

Н.А. Грибова

1.1.2015

ИСКУССТВО ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

Учебное пособие



УДК 664.8.037.51
ББК 36 Л8/9
Г82

Рецензент:

И.М. Потравный, доктор экономических наук, профессор кафедры «Управления программами» ФГБОУ ВПО «РЭУ им. Г.В. Плеханова»

Грибова, Наталья Анатольевна

Г82 Искусство делового этикета. Учебное пособие - М.: Мир науки, 2015. - 49 с.
ISBN 978-5-9907048-0-0

Современный этикет основан на уважении личности независимого от того, на какой ступени социальной лестнице находится человек. Жизнь делового человека проходит в постоянных контактах с другими людьми – это могут быть производители, специалисты, торговые агенты и др.

Правила этикета вполне разумны и подсказывают самые удобные и экономические способы взаимоотношений между людьми и пренебрегать ими не стоит. Поэтому этикет является совокупностью правил поведения и рассматривается во всех формах своего проявления.

Представленные материалы ориентированы на углубление теоретических знаний по основным разделам дисциплины «Дипломатический этикет и сервис» и приобретение определенных навыков для практической деятельности.

Учебное пособие состоит из краткого конспекта лекций и практических заданий, которые помогут закрепить полученные теоретические знания по дисциплине ««Дипломатический этикет и сервис»» предназначены для аудиторной и практической работы студентов.

Для студентов факультета гостинично-ресторанной, туристической и спортивной индустрии по специальности 260800 «Технология продукции и организация общественного питания».

ISBN 978-5-9907048-0-0

© Грибова Наталья Анатольевна
© ООО Издательство «Мир науки»

Оглавление

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДИСЦИПЛИНЕ	4
I. СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО КУРСА	4
1.1. Основы этикета.....	4
1.2. Дипломатия и дипломатический протокол	9
1.3. Дипломатический этикет	11
1.4. Самопрезентация и тактика ведения деловой беседы	23
II. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ	31
2.1. Требования при написании рефератов	31
2.1.1. Рекомендуемые темы для рефератов.....	32
2.1.2. Оформление рефератов	33
2.2. Темы эссе для самостоятельной работы	33
2.2.1. Рекомендуемые темы для эссе	34
2.3. Тренинги для практических занятий	34
2.3.1. Тренинг – Самопрезентация	35
2.3.2. Тренинг - Искусство убеждения	36
2.3.3. Тренинг - Публичное выступление.....	37
2.3.4. Тренинг - Деловое общение	38
2.3.5. Тренинг - Эффективная подготовка собраний и совещаний	39
2.3.6. Тренинг - Коммуникативность.....	40
2.3.7. Тренинг – Межличностных отношений	41
2.3.8. Тренинг – Приемы и их обслуживание	42
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	44
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	45
Приложение 1	46
Приложение 2	47
Приложение 3	48

ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ДИСЦИПЛИНЕ

Цель и задачи дисциплины: познакомить студентов с правилами современного этикета, традициями и современными тенденциями дипломатического протокола, этикета, видами приемов и их особенностями, методами обслуживания дипломатических приемов, особенностями проведения дипломатических приемов в отдельных странах.

Учебные задачи дисциплины: изучение делового этикета, правила общения, особенности дипломатического этикета, планирование и укрепление межличностных отношений, искусство самопрезентации, планирование и укрепление межличностных отношений.

I. СОДЕРЖАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО КУРСА

1.1. Основы этикета

Этикет: определение, происхождение, содержание. История возникновения правил этикета. Особенности и значение делового этикета. Культура делового общения и нормы этикета.

Этикет от **французского etiquette** означает ярлык, этикетка и церемониал, то есть порядок проведения определенной церемонии - свод правил поведения, обхождения, принятых в определенных социальных кругах. В переносном значении - форма поведения, обхождения, правила учтивости, принятые в данном обществе.

