МІНІСТЕРСТВО НАУКИ ТА ОСВІТИ УКРАІНИ

ОДЕСЬКА НАЦІОНАЛЬНА МОРСЬКА АКАДЕМІЯ

РЕФЕРАТ

принципи дипломатичного протоколу та етикету

Одесса 2007

Зміст

1. Організація ділових контактів із зарубіжними партнерами

1.1. Підготовка програми перебування зарубіжної делегації

1.2. Протокольні питання зустрічі та прийому зарубіжних делегацій

2. Основні правила ділового етикету

2.1. Одяг, зовнішній вигляд та звички

2.2. Сучасний етикет та правила поведінки людей

2.3. Особливості поведінки в гостях та громадських місцях

2.4. Етикет національного прапора

Список використаної літератури

**1.Організація ділових контактів із зарубіжними партнерами**

**1.1. ПІДГОТОВКА ПРОГРАМИ ПЕРЕБУВАННЯ ЗАРУБІЖНОЇ ДЕЛЕГАЦІЇ**

Ціллю візиту представників іноземних фірм може бути: з’ясування можливостей установлення контактів: проведення переговорів; підписання документів; організація семінарів, ярмарків, виставок і т.д.

Ціль візиту делегації, її персональний склад і рівень представництва, з погляду протоколу, самі істотні моменти, що визначають рівень делегації й особливості прийому. Іншими словами. Форма прийому делегації залежить від цілі приїзду делегації і рангу її голови.

До приїзду іноземної делегації приймаюча сторона повинна розробити 2 програми її перебування в країні:

– загальну програму, призначену для гостей;

– докладну програму, що включає технічні деталі, необхідні для приймаючої сторони, зацікавлених осіб і організацій.

Загальна програма містить у собі інформацію з наступних питань:

1. Зустріч делегації.

2. Ділова частина програми (переговори, зустрічі, бесіди).

З. Прийоми (сніданки, обіди і т.д.).

4. Культурна програма

5. Поїздка по країні

6. Проводи делегації

Що стосується детальної програми, то в ній, щоб уникнути зривів і накладок, необхідно відбити всі організаційні моменти пов’язані з прийомом іноземної делегації Так, зокрема, зустріч делегації жадає від приймаючої сторони пророблення таких питань, як:

– персональний склад зустрічаючих;

– участь (у разі потреби) представників преси, радіо, телебачення;

– піднесення квітів;

– привітальні промови;

– забезпечення транспортом;

– розміщення в готелі і т.д.

Кожен пункт детальної програми вимагає пророблення з обов’язковою вказівкою відповідальних виконавців.

У випадку, якщо голова делегації прибуває з дружиною, то приймаюча сторона повинна передбачити спеціальну програму, чи окремі заходи в загальній програмі для дружини гостя і осіб що його супроводжують.

При розробці програми варто врахувати, що незважаючи на робочий діловий характер візиту, під час перебування делегації прийнято організовувати неофіційні неформальні зустрічі як господарям, так і гостями. Перша така зустріч завжди організовується приймаючою стороною.

При організації зустрічі в ресторані необхідно вибрати стіл, що знаходиться подалі від оркестру, вхідних дверей, службового приміщення. Не слід також влаштовувати такі зустрічі в ресторані, де звичайно харчуються гості.

Для того, щоб і гості могли скористатися можливістю організувати відповідну зустріч для нашої делегації, необхідно запланувати в програмі один вільний вечір

У програмі кожного дня корисно залишати вільний час для 2-го сніданку й особистих справ.

Делегації, що прибувають з короткостроковим візитом на 2-3 дні, краще приймати протягом робочого тижня, не займаючи суботи і неділі, у противному випадку необхідно передбачити програму і на вихідні дні.

Вечірні прогулянки по західних столицях звичайно приємні, що не завжди скажеш про прогулянки ввечері по наших містах. Тому запрошуючи іноземців у своє місто, бажано продумати, чим їх зайняти по вечорах.

Разом з тим, при складанні програми увага приймаючої організації повинна бути, звичайно, зосереджена на основній цілі візиту делегації (переговори, зустрічі, бесіди і т.д.). Саме головне в програмі - це її збалансованість. З одного боку, вона повинна задовольняти професійним інтересам членів делегації, а з іншого боку - носити і загальноосвітній характер [ 29 ].

## 1.2. ПРОТОКОЛЬНІ ПИТАННЯ ЗУСТРІЧІ ТА ПРИЙОМУ ЗАРУБІЖНОЇ ДЕЛЕГАЦІЇ

Отже, програма складена, настав час їхати зустрічати зарубіжну делегацію. Тут також варто мати на увазі доцільність дотримання деяких протокольних правил.

Ранг та посада зустрічаючого голови делегації повинні відповідати рангу і посаді приїжджаючого голови делегації. Іншими словами, якщо приїжджає голова іноземної фірми, те його павине також зустріти голова фірми приймаючої.

Для зустрічі звичайно прибуває голова приймаючої делегації в супроводі 2-3-х чоловік. Якщо гість приїжджає разом із дружиною, то його зустрічає голова нашої делегації також із дружиною.

Першим представляється голова, що приймає делегацію, і якщо з ним на зустріч приїхала його дружина то він представляє гостям і її.

Другим представляється гість - голова іноземної фірми, який представляє також і свою дружину.

Потім голова приймаючої делегації представляє своїх співробітників - членів делегації, що приїхали зустрічати гостей, по рангах. Якщо серед зустрічаючих є жінки, то їх представляють у першу чергу. Якщо жінок небагато, то їх представляють по рангах, а потім чоловіків - також по рангах.

Після цього голова делегації, що приїхала, у такий же спосіб представляє і членів своєї делегації.

Зустрічаючи делегацію в аеропорту або на вокзалі, голова приймаючої сторони повинен вручити квіти всім жінкам, що входять до складу делегації чи прибули разом із членами делегації. Причому при зустрічі і проводах в аеропорту чи на вокзалі доречно підносити квіти, загорнені в целофан (чоловікам квіти не дарять, за виключенням ювілейних дат).

Очевидно, що тепла зустріч і прощання - важливий елемент у взаєминах між людьми, що сприяє створенню дружньої атмосфери в процесі роботи.

Тому зарубіжних гостей, що приїжджають на фірму за запрошеннями або для ознайомлення з її діяльністю, голова фірми повинен зустріти, провести і вітати на урочистому прийомі. Інший час гістьми можуть займатися інші співробітники фірми.

Рис. З

Форми вітання у світі надзвичайно різноманітні. Так, племена що проживають у Новій Зеландії Маорі, вітають один одного, торкаючись носами, а в жителів Тибету існує звичай: вітаючись, вони знімають правою рукою свій головний убір, а ліву - закладають за вухо, при цьому висувають язик. У Японії як вітання застосовуються три види поклонів - найнижчий, середній уклін під кутом 30° і легкий уклін під кутом 15°.

Європейці звичайно злегка піднімають лівою рукою капелюх і віддають легкий уклін. Це не стосується таких головних уборів, як берет, в’язана і хутряна шапка.

Однак, якими б не були різні національні звичаї, міжнародний етикет вітань, власне кажучи, однаковий і ґрунтується на наступних правилах:

– чоловік вітає жінку перший, хоча в Англії цей привілей належить жінкам (жінка першою вітає чоловіка, якщо вона його переганяє, проходить біля стоячої чи сидячої групи людей, або приєднується до них)

– молодший за віком першим вітає старшого.

Молодша за віком жінка - старшу, а також чоловіка, що набагато старший за неї;

– молодший за посадою співробітник - старшого. Член делегації - керівника делегації своєї і зарубіжної.

Не чекайте поки вас будуть вітати, краще слідувати правилу, що міститься в Статутах деяких армій зарубіжних країн: із двох офіцерів, які мають однакове звання, першим вітається той, хто більш ввічливий і вихований.

Що ж стосується самого процесу представлення, так званого знайомства, то тут теж існують визначені правила. Представляють людину раніше невідому, знову прибулого - тим, що зібралися, чоловіка - жінці, менш відомого - більш відомому (у відповідності зі службовим становищем і т.д.).

Під час представлення людей старшого віку звичайно називають їхні титули і звання. Це має місце і на офіційному прийомі при представленні присутніх. Під час представлення не дякують, а лише вітають один одного, обмінюються рукостисканнями. Чоловікам рекомендується це робити завжди, а жінкам - по обопільній згоді.

Коли чоловіка представлять жінці, то руку першою подає жінка. Той же пріоритет належить і людям більш похилого віку. Старша за віком жінка подає руку молодшій, керівник - підлеглому і т.п. Але в деяких країнах це не є обов’язкове правило, наприклад в США.

Якщо зустрічаються подружні пари, то спочатку жінки здороваються одна з одною, потім чоловіки вітають жінок і тільки після цього чоловіки вітають один одного. Жінка представляється подружній парі першою.

Якщо вітання супроводжується рукостисканням, то чоловіки, здороваючись, у всіх випадках повинні зняти рукавичку з правої руки, а жінка це робить, тільки якщо на руці в'язана чи товста хутряна рукавичка. Якщо при зустрічі одна з двох жінок оголила руку для рукостискання, то інша повинна зробити теж саме.

Що ж стосується звичаю цілувати руку жінкам, то в багатьох країнах у даний час він практично не вживається. Зберігся цей звичай, зокрема, у поляків, які вважають, що поцілунок руки є знаком особливої поваги до жінки і додає сам по собі урочистий характер зустрічі. В Австрії жінкам цілують руку також лише в особливо урочистих випадках.

