**Содержание**

Введение

1.Приёмы и их сущность

2.Назначение и подготовка проведения приёмов

Заключение

Список литературы

**Введение**

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.

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 ещё 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 партнёров, облегчает проведение переговоров и способствует заключению контрактов.

Итак, цель любого делового приёма – способствовать заключению взаимовыгодных договоров.

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

На выставках, ярмарках и других торговых мероприятиях, как правило, также устраиваются деловые приемы с целью создания благоприятных неформальных условий для развития партнёрства.

Однако стоит напомнить, что участие сотрудников приглашенной организации в деловом приёме – это не просто приятная времяпровождение, а исполнение служебных обязанностей. Менеджер (или рядовой сотрудник), приглашенный на приём, прежде всего должен постараться поговорить с интересующими его фирму людьми, лучше узнать склонности, привычки, а следовательно, и характер предполагаемых партнёров, упрочить знакомство, завязать беседу на важную для него и его фирмы тему.

Если же менеджер принадлежит к работающим на фирме, проводящей приём, его обязанности усложняются – на протяжении всего приёма он должен следить за его ходом и проводить представление приглашённых 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 приёма. Кроме того, сотрудники фирмы-хозяйки должны на протяжении всего приёма осуществлять контроль за обслуживающим персоналом, чтобы не допустить сбоев и ошибок в обслуживании.

**Приёмы и их сущность**

Приёмы – как дипломатические, так и деловые – одна из важнейших форм внешнеполитической, деловой, культурной и другой деятельности правительств, государственных ведомств, деловых людей, общественных и других организаций и лиц. Они могут проводится по торжественным случаям (в честь государственных визитов, национальных праздников и т.д.) и иметь политическое значение, носить чисто протокольный характер (в связи с деловыми визитами, открытием выставок) или же использоваться в порядке повседневной деятельности (в ходе переговоров и другие).

Важно чётко представлять, что основным содержанием приёмов является не приём пищи или дегустация напитков, а решение деловых проблем к чему надо тщательно готовиться заранее. Для большинства участников приёмы – это сосредоточенная, целенаправленная работа, а отнюдь не поверхностная «скучная пустота», внешность которой почти два века назад созерцал Байрон.

Приёмы могут способствовать установлению, поддержанию и развитию контактов между сторонами и отдельными лицами, сообщению и разъяснению своей позиции, сбору информации, обмену мнениями, наконец – обсуждению и согласованию позиций и решению имеющихся вопросов в неофициальной обстановке.

Традиции проведения приёмов уходят своими корнями в глубокую древность. Гостеприимство было и остаётся существенным показателем чести и достоинства народа и государства, их доброжелательности.

Поэтому страны бережно хранят исторические традиции приёма гостей как символы миролюбия и добросердечности. Традиции русского гостеприимства и поныне отмечают иностранные гости. Многолетняя международная практика установила виды дипломатических приёмов, методы их подготовки, дипломатический этикет, которого принято придерживаться.

Протокольная практика России в целом совпадает с международной. Приёмы подразделяются по времени на дневные (до 19 часов) и вечерние, а по размещению гостей – на приёмы с рассадкой и без рассадки.

**Назначение и подготовка проведения приёмов**

Приём – одна из форм «внешне – и внутриполитической» деятельности организации. Это, как правило, организованное и заранее подготовленное хозяевами, совместное проведение времени представителей организации-хозяина и гостей. Приём проводится: а)по случаю торжественной даты – юбилея, годовщины основания фирмы, или создания организации; б)по случаю посещения организации известного и почётного гостя, делегации фирмы-партнёра; в)в порядке повседневной деятельности фирмы на регулярной основе.

Целью проведения приёма может быть расширение и углубление контактов в сфере деятельности компании, получение необходимой информации, формирование имиджа организации во внешней деловой среде.

Приёмы могут быть: дневные и вечерние, с рассадкой (заранее распределёнными местами участников) и без рассадки, формальные и неформальные.

Дневные приёмы – это «бокал шампанского», «бокал вина», «завтрак». «Бокал шампанского « начинается обычно в 12 часов и длится около часа. Поводом для такого приёма может быть годовщина национального праздника, отъезд (приезд) официального лица, пребывание делегации. Открытие выставки ( фестиваля)и т.д. Это наиболее простая форма приема, не требующая большой подготовки. Прием проходит без рассадки гостей – стоя. Напитки и закуски разносят официанты. Обычно подаются только шампанское, вина, соки и легкая закуска( мини-пирожные, бутерброды, орешки).

Завтрак или обед с рассадкой – более торжественная форма приема. Для такой формы приема предусматриваются места за столом для всех участников. Завтрак с рассадкой устраивается между двенадцатью и пятнадцатью часами и продолжается примерно полтора часа. По своему содержанию и времени он соответствует российскому обеду и может включать в себя 1-2 холодные закуски, одно рыбное или одно мясное блюдо и десерт. Допустима подача горячей закуски первого блюда. Во время сбора гостей в аванзале им предлагаются аперитив, соки, в ходе завтрака – сухие виноградные вина, а по его завершении подаются чай, кофе, предлагаются шампанское, коньяк, ликер. Гости как правило приходят на завтрак в повседневной одежде, если ее форма специально не указана в приглашении.