Первоначально правила этикета были едины и регламентировали одновременно юридические, экономические, родственные, религиозные и нравственно-этические отношения. Им подчинялись все члены общины. Таким образом, этикет не выступал в древние времена самостоятельно, отдельно от других правил, регулирующих общественную жизнь первобытного коллектива, а представлял часть этих правил. Разумеется, все эти правила были неписаными.

Со временем появился не только бытовой этикет, но и политический. Он регулировал жизнь общества: взаимоотношения с другими государствами. Египетские фараоны, в частности Рамзес и теттский царь Хаттушиль Третий, в 1273 году заключили письменный договор о мире, выгравированный на серебряной пластинке. Возможно, что политический письменный этикет появился ранее других.

Огромное значение межгосударственным делам придавали в Древнем Египте. Переговоры проводились в торжественной обстановке, в соответствии с огромным количеством правил и сложных ритуалов. Со временем появились послы как представители государств. В Древней Греции послы носили специальные жезлы, которые свидетельствовали об их представительной миссии, — «жезлы Гермеса». На верхушке жезла, обвитого лавром, были прикреплены крылья птиц и два переплетенных узла. Узлы символизировали расторопность и хитрость, а крылья — маневренность и подвижность.

В Древнем Риме политический этикет был развит еще больше. Устраивались празднества в честь иностранных послов.

В Средние века, богатые всевозможными трактатами, не обошлось и без трактата о поведении, то, чего требовалось от каждого воспитанного человека. Позднее возникает придворный этикет, написанный испанцем Петроусом Альфорнси.

После Французской революции придворный этикет был существенно переработан, например, было отменено принятое ранее обращение на «вы», всем следовало говорить только «ты».

В Германии Эразм Роттердамский написал правила для детей «Гражданство обычаев детских».

Этикет как социальное явление возник во времена короля Людовика XIV. Здесь впервые на приеме были предложены карточки «этикетки» с содержанием правил поведения на приеме у короля. В карточках указывался: время приема, место за столом, форма одежды, а также поведение на официальной части.

Правила этикета были такие строгие, что даже сам монарх не имел права их нарушать. Вот исторически достоверный факт. Испанский король Филипп III сидел возле камина. Часть дров, которые занялись, выпала на пол. Придворного, обязанного следить за камином, на месте не оказалось. Никому из придворных король не позволил поставить заслонку. Самому же королю это сделать означало нарушить правила этикета и свою королевскую честь. Пламя охватило одежду. От полученных ожогов король Филипп III вскоре умер.

Время определяло правила этикета. Вскоре этикет становится синонимом рыцарства. С его потребностями в доброте, такте, приличии, гостеприимстве, обожании женщины. Особенную страницу в истории этикета занимает явление рыцарства средних веков. Рыцари — привилегированная социальная прослойка в странах западной и центральной Европы.

В деяниях рыцарства проявлялись высоконравственные идеалы: беспокойство о сиротах, слабых вдовах, преклонения перед женщиной и защита ее чести. Наибольшая ценность для рыцаря — сохранение своей чести. Классический образ рыцаря воплощен в литературном герое Дон Кихоти.

На Руси бразды этикета исходят из глубокой древности. Обычай, ряд, т.е. сам собственно этикет, говоря по-французски, бытовал в ратном деле, в охотничьих и артельных промыслах, в семейном очаге, при всевозможных жертвоприношениях, празднествах, семейных обедах, пиршествах... Жрец, волхв, кудесник — слова синонимические. Слово жрец было избрано для именованья языческих священнослужителей, так как яснее других указывало на сожжение жертвенных приношений. Тем более огонь, очаг — у славян бог, пожирающий древесину, постоянно жрущий. А потому тот, кто священнодействует при особом жертвоприношении Богу, — есть жрец.

Хранителями правил поведения, обрядов и т.д. были в древности во всех странах старейшины, жрецы, на Руси — обрядихи, волхвы или домовладыка — огнищанин.