У нашій країні, як і в більшості країн світу, прийнято цілувати руку лише заміжнім жінкам і тільки в урочистій обстановці, при цьому варто враховувати, що цей жест доречний лише в закритих приміщеннях. Якщо ви зважилися удатися до такої форми вітання, то, злегка нахилившись вперед, підносите руку дами до своїх губ і робити на її тильній стороні швидкий поцілунки, часом навіть не доторкаючись до руки губами. Звичайно, у момент поцілунку ви повинні дивитися на жінку.

***Особливі правила.*** Дипломатичний протокол і етикет чітко визначають при звертанні до голів держав, міністрів та послів.

Ім’я і прізвище високих осіб при цьому не згадуються: Ваша Величність (Your Majesty), Ваша Королівська Величність, чи Ваша Величність (Your Highness). До Надзвичайного і повноважного посла звертаються:

Ваша Величність (Your Excellency); до католицького кардинала - Ваша святість (Your Holiness). До президента і його дружини звертаються: Пане президенте і Пані + прізвище.

У західноєвропейських країнах при звертанні один до одного прийнято приєднувати до імені звання або посаду: професор Мертенс, доктор Шульц і т.д. Причому на відміну від нашої країни такі звання, як “доктор” чи “професор” можуть означати лише приналежність даної особи до творчої професії. Зовсім необов’язковим є дійсна наявність у нього такого звання. В Австрії звертання “пан доктор” застосовується стосовно лікарів, докторів наук, акторів, музикантів. В США і Англії будь-якого викладача можуть назвати професором. У більшості країн можна звертатися до людей без згадування прізвища: пан, мер, пан доктор. Виключенням є Німеччина, де в подібному випадку все-таки приєднується прізвище: пан доктор Шульц. Жінок можуть називати по званню чоловіка. В Австрії вираз фрау професор може означати, що чоловік цієї жінки викладач університету.

# Діловий протокол при зустрічі зарубіжних делегацій передбачає відповідні правила розсадки в автомобілях.

Отже, після взаємних представлень і вітань господар і гості розсаджуються по автомобілях і відправляються до місця проживання прибулої делегації.

У міжнародній протокольній практиці місця в автомобілях поділяються на почесні і менш почесні. Першим почесним місцем є місце на задньому сидінні праворуч по ходу руху автомобіля.

Порядок розсадки по старшинству показаний на *мал. 1.*

Машина подається таким чином, щоб праві дверцята були звернені до тротуару. Першим сідає і виходить пасажир, що займає найбільш почесне місце.

Якщо гість прибув із дружиною, то розсадження по автомобілях виглядає у такий спосіб *мал. 2.*

Якщо розсадка здійснюється по багатомісних машинах, то в цьому випадку вона виглядає так, як показано на *мал. 3.*

Якщо в автомобіль повинен сісти ще один пасажир, то він займає місце між двома головними пасажирами *мал. 4*.

У багатомісній автомашині з відкидними сидіннями місця розподіляються згідно *мал. 5.*

При поїздці на які-небудь церемонії в автомашинах, як правило, займається тільки заднє сидіння. Якщо в автомашину сідає ще один пасажир, то він займає або відкидне сидіння, або місце між двома почесними особами, щоб не заважати сидячому на почесному місці під час руху і при виході   
*мал. 6.*

Якщо умови не дозволяють подати автомашину правою стороною до тротуару, пасажир, що займає найбільш почесне місце, сідає через ліві дверцята, а інші також через ліві дверцята Після прибуття автомобіль паркуєтся таким чином, щоб вихід був із правої сторони.

У тому випадку, коли транспорт використовується як таксі, то порушенням протоколу вважається пропозиція почесному гостю сісти на переднє місце поруч з водієм. Якщо ж як транспорт використовується особистий автомобіль і водій - зустрічаючий член делегації, то тоді самим почесним місцем для гостей буде місце поруч з ним.

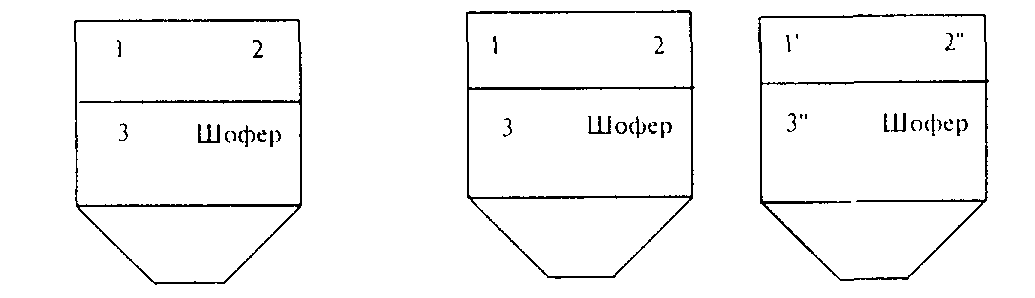
**Мал.1.**

1-голова іноземної делегації; 2-голова зустрічаючої делегації; 3-перекладач.

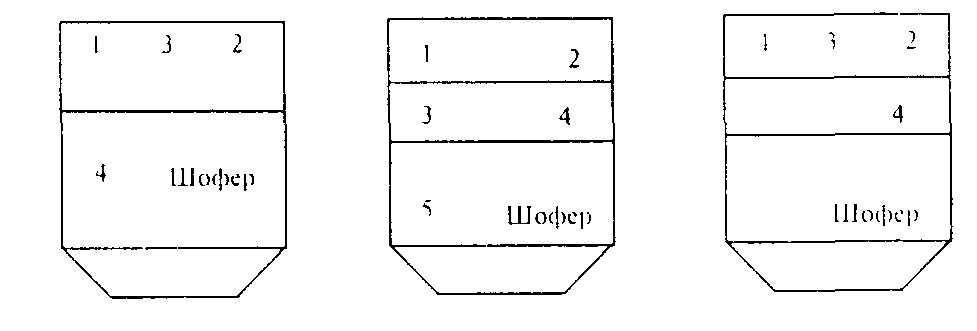
**Мал.2.**

1-голова іноземної делегації; 2-голова нашої делегації; 3-перекладач; 1”-дружина голови іноземної делегації; 3”-перекладач

21-дружина голови делегації;



**Мал. 3**



**Рис.4 Рис.5 Рис.6**

Перед тим, як ваші гості сядуть в автомобіль чи захочуть вийти з нього, необхідно відкрити їм дверцята, а потім закрити її за ними. Цей обов’язок лежить на членах зустрічаючої делегації. А також в залежності від розсадки по автомобілях може лежати таким і на водії, на перекладачі, на одній із супроводжуючих особі.

Отже, ми під’їхали до готелю, де будуть жити наші гості під час їхнього візиту. Замовляючи місця в готелі для гостей, треба заздалегідь поцікавитися, скільки очікується чоловіків, скільки жінок і чи є серед них подружні пари. Необхідно також завчасно вирішити питання про те, хто буде платити за проживання - сторона, що запрошує, чи самі гості. Це ж стосується і придбання квитків у розважальні заклади, якщо в готелі існую цей вид послуг.

Тепер, як увічливі господарі, ми повинні переконатися в тім, що розміщення гостей проходить нормально. Але як зробити це в найбільш тактовній формі?

Залишити гостей біля входу в готель неввічливо - раптом у них виникнуть якісь питання при оформленні документів.

Проводжати гостей до їх номерів також незручно, оскільки своїми діями ви змушуєте гостинну людину запросити вас на чашечку кави, а він до цього в даний момент зовсім не готовий.

Найкраще попрощатися з гістьми і вестибулі готелю, домовивши з ними про візит ввічливості.

Відповідно до загальноприйнятої практики, перш ніж почати ділову частину свого візиту, почесний гість (голова прибулої делегації) наносить візит ввічливості приймаючій стороні. Цей візит є як би відповіддю на зустріч гостя при його приїзді. Необхідність у протокольному візиті пояснюється, тим, що голови делегацій повинні ще раз уточнити програму перебування, внести які-небудь корективи в неї, якщо це необхідно.

Остаточне право вибору конкретного часу і місця зустрічі залишається за гостями. Звичайно такі зустрічі відбуваються в приміщенні приймаючої організації.

У призначений час гостя у вестибулі зустрічає секретар чи помічник, який проводить його до керівництва організації. Керівництво приймаючої організації тільки у виняткових випадках, коли приїжджають особливо почесні гості, може саме їх зустрічати.

У кабінеті керівника бажано мати місце, спеціально відведене для прийому гостей. Наявність дивана і м’яких крісел навколо журнального столика дозволяє посадити гостя відповідно до протокольних вимог. Почесним місцем для гостя є диван. Приймаючий сідає в крісло, що стоїть з лівої сторони від дивана, так щоб гість виявився праворуч. Якщо ж гість і приймаюча його особа сідають разом на диван, то таким чином, щоб гість виявився знову таки по праву руку від господаря.

Гість сідає тільки після того, як сів господар кабінету. Якщо гість прибув з дамою, то в такому випадку на самому почесному місці на дивані по праву руку від господаря кабінету буде сидіти дама, а на другому почесному місці - по ліву руку головний гість. Перекладач сидить довільно. Не слід приймати Гостей сидячи за письмовим столом чи на чолі столу, а також саджати гостей навпроти вікон, що виходять на сонячну сторону лиці. Це створює атмосферу деякої нерівності сторін і може бути розцінене як прояв неповаги.

