МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ

МАРИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра философии

Контрольная работа

по дисциплине «Деловое общение»

**«Этикет в деловой карьере»**

Выполнила: студентка

группы ЗБУАу – 21

Иванова М.С.

Проверила: Медянская

Тамара Васильевна

Йошкар-Ола

2008

**Содержание**

Введение

1. Этикет в деловой карьере в древности
2. Современный деловой этикет

Заключение

Библиографический список

**Введение**

Быть культурным и воспитанным – право и обязанность каждого человека. Пренебрежение правилами этикета, равно как и незнание элементарных его требований, не только значительно усложняет общение, но и наносит непоправимый вред деловым отношениям.

Термин этикет, т.е. установленные правила поведения, формы обхождения, принятые в обществе или в какой-либо части его, перешел к нам из французского языка. Корень же этого слова, - греческий (в переводе – обычай), от него происходит слово этика, означающее:

1) философское учение о нравственности, морали;

2) нормы поведения, совокупность правил, принятых среди членов общества, какой-либо социальной или профессиональной группы и т.п.

***Этикет*** – большая и важная часть общечеловеческой культуры, выработанной на протяжении многих веков всеми народами, впитавшая в себя представления народов о добре, справедливости, человечности, красоте, порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности.

**1. Этикет в деловой карьере в древности**

В древности международным эталоном этикета считался греческий этикет. По свидетельству историка Полибия, первые римские послы в эллинистических государствах поражали мягких и деликатных греков грубостью, неумением сдерживать свои чувства. По правилам этикета посол не должен был прерывать речи того лица, с которым разговаривал. Он обязан был терпеливо выслушать все, что ему говорили. Когда один римский посол осмелился прервать речь царя Филиппа Македонского, царь сказал ему, что он его прощает, во-первых, по молодости, во-вторых, потому, что он очень красив, и, в-третьих, потому, что он римлянин.

Из античной истории к нам перешли и правила ведения бесед. Было не принято во время переговоров публично обвинять третьих лиц. В середине II в. на переговорах в Риме произошел такой случай. Посол Родоса, защищая свое положение, начал обвинять правительства других греческих городов в присутствии их послов и обелять поведение правителей Родоса. Выступление посла вызвало негодование представителей остальных греческих городов.

Древние египтяне и другие народы Древнего Востока вели между собой устные и письменные переговоры, направляли и принимали послов, объявляли войны и заключали перемирия, размечали границы, обменивались пленными. Все эти международные действия совершались в соответствии с определенными обычаями, в торжественной обстановке и освящались, как правило, «божественными силами».

В республиканском Древнем Риме церемония отправления послов была весьма торжественной. Обычно они высылались группой в три и более (до десяти) человек – целое посольство. Каждый член такого коллегиального посольства получал золотой перстень, который давал право на беспошлинный провоз багажа через границу. Во время путешествия по морю послов сопровождал почетный эскорт кораблей. Интересно, что для организации приема иностранных посланников в Риме была создана специальная должность «магистра церемониала» - прототипа нынешнего «шефа протокола». В честь иностранных гостей устраивались народные празднества, увеселения. Сенат принимал их на торжественном заседании и назначал для переговоров с ними специальную комиссию. При отъезде производился обмен подарками.

На церемониал международного общения большое влияние оказала практика Византийской империи. Торжественность и пышность византийского приема иностранных посольств призвана была ослеплять гостей, убеждать их в могуществе империи. Этикет использовался подчас вопреки своему естественному назначению; т.е. не для выражения чувств дружбы, а для демонстрации силы и превосходства.

Первый известный трактат о поведении «Дисциплина клерикалис», изданный в 1204 г., был сочинен испанским священником Педро Альфонсо. Книга была предназначена для духовенства. На ее основе позднее вышли пособия по этикету в Англии, Голландии, Франции, в германских и итальянских землях. В них преобладали правила поведения за столом. Затрагивались и другие вопросы – порядок ведения бесед, приема гостей. Эти правила считались пригодными и для дипломатов.

Постепенно сфера применения этикета в международном общении расширялась, распространяясь не только на дипломатических представителей, но и на коронованных особ, дворян, купцов, ученых и странствующих студентов. Законодателем правил этикета в начале и середине средневековья была церковь, а в позднее средневековье — королевские дворы Парижа, Лондона и других европейских столиц.