В российском дворянском обществе Российской империи этикет состоял из правил королевских дворов европейских стран и носил подражательный характер. Что делалось в Париже на Елисейских полях, то происходило и в Петербурге на проспекте Невы, и в Москве на Тверском бульваре. В этикете преобладала внешняя показательная сторона.

Карьера молодого российского дворянина обеспечивалась умением вести себя в светском обществе, искусством которого он овладевал в кадетском корпусе. Женщины — в институте благородных девиц. Светский человек обязан была ревниво придерживаться своей

чести, давать решительный отпор попытке унижить ее достоинство. Однако в кодексе чести от дворянина требовалось снисходительно относиться к людям низшего слоя — горничных, поваров, конюхов.

Складывались правила этикета и в крестьянских семьях. Главным правилом жизни и поведения простого человека на селе — честный производительный труд на родной земле.

Привилегированное общество царской России и Украины свыше двух столетий руководствовалось сводом правил поведения, собранных в книге под емким названием — «Домострой». Книга написана священником Силиверстом в эпоху Ивана IV (XVI век). «Домострой» внес вклад в развитие этикетных правил среди российского и украинского дворянства. Примером светского поведения для дворян был императорский двор. Великолепие, импозантность, богатство олицетворяли знатность дворянина.

Правила «Домостроя» содержали советы относительно поведения в семье, селе, городе, в государстве в целом. Они охватывали и воспитание детей, ведения хозяйства, приготовления еды, приема гостей, свадебные ритуалы.

В «Домострое» определялась и роль родителей. Единоличная власть в семье принадлежит отцу. Он ее обладатель, имеет неограниченные права: может нагайкой полосовать лукавую жену; за огрехи сурово карать сына. Как видно, часть жизненных правил несет в себе рутину. Однако «Домострой» появился энциклопедией домашней жизни зажиточных семей России XVI-XVII веков.

Фиксироваться письменно этикет начал в римских рукописях, например, в гомеровской «Одиссее». О культуре поведения в обществе, за столом, как одеваться, говорить, пить и знакомиться с женщинами блестяще написал в своей поэтической поэме «Искусство любить» Овидий. Со временем появился этикет политический. Влияние церкви на этикет было всегда ощутимым. Родиной светского этикета считают Италию. Россия до XVI века в принципе была в изоляции, хотя некоторые новшества этикета из западных стран доходили и до нее.

Письменные правила поведения на Руси были напечатаны в книге «Правила поведения» в 1204 году. Как вести себя в жизни, поведал своим сыновьям князь Владимир Мономах («Поучения Владимира Мономаха»).

В 1717 году по распоряжению Петра I была издана книга «Юности честное зерцало, или Показ к житейскому обхождению, собранное от разных авторов». По указу Петра I она трижды переиздавалась.

В 20-х годах XX столетие в советской стране к правилам приличия и светского общения установился стойкий этикетный нигилизм. Книга «Домострой», как книга мещанской морали, была отброшена. Засуживалась галантность мужчин по отношению к женщинам; критическое отношение к модной одежде, ношению галстука, шляпе, ювелирным изделиям. Дальше — пожатие руки, как форма приветствия, отменялось.

Нужные были годы, чтобы вернуться к нормам общения и правил хорошего тона. Этикет в обществе стал выполнять социально-культурную функцию, содержал в себе особенности национальной культуры.

Все многочисленные правила хорошего тона и кодексы поведения отражают на свой лад различные эпохи, моральные воззрения господствовавших классов, ушедших в прошлое общественных формаций.

Нормы этикета носят согласительный характер, они как бы предполагают соглашение о том, что считать принятым в поведении людей, а что - не принятым. В связи с этим наблюдается

необычайная пестрота правил этикета у различных народов, определяемая особыми условиями их исторического развития.

