная закуска

• Горячая закуска

• Мясное блюдо

• Десерт

• Кофе

Принципы составления меню:

1. Следует учитывать калорийность подаваемых блюд, чередуя более и менее калорийные.

2. Меню должно состоять из разнородных блюд: например, если одно из блюд вареное, другое должно быть жареным; если грибы - гарнир к мясу, то не следует подавать грибной суп, и т. д.

3. Цветовая гамма подаваемых блюд должна быть не однообразной, а пестрой.

4. Следует учитывать национальные особенности, а также религиозные традиции гостей и не включать в меню блюда, наносящие ущерб национальным или религиозным чувствам.

5. Не подаются блюда из субпродуктов (печень, мозги и др.)

6. К кофе в конце обеда не подают торты, пирожные и другие виды выпечки.

7. Чем больше число блюд, тем меньше порция по объему.

8. Средний вес предложенных к угощению блюд должен быть равен примерно 1 кг на одну персону.

**1.8 Что и как едят**

Хлеб берут с общей тарелки и над своей хлебной тарелочкой (она стоит вверху слева от основного прибора) разламывают пополам; одну половинку кладут на хлебную тарелку, и она "дожидается своей очереди", а вторую едят, отламывая левой рукой по кусочку того размера, который можно сразу положить в рот. Затем так же поступают со второй половинкой куска хлеба. Очень часто хлеб имеет вид небольших булочек; с ними поступают как с куском хлеба, т.е. разламывают, и т.д.

Масло из масленки берется специальным широким ножом, но если его нет, можно взять масло своим ножом и положить его на тарелку.

Суп, налитый в тарелку, зачерпывают, направляя ложку от себя или справа налево; в рот ложка направляется не заостренным концом, а боковой частью. Если есть необходимость доесть суп полностью, тарелку наклоняют от себя, но лучше этого не делать и оставить ту часть супа, которая без труда в ложку не набирается. Бульон, подаваемый в чашках, тоже едят ложкой; пить бульон из чашки не следует, однако можно выпить остаток бульона. Мясные блюда, как уже упоминалось, едят, держа нож в правой руке, вилку - в левой. Мясо отрезают по кусочку и съедают; отрезать желательно поперек волокон - в этом случае мясо легко жуется и легко переваривается. Котлету едят вилкой.

Если мясо приготовлено на костях, его отрезают ножом, а кости помещают на край тарелки.

Колбасу, сосиски едят также с помощью ножа и вилки. Рыбу едят с использованием вилки и специального широкого ножа. Иногда для рыбы подаются две вилки. Одна из них лежит справа и играет роль ножа. Некоторые виды рыбы позволяют есть ее без ножа и без второй вилки, например осетрина горячего копчения, рыбные котлеты.

Рыба - "проблемная" еда, так как возникает необходимость вынимать кости. Для отходов, в том числе для костей, справа от прибора стоит маленькая тарелочка (место слева занято такого же размера хлебной тарелочкой). Вместо тарелки для этой же цели может быть поставлена розетка - но в виде исключения.

Бутерброды едят так же, как антрекот: лежащий на тарелке гостя бутерброд поедается постепенно, кусочками, отрезаемыми с помощью ножа и вилки.

Омлет едят с помощью двух вилок.

Отварной картофель и отварные овощи не режут ножом, а делят на более мелкие куски вилкой.

Соусом следует полить то блюдо, к которому соус подан, -например, соусом к мясу не следует поливать гарнир.

Сыр обычно подается либо уже нарезанный ломтиками, либо куском на фарфоровой (фаянсовой) плоской тарелке (подносе), от которого отрезан 1-2 ломтика, и здесь же находится нож для отрезания сыра по желанию гостя.

Следует отрезать для себя сыр специальным ножом и своей вилкой переложить на свою тарелку.