Длительное время законодателями норм, этикета считались англичане. Английский писатель XVIII в. Оливер Голдсмит в книге «Гражданин мира, или Письма китайского философа», размышляя о том, что следует считать истинной учтивостью, писал, что, хотя в каждой стране существуют свои церемонии, истинная учтивость повсюду одинакова и порождается она здравым смыслом и добросердечием. «Наделенный этими качествами человек, — подчеркивал он, - всегда приятен».

В Древней Руси в начале XII в. было широко известно «Поучение к детям» князя Владимира Мономаха. В «Поучении» излагались нормы, в соответствии с которыми надлежало поступать детям князей и дружинников. В том числе беседу предписывалось вести следующим образом: «при старших молчать, мудрых слушать, старшим повиноваться, с равными себе и младшими в любви пребывать, без лукавого умысла беседуя, а побольше вдумываться, не неистовствовать словом, не осуждать речью, не много смеяться...».

Первым сводом правил поведения людей по отношению к светской власти, к церкви, семье, слугам был знаменитый «Домострой». Его авторство связывают с именем попа Сильвестра, ближайшего сподвижника первого русского царя Ивана Васильевича IV – Ивана Грозного. Изложенные в «Домострое» правила охватывали главные стороны жизни горожан – домоводство, различные бытовые обряды, воспитание детей, ведение торговых дел, обхождение с гостями и т.д. «Домострой» появился в XVII в. Но до сих пор в народе бытует выражение «жить по домострою». Предложенным в нем правилам «этикета» следовали все социальные слои русского общества. «Домостроевщина» вошла в лексикон русского народа как норма поведения людей, которые в семье или в отношениях со своими подчиненными стремятся утвердить беспрекословную, неограниченную личную власть, не терпят никаких преград ей. «Домострой» утверждал именно такую власть «главы дома» над своими домочадцами и слугами, предписывая, в случае неповиновения, «сокрушать им ребра». И эта власть «главы дома» и семьи – микромира общества – была отражением такой же неограниченной власти, по восходящей линии – боярина, наместника, царя.

Жесткие установления «Домостроя» официально бытовали на Руси до Петра I, который, поставив целью изменить мешавшие развитою страны условия, начал вводить – прежде всего в боярский и купеческий быт – различные западноевропейские обычаи, не останавливаясь не только перед «сокрушением ребер» по старым «домостроевским правилам», но и перед «усекновением голов» неповинующимся.

Петр I позаботился о том, чтобы правила нового этикета стали достоянием подрастающего поколения. В 1717 г. по его специальному указу была издана книга под названием «Юности честное зерцало, или Показания к житейскому обхождению, собранное от разных авторов». Это были сведенные воедино выдержки, из различных западноевропейских руководств по светскому этикету, переведенные на русский язык. Есть основания полагать, что при составлении этой книги была проявлена известная забота, о сохранении тех норм сложившегося русскою национального этикета, которые диктовались целесообразностью и специфическими условиями России и являлись национальной гордостью русского народа. Многие рекомендации «Юности честного зерцала» свидетельствуют о том, что их западноевропейские авторы чувствовали настоятельную необходимость научить свою аудиторию самым элементарным, по нашим понятиям, вещам. Вот некоторые из этих рекомендаций: «в круг (т.е. вокруг себя) не плевать», «громко не сморкаться и не чихать», «перстом носа не чистить», «не жри как свинья и не дуй в ушное» (т.е. ешь бесшумно, не остужай супа, дуя на него), «не сопи, ягди яси» (т.е. во время еды) и т.п. Наряду с такими разумными советами рекомендовалось не общаться со слугами, обращаться к ним повелительным тоном, «смирять» неугодливых, разговаривать между собой при них на иностранном языке, чтобы не быть понятыми ими.

Введенные Петром I изменения коснулись преимущественно придворных кругов и крупного столичного купечества, жизненный уклад и обычаи остальных слоев населения видимых изменений не претерпели.

После Петра I, придерживавшегося преимущественно обычаев, распространенных в германских землях, при дворе и в дворянстве постепенно, особенно со второй половины XVIII в., стало усиливаться влияние французского этикета. Увлечение дворянства и богатого купечества всем французским принимало нередко уродливые формы, и было объектом едких сатир и гневных статей многих русских писателей и публицистов. В высших кругах французский язык стал почти официальным, на нем, в частности, а не на родном русском языке велась деловая переписка русских послов и посланников со своим ведомством.