Оскільки протокольний візит триває 20-30 хвилин, то вже через 5-7 хвилин може бути подане частування: чай, кава, фрукти, цукерки, печиво і т.д. Спиртні напої не подаються.

Ініціатива ведення бесіди відбувається за приймаючою стороною.

Ініціатива відходу з прийому - за гістьми. Знаком закінчення аудієнції може послужити і довга пауза в бесіді.

Після закінчення візиту приймаюча сторона проводжає гостей до коридору, або ліфта сходової площадки. Наступна їхня зустріч відбудеться вже за столом переговорів.

##### 2. Основні правила ділового етикету

**2.1. ОДЯГ, ЗОВНІШНІЙ ВИГЛЯД ТА ЗВИЧКИ**

1. Сучасного ділового чоловіка ми виділяємо з натовпу одразу. За якими ознаками? Що виділяє його з маси людей? Що саме створює той образ, до характеристики якого ми додаємо визначення “діловий”?

2. Досліди показали, що як чоловіки, так і жінки нібито спеціально одягаються таким чином, щоб втратити позиції на службі. Жінки в одязі припускаються трьох помилок:

Мистецтво вміння одягтися потребує виконання наступних правил:

1). Необхідно вдягатися згідно своєму вигляду. Дослідивши себе в дзеркалі як сторонню особу, зовсім відверто вибирають для цієї особи все те, що б вам сподобалося на ній. Намагайтеся підібрати колір сукні, якій би гармоніював з кольором очей та волосся. Вибираючи щось модне треба постійно мати на увазі свою індивідуальність, зупинятися на тому що вам підходить та вас прикрашає. Одна й та ж сама річ не підійде для кожної людини. Про це потрібно завжди пам’ятати і не слідувати сліпо моді.

2). Потрібно одягатися відповідно обставинам. Відправляючись за покупками чи на виставку, або просто на прогулянку, дійсна Леді одягає просте плаття. «Не виділятися» - ось чим вона керується в цьому випадку. Під руку зі своїм чоловіком вона вибирає собі для візитів елегантну сукню. Відвідуючи товариство потрібно справлятися в яких туалетах будуть дами. Може виникнути непорозуміння та образа, коли господиня зустріне гостей у простому домашньому одязі. Буває і навпаки - якщо ви прийшли просто одягнені, то можна цим виказати свою неповагу до дому господарів як би маючи на увазі «Для вашого свята не потрібно було думати про свій туалет». Господиня дому повинна мати скромнішу сукню ніж її гості, з метою не роздувати сімейного торжества до рівня офіційного прийому.

3). Потрібно вдягатися відповідно часу року та погоді. Дуже неумисно біла сукня при затягненому хмарами небі, або бархатна сукня посеред літа, або солом’яна шляпа при перших весняних променях. Світський етикет і тут вимагає - «не виділятися». Не помішає при цьому нагадати про те що називається «etre bien chasse»(дoбpe взутий), «bien coiffe» ( добре причесаний), «bien gante» (в хороших перчатках). І ті, хто слідкує за цим і в самих простих костюмах можуть казатись важними. Акуратність в цих речах край необхідна. Не можна втішатися думкою «це все зійде» «І хто ж це побачить». У сусідки гострі очі та ще гостріший язичок, і недоліки вашого туалету будуть відомі всім. До виходу потрібно впевнитись що все на місці. Молодий чоловік, який постійно перевіряє свій галстук чи комірець, або жінка, що впевнюється в цілісності своїх ґудзиків, цими рухами викликають іронічні посмішки інших. У випадку втрати якої-небудь речі жіночого туалету не потрібно губити самоконтроль та проігнорувати цю втрату.

При створенні іміджу особливо політиків немає дрібниць. Це і одяг не тільки власний, а й оточуючих, і зачіска, посмішка, репліки і т. д. Ось як описує звичайний вигляд політичної еліти під час інаугурації президента Росії Володимира Путіна обізрівач журналу “Пaри матч” Жан – Клод Зена.

“Хто мене порадував, так це новий президент. У нього уже є свій   
імідж – строгі, елегантні костюми точно пошиті по його спортивній фігурі, тоді як спочатку Путін приділяв не дуже багато уваги своєму одягу. Той, в якому президент був на церемонії, показавсь мені надто світлим. Для такого торжества галстук може бути трішки темнішим. Я б взагалі поміняв його галстук з тим, що був у Єльцина. А в цілому і екс – президент, і новий віддали перевагу галстукам “Крістіана Діора”.

Володимир Путін з прекрасною зачіскою. Ставлю вищий бал його перукарю. Тут – жодного промаху. Говорю без всякого бахвальства: новий президент Росії виглядить навіть краще нашого Шірака. Єдине, чого не вистачає Путіну, так це широкої посмішки. Раніше з’являлась дуже рідко, тепер – дещо частіше, але над усмішкою ще потрібно працювати.

Повинен відмітити, що ваша теперішня політична еліта приділяє більше уваги зовнішньому вигляду. Навіть в загальній політичній масі і чоловічі, і, звичайно, жіночі костюми завжди на хорошому європейському рівні, що раніше дуже кидалось в очі. Я б виділив дружину президента Людмилу. Вона дещо змінила зачіску, підібрала прекрасний наряд для інаугурації”.

# Зовнішній вигляд та звички

Не забувайте постійно турбуватися про свій зовнішній вигляд, охайність та чистоту. Не нехтуйте деталями свого туалету. Однак займатися цим треба тільки вдома або в місцях, де немає сторонніх. Ніколи не слід зачісуватись, чистити нігті, приводити в порядок костюм під час прийому, в громадських місцях або на вулиці.

Не носіть одяг яскравих кольорів чи занадто барвистих узорів. Вибирайте спокійні тони та фасони, які найбільше личать.

Не носіть коштовностей тільки як прикрасу. Можна носити шпильку для краватки, ланцюжок для годинника, заколку та інше, тому що ці речі корисні, але чим вони простіші, тим краще.

Жінки особливо повинні бути уважними до своїх прикрас.

Не кладіть у зовнішні кармани ручку, олівець, окуляри, гребінець та інші речі.

Не виходьте на вулицю в нечищеному взутті.

Не носіть м'ятий костюм, невипрасувану сорочку, краватку.

Не носіть капелюх натягнутий па очі чи здвинутий на потилицю.

Слідкуйте за своєю ходою. Треба намагатися ходити твердо, прямо, не гнутись.

Не жестикулюйте. Завжди контролюйте свої рухи. Не тримайте руки в кишені.

Піжаму, халат чи домашні черевики можна носити тільки в спальні та ванній кімнаті.

Не смійтеся надмірно гучно.

Не паліть, якщо це неприємно іншим.

Ніколи не забувайте, що на ваш зовнішній вигляд та манери звертають увагу оточуючі.

Відомий спеціаліст з питань мистецтва одягатись Дж. Молоя дає слідуючі поради для ділових людей.

**Одяг та вимоги до нього для чоловіків.**

#### **Який вигляд повинен мати діловий чоловік?**

* солідний і впевнений в собі;
* діловий і привабливий;
* порядний, викликаючий довіру;
* не без претензії до витонченості та елегантності.

#### ***Костюми***

**Варіації на тему однотонного костюму**. З ним поєднується любий малюноксорочки. Якщо ж сюди добавити також однотонну краватку, то отримаємо чудове тріо: однотонність –малюнок - однотонність. Слід пам’ятати, що ніколи не поєднуються однакові малюнки, їх завжди потрібно розділяти однотонним елементом. Було б непогано, наприклад, однотонний сірий костюм, світла сорочка з темно-червоними смужками, однотонна сіракраватка, яка повторює колір костюму. Інший варіант: ті ж костюм та сорочка та темно-червона краватка, які повторюють колір смужок на сорочці. В наведених прикладах краватка повністю повторює колір одного з елементів, а поєднання костюму та сорочки досить живописне. В інших випадках, якщо комбінація костюму та сорочки бліда, то її можна оживити контрасноюкраваткою. Наприклад, сірий костюм, голуба сорочка і темно-синякраватка. Є ще один свіжий і гарний варіант: синій однотонний костюм, контрасно-біла сорочка та краватка в крапинку (чим дрібніші крапинки, тим елегантніший вид).

Таким чином, для однотонного костюму ми маємо три основних варіанти:

* однотонна сорочкака, однотоннакраватка;
* сорочкака з малюнком, однотонна краватка;
* однотонна сорочка, кравтка з малюнком.

**Костюм в смужку**. З ним не слід вдягати сорочку в клітинку, так як клітинки зливаються зі смужками на костюмі і не поєднуються з його діловим, серйозним стилем. Сюди підійде однотонна голуба або біла сорочка, а смужки на костюмі і поєднання їх за кольором з сорочкою освіжить загальний вигляд.

**Костюм у смужку і смугаста сорочка** – також “ігрова” комбінація, якщо смужки одного з елементів не дуже виділяються та не дуже барвисті. Важко знайти правильне поєднання у випадку, коли і костюм і сорочка, і краватка мають рисунок.

**Костюм в клітинку**. Це вже складніше: сорочка повинна бути однотонною, краватка – без строгого напрямку рисунку або одноколірна. Якщо костюм в клітинку блідий, то його можна оживити сорочкою.