Этикет есть форма общественного контроля за поведением каждого человека, и нарушение этикета вызывает те или иные санкции. Они могут быть различными: начиная от осуждающего изумления и кончая штрафом за нарушение общественного порядка.

Термин "**этикет**" означает форму, манеру поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в том или ином обществе.

Особенностью того, что называется этикетом, является сочетание формальных правил поведения в заранее определенных ситуациях со здравым смыслом, рациональность вложенного в них содержания.

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.

Основы этикета достаточно просты. Это: культура речи, которая предполагает не только ее грамматическую и стилистическую правильность, но 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 имеет их внешний вид, одежда, умение правильно вести себя в общественных местах, в различных ситуациях. Благоприятное впечатление производит хорошо, со вкусом одетый вежливый человек, который знает, как держаться в любых обстоятельствах, и всегда ведет себя соответственно.

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

Умение управлять своими отрицательными эмоциями свидетельствует о воспитанности и хороших манерах. В соответствии с этикетом, лучшее средство победить в себе и в других раздражение и недовольство - это человеческая улыбка.

В этикете высоко ценятся внимательность, умение выслушать говорящего, оказать услугу нуждающемуся в ней.

Сложившиеся нормы нравственности являются результатом длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные отношения, ибо нельзя существовать не уважая друг друга, не налагая на себя определенных ограничений.

Этикет - слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

Современный этикет наследует обычаи практически всех народов от седой древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, но и представителями самых различных социально-политических систем, существующих в современном мире. Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического строения, национальными традициями и обычаями.

Различают несколько видов этикета, основным из которых являются:

- ❖ **придворный этикет** - строго регламентированный порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;
- ❖ **дипломатический этикет** - правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах с друг другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;
- ❖ **воинский этикет** - свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;
- ❖ **общегражданский этикет** - совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Большинство правил дипломатического, воинского и общегражданского этикета в той или иной мере совпадают. Отличие между ними состоит в том, что соблюдению правил этикета дипломатами придается большее значение, поскольку отступление от них или нарушение этих правил может причинить ущерб престижу страны или ее официальным представителям и привести к осложнениям во взаимоотношениях государств.

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

Нормы этикета, в отличие от норм морали являются условными, они носят как бы 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 и 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, обуславливается актом, 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.

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.

Согласно выше сказанному **этикет** - это очень большая и важная часть общечеловеческой культуры, нравственности морали, выработанной на протяжении многих веков жизни всеми народами в соответствии с их представлениями о добре, справедливости, человечности - в области моральной культуры и о красоте, порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности - в области культуры материальной.

1.2. Дипломатия и дипломатический протокол

Дипломатия как особый вид повседневной государственной деятельности. История дипломатии. Искусство дипломатии. Роль и место норм международной вежливости в современной дипломатии. Дипломатическая служба. Дипломатический протокол.

Согласно международному этикету важно должным образом оказать внимание и гостеприимство отдельному лицу или делегации, прибывшим с деловым визитом в страну. Для выполнения этой задачи хозяева, в частности, используют приемы.

Часто приемы устраиваются представителями посольств, консульств, коммерческих учреждений в стране пребывания для углубления и расширения контактов, получения нужной информации.

В международном этикете довольно подробно регламентирован порядок организации и проведения приемов. С тем чтобы не нарушать этот порядок и по незнанию не наносить обиды ни устроителям приемов, ни гостям, необходимо знать особенности различных видов приемов и основные правила их проведения.

Согласно протоколу, наиболее торжественными по своему характеру и наиболее почетными видами приемов являются завтрак (Lunch) и обед (Dinner).

Наиболее распространенное время начала завтрака — от 12.00 до 13.00. Завтрак продолжается обычно 1–1,5 часа, из которых 45–60 минут гости проводят за столом.

Обед начинается в промежуток времени от 19.30 до 21.00 и продолжается обычно 2–2,5 часа, при этом около часа гости проводят за столом.