После Отечественной войны 1812 г, французское влияние в этикете, моде, жизненном обиходе высших кругов несколько ослабло, уступая место английскому. Соответственно при дворе, а затем и вообще во дворянстве вошли в обычай некоторые элементы английского этикета. Народные массы продолжали руководствоваться своими, неписаными, но очень крепкими, живучими правилами поведения, которые веками складывались в быту и находили свое выражение в сказках, песнях и особенно в алмазах народной мудрости – пословицах. Эти правила несложны, но глубоки, мудры, как основные нравственные правила всех народов. Уважение к «отцу-батюшке», к «родной матушке», вообще к старшим по возрасту, бережное, любовное отношение к «красным девицам» и чувство уважения девиц к «добрым молодцам», гостеприимство, честность, трудолюбие, скромность – вот какие чувства и качества не предписывались сверху административным путем, а вкладывались в душу русского человека через песню, сказку, пословицу.

Лучшие традиции русского национального этикета развивались в XIX в. в среде так называемой разночинной интеллигенции, вышедшей из демократических слоев населения. Вырабатывались принципы новых отношений между людьми, отвергались, высмеивались бессмысленные условности как дворянского этикета, так и мещанско-купеческой манерности, пропагандировались естественность и простота в общении людей между собой.

**2. Современный деловой этикет**

Этикет определяет формы, технические аспекты общения: как спорить, не задевая чувства собеседника, как вести себя за столом, какие дарить подарки, как принимать гостей, как вести себя в общественных местах, на улице и т.д.

Естественно, что вопросы этикета особенно интересуют тех, кому по характеру работы приходится часто общаться с людьми разных профессий, разных условий жизни и не только в своей стране, но и за рубежом.

Отсюда и возникает сложность рекомендаций, пригодных «на все случаи жизни». Понятно, что такие рекомендации могут относиться лишь к наиболее общим формам ежедневного общения людей между собой как в рабочих условиях, так и вне их – в театре, в кино, на улице, в гостях и т.д.

Правила этикета в отличие от норм морали являются условными, они 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 взаимоотношений.

Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.

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

К сожалению, встречаются люди с двойным стандартом поведения: один – на людях, другой – дома. На работе, со знакомыми и друзьями они вежливы, предупредительны, дома же с близкими не церемонятся, грубы и нетактичны. Это свидетельствует о невысокой культуре и плохом воспитании.

Отношения между людьми, в которых проявляются взаимная доброжелательность, вежливость, стремление не обидеть другого человека, создать благоприятный микроклимат для общения, облегчают жизнь, создают хороший фон для морального и физического благополучия.

Современный этикет регламентирует поведение людей в быту, на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях – приемах, церемониях, переговорах.

Основные положения этикета отличаются универсальностью, т.е. являются правилами вежливости не только у себя дома, но и в международном общении. Но порой бывает, что и хорошо воспитанный человек попадает в затруднительное положение. Чаще всего это происходит, когда необходимо знание правил именно международного этикета. Общение с представителями разных стран требует знания не только иностранных языков, но и разных политических взглядов, религиозных воззрений и обрядов, национальных традиций и психологии, укладов жизни и культуры.

Правила вежливости каждого народа – это очень сложное сочетание национальных традиций, обычаев и международного этикета. И где бы вы ни были, в какой бы стране ни находились, хозяева вправе ожидать от вас внимания, интереса к своей стране, уважения к своим обычаям.

Еще в прошлом веке Венский международный конгресс установил протокол – совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых правительствами, ведомствами иностранных дел, государственными учреждениями и дипломатическими представительствами, а также официальными лицами в международном общении. Этот международный свод правил общепризнан во всех странах и соблюдается везде более или менее одинаково.

Нормы этикета и протокола основаны на правилах международной вежливости. Нет каких-либо единых писаных или устных норм международного права, которые обязывали бы оказывать строго определенные почести иностранным туристам и гостям при их пребывании в нашей стране. Каждое государство следует своим правилам гостеприимства, руководствуясь существующей международной практикой, национальными традициями и обычаями. Принимаются во внимание и тенденции, которые наблюдаются в международной жизни: сделать нормы протокола и этикета более удобными и простыми, освободить их от излишней помпезности.

Правила международной вежливости не имеют обязательной силы, но, как свидетельствует международная практика, люди, непосредственно участвующие в международных контактах, стремятся их соблюдать.