**Сорочка з краваткою**. Від поєднання сорочки з краваткою змінюється загальний вигляд будь-якого костюму. В літньому варіанті краще за все світло- бежевий костюм-трійка, світла однотонна сорочка, темнакраватка.

Краватк – може бути головним показником вашого смаку і статусу, хоча більшість чоловіків приділяють їй мало уваги.

**Як вибрати краватку?**

* При її виборі покладіться на самого себе;
* довжина краватки повинна бути такою, щоб в зав’язаному вигляді вона доставала пряжку ремінця;
* ширина краватки повинна бути гармонійною з шириною лацканів піджака;
* найкращий матеріал: шовк, вовна, бавовна. Дуже гарний вигляд має синтетична тканина під шовк або її поєднання з шовком.

##### Докладніше про сорочку

По-перше, тканини. Безумовно – бавовна. Сорочку з бавовни приємно носити, вона м’яка, має гарний вигляд. Бавовна “дихає” в спеку, але, нажаль, мнеться, і її тяжко прасувати. Сорочки в поєднанні з синтетикою та бавовни легко прати та прасувати, вони завжди мають чудовий вигляд та майже не мнуться. Але в такій сорочці душно в спеку.

Лише білі та однотонні сорочки свідчать про ваш смак, авторитет, компетентність. Лише білі та однотонні сорочки поєднуються з будь-яким костюмом і краваткою. Гарні також і бліді кольори, і чим блідіший, тим краще.

Нііколи, ні за яких обставин, не носіть червоних сорочок. Якщо у вас хворий колір обличчя, забудьте про сірий, жовтий та зелені кольори. І пам’ятайте, що тільки гангстер вдягне сорочку темнішу за костюм, і краватку світлішу за сорочку. У вас же завжди сорочка повинна бути світлішою за костюм і краватка темніша за сорочку.

Таким чином, якщо ви хочете викликати враження, носіть:

* однотонні костюми, наприклад, сірий з блідо-голубою сорочкою та темно-бордовоюкраваткою;
* бежевий костюм з голубою сорочкою;
* темно-синій костюм з блідою сорочкою;
* костюм в клітинку бежевий і неяскравих коричневих відтінків.

**Не носіть:**

* нічого кричущого;
* нічого контрасного;
* чорних костюмів з білою сорочкою.

Якщо вам ще необхідно укріпити свій авторитет, носіть костюм з тонкою смужкою та білу сорочку.

Якщо чоловіки у вашому закладі звикли знімати піджаки, що ж – наслідуйте їх приклад.

**Пам’ятайте!**

1. Спочатку купіть костюм. Він найголовніший серед всіх елементів одягу.
2. Прикріпіть зразок тканини вашого нового костюму хоча б до листка записника і виберайте сорочку відповідно з нашими рекомендаціями та вашим смаком.
3. Якщо читач не хоче вникати в усі тонкощі комбінування одягу, то, зпростимо завдання – запропонуємо йому притримуватись системи синьо-сірих відтінків, де сорочка будь-якого кольору, а краватка буде в гармонії з піджаком.
4. Погано поєднуються в різних елементах одягу однакові рисунки.
5. Краватка повинна поєднуватись з сорочкою або трохи контрастувати з нею, але не дисгармонувати з костюмом.
6. Варто враховувати також клімат. Далі на південь мають кращий вигляд світлі відтінки та легкі тканини для одягу.
7. Дотримуючись навіть спрощених рекомендацій, ви будете мати респектабельний вигляд.
8. Так, не забувайте: вузол вашої краватки завжди повинен бути ідеальним.

#### ***Аксесуари***

Саме слово “аксесуари” означає щось другорядне. Але дуже часто саме другорядні предмети складають весь образ ділової та зібраної людини.

**Ювелірні вироби.** Тут правило просте: чим менше, тим краще. Зажими для краватки не потрібні нікому, так само як і значки на лацкані піджака. Ніколи не носіть металеві браслети, які зараз дуже популярні. Носіть тільки обручку. Запонки повинні бути простими, маленькими та не привертати до себе увагу. Добре мати золоті чи срібні запонки-кульки. Якщо вам хочеться носити запонки з каменем, то він має бути дорогоцінним.

**Ремінь** може бути будь-яким, але без вичурної пряжки.

**На шиї** повинна бути тільки краватка. Ніяких ланцюжків і медальонів навіть із спортивним одягом чи на пляжі.

**Записник** краще всього з якісної шкіри темно-коричневого кольору.

**Атташе-кейс (дипломат).** Незамінним предметом для ділової людини повинен стати темно-коричневий шкіряний без металевих прикрас дипломат. Чорний та сірий купувати не варто.

**Ручка та олівець** повинні бути завжди при собі у кожного ділового чоловіка. Бажано, щоб ручка була з надійним золотим пером. Ніколи не пишіть дешевими ручками.

**Рукавичка (перчатка).** Купіть декілька пар рукавичок. Краще всього мати рукавички з коричневої шкіри, але сірий колір також є прийнятним. Рукавички повинні бути на тонкій підкладці. Замшеві рукавички більше підходять для спорту та відпочинку.

**Парасолька.** Діловому чоловікові більше підходить парасолька чорного кольору з простою ручкою.

**Шарф** краще з вовничи шовку неяскравого кольору, який поєднується з одягом. Білий шарф має надто парадний вигляд.

**Носова хустинка** має бути з бавовни, підрублена, біла. Ніколи не купуйте кольорові носові хустинки чи хустинки в тонкраватки.

**Взуття** краще чорного чи коричневого кольору будь-якого тону із шнурками чи без, на ваш смак, але ні в якому разі не лаковане. Ніколи не носіть взуття на високому каблуці чи на платформі. Якщо ви не задоволені своїм зростом, можете носити туфлі на високому каблуці, але вони не повинні привертати до себе увагу.

**Шкарпетки** – тільки темного кольору, вище литки і без жодної зморшки.

**Капелюх.** Якщо ви носите капелюх - носіть. Але він повинен бути звичайним.

**Годинник** повинен бути плоским, простим чи золотим на золотому ланцюжку або шкіряному ремінці.

**Плащ.** Найкращий колір – беж, синій, але не чорний.

**Демісезонне пальто** – дороге, однотонне, краще кольору верблюжої шерсті.

**Зимове пальто.** Зупиніть свій вибір на бежевому чи синьому. Хутро – благородних порід. Покрій – практично будь-який. Але якщо ви невисокого зросту, то в пальто до колін ви будете здаватися ще меншим, а чоловік високого зросту в такому пальто виглядає ще вищим. Діловий чоловік може носити пальто із замшу чи шкіри, але не чорного кольору.

**Про зачіски та інше**

#### **Характерні риси ділового чоловіка – це акуратно зачесане волосся та начищене взуття**

**Борода, вуса.** Ніколи ще борода та вуса не сприяли діловому успіху. Якщо ж у вас зовсім не виразна зовнішність - спробуйте. Борода може приховати відсутність підбородку. Якщо ви вирішили все ж відростии вуса, пам’ятайте: ніякої крайності. Пишні вуса і вуса-ниточки викликають негативне відношення. Важко відчувати приязнь до людини з ріденькою борідкою, а великі бороди зараз не в моді. Борода і вуса повинні бути завжди гарно підстрижені, а під час ділових обідів в них не повинні застрявати крихти.

**Окуляри** можуть дуже вплинути на загальний вигляд. Якщо вам не пасують ніякі окуляри, носіть контактні лінзи. Металева оправа вважається сучасною, але більше підходить молодим. Важкі пластмасові чи рогові оправи є більш традиційними, в них люди виглядають старше своїх років. Чоловікам з розвиненою нижньою щелепою краще носити окуляри у важкій оправі. До вузьких облич більше підходять полегшені оправи.

Деякі чоловіки в будь-якому одязі мають неакуратний вигляд. Обов’язково слідкуйте за тим, щоб ваше взуття було бездоганно чистим, зачіска акуратною, сорочка свіжою, а вузол краватки на місці.

Дотримуйтесь наступних правил:

* одягайтесь по можливості добротно;
* слідкуйте за чистотою і порядком одягу;
* якщо не знаєте, що одягти в якій-небудь конкретній ситуації, краще одягніться консервативно ;
* одягайтесь в тому ж стилі, що і люди, з якими ви повинні зустрітись;
* не носіть нічого зеленого;
* слідкуйте, щоб ваше волосся було чисте;
* намагайтесь, щоб ваші вчинки, слова і одяг запам’ятовувались;
* носіть дипломат;
* завжди майте при собі дорогу ручку і олівець;
* носіть дорогі кравтки;
* ніколи не знімайте піджак;
* перед тим, як іти на ділову зустріч, подивіться в дзеркало. Ви самі здивуєтесь, як багато маленьких огрішностей помітите в своїй зовнішності;
* якщо ви демонструєте продукцію своєї організації на будь-якій виставці, пам’ятайте, що ваш одяг і весь образ в цілому – частка інформації про загальний рівень вашого підприємства і про якість продукції, яка виставляється.

#### ***Якщо ваші підлеглі – жінки***

Самі жінки говорять, що вони люблять, коли їх керівник одягнений модно, зі смаком. І запевняють, що працювати для такого керівника хочеться ще старанніше. А дослідження показали наступне:

* керівник повинен одягатися в темні солідні костюми в смужку;
* керівник повинен ретельно слідкувати за тим, щоб його сорочка й краватка поєднувались з костюмом, а весь його вигляд повинен бути досить акуратним;
* якщо керівник молодший за своїх підлеглих, він повинен обрати консервативний стиль;
* чоловік на роботі повинен одягатися так, щоб його поважали, а не любили.