Вечерние приемы бывают нескольких типов. Наиболее популярным, демократичным, массовым и продуктивным, с точки зрения охвата общения является «коктейль», который начинается между 17-18 часами и продолжается два часа. Прием проходит стоя. Гости сами подходят к столам с закусками, набирают себе угощения, а официанты предлагают напитки, если разносятся горячие закуски, то прием может быть назван «а ля фуршет». Для большей торжественности встречи к ее концу возможно подача шампанского, мороженного, кофе. Фуршет – наиболее демократичная форма приема. С такого банкета можно уйти в любое удобное время. 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, стоящие 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 наваливать на тарелку все предлагаемые блюда сразу. Существует определенный порядок угощения: полагается в начале отведать рыбных блюд, рыба и мясо не должно 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 угощения, 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.

Единственным столовым прибором на фуршете является вилка. Поэтому закуски нарезают небольшими кусочками( « на один раз»). Кроме вилок могут быть поданы и шпажки – небольшие палочки воткнутые в бутерброды- канопе и другие штучные закуски. Ножи могут быть на столе, но пользоваться ими в любом случае будет неудобно. На фуршет принято приходить в повседневном костюме или платье.

Похожий на фуршет прием – «коктейль». Он также проходит в промежутке времени от 17 до 20 часов. В отличие от фуршета, столы для коктейлей не накрываются. В зале расставляют несколько небольших столиков, на них раскладывают сигареты, спички, пепельницы и 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 – наиболее торжественная форма приема. Начинается в период с 17 до 19 часов, длиться 2-3 часа и более. Гости сначала находятся за столом в течение часа, за тем они переходят в другое, менее официальное помещение, или часть зала для беседы, куда и подается чай, кофе. Форма одежды – торжественная. Обед проводиться с рассадкой – каждый участник узнает о номере своего места за столом из приглашения.

Обед-буфет предполагает свободную рассадку участников за столами по четыре-шесть человек, гости набирают закуски с одного большого стола и садятся за один из небольших столов. Меню как на фуршете. Такой прием организуются после концерта, просмотра фильма, в перерыве между заседаниями конференции. Обед-буфет менее официален, чем обед.

Чай устраивается между 16-18 часами, как правило, для женщин. Ужин с рассадкой отличается от обеда только более поздним временем проведения.

На официальные приемы опаздывать нельзя. Гости на такого рода приемы (завтрак, обед, ужин) съезжаются в течение 3-5 минут и после небольшой паузы, используемой для взаимных приветствий и знакомства, приглашаются к столу. Знакомится за столом не принято. Не рекомендуется разговаривать с кем-нибудь через соседа по столу. За столом женщина может сидеть в шляпе, но перчатки должна снять обязательно.

На приеме с рассадкой необходимо соблюдать старшинство, служебное или общественное положение гостей, так как места делятся на более почетные и менее почетные. Первым считается место справа от хозяйки дома, вторым - справа от хозяина. В отсутствии женщин первым считается место справа от хозяина, вторым - слева от него. При рассадке придерживаются следующих правил:

- первыми по правую и левую руку от хозяйки сажают мужчин, хозяина же окружают дамы. Затем места чередуются: рядом с женщинами сажают мужчин и наоборот;

- женщину не сажают с женщиной и в конце стола, если в торце стола не сидит мужчина;

- мужа не сажают рядом с женой;

- два иностранца из одной страны не сидят вместе;

- последние места за столом занимают сотрудники своего учреждения ( но не женщины).

Чтобы каждый гость мог быстро найти свое место за столом, при входе выставляется план рассадки, на стол кладется кувертная карточка с именем и фамилией приглашенного, а иногда схема стола вручается каждому гостю. Гости занимают свои места после того, как сядет хозяйка, она же первой и встает после окончания приема.

Подготовка приема включает следующие этапы: постановка целей приема, выбор формы приема, определение состава участников, составление сценария приема, рассылка приглашений, составление плана рассадки за столом( если она предусмотрена), составление меню, сервировка стола и обслуживание гостей, подготовка тостов и речей.

Неформальные примы проводятся в ситуациях, когда гостей « не ждали» заранее, чаще в небольших фирмах и экспромтом, в неформальной обстановке. Неформальные приемы распространены в США, когда партнеров приглашают на ланч. Неформальность обстановки способствует решению нестандартных проблем, способности взглянуть на проблему иначе. К такому приему следует быть в принципе готовым.

**Заключение**

В ходе проведенной мною работы было установлено следующее, что прием в деловой сфере – это прежде всего служебные обязанности, причем не только для организации-хозяйки, принимающей гостей, но и для организаций, выполняющих роль гостей. Поэтому к приему надо относится ответственно, знать основы его проведения, рамки осуществления приема.

Приемы необходимы для плодотворной работы, они помогают проведению деловых переговоров, снимая с них занавесу официальности и придавая им непринужденный характер. В то же время, чтобы не обидеть принимаемых гостей, надо знать основные правила проведения приемов. А чтобы самому не попасть в неловкую ситуацию при присутствии на приеме надо знать как вести себя на нем. Этому и была посвящена проведенная работа, в ходе которой мной были выявлены основные правила проведения приемов.

Современная международная протокольная практика свидетельствует о стремлении стран делать приемы скромными, избегать излишней пышности, придать им большую рациональность.

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.

Придя с запада, практика проведения приемов приобретает все большее распространение и в нашей стране, становясь неотъемлемой частью проведения деловых переговоров.

**Список литературы:**

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений: учебное пособие.- М.: Финансы и статистика, 2002.-с.208.
2. Данкел. Деловой этикет – Ростов-на-Дону: Феникс, 2006.- 370.
3. Чумиков А.Н., Бочаров М.П. Связи с общественностью: теория и практика.- М.: Дело, 2003.-с.496.
4. Шепель В.М. Настольная книга бизнесмена и менеджера.-М.: Финансы и статистика, 2000.-с.354.
5. Яшин В.В Деловая этика.- М.: Дело, 2002.-с.342