Основы этикета достаточно просты. Это культура речи, которая предполагает не только ее грамматическую и стилистическую правильность, но и отсутствие вульгарных слов, нецензурных выражений, слов-паразитов, и элементарная вежливость, которая предполагает умение здороваться, прощаться, говорить «пожалуйста», «будьте добры», «будьте любезны», «извините», благодарить за помощь, услугу, желать спокойной ночи, доброго утра, хорошего аппетита, здоровья и пр.

Большое значение для общения людей имеют их внешний вид, одежда, умение правильно вести себя в общественных местах, в различных ситуациях. Благоприятное впечатление производит хорошо, со вкусом одетый вежливый человек, который ведет себя соответственно обстоятельствам.

Умение поддерживать беседу имеет также немаловажное значение при общении людей друг с другом. Для того чтобы быть хорошим собеседником, нужно хорошо знать то, о чем говоришь, и уметь выразить свои мысли в такой форме, чтобы они были интересны и не выглядели как назидание или нравоучение.

О воспитанности и хороших манерах свидетельствует умение управлять своими отрицательными эмоциями. В соответствии с этикетом лучшее средство победить в себе и в других раздражение и недовольстве – это человеческая улыбка. В этикете высоко ценятся внимательность, умение выслушать говорящего, оказать услугу нуждающемуся в ней.

С сожалением приходится констатировать, что в современной России в повседневном обиходе этикет не пользуется особым почетом. Это относится не только к поведению в общественных местах, транспорте, быту, но и на службе. Наглядным подтверждением тому служит поведение народных избранников в высших органах государственной власти. Создается впечатление, что грубость и разнузданность, называемые ошибочно раскованностью, становятся признаками современного «хорошего тока». Подобное пренебрежение этикетом наносит большой ущерб делу. Примеров тому множество. Неуклюжая манера диалога с деловым партнером, неумение провести деловой разговор по телефону, нежелание отвечать на деловые письма – лишь немногие из них.

Между тем качественное изменение жизни общества заставляет учиться цивилизованным манерам общения. Разрушение «железного занавеса» и выход огромного числа граждан бывшего СССР в сферу международного общения требуют, чтобы это общение было эффективным, а значит, его надо подчинить определенным правилам, которые не изобретены кем-то, а выработаны, как уже говорилось, опытом многих поколений.

Различают несколько видов этикета.

1. ***Придворный этикет*** – строго установленный порядок и формы обхождения при дворах монархов. Применяется в настоящее время при дворах и в светском обществе стран с монархической формой правления.

2. ***Воинский этикет*** – свод общепринятых в данной армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их жизни и деятельности в частях, на кораблях и в общественных местах

3. ***Дипломатический этикет*** – правила поведения дипломатов и других официальных лиц в отношениях друг с другом и на различных официальных дипломатических мероприятиях (приемы, визиты, презентации, переговоры, встречи делегаций и т.д.).

4. ***Общегражданский этикет*** – совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых в общении между собой частными лицами данного общества.

В кругу дипломатических и официальных лиц строгому соблюдению правил этикета придается большое значение.

Люди, знающие о дипломатическом этикете лишь понаслышке, имеют обычно очень однобокие, упрощенные и даже искаженные представления о нем Чаще всего наиболее трудной задачей считают «сверхсложное» умение пользоваться за столом различными вилками и ножами. Но даже если взять этот – не самый характерный – пример, то он демонстрирует лишь полезность протокола. Во-первых, совершенно очевидно, что суп удобнее есть большой ложкой, а, скажем, мороженое – маленькой. Что же касается ножа для рыбы, то резать им мясо явно неудобно, а для рыбы он вполне подходит. Во-вторых, если уж все делается по протоколу, то никаких трудностей в выборе ножа или ложки нет, ибо лежат они в определенном порядке, соответствующем порядку подачи блюд, так что и с закрытыми глазами трудно ошибиться.

Дипломатический этикет – это свод общепринятых международных норм, который определяет весь порядок дипломатической деятельности. Любой дипломат встречается с протоколом повседневно: встречи, переговоры, подписание документов. Если же говорить о протоколе в более или менее прикладном понятии, то следует начать с его структуры. Каждое суверенное государство создает Управление государственного протокола, которое занимается организацией вручения верительных грамот, визитов дипломатов в различные учреждения страны, разбором различных ситуаций, в которые так или иначе вовлечены члены дипломатического корпуса. Управление ведет также регистрацию дипломатов. Ведь только в Москве в посольствах работают около 20 тыс. иностранных граждан, а в столицах и городах мира (Нью-Йорк, Париж, Вена), где сосредоточены еще и международные организации, такие, как ООН, ЮНЕСКО и т.д., и того больше. Поэтому одна из центральных задач учреждения, обслуживающего дипкорпус, - создать условия для нормальной деятельности дипломатов и международных чиновников. При этом необходимо учитывать обычаи страны пребывания, следить за выполнением правил дипломатической переписки.