#### ***Як обставити кабінет***

Як і правильно підібраний одяг, кабінет повинен сприяти вашому успіху. Він повинен бути просторним, добротним, ідеально чистим, зручним, зі смаком обставленим. І він повинен бути вашим!

**Ідеальний кабінет** має два чітко виділених функціональних простори: один – зі столом в центрі для вас, інший – зі зручно розставленими стільцями для неофіційних розмов. Такому розміщенню краще всього відповідає кабінет у формі перевернутої літери Г. якщо вам і вашим відвідувачам не подобається вид з вікна, нехай вікно завжди буде завішеним.

**Стіл** повинен бути як можна більшим, але при цьому не повинні страждати розміри кабінету. Стіл – це свого роду трон. Відвідувач повинен відразу відчути ваш авторитет. Цей ефект можна підкреслити гарним видом з вікна чи гарною картиною, розміщеною симетрично за вашою спиною.

**Стілець** – звичайний, солідний. Спинка стільця повинна доходити до потилиці. Але чоловік невеликого зросту “загубиться” на такому стільці.

Два добротних стільці для відвідувачів повинні стояти перед вашим столом. Найбільш прийнятними кольорами для стільців є темно-бордовий, темно-зелений,темно-коричневий чи колір натуральної шкіри. Відвідувач повинен сидіти тільки перед вашим столом. Інше розміщення створює психологічні незручності.

Якщо розміри вашого кабінету дозволяють, поставте кушетку, журнальний столик, два-три зручних сучасних стільці. Якщо ваш кабінет дуже великий, то можна виділити і третій простір зі столом для нарад.

**Книжкові шафи** можуть стояти у вашому кабінеті, але картотеку краще розмістити в іншому місці. Не ставте масивних шаф у своєму кабінеті.

**Де зберігати документи.** Якщо у вас їх багато, то поставте спеціальну картотечну шафу збоку або позаду вашого письмового столу.

**Бар.** В кабінеті не повинно бути бару.

**Краща підлога** – паркет, покритий килимами, які ділять кабінет на функціональні зони. Якщо підлога не паркетна, то слід покрити килимом всю площу підлоги.

**Стіни, стеля.** В маленькому кабінеті стіни і стеля повинні бути світлими. Якщо стеля дуже висока, то пофарбуйте стіни світлою фарбою, а стелю – блідо-голубою. Якщо кабінет має витягнуту форму і одна стіна здається дуже віддаленою, то пофарбуйте її в темний колір, поставте шафу чи повісьте картину. Кращий колір для кабінету – світло-голубий або світло-бежевий.

Ваша приймальня – це **кабінет вашого секретаря.** Своїм оформленням він повинен бути пов’язаний з вашим кабінетом, щоб не виникало сумнівів, чий це секретар. В той же час він повинен відрізнятися від вашого кабінету. Кабінет вашого секретаря повинен бути ізольований від загальної установи і викликати у секретаря почуття територіального володіння. Це підвищить його самосвідомість та авторитет, що в свою чергу позитивно вплине на його працездатність. Стіл секретаря повинен стояти так, щоб він ніколи не сидів обличчям чи спиною до дверей шефа.

**Одяг та вимоги до нього для жінок.**

## Правила

## Одяг для успіху

Досліди показали, що як чоловіки, так і жінки нібито спеціально одягаються таким чином, щоб втратити позиції на службі. Жінки в одязі припускаються трьох помилок:

* дозволяють індустрії мод цілком робити вибір свого одягу;
* схильні перебільшувати значення власної привабливості;
* дозволяють своєму соціальному походженню впливати на стиль одягу.

**Плаття, спідниця, пальто.**

Багаточисельне опитування встановило, що центральне місце в гардеробі ділової жінки повинен займати костюм зі спідницею.

Однак спочатку про **плаття**. Плаття жінки найбільш багатофункціональне в порівнянні з будь-яким іншим жіночим одягом, воно перекриває всі значення: від строгого офіційного до спортивного. Для служби найбільше підходить плаття з довгим рукавом, причому найбільш авторитетне плаття – сіре в дрібну полоску. Кращий колір ділового плаття, згідно з нашими експерементами, - темно-синій, рижувато-коричневий, темно-коричневий, помірно-синій, світло-сірий.

Найменше пасують діловому платтю зелений колір, помаранчевий, світло-ржавий, яскраво-жовтий, пурпуровий, ніжно-голубий, розовий, яскраво-червоний.

З іншої сторони, найбільш привабливими кольорами плаття є: блідо-жовтий, блідо-рожевий, рожевий, темно-синій, чорний, білий, колір іржі, рижувато-коричневий, червоний. До речі, перерахуємо також кольори, які не подобаються чоловікам: сірий, зелений, яскраво-жовтий, помаранчевий, колір лаванди.

Щодо светру, то жодна ділова жінка, яка хоче просунутись по службі, не вдягне його на роботу. Але чоловіків жінкі в светрі завжди приваблюють, особливо якщо светр облягає та зроблений з гарної м’якої бавовни.

Туфлі ділової жінки – човники темного кольору з каблуком близько   
4 см. Віддають перевагу таким кольорам: синій, чорний, темно-коричневий, непоганий також сірий, ржаво-коричневий. Панчохи обов’язково натурального кольору.

**Зачіска.** Жінка повинна усвідомлювати те, що зачіску вона носить завжди, і, відповідно, вона повинна мати гарний вигляд. Вигадлива зачіска пасує з незвичним платтям. Волосся повинне бути середньої довжини. Це означає, що воно не повинне нагадувати зачіску хлопця або чоловічу зачіску, але не повинне бути нижче плеч. Коли Даліла відрізала волосся Самсону, він втратив свою силу, але якщо жінка підстриже своє волосся дуже коротко, з нею може трапитись те ж саме. Жінки з довгим волоссям можуть бути привабливими, але це буде дещо шкодити її службовому авторитету.

Ваша зачіска не повинна відволікати постійно вашу увагу та увагу оточуючих надмірними локонами та кучерями.

Тисячиліттями жінки фарбували волосся для того, щоб мати вигляд молодої та красивої. Досліди додають ще дві причини: досягнення та утримання авторитету на службі. Щодо сивини, то сивина збільшує авторитет чоловіку але в такій же мірі негативно впливає на авторитет жінки.

**Косметика.**

Краща косметика та, яку ніхто не бачить. Тут головний принцип: зовсім небагато косметики – і достатньо! Як виключення – жінки, яким за 45.

Коли йдете на службу, ви турбуєтесь про свою зовнішність. При цьому слід пам’ятати:

* не застосовуйте явно помітних тіней для очей;
* не обводьте очі;
* довгі нігті та накладні вії – тільки для актрис;
* ваш лак для нігтів – лак без кольору;
* тушшю для вій слід користовуватися обережно. Якщо вона розмажеться або потече, то ваш авторитет близький до катастрофи;
* якщо ви вищипуєте брови, то намагайтесь надати їм природній вигляд;
* якщо у вас дуже світлі брови, підмалюйте їх олівцем.

Світлі брови надаюь обличчю втомленого вигляду, а дослідження показали, що жінка, з такими бровами, виглядає менш впевненою та авторитетною. Ця порада особливо важлива для жінок, які не носять окуляри.

**Духи.** Тут правила прості. Якщо ви хочете подобатись чоловікам, духи повинні бути тонкими та дорогими. Якщо ви хочете відповідати посаді керівника, якого поважають, то їх запах повинен бути ледве відчутний.

**Загар.**Сонце робить три речі: підкреслює вашу жіночу привабливість (більшості чоловіків подобаються загорілі жінкі), надає вам авторитетності та та збільшує ваші шанси отримати рак шкіри.

**Окуляри.** Правильно підібрані окуляри надають обличчю ділового виразу, вагомості та авторитетності. Шанси багатьох маленьких жінок з непоказною зовнішністю збільшуються, коли вони в окулярах навіть з простим склом.

Оправа повинна бути з пластмаси або з рогу, середніх розмірів. Брюнеткам слід підбирати оправу для окулярів відповідно з тоном їх волосся. Блондинкам та жінкам у яких руде волосся не підходять оправи, колір яких хоча б трохи схожий з кольором їхнього волосся; для них оправа повинна бути тільки коричневого кольору. Уникайте металічних оправ. Окуляри надають солідності діловій жінці, але, з іншої сторони, роблять жінку менш привабливою.

**Прикраси.** Бути діловою жінкою не означає відмовитися від прикрас. Якщо купувати 4-5 прикрас на рік, то краще купити одну гарну та дорогу, яка вам дійсно пасує.

Найбільш необхідною прикрасою для ділової жінки – це обручка. Її варто носити, навіть якщо ви незаміжня. Обручка свідчить, що ви зайняті тільки справою і не чим іншим.

Чим менше прикрас, тим краще. Якщо ділова жінка вдягає прикраси, то вони повинні бути функціональними та цілеспрямовані. Більш дорогий кулон, наприклад, надає солідності невисокій жінці.

Годинник повинен бути простим, невеликих розмірів та дещо схожим на чоловічий. Перстень не повинен бути з великим каменем.