ОРГАНИЗАЦИЯ ЗАВТРАКА (ОБЕДА) начинается с составления списка приглашенных, причем особое внимание уделяется тому, чтобы среди гостей не оказалось тех, кто придерживается резко противоположных политических взглядов, а также тех, кто по каким-либо причинам испытывают друг к другу антипатию.

После того, как определен состав участников обеда и им разосланы приглашения, составляется план размещения гостей за столом, который требует строгого соблюдения признанного служебного или общественного положения гостей. От этого основного правила не может быть никаких отступлений, так как нарушение старшинства гостей может быть воспринято как сознательное нанесение оскорбления не только гостю, но и стране, им представляемой.

Базовые принципы, на которых основывается дипломатический протокол, одновременно являются основными принципами делового сотрудничества вообще. Ознакомление с тем, как тонко, точно, продуманно, уважительно строятся деловые отношения в других странах, должно оказать влияние на ваше повседневное поведение и обращение с коллегами и деловыми партнерами (и не только иностранцами). Кроме того, многие приводимые ниже рекомендации по этикету вполне пригодны для нашего внутреннего общения, чтобы подтягивать его уровень до общепринятых в мире норм.

Одним из основных принципов повседневной жизни является поддержание нормальных отношений между людьми и стремление избегать конфликтов.

Этот принцип еще более важен в международных отношениях, так как, во-первых, речь идет о должном уважении и внимании к независимым государствам и их представителям, и, во-вторых, чисто в прагматическом отношении ваши поступки, связанные с незнанием обычаев, этикета, деталей, деловых отношений, очевидных для другой стороны, могут легко породить

отрицательную эмоциональную реакцию и, как следствие, — отрицательный результат переговоров вообще.

Дипломатический протокол — это совокупность правил, норм, традиций, выработанных для делового общения.

Под дипломатами подразумеваются все лица, так или иначе выходящие с официальными контактами на международный уровень по любому виду сотрудничества. Если сравнивать отечественный и зарубежный уровни делового общения, то необходимо признать, что в этой сфере мы проигрываем.

Дипломатическим протоколом является ряд правил, которые предписывают порядок совершения различных дипломатических актов (международные совещания и конференции, переговоры, визиты, дипломатические приёмы, приёмы и проводы официальных делегаций, подписание международных соглашений, договоров). В соответствии с этими правилами дипломаты используют свои термины и понятия, особые жесты вежливости и комплименты. Соблюдение принципа старшинства в дипломатической практике означает не только страну, которую дипломат представляет, но прежде всего ранг, в какой он возведен (аккредитован). Старшинство определяется классом дипломатических и консульских представителей, а также самой должностью — в соответствии с принятыми дипломатическими нормами. Личные дипломатические или служебные ранги и звания при этом не учитываются. Правило старшинства соблюдается при рассаживании членов дипломатического и консульского корпуса во время приёмов или при их участии в официальных мероприятиях. При этом исключается какая-либо субъективность и тем самым возможность нанесения вольно или невольно обиды официальному представителю другого государства.

Дипломатические приёмы устраивают в ознаменование какого-либо события, в порядке оказания почести и гостеприимства отдельному лицу или делегации, а также в качестве обычного дипломатического мероприятия, не связанного с определенным событием или лицом. Дипломатические приёмы имеют не только представительское значение, они служат также важнейшим средством установления, поддержания и развития контактов официальных властей с дипломатическим корпусом и журналистами, контактов дипломатического представительства или отдельных дипломатических работников с официальными властями, общественными, деловыми, культурными и другими кругами страны пребывания.

Дипломатические встречи проводят представители официальных властей, общественных, научно-технических и деловых кругов страны. Поводом для них могут стать подписание международных договоров и соглашений, национальные праздники, юбилейные даты, события в общественной жизни. В практике дипломатических представительств наиболее распространены приёмы для оказания почести главам и членам правительства, деятелям науки, искусства, культуры, а также повседневные встречи дипломатов для расширения связей между странами.