Многие аспекты дипломатического протокола имеют значение не только для профессиональной дипломатической деятельности, ко и для тех случаев, когда его применение может быть полезным для человеческого общения в целом как в различных сферах деятельности, так и в неофициальных контактах.

Большинство правил дипломатического и общегражданского этикета идентичны или совпадают в той или иной мере.

Рассмотрим основные нормы общегражданского этикета.

Общие правила приветствия: младшие приветствуют старших, мужчины – женщин, однако вошедший в комнату, независимо от возраста и пола, здоровается первым с присутствующими, а уходящий – первым прощается с остающимися.

Если в комнате находятся несколько человек, здороваются сначала с хозяйкой дома, затем – с другими женщинами (начиная с более пожилых), а затем в том же порядке с мужчинами.

Замужняя женщина должна первой подать руку мужчине. Если она ограничивается поклоном, мужчина поступает также.

Мужчина всегда встает, здороваясь с женщиной и с мужчиной. Женщина, здороваясь с мужчиной, не встает (исключения составляют очень пожилые мужчины), здороваясь с женщиной, встает обязательно. Хозяйка дома, принимая гостей, всегда встает.

Поздоровавшись со своим сверстником, мужчина может сесть. Если же он здоровается с более пожилым мужчиной или женщиной, то сесть он может только после того, как сядут они или с их разрешения.

Если хозяйка дома предлагает сесть, а сама продолжает стоять, - садиться не следует.

Не принято здороваться и прощаться через порог, через стол, через какую-либо перегородку.

А кто же здоровается первым «при равных условиях»? Во французском военком уставе говорится, что из равных по чину офицеров при их встрече первым здоровается более воспитанный. Неплохое решение вопроса для штатских лиц.

Не принять протянутую вам руку значит нанести протянувшему ее оскорбление.

Здороваясь, мужчина должен снять перчатку, женщина перчатку не снимает.

На Западе принято при встречах мужчин на улице во время краткого разговора снимать головной убор. Если разговор затягивается, старший предлагает покрыть голову. При встрече и разговоре с женщиной мужчина надевает головной убор только по предложению женщины. Если она этого не предлагает, в случае необходимости можно попросить разрешения покрыть голову.

Во многих странах на Западе довольно широко распространен обычай целовать женщине при встрече руку. В России этот обычай большого распространения не имеет. Однако это не исключает случаев, когда той или иной женщине следует поцеловать руку в знак особого уважения к ней. Поцелуй руки должен быть «символическим», выражаться в совершенно легком прикосновении губ к руке. Ни в коем случае не следует «чмокать» - это считается крайне вульгарным. На Западе и у нас не целуют руки девушкам, не целуют руку, если с нее не снята перчатка. Не принято целовать руки при встрече на улице. Во время приемов гости целуют руку только хозяйке дома.

Знание правил поведения за столом особенно важно. Этот раздел этикета – один из самых сложных, поскольку отдельные правила различаются не только на разных континентах, но даже в странах одного и того же континента. Поэтому на соответствующих приемах необходимо присмотреться к поведению соседей по столу – и все станет на свои места, так как основные правила застольного этикета, в общем одинаковы.

Садиться за стол нужно так, чтобы вам было удобно есть и пить: не придвигаться к нему вплотную, но и не отдаляться от него настолько, чтобы приходилось наклоняться к блюдам. Нельзя ставить локти на стол, на нем держат лишь кисти рук. Нельзя сидеть «развалившись» - откинувшись на спинку стула.

Если рядом с вами садится женщина, вам следует помочь ей сесть, выдвинув стул (приподнимая его, а не двигая по полу), дождаться, пока сядет она (а она может сесть лишь после того, как сядет хозяйка дома) и все остальные женщины, а затем садиться вместе с другими мужчинами.