**Парасоля.** Звідкись взявся неписаний закон, про те, що “дощ змиває всі правила”, тобто, коли ми ховаємось від дощу, ми можемо знехтувати зовнішнім виглядом та манерами. Цей закон невірний, навіть шкідливий. І якщо у чоловіків в дощові дні туфлі начищені і галстук на місці, то жінки чомусь вважають, що під дощем можна бути схожим на біженця. Вони вдягають на себе різні накидки, кульки, поліетиленові пакети. Пам’ятайте, що коли вас зустрінуть в такому вигляді ваші колеги, навіть непомітно для себе, “скидають” окуляри вашої авторитетноті.

Вам необхідна гарна проста парасоля без яскравого забарвлення.

**Ручка для письма.** У кожної ділової жінки завжди повинна бути при собі ручка для письма та олівець, причому досить важливо, щоб ця ручка була з надійним золотим або позолоченим пером. Ні в якому разі ділова жінка не повинна писати на людях огризком олівця, дешевими ручками, які швидко втрачають зовнішній вигляд і завжди можуть відмовити, або розламатися навпіл.

**Атташе-кейс (дипломат), сумка, гаманець, записник.** Незамінним предметом ділової жінки повинен стати атташе-кейс, навіть якщо прийдеться носити в ньому лише сніданок. Він повинен бути кожаним, темно-коричневим, простим, без яскравих металічних прикрас. Але якщо ви вирішили носити на службу жіночу сумочку, то вона повинна бути з якісної шкіри.

У ділової жінки записник та гаманець повинні бути одного кольору (темно-коричневого або натуральної шкіри), без візерунків.

У жінок є одна риса, яка дратує абсолютно всіх чоловіків за будь-яких обставин: це коли жінка починає ритися в своїй сумочці, перебирає всі речі в середині. Потрібно пам’ятати, у вашій сумочці також повинен бути порядок.

**Спиртні напої.** Проведено цілий ряд досліджень, в яких було встановлено відношення чоловіків та жінок до вживання спиртних напоїв жінками під час ділових обідів, зустріч, прийомів.

35% опитаних заявили, що жінка ніколи не повинна пити в таких випадках. Але коли відмова виражена категорично та надто підкреслено, навіть ті, хто в міру вживає спиртне, відчувають себе ніяково. Така поведінка сприймається ними як явне засудження. Найкраща порада і жінкам, і чоловікам в таких випадках: пити небагато, хоча бокал можна піднімати часто (власне в цьому і головний смисл банкету). Жінкам краще пити білі ***Вина і уникати міцних напоїв.***

**Кабінет.** Ділова жінка повинна уникати пастки, в яку може перетворитися її кабінет. Ось декілька порад:

* стіни вашого кабінету повинні бути пофарбовані тільки в стандартні кольори, загальноприйняті для службових приміщень. Прийнятними та широкорозповсюдженими є голубий та бежевий;
* не ставте квіти на свій письмовий стіл, буде доречніше, якщо вони будуть в приймальній у секретаря;
* непогано б мати в кабінеті костюм на зміну (на всякий випадок), але він повинен бути надійно схований від сторонніх очей;
* хоча більшість чоловіків ставлять на письмовий стіл фото своїх дружин, вам не варто виставляти на робочому місці фото свого чоловіка;
* ваше крісло не повинне бути настільки масивним, щоб ви в ньому губилися;
* якщо ви тримаєте для відвідувачів попільниці, то вони повинні бути невиликими, менші за ті, які зазвичай стоять в кабінетах чоловіків;
* подумайте, перед тим як вішати картину в кабінеті. Зображення коней або паровозу краще підходить для кабінету чоловіків. В той же час акварель із зображенням весняного ранку виглядає по-жіночому. Краще підібрати щось нейтральне, наприклад натюрморт.

***Одяг для спорту та відпочинку***

Компанії витрачають великі суми коштів для того, щоб відправити своїх співробітників на стажування, семінари, які нерідко проводяться в курортних містах. Тут чоловіки одягаються вільно: сорочки з короткими рукавами, легкі клітчастіштани, м’які туфлі. Але жінки не можуть собі такого дозволити. Їхні наряди повинні бути невибагливими, переважні кольори одягу темно-сірі, темно-сині. Основні правила одягу в названих ситуаціях:

* не допускати таких кольорів, як рожевий та блідо-рожевий, пурпурний та золотистий;
* не носити шовку, бархату, велюру і т.д. – нічого блискучого;
* не носитиштани, завжди краще спідниці;
* ніяких вигадливих малюнків, нічого такого, що б нагадувало килим.

#### ***Тканини***

**Тканини для сорочок.** Загальноприйняті тканини для чоловічих сорочок, чудові і для жіночих.

**Вільвет.** Чудовий для спорту, ні в якому випадку для ділового одягу.

**Бавовна.** Вона “дихає”, добре носиться, сприяє успіху, але, нажаль, мнеться.

**Джинсова тканина.** Чудова для спорту, не підходить для праці.

**Мереживо.** Привабливе із всіх матерій. Мереживо на білизні дуже інтимне, не для ділового одягу.

**Шкіра.** Тільки для взуття, рукавичок, сумок, атташе-кейсів; уникати виробів схожих на шкіру.

**Нейлон.** Не потребує особливого догляду. Підходить для подорожей.

**Кримплін.** Добре носиться. Не потребує особливого догляду. Нічого не носіть із кремпліну, якщо дійсно видно, що це кремплін.

**Атлас.** Тільки для вечірнього плаття.

**Замш.** Чудовий і для роботи.

**Твід.** Підходить для костюмів.

**Бархат.** Чудовий м’який матеріал. Незамінний для костюмів, але не на роботі.

Правильний вибір одягу може значно допомогти жінці досягти успіху на роботі та в особистому житті. Притримуйтесь наступних правил, які допоможуть вам уникнути грубих помилок.

**1. Ніколи:**

* першою не з’являйтесь на роботу в модному. Мода підведе вас;
* не вдягайте на роботу нічого такого, що підкреслювало б вашу жіночу привабливість, інакше ви пропонуєте оточуючим в першу чергу не свій розум;
* не носіть брючний костюм з кримпліну;
* не носіть брюки, якщо ви маєте справу з чоловіками;
* не вдягайтеся в чоловічому стилі;
* не ходіть з сумкою, якщо можна взяти атташе-кейс;
* не носіть міні, як виключення може бути плащ або пальто поверх довгого плаття;
* не дозволяйте моді вказувати довжину спідниці вашого ділового костюму;
* не знімайте жакет на роботі;
* не носіть окуляри в ультра-модних оправах;
* не пийте багато на офіційних обідах;
* нічого із одягу не купуйте згарячу;

**2. Завжди:**

* носіть на роботу лише костюм з спідницею;
* шийте костюм з урахуванням специфіки вашої роботи;
* носіть прості туфлі на середньому каблуці;
* носіть панчохи тілесного кольору;
* носіть пальто, яке б прикривало вашу юбку та плаття;
* користуйтеся ручкою для письма з золотим пером;
* спортивний одяг носіть гарної якості (звісно в окремих випадках – на виїзді, а не в закладі);
* перед тим як одягатись, подумайте, з ким вам прийдеться зустрічатись і що вам необхідно зробити;
* нехай ваш кабінет не нагадує кабінет чоловіків, але там не місце і типово жіночим предметам;
* передивіться ще раз все перед тим як щось купувати.

**2.2. СУЧАСНИЙ ЕТИКЕТ ТА ПРАВИЛА ПОВЕДІНКИ ДІЛОВИХ ЛЮДЕЙ1.**

Цей розділ складено на основі книг вітчизняних зарубіжних авторів. Він не претендує на вичерпність і не ставить за мету навчити читачів так званого "хорошого тону".

Відомо, що хороший тон - це не тільки результат застосування завчених порад та інструкцій, а наслідок тривалого процесу виховання людини і насамперед його моральних якостей.

Викладені положення можна розглядати як пам'ятку, з якої кожний може взяти йому потрібне нагадування про те, як слід і як не слід поступати в окремих випадках.

**За столом**

Не запізнюйтесь на обід, сніданок, вечерю, чай.

Не сідайте за стіл, поки не сядуть дами або поки господар чи господиня не запросять зайняти місце.

Не пропонуйте дамі, яку супроводжуєте до столу, ліву руку. Чоловік завжди повинен пропонувати дамі праву руку.

Не забувайте, що дама, яка сидить поряд, і особливо з правого боку, має право на увагу незалежно від того, познайомлені Ви з нею чи ні.

Не знайомте після того, як гості сіли за стіл. Не сидіть занадто близько до столу чи занадто далеко від нього.

Не застромлюйте серветку за комір та не розкладайте її па грудях. Серветку слід покласти на коліна.

В першу чергу необхідно обслуговувати дам. Не можна їсти суп з кінця

ложки. Не просіть другу порцію супу.

Не нахиляйтеся над тарілкою. Тримайтеся по можливості прямо.

Якщо бажаєте дістати будь-що, не тягніться через тарілку іншого. Хліб беріть не виделкою, а рукою.

Не кусайте від цілого шматка хліба, його потрібно відламувати. Маслом намазуйте не цілий шматок хліба, а відламаний шматок. Не кришіть хліб у суп.

Не їжте з ножа. Ніколи це підносьте ніж до рота. Не накладайте на виделку за допомогою ножа .Беріть на виделку стільки, скільки на неї може вільно поміститися.