Артишоки принято есть руками, отламывая аккуратно толстые листья, прижатые друг к другу и образующие нечто похожее на бутон; то, что не подлежит поеданию, оставляют на краю тарелки. Что касается мясных блюд, они требуют применения ножа и вилки. Есть только одно исключение из этого правила: если к столу подается дичь, то после того, как с помощью ножа и вилки уже невозможно извлечь мясо, позволяется, взяв косточку руками, аккуратно доесть оставшиеся на ней кусочки мяса - это позволяет современный деловой этикет. Однако во избежание риска прослыть невоспитанным бизнесменом посоветуем делать так лишь в том случае, если этот прием проходит в охотничьем клубе.

Если гость на время оставил вилку и нож, они кладутся на края тарелки слева и справа, чтобы не пачкать скатерть.

Когда еда закончена, вилку и нож кладут параллельно друг другу на тарелку, "без десяти четыре", т.е. так, что если тарелку считать круглым циферблатом, то вилка и нож должны показывать именно это время. (Подобный прием запоминания применяют инструкторы, обучающие автомобильному вождению; они говорят обычно обучаемому: "Держи руки на руле «десять минут одиннадцатого»".)

**1.9 Беседа за столом**

Беседа является основной целью и сутью деловых приемов. Но за столом не принято говорить о делах, беседа должна носить общий характер. О делах будут разговаривать потом, когда закончится застолье, длящееся обычно от 1,5 до 2 часов.

За столом же следует затрагивать общие темы - о погоде, о культуре и искусстве, причем не рекомендуется углубляться в какие-либо темы, так как это может привести к спорам и даже конфликтам.

Общепринятые в светском этикете ограничения на тематику застольных бесед действуют и в деловом этикете: не принято говорить о здоровье - своем или кого-либо из присутствующих, о заработной плате и вообще о доходах, а также о болезнях и недомоганиях, семейных проблемах и неурядицах, спорах и конфликтах с руководством. Желательно избегать длинных монологов в разговоре.

Не следует спрашивать собеседников о возрасте или их должностном ранге.

Некрасиво выглядит говорящий плохо об отсутствующих.

Полезно не только говорить в соответствии с правилами этикета, но и уметь слушать, т.е. не прерывать собеседника, смотреть на него со вниманием и интересом, давать ему высказать свою мысль полностью, показать собеседнику (выражением лица, позой и т.п.), что тема разговора интересна.

деловой прием этикет

**1.10 Десерт**

Для десерта обычно подаются специальные приборы - нож, вилка и ложка. Вилкой (часто двухзубцовой) едят торт, ложкой -пудинги, мороженое; нож и вилка нужны для фруктов. Яблоки, груши разрезают на четыре части и вырезают ту часть, где находятся семечки. Апельсин очищают с помощью ножа, дольки можно брать руками. Не возбраняется также очистить яблоко или грушу.

Грейпфрут принято подавать на десерт уже разрезанным на две половины; желательно проследить, чтобы к нему подали ложечку с острыми краями, так как обычной маленькой ложкой трудно доставать мякоть грейпфрута.

Ананас подается разрезанным и подготовленным к употреблению. Его следует есть с помощью десертных вилки и ножа, взяв кусочек ананаса на свою тарелку.

С дыней поступают подобным же образом. Но если дыня фаршированная, т.е. заполнена какой-либо начинкой, не позволяющей пользоваться вилкой, используют десертную ложку.

Поданный в качестве десерта компот едят десертной ложечкой вместе с фруктами, находящимися в компоте. (Ни в коем случае нельзя, выпив компот из чашки, выбирать затем ложкой фрукты, складывая "отходы" обратно в чашку, - это "моветон" *(mauvais -* плохой тон, плохое воспитание). Если в компоте есть ягода с косточкой (вишня, черешня и пр.), следует, съев ее, аккуратно выложить косточку на ложку, поднесенную ко рту, и затем с помощью ложки положить ее на специальную тарелочку для отходов. Заметим, что вместо маленькой тарелки.

Арбуз, поданный на десерт, обычно не вызывает проблем к затруднений, так как его принято подавать уже нарезанным на куски, по размеру вполне приемлемые для того, чтобы есть их, пользуясь ножом и вилкой.