Если вы оказались за столом рядом с незнакомыми вам людьми, можно представиться им, если это женщины или мужчины старше вас

Место салфетки сейчас варьируется – в некоторых странах и мужчины, и женщины продолжают класть её на колени, но и у нас и в некоторых странах Запада мужчины иногда заправляют её за борт пиджака. По окончании еды, при выходе из-за стола её кладут слева от тарелки, не расправляя и не складывая. Обратите на это внимание: в некоторых странах Западной Европы считают, что если гость аккуратно свернул или сложил салфетку, то этим он выразил пожелание быть еще раз приглашенным к этому столу, а это, во-первых, может быть расценено как неделикатность, а, во-вторых, у вас совершенно может не быть такого желания, и в случае второго приглашения ваш отказ от него вызовет обиду. Салфеткой не принято вытирать губы, ее лишь слегка прикладывают к ним перед тем, как отпить вина, воды, чтобы не оставлять на стекле жирных следов.

Считается крайне невежливым рассматривать, чисты ли тарелки, стаканы и т.д., и совершенно недопустимо протирать их салфеткой или носовым платком. Если они кажутся вам (и даже являются на самом деле) недостаточно чистыми, терпите, не морщась и не показывая ни малейших признаков недовольства. Это не лишает вас возможности сделать выводы на будущее, если вы снова получите приглашение в этот дом.

Так же стоически следует вести себя, если в кушанье попадется что-либо несъедобное (щепочка, волос и т.п.). Отодвиньте «находку» на край тарелки, прикройте гарниром и продолжайте трапезу, как ни в чем не бывало.

Курить за столом, как у нас, так и на Западе, еще недавно было не принято. Но за последние годы по американскому примеру на званых завтраках и обедах подаются сигареты, т.е. как бы дается общее, разрешение курить за столом. В таких случаях, если вы принадлежите к числу курильщиков, можно следовать за большинством.

Выходить из-за стола можно лишь после того, как вышла хозяйка дома и все присутствующие женщины. Как только встала ваша соседка, отодвиньте от стола ее стул, пропустите ее на выход.

Уходить следует, не дожидаясь ухода того, кто может хозяевами дома считаться самым желанным гостем, которого они хотели бы задержать дольше других.

Разговор за столом следует вести с обоими соседями, не отдавая видимого предпочтения одному (одной) из них. Крайне невежливо говорить за столом о ваших вкусах – что вам нравится и что не нравится, о диетических предписаниях, сделанных вам врачом, о влиянии на ваше здоровье той или иной пищи и т.п.

Разговоры нужно стараться сделать общими, однако насильно «втягивать» в них никого не следует. Если вы замечаете, что возникает опасность разговора на нежелательную для кого-нибудь тему, постарайтесь придать беседе другое направление. Не следует поддерживать нелицеприятные высказывания об отсутствующих общих знакомых. Подобные попытки нужно прекращать в самом начале, лучше какой-нибудь шуткой. И вообще, следует принять за правило никогда не говорить об отсутствующих того, чего не можете сказать в их присутствии.

Манера человека разговаривать нередко дает основания судить о его характере. Никогда не следует перебивать собеседника. Дайте ему высказаться и лишь после этого говорите сами. Старайтесь говорить не слишком быстро и не слишком медленно, не говорите громко. Следует воздерживаться от замечаний и критики привычек ваших собеседников. Воздерживайтесь также высказываться о том, чем вы плохо или недостаточно знакомы. И даже если предмет разговора вам известен, не навязывайте собеседникам своего мнения!

На вопрос о здоровье следует отвечать кратко, помня о том, что вопрос этот, как правило, - протокольная вежливость.

Нельзя вмешиваться в разговоры третьих лиц, не будучи к ним приглашенным. Нельзя также отвлекать человека, занятого разговором с другими.

В разговоре не отводят глаз в сторону, но и не смотрят все время на собеседника «в упор».

Очень важна культура разговора по телефону, особенно служебному. Он должен быть коротким: нужно считаться с тем, что ежесекундно вам кто-то может позвонить по делу. По домашнему телефону не следует звонить (без необходимости) рано утром и поздно вечером – вы рискуете в это время нарушить отдых уставших людей.

Позвонив, следует сначала назваться и лишь после этого сказать, с кем вы хотели бы говорить. Когда просят к телефону отсутствующего, отвечают: «Его сейчас нет. Что ему передать и от кого?», а не наоборот: «Кто его просит?» и, услышав ответ, добавлять: «Его сейчас нет. Что ему передать?». Во втором варианте звонивший будет уверен, что вы, узнав, кто звонит, попросту не захотели разговаривать с ним.

Главное правило поведения в общественных местах – не забывать, что если бы каждый поступал, руководствуясь заботой только о своих удобствах и желаниях, то во многих случаях в результате этого возникла бы невозможность пользования театром, кино, музеями и т.д.