Всякий дипломатический прием независимо от его назначения, вида и приглашенных лиц носит политический характер, поскольку на нем происходит встреча представителей иностранных государств. Они также проводятся в ознаменование, каких-либо событий: национальные праздники государства, важные юбилейные даты, события, отмечаемые всей страной, годовщины подписания международных договоров, соглашений и т.п.

Приём — это собрание приглашённых у какого-либо лица, или форма организации рабочих встреч, позволяющая обсуждать в непринуждённой обстановке темы, которые по целому ряду обстоятельств нежелательно затрагивать на официальном уровне.

Приёмами также нередко называют официальные собрания в честь какого-либо лица или события. Цель проведения приёма — установление контактов между деловыми партнёрами,

официальными лицами и иностранными коллегами, представителями различных фирм и концернов, научно-технических кругов, деятелей искусства, культуры. Таким образом, официальным называется такой прием, на который присутствующие приглашены исключительно в силу их общественного положения.

1.3. Дипломатический этикет

Виды визитов и особенности организации визитов на высшем уровне. Церемония встречи и проводов, ее особенности в зависимости от характера и формата визита. Беседа дипломата – важный инструмент дипломатической службы. Этикет вербального общения. Формы обращения, приветствия и знакомства. Визитная карточка и ее протокольные возможности. Банкеты, меню и сервировка дипломатических приемов. Регламентация одежды в официально-деловом общении. Имидж дипломата. Понятие, значение и виды приемов: официальные и неофициальные, с рассадкой и без рассадки, дневные и вечерние. Форма одежды на различных дипломатических приемах в отдельных странах.

Деловой визит может иметь место по инициативе как посла, так и представителя страны пребывания. Уже само название визита предполагает обсуждение в ходе его конкретных вопросов двусторонних и многосторонних отношений. В настоящее время в международной практике наметилась тенденция насыщать все визиты деловым содержанием, больше ценить свое время и время собеседника. Для деловых визитов не существует каких-либо ограничений по продолжительности. Они, как и протокольные визиты, могут продолжаться 15—20 минут, а могут занять и несколько часов.

Визит дипломата носит политический характер — ведь речь идет о контакте представителей двух государств. Независимо от характера обсуждаемого вопроса каждый представитель информирует свое правительство в установленном порядке о самом визите и его результатах.

Визиты всех дипломатических работников — от посла до атташе посольства — имеют важное значение. Дипломатические сотрудники посольства в силу возложенных на них обязанностей наносят визиты в различные министерства и ведомства, чтобы выполнить поручения своего правительства или получить интересующую посольство информацию. И в том и в другом случае сотрудник осуществляет работу по претворению в жизнь внешнеполитического курса своего государства.

Порядок организации визитов в различных странах неодинаков. Есть страны, где о визитах дипломаты договариваются непосредственно с интересующими их лицами, минуя министерство иностранных дел; в некоторых странах все визиты осуществляются через протокольную службу министерства.

Высшей категорией визита в Российскую Федерацию является государственный визит, формат которого предусмотрен только для глав иностранных государств. Государственный визит является высшим видом визитов в Россию глав иностранных государств. С точки зрения протокольного содержания мероприятий, предусматриваемых протоколом Российской Федерации, церемониальных почестей и уровня участия официальных лиц он является наиболее полным. Глава иностранного государства может посетить нашу страну с госвизитом только один раз за время непрерывного исполнения своих властных полномочий.

Официальный визит является высшим видом визита в Россию глав правительств и министров иностранных дел. Для глав государств он второй по статусу.

Под **рабочим визитом** подразумевается прибытие государственных деятелей (делегаций) на переговоры, консультации, подписание договоров, соглашений и на другие подобные мероприятия, а также для проведения рабочей встречи с Президентом Российской Федерации.