Лимон, поданный аккуратно нарезанными пластинками, по желанию можно положить в чай, кофе или использовать в других блюдах. Надо помнить, что вынимать ломтик лимона из чашки после того, как чай выпит, не следует - надо его оставить в чашке. Виноград отщипывают от грозди по одной ягодке и кладут в рот рукой, с косточками обращаются так, как об этом было сказано выше. Предпочтительно подавать на стол тот сорт винограда, который не имеет косточек.

Торт едят с помощью десертной вилки (в России принято торт есть ложкой), сухое пирожное можно есть, держа его рукой, однако при этом надо проследить, не осталось ли крошек на губах или на одежде.

**1.11 Напитки**

Во время делового приема подаются разнообразные напитки.

Минеральная вода всегда должна находиться на столе. Ее подают в тех бутылках, в которые она изначально разлита, не переливая в другие емкости.

Соки также могут наличествовать на столе во время делового приема. Их подают в хрустальных графинах, чтобы был виден цвет и консистенция сока.

Относительно алкогольных напитков существует множество правил и предписаний. Два основных правила: во-первых, их следует употреблять в умеренном количестве, и, во-вторых, следует помнить, что не напитки следует закусывать, а поглощаемую пищу - запивать.

И еще одно правило обычно хорошо знает умелая, опытная протокольная группа: хорошее впечатление от приема, приподнятое настроение, приятное общение - все это определяется не тем, какое количество алкоголя подано к столу, а тем, как составлен список приглашенных, насколько они осведомлены о правилах делового этикета, а также от уровня интеллекта и воспитания присутствующих.

Для возбуждения аппетита перед едой, как правило, еще до занятия приглашенными посадочных мест, предлагаются аперитивы.

В роли аперитива могут выступать различные напитки: водка, виски, коньяк, настойки, крепленые вина, портвейны, сухие вина, различные бальзамы. Однако предпочтительнее вина из трав - Чинзано, Мартини, Кампари и др., причем в сладко-горьком и сухом варианте. Дело в том, что именно вина из трав, по утверждению специалистов, хорошо возбуждают аппетит.

В целом следует помнить, что аперитивы - это алкогольные напитки, подаваемые в небольшом количестве. В качестве аперитива может быть предложен и безалкогольный напиток, например сок апельсина, грейпфрута и т.п. , а также их смесь.

В последнее время стали производиться напитки, имеющие название "аперитив", представляющие собой уже готовую смесь напитков, возбуждающую аппетит.

Подают аперитивы на подносе в соответствующей посуде -рюмках, фужерах и т.п., в зависимости от состава и характера напитка.

Общая характеристика алкогольных напитков: Шампанское и шипучие вина. Название "Шампанское" согласно мировым стандартам может носить французское вино, изготовленное по строго определенным рецептам из определенных сортов винограда, растущих в Шампани.

Все прочие аналогичные напитки (в том числе и французские), не отвечающие вышеуказанным стандартам, называются шипучими винами (к ним относится, например, "Советское шампанское"). Шампанское и шипучие вина подают на приемах всех видов к любым блюдам (кроме супа).

К холодным закускам, подаваемым в начале приема, например к рыбе холодного и горячего копчения, заливной рыбе, крабам, креветкам, а также к салатам и сырам, подаются белые столовые вина.

Такие закуски, как паштет, окорок, требуют красного столового вина.

К закускам из копченых, соленых и маринованных продуктов принято подавать крепленые вина, допускается водка.

К первому блюду вина не подают, однако после супа уместны портвейн, мадера, херес.

Рыбные блюда, идущие после супа, принято сопровождать крепкими белыми винами (херес, мадера, белый портвейн) или белыми столовыми винами.

Ко вторым мясным блюдам, подаваемым после рыбных, предлагаются: красные вина - к блюдам из темного мяса (говядина, дичь, утка, гусь) и белые вина - к блюдам из белого мяса (индейка).