В театре и кино сидите спокойно, не клонясь то влево, то вправо, особенно если у вас пышная шевелюра или (в кино) высокий головной убор: тот, кто сидит за вами, вынужден будет, если хочет увидеть что-то на сцене или на экране, все время следовать за вашими перемещениями.

На концертах не нужно подпевать или подсвистывать исполнителям или оркестру, отбивать такт ногами или дирижировать.

Обмен впечатлениями с вашими спутниками об исполнении номеров концерта нужно откладывать до антракта или хотя бы до конца номера, до аплодисментов, во время которых вы сможете сделать это в нескольких словах.

В музеях, на выставках следует проходить не толкаясь, не разговаривать громко, чтобы не мешать другим слушать объяснения гида. Свои впечатления и замечания, если вам хочется поделиться ими со своим спутником, нужно высказывать так, чтобы их слышал только он

Следует стараться не загораживать другим посетителям картины, экспонаты.

Нельзя трогать экспонаты руками.

В автобус, вагон метро, электропоезда входите не толкаясь, пропуская вперед инвалидов, престарелых, детей, женщин. В салоне, если им не хватает места, уступайте свое.

Газеты в транспорте следует читать в сложенном виде. Неприлично заглядывать в газету или книгу соседа.

В магазинах необходимо соблюдать те же правила, что и в других общественных местах: не толкаться, не нарушать общего порядка, не стараться быть обслуженным вне очереди.

Нельзя, особенно за границей, самому перебирать и переставлять выставленные вещи, снимать их с полок, пробовать запоры закрывающихся изделий – всё это должен продемонстрировать продавец. Если предмет очень заинтересовал вас и вы решили купить его, попросите разрешения самому проделать с ним, для ознакомления, необходимые манипуляции, но соблюдайте при этом осторожность.

В магазинах тканей и готовых изделий из них не следует усиленно перетирать пальцами выставленные образцы. На Западе даже очень вежливые продавцы при виде энергично трущего пальцами ткань покупателя сначала неодобрительно покашливают, а если этот процесс затягивается больше, чем на 6-7 секунд, решительно останавливают его.

В магазинах готового платья и обуви не нужно приводить в отчаяние продавцов неосуществимыми требованиями или просьбами относительно желаемых вами сочетаний форм, расцветок, качества изделий, если таких товаров там нет.

При посещении магазинов за границей во избежание недоразумений храните кассовый чек до выхода.

Социологи подсчитали, что в большом городе каждый человек ежедневно проходит на улице мимо нескольких тысяч людей. Легко себе представить, что было бы, если бы действовала формула поведения: «Каждый молодец – на свой образец» Поэтому нормы поведения на улице приобретают большое общественное значение.

При современном темпе жизни люди на улице, обычно торопятся. Но то обстоятельство, что каждому «некогда», не дает никому ни права, ни оснований толкаться, наоборот, обязывает к тому, чтобы стараться не толкнуть кого-нибудь. Если же это нечаянно случится, обязательно нужно извиниться.

Встречных нужно обходить со своей правой стороны, обгонять – так же.

Не следует на ходу размахивать руками, особенно если в них есть что-нибудь – зонт, портфель, трость и т.п.

Не останавливайте на улице знакомого, если он идет не один: неизвестно, понравится ли знакомство с вами человеку, которому ваш знакомый обязан, будет вас представить, да и нужно ли это знакомство вам самому. А если вы не один, но вам очень нужно остановиться для краткого разговора со встреченным на улице знакомым, предварительно спросите разрешения на это у вашего спутника, и в случае его согласия, представив его знакомому, можете переговорить с ним в присутствии вашего спутника. Очень невежливо отзывать встреченных вами знакомых от их спутников (кроме того, вы можете натолкнуться на отказ) или отходить от своего спутника для разговора со встреченным знакомым.

Довольно сложным делом, к которому следует подходить весьма ответственно, является выбор подарка. Прежде всего при этом не следует ориентироваться на собственный вкус: он может быть весьма далек от вкуса тех, кому вы преподносите подарок. Говорят, безошибочно приятные подарки – книги и цветы. Однако, делая и эти подарки, нужно соблюдать такт, принимать во внимание пол, возраст, профессию человека получающего подарок. На Западе (да и у нас) мужчина не дарит цветов девушке, женщина – мужчине. Что касается книг – дарите только те, содержание которых вам известно.