Не їжте занадто швидко.

Не набирайте у рот велику кількість їжі.

Не розставляйте лікті. Вони повинні бути притиснуті до боків. Не кладіть лікті на стіл.

Не піднімайте стакан чи бокал занадто високо.

Не їжте ложкою те, що можна їсти виделкою.

Не намагайтеся зачерпнути останню ложку супу, з'їсти останній шматок м'яса і т.п.

Не подавайте самі свою тарілку з проханням про другу порцію. Нехай це зробить прислуга. Краще не просити другу порцію взагалі.

Не випльовуйте кістки та інше па тарілку, кістку слід діставати із рота па виделку, притулену до губів, а потім покласти її на тарілку. Фруктові кісточки треба діставати із рота непомітно на ложку.

Краще не просіть сусіда подати будь-що, якщо близько знаходиться прислуга.

Не грайте серветкою, виделкою чи іншими речами па столі.

Не витирайте серветкою обличчя. Нею можна тільки легенько провести по губах.

Не повертайтеся спиною до іншого, якщо маєте намір поговорити з сусідом. Не розмовляйте з іншим через сусіда.

Не розмовляйте з повним ротом.

Не відкидайтеся і не розвалюйтеся на стільці.

Намагайся завжди бути спокійним.

Якщо у Вас впала виделка чи ніж, не соромтеся, попросіть іншу, не надаючи значення тому, що трапилось. Взагалі краще робити помилки, ніж намагатися їх виправити з привертанням уваги оточуючих.

Не користуйтеся за столом зубочисткою, якщо в цьому немає потреби. У крайньому випадку зробіть це непомітно.

Не пригощайте

Не пийте багато вина.

Господар чи господиня ніколи не закінчують свою страву першими. Зачекайте поки закінчать їсти гості. Це особливо важливо, коли подана остання страва.

Не просіть другу чашку чаю чи кави, поки всі гості не одержали по першій.

Не робіть ніяких зауважень щодо страв, які подаються.

Не критикуйте те, що подається до столу.

Не відмовляйтеся від будь-якої страви, посилаючись на те, що вона не подобається або вона може зашкодити. Краще відмовитися без пояснень. Не розповідайте за столом про свої хвороби.

Не залишайте чайну ложку в склянці чи чашці. Після того, як розмішаний чай чи кава, покладіть її па блюдце.

Не згортайте серветку після її використання. Серветку слід недбало покласти на стіл.

Не забудьте підійнятися з-за столу після того, як встали жінки. Залишайтеся стояти, поки вони вийдуть з кімнати, а потім можна сісти знову, якщо є намір залишитись та палити за столом.

Не читайте листів чи документів за столом.

**2.3. ОСОБЛИВОСТІ ПОВЕДІНКИ В ГОСТЯХ ТА ГРОМАДСЬКИХ МІСЦЯХ**

Візити в товаристві та в гостях

Під час візиту, не входьте до гостинної кімнати чи кабінету в пальто.

Не входьте без стуку.

Не входьте до кабінету з цигаркою чи сигарою.

Не подавайте першим руку дамі, а також особі, старшій за віком чи рангом, поки вони не запропонують цього самі.

Не поспішайте сісти. Слід зачекати, поки запросять і коли господар чи господиня самі сядуть. Сидіть спокійно і впевнено, не робіть зайвих рухів.

Не розглядайте пильно меблі, картини, інші предмети.

Не забувайте вставати кожен раз, коли до кімнати входить дама.

Не представляйте даму чоловікам. Чоловік незалежно від рангу завжди представляється дамі. Молодших за віком чоловіків та дам слід представляти більш старшим, а не навпаки. Перш ніж кого-небудь познайомити, корисно переконатися, що цього бажають обидві сторони.

Входячи до кімнати чи виходячи з неї, пропустіть попереду даму.

Сідаючи в автомобіль, пропустіть даму вперед. Виходячи із нього, вийдіть першим і допоможіть вийти дамі, запропонувавши їй руку. Теж саме в ліфті.

Не намагайтеся привітатися за руку з кожним із присутніх. Обов'язково потрібно так вітатися з господарем та господинею, а іншим можна тільки вклонитися.

Не торкайтеся рукою співбесідника з метою привернути його увагу.

Не говоріть у товаристві про діла, що стосуються тільки нас та вашого співбесідника, або про речі, відомі тільки вам двом.

Не шепочіть. Якщо бажаєте сказати те, чого не можна говорити голосно, залиште це на інший час.

Не розповідайте про себе та свої справи. Не говоріть про свої хвороби, невдачі та подібне. Не намагайтеся повністю заволодіти розмовою. Не говоріть про людей, яких присутні не знають.

Не жартуйте па адресу інших. Не висміюйте інших за їх манери. Якщо в товаристві хто-небудь чихнув, залиште це без уваги.

Не переривайте співрозмовника.

Не встрявайте у спір з дрібниць.

Не шукайте нагоди сказати якийсь дотеп.

Не розповідайте старих історій, жартів та анекдотів.

Не відмовляйтеся заспівати, пограти на музичному інструменті або розповісти що-небудь, якщо вас просять і ви дійсно це можете зробити.

Не будьте похмурим, якщо здається, що на тебе ніхто не звертає уваги.

Не висловлюйте свою неприхильність до нудних та докучливих людей. Ви будете дійсно ввічливим, якщо інші не помітять вашого роздратування чи гіркоти.

Не забувайте бути уважним до літніх людей. Це особливо стосується молодих людей, котрі за безтурботністю часто бувають неуважними до старших.

Якщо на прийомі чи в гостях відбудуться танці, не забудьте запросити до танцю господиню, а також її дочок.

Запрошуючи жінку до танцю і проводжаючи її до місця, потрібно пропонувати їй праву руку.

Не зловживайте гостинністю господарів своїм надто довгим перебуванням.

Перебуваючи в гостях, не розпоряджайтеся квітами і не беріть їх з собою, якщо їх не подарували вам господарі.

Не поглядайте часто на годинник. Навчіться визначати час. коли можна піти з гостей, без цього. Якщо ж ви дійсно не маєте можливості залишатись до того, коли будуть розходитися всі гості, зробіть це непомітно для оточення, вибачившись попередньо перед господарями.

Коли гостюєте у кого-небудь в домі чи на дачі, не забудьте довідатись про звички господарів: чи можна палити в спальній кімнаті, в який час вставати і лягати спати та інше.

Не запізнюйтеся до столу.

Не забудьте в такому випадку взяти з собою такі речі, як бритву, зубну пасту та інше.

#### **В громадських місцях та на вулиці**

Будьте ввічливим з оточенням і перехожими. Не забудьте вибачитись, якщо завдали іншому неспокій чи незручність.

Не розглядайте пильно оточуючих. Не вказуйте пальцем на людей чи речі.

Не озирайтеся і не дивіться у слід людям, які минули вас.

Не їжте, коли йдете по вулиці.

Не забудьте зняти капелюх, якщо випадок вимагатиме звернутися до незнайомої жінки.

В театрі, йдучи між рядами, ідіть спиною до сцени.

Мандруючи за кордоном не забувайте, що по вашій поведінці судять про манери в вашій країні. Додержуйтесь правил та звичаїв країни, де перебуваєте.

Не забувайте, що в багатьох країнах заборонено фотографувати з вікна потяга, пароплава чи літака.

Від'їжджаючи на потязі, не загороджуйте вікна вагону без необхідності, оскільки ваші супутники, можливо, також бажають з ким-небудь попрощатися. В купе не відчиняйте вікно, не спитавши попередньо згоди інших пасажирів.

Не хвилюйтеся, що не знаєте розмір "чайових", які треба дати по закінченій поїздки. Про це можна спитати у більш досвідченого попутника. Вартість квитка на багатьох авіалініях включає в себе "чайові".

За кермом автомобіля пам'ятайте не тільки про правила дорожнього руху, не забувайте про комфорт та спокій інших водіїв та пішоходів. Не сигнальте без потреби. Проїжджаючи по мокрій, брудній вулиці не забувайте, що машина може забризкати пішоходів та інші автомобілі.

**Декілька правил етики службових відносин (для керівників будь-якого рангу).**

1. Умійте управляти своєю поведінкою за будь-яких умов. Будьте привітні, ввічливі. Усміхайтесь людям. Намагайтесь підтримувати добрий настрій і у себе, і у оточуючих.

2. Прийшовши на роботу, привітайте своїх колег. Дайте їм зрозуміти, що вони можуть розраховувати на вашу допомогу.

3. Звертайтесь до підлеглих на "ви" - це необхідний інструмент підтримки нормальних службових відносин та трудової дисципліни.

4. У будь-яких ситуаціях зберігайте самоконтроль. Будьте ввічливі, колій даєте доручення підлеглим. Пам'ятайте, що підлеглі краще сприймають доручення в формі прохання, ніж наказу.

5. Будьте уважні до своїх підлеглих, помічайте кожний їх успіх у роботі та заохочуйте їх за це. Звичайне "дякую", сказане вчасно, може бути не менш ефективне, чим матеріальна винагорода. Якщо виникла необхідність покарання когось за службове упущення, будьте справедливі і тактовні. При виборі форми висловлювання та виду покарання беріть до уваги вік, стать та темперамент працівника.