Если мясное блюдо приготовлено на вертеле или гратаре (металлической решетке), например бараний бок, плов, шашлык, к нему стоит подать красное сухое вино или красное крепленое вино.

К сладкому десерту обычно подают шампанское и десертные вина (мускат, токай, кагор и т.п.).

К кофе подается коньяк и ликер, тот и другой напиток - в маленьких рюмках. То и другое пьется медленно, маленькими глотками, чтобы почувствовать вкус и оценить аромат.

Однако не существует строгих требований подачи определенных вин к определенным блюдам.

Так, например, в некоторых странах принято подавать белое вино к блюду из белого мяса (телятина), красное - к кушанью из темного мяса, в других странах (Франция, Италия) с блюдами из белого мяса пьют легкие красные вина.

Наиболее известные следующие правила подбора напитков:

• напитки, которые были поданы для возбуждения аппетита, -аперитивы, в течение обеда больше не предлагаются (виски с содовой, вина на травах, коктейли);

• не следует подавать сладкие вина перед сухими и красные вина - перед белыми;

• в числе напитков обязательно должна быть минеральная вода в достаточном количестве и фруктовые и овощные соки;

• пиво не подается вообще;

• шампанское можно подавать перед красными и белыми винами, после них или вместо них, но нельзя его подавать в промежутке между этими винами;

• нельзя доливать вино в рюмку или бокал; если бокал пустой, его можно наполнить с разрешения гостя.

• рекомендуется следующая температура напитков: соки, минеральная вода - охлажденные; шампанское и шипучие вина - сильно охлажденные (6-8°); ликер, коньяк - комнатной температуры (16-18°); водка, белые столовые, вина, полусладкие вина - охлажденные (8-10°); красное сухое вино - комнатной температуры (16-18"); вина из трав - слегка охлажденные (10-12°); джин - охлажденный; розовое вино (розе) - охлажденное (8-10°).

• виски предлагают со льдом и содовой;

• пунш разбавляют горячим чаем или просто горячей водой (или охлажденной газированной водой);

• вина подаются в тех бутылках, в которых они продаются;

• открываются бутылки с винами на кухне или в подвальном помещении; только бутылку очень старого, "уважаемого" вина можно открыть за столом, предварительно предложив гостям на нее посмотреть.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Деловые приемы хотя и имеют более свободную, раскованную атмосферу, нежели деловая встреча или деловые переговоры, однако преследуют ту же самую цель: заключение взаимовыгодных сделок.

Полуофициальная обстановка приемов позволяет присутствующим завязать полезные знакомства, обсудить в целом будущие выгодные для участвующих партнеров контракты, расширить и углубить уже имеющиеся контакты, обменяться взглядами и мнениями, позволяющими лучше узнать экономические, финансовые и прочие позиции и притязания будущих партнеров, их особенности в организации дела. Кроме того, для опытного бизнесмена наблюдение за поведением, поступками приглашенных на прием может быть источником информации, которая в свою очередь послужит одной из базовых составляющих при принятии решений о заключаемой сделке.

Итак, цель любого делового приема - способствовать заключению взаимовыгодных договоров.

Кроме этой цели есть и другая: отпраздновать юбилей фирмы, достижение значительных финансовых результатов, расширение сферы деятельности фирмы, поскольку это дает повод провести время в непринужденной, радостной обстановке.

**БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений / Р.Н. Ботавина. – М.:Финансы и статистика, 2003. – 208 с.
2. Данкел Ж. Деловой этикет / Ж. Данкел. - Ростов-на-Дону: Феникс, 2006. - 370с.
3. Семенов А.К. Этика менеджмента / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. – М.: Дашков и К, 2007. – 272 с.
4. Чумиков А.Н. Связи с общественностью: теория и практика / А.Н. Чумиков. - М.: Дело, 2003. – 496 с.
5. Шепель В.М. Настольная книга бизнесмена и менеджера / В.М. Шепель. - М.: Финансы и статистика, 2000. - 354 с.
6. Яшин В.В. Деловая этика / В.В. Яшин. - М.: Дело, 2002. - 342 с.