Не следует делать очень дорогих подарков, это ставит человека в неловкое положение: ведь на подарки нужно отвечать примерно такими же, а возможность сделать дорогой подарок не у всех бывает. Что касается иностранцев, то и получать от них, и дарить им дорогие подарки считается просто неприличным и провоцирующим поступком. Получаемые дипломатами подарки, как правило, сдаются для отсылки в центр.

С подносимых вами, подарков во всех случаях нужно предварительно снимать этикетки с указанием цен.

Все подарки вручаются или посылаются в закрытом виде, за исключением цветов.

Когда подарок вручается лично, получающий должен раскрыть его в присутствии дарящего, если при этом не присутствует кто-либо (не из членов семьи), не сделавший подарка.

При получении любого подарка нужно поблагодарить за него, не показывая ни бурной радости или удовольствия, ни разочарования или досады.

Если сделанный вам подарок – бытовая вещь, не упускайте возможности при встречах с подарившим показывать ему, что вы пользуетесь ей; этим вы доставите ему большое удовольствие, а это в свою очередь хороший подарок, не освобождающий вас, однако, от выражения вещественной благодарности.

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

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

Быть естественным – одно из главных условий делового человека

Жесты и движения являются частью имиджа. Очень часто именно жест против воли выдает настроение человека. Движения не должны быть резкими и быстрыми.

Здороваясь, делают легкий поклон, не рывком, а спокойно. Ноги при этом держат вместе, не «циркулем».

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

Не нужно при разговоре опускать надолго глаза или сидеть в расслабленной позе. Можно расслабиться в часы досуга, но в рабочее время подтянутость – неотъемлемая черта бизнесмена.

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

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

Привычки машинально раскачивать ногой, ерзать на стуле, периодически постукивать по нему каблуком относятся к разряду «неудобных». Это может быть воспринято, как нежелание продолжать разговор и др. Беседуя, сидеть лучше всего прямо, не наклоняясь и не откидываясь назад.

Поднятые плечи или втянутая голова означают напряженность, производят впечатление замкнутости. Для расположения собеседника нужно склонить набок голову. Наклон головы создает впечатление, что человек внимательно слушает.

Не принято сидеть, подперев щеку рукой или положив голову на обе руки. Не рекомендуется также сидеть или стоять в наполеоновской позе - «скрестив руки на груди», а также упираясь ладонями в колени.

Наиболее приемлемая для деловой женщины посадка – колени вместе, ступни одна возле другой.

Когда женщина садится в машину, она должна сначала сесть на сиденье, а затем втянуть ноги. Выходя из машины, скачала нужно опустить ноги, а затем встать.

Находясь в обществе, не следует беспрестанно поправлять галстук, прическу, одергивать одежду и т.п.

Стоя, держат руки или просто опущенными, или заложенными за спину, или перед собой со сцепленными пальцами.

В обществе, на приеме нужно стараться не стоять к кому-либо спиной.

Не принято стоять или сидеть, засунув руки в карманы, размахивать руками, теребить или перебирать что-либо пальцами, браться за пуговицы пиджака собеседника.

Даже хорошо знакомых вам людей, но не связанных с вами большой дружбой, не следует похлопывать по плечу или по спине.

Важно отметить, что теоретическое усвоение правил гражданского этикета необходимо сочетать с практическим их применением. Именно навык позволит деловому человеку без затруднений соблюдать этикет в любой ситуации.

**Вывод**

Итак, как уже говорилось, правила этикета – результат опыта многих поколений. В основе своей они являются международными, поскольку соблюдаются более или менее одинаково во всех странах. В то же время этикет каждой страны может иметь свои, и довольно существенные особенности, что обусловлено историческими, национальными, религиозными и другими традициями и обычаями.

По мере изменений условий жизни человечества, повышения уровня образования и культуры одни правила поведения сменяются другими, То, что раньше считалось неприличным, становится общепринятым, и наоборот. Требования этикета не являются абсолютными: соблюдение их зависит от места, времени и обстоятельств, Поведение, недопустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, может быть уместным в другом месте и при других обстоятельствах.

Особенностью этикета является сочетание формальных правил поведения в заранее определенных ситуациях со здравым смыслом и рациональностью.

Практическое значение этикета состоит в том, что он дает возможность людям без особых усилий использовать уже готовые формы общепринятой вежливости для общения с различными группами людей и на различных уровнях.

**Библиографический список**

1. Г. Н. Смирнов «Этика бизнеса, деловых и общественных отношений». – М: 2001.