6. Не зловживайте критикою, не принижуйте гідність людей брутальними критичними чіпляннями, не допускайте переростання критики в елементарну сварку. Не переслідуйте за конструктивну критику знизу. Вона позбавить вас від помилок та упущень в роботі, зміцнить зв'язки з колективом. Будьте самокритичні - це тільки на вашу користь.

7. Цінуйте самостійних людей, цурайтесь нав'язливих послуг підлабузників. Цим ви будете сприяти зміцненню здорового психологічного мікроклімату в колективі. Не зловживайте правом єдино начальства, радьтеся з громадськими органами самоуправління з усіх принципово важливих питань.

8. При проведенні нарад проявляйте максимум доброзичливості до її учасників. Навчіться терпляче вислуховувати інших, не припускайте на їх адресу реплік. Не відхиляйте висловлених пропозицій тільки тому, що ви з ними не згодні, дайте висловитись іншим, заохочуйте активність учасників наради.

9. Під час прийому громадян з особистих питань не займайтесь іншою роботою, будьте тактовним і справедливим у ставленні до відвідувачів.

**Дещо про парфумерію.**

Ніколи не змішуйте запахи. Якщо у вас відсутній дезодорант з аналогічним запахом духів, краще скористуйтесь дезодорантом без запаху.

Якщо ви ввечері виходите у світ і хочете скористатись іншими духами, обов’язково прийміть душ та вимийте голову, щоб ліквідувати   
“денний запах”.

В ідеалі потрібно використовувати всю косметику однієї серії (дезодорант, мило, туалетна вода, крем і пудра для тіла).

Користуючись дуже довго одним ароматом, ви перестаєте його відчувати і може скластись враження, що оточуючі також його не відчувають і все більшу порцію виливаєте на себе косметики. В такому випадку краще поміняти духи.

І на кінець, враховуючи міжнародні стандарти, різниця між духами, туалетною водою та одеколоном полягає в наступному:

Perfume (духи) – 20 –30 відсотків ароматичних речовин. Тримається 6 - 8 годин, краще використовувати ввечері, в торжествах та інтимних обставинах.

Eua de Perfume (парфюмована вода) – 8 - 12 відсотків ароматичних речовин. Краще використовувати в денний час, аромат зберігається 4-5 годин.

Eau de toilette (туалетна вода) – 5-8 відсотків ароматичних речовин, зберігає аромат 2 – 3 години, створює ненав’язливу ауру.

**Чим і як пригощати іноземців.**

Наша рідна кухня в силу відсталості від цивілізованого світу (швидкий підігрів в мікрохвильовій печі, концентрати і т.д.) має надзвичайно великі переваги, але які слід також використовувати по розумному. Тому, не слід боятися запрошувати в гості іноземця. І не потрібно щоб стіл “ломився” від великої кількості блюд. Оскільки меню відсутнє, а блюда все поступають, іноземця це насторожує і лякає. Може скластись зворотне враження , що ви щось хочете. Тому тут повинне спрацювати наше рідне звичайне меню типу “салат – перше – друге – третє”. І все буде гаразд.

Закуски і салати звичайні. Може бути оселедець з цибулею та оцтом, салат із відварених буряків з горіхом та чорносливом, салат із капусти і т. ін. На ура можуть піти домашні засоли.

На перше – український борщ, але не супи. І то після пояснення особливостей національної кухні. Справа в тому, що в деяких країнах, наприклад Франції, суп і бідність тісно пов’язані між собою. Борщ може бути і без м’яса, але з квасолею. До нього можуть бути подані пампушки з часниковою підливою.

На друге – все що вміє господиня: від вареників різних видів до запеченого м’яса в горщиках або без. Що стосується сала тут не потрібно захоплюватись, але можна запропонувати, як екзотику: тонко порізане, на невеличкій тарілочці в центрі стола. По принципу це наше національне “сало, як сало”. Якщо хтось гарно “розкуштує” підрізати завжди можливо.

При прийомі іноземних гостей слід керуватися одним із важливих правил етикету – ніколи нічого іноземцю не доказувати. Що сало дуже корисне, що до України ще не дійшов “коров’ячий сказ”, що при тостах потрібно пити до дна, що рибу, птицю і молодицю беруть руками (ні в одному перекладі це буде не зрозумілим) і т.д. Взагалі кожна конкретна людина сама визначає, що і скільки їй їсти, скільки і що пити, танцювати прямо тут же і до упаду, чим ні. Відмітимо, що, наприклад у Франції, в ресторанах танцювати взагалі не прийнято, це вважається вульгарним. В ресторанах їдять та розмовляють, а танцюють на дискотеках або дома з гостями.

Відносно напоїв, то щоб не попасти “впросак”, можна виставляти все, від міцних до наших гарних сухих вин. Заставляти скуштувати всі напої, або пити все до дна не потрібно. Звичайно, що напої повинні бути українського виробництва, від артемівського червоного шампанського до горілки та коньяку.

Каву (з коньяком або без нього) слід подавати трішки з часом і якщо можливо в іншій кімнаті. Розчинна кава виключається. Тільки мелена, а ще краще змелена в присутності гостей, з виясненням якій кріпості вони віддають перевагу. Цукор подається окремо, так як багато людей його не вживають. Можна запропонувати також для екзотики каву з медом.

**Дещо про обіди високих іноземних гостей.** Тут діє лозунг протокольного підрозділу іноземних справ: бажання гостей діє як наказ. Головне правило: чим багаточисельніша делегація, тим продуманіше повинно бути меню. Якість і смак, а не кількість є основними критеріями прийому. Набір блюд повинен враховувати не тільки смаки, а й національні та релігійні звичаї. Гостей із Ізраїлю пригощають кошером (їжа приготовлена по єврейських релігійних звичаях), мусульманським сановитим особам, яким по законах Корану заборонено вживати свинину та алкоголь, приготовляють вегетаріанські блюда, рибу, домашню птицю, пропонують фруктові соки.

**2.4. ЕТИКЕТ НАЦІОНАЛЬНОГО ПРАПОРА**

Вважаємо за доцільне дати деяку інформацію щодо етикету національного прапора, адже і в діловому світі буває потреба у цих знаннях.

Національний прапор символізує суверінітет і незалежність держави. Розміри прапора, колір та його елементи повинні відповівдати вимогаим, зафіксоаним у конституції країни. Коли одночасно піднімають прапори різних країн, стежить, щоб вони були динакового розміру. Почесним місцем серед кількох прапорів є крайнє праве місце, якщо дивитись з боку прапорів. Якщо вивішують прапори кількох країн, то їх краще розташовувати в алфавітному порядку назв країн (національною мовою). Якщо прапори перехрещуються (наприклад сувенірні прапорці на столі переговорів), то почесним є місце прворуч, якщо дивитися з боку прапорів.

Коли виносять прапор в урочистих випадках, військові повинні віддавати честь, а цивільні – знімати капелюха. В деяких країнах під час виконання національного гімну та виносу прапорів усі присутні кладуть праву долоню до серця.

**Список використаної літератури**

1. Афанасьев И. Деловой этикет. К.: «Альтерпрес», 1998.- 320 с.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. - М.:Прогрес, 1998.-400 с.
3. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание, конфликт! Авт предисл. Шерковин Ю.А. 2-е изд., перераб. и доп. - Новосибирск: Наука, Сиб. отд., 1989. -190 с.
4. Власов Л.В., Сементовская В.К. Деловое общение. - Л.: Лениздат, 1980. -79 с.
5. Головаха Е.И., Панина Н.В. Психология человеческого взаимопонимания. - К.: Политиздат Украины, 1989. - 189 с.
6. Дороніна М.С. Культура спілкування ділових людей. - К.: ВД "KM Academia",  
   1995.-192 с.
7. Зуев Ю.П., Шумакова Ю.Н. Деловое обшение советского комерсанта  
   (Учебное пособие для слушателей). Всесоюзная академия внешней торговли. -М.: 1990.-56 с.
8. Карнеги Д. Как приобретать друзей и оказывать влияние на людей. - К.:Наукова думка, 1989. - 222 с.
9. Каган М.С. Мир общения. Проблемы межсубъектных отношений. - М.:Политиздат, 1988. - 223 с.
10. Коч Э. Образы человека и психология // Диалог. - 1979. - №1. - С. 25-35.
11. Ладанов И.Д. Мастерство делового взаимодействия. Методическое пособие для менеджеров. - М.: ЦМИПКС, НТК "Менеджер", 1989. - 186 с.
12. Лебедева М.М. Уметь вести переговоры: Практич. рекомендации по подготовке и проведению переговоров. - М.: МП "Гамма", 1991. - 70 с.
13. Мицыч П. Как проводить деловые беседы. - М.: Экономика, 1983. - 207 с.
14. Не повторить ошибок (Практические советы руководителю) / Состав.И.Е. Липсиц. - М.: Экономика, 1988. - 253 с.
15. Ниссинан Й., Воутлайнен 3. Время руководителя: эффективность (пер. с финского). - М.: Экономика, 1988. - 203 с.
16. Ньеренберг Д.И., Калеро Г.Х. Учитесь читать человека, как книгу // ЭКО, 1984-№10.-С. 208-220.
17. Обозов Н.Н. Психология межличностных отношений. - К.: Лыбидь, 1990. -192 с.
18. Онуфриенко И.Д. Соционика: если Гамлет дружит с Горьким // ЭКО. -1990. -№1.-С. 17-19.
19. Панасюк А.Ю. Управленческое общение . - М.: Экономика, 1990. - 122 с.