Неофициальный (частный) визит — приезд в Россию государственных деятелей на конференции и совещания по общественной линии, для открытия выставок, присутствия на экономических форумах, участия в других мероприятиях, а также приезд по частным делам, в качестве гостя посла своей страны.

Протокольная практика предусматривает также **визит проездом**. О виде и характере предстоящего визита стороны договариваются заранее по дипломатическим каналам. Протокольные нормы, регулирующие визиты высших государственных должностных лиц лежат в основе протокола деловых встреч и контактов в рамках международно-экономического сотрудничества.

Одна из общепринятых и распространенных форм внешнеполитической деятельности правительств, ведомств иностранных дел, дипломатических представительств и дипломатов — **дипломатические приемы**. Приемы проводятся как в ознаменование важных событий (национальных праздников, юбилейных дат, годовщин подписания договоров, а также по случаю пребывания в стране высокого гостя или делегации), так и в порядке повседневной деятельности министерств иностранных дел и посольств.

Приемы, организуемые дипломатическим представительством, способствуют установлению, поддержанию и развитию контактов посольства со страной пребывания. На таких приемах иностранные дипломаты разъясняют политику своих стран, собирают информацию о стране пребывания, обмениваются мнениями по важным международным проблемам.

Поэтому любой дипломатический прием имеет большое политическое значение как для тех, кто его устраивает, так и для присутствующих на нем гостей.

Еще более важный политический характер имеют приемы, организуемые руководящими органами страны в честь высоких иностранных гостей или делегаций.

Традиции проведения приемов уходят своими корнями в глубокую древность. Гостеприимство было и остается существенным показателем чести и достоинства народа и государства. Страны бережно хранят исторические традиции приема гостей как символы миролюбия и добросердечности. Традиции славянского гостеприимства и поныне отмечают иностранные гости.

Многолетняя международная практика установила виды дипломатических приемов, методы их подготовки, дипломатический этикет, которого придерживаются участники приемов. Протокольная практика обладает некоторыми особенностями в организации приемов, но в целом она совпадает с международной.

В дипломатическом протоколе приемы подразделяются на **дневные и вечерние, приемы с рассадкой и без рассадки за столом**.

К **дневным** относятся приемы типа «бокал шампанского», «бокал вина», завтраки.

«**Бокал шампанского**» начинается, как правило, в 12 часов и продолжается около часа. Поводом для организации такого приема могут быть годовщина национального праздника, отъезд посла, пребывание в стране делегации, открытие выставки (фестиваля). Во время приема

гостям помимо шампанского могут быть предложены и другие напитки (вино, соки, минеральная вода). Напитки и закуски разносят официанты. С точки зрения организации — это наиболее простая форма приема, не требующая большой и длительной подготовки.

Аналогичным является прием типа **«бокал вина»**. Название в данном случае подчеркивает особый характер приема.

Завтрак устраивается между 12 и 15 часами. Обычно завтрак начинается в 12.30 или 13.00. Меню завтрака составляется с учетом национальных традиций. При организации завтрака меню включает одну-две холодные закуски, одно рыбное или мясное блюдо и десерт. Не исключается подача за завтраком первого блюда и (или) горячей закуски.

Перед завтраком гостям предлагаются соки. В ходе завтрака возможна подача сухих виноградных вин, а в заключение — шампанского, кофе, чая. Минеральная вода, соки подаются во время всего завтрака.

Завтрак продолжается обычно час-полтора, из них около часа — за столом и примерно 30 минут — за кофе, чаем (кофе, чай могут быть поданы за тем же столом или в гостиной).

Гости, как правило, приходят на завтрак в повседневной одежде, если форма одежды специально не указана в приглашении.

В протоколе завтрак — один из наиболее распространенных видов дипломатических приемов. Завтраки устраиваются по случаю приезда и отъезда послов, годовщины договоров и других юбилейных дат, в честь высоких иностранных гостей, в порядке поддержания контактов МИДа с иностранными дипломатическими представительствами.

В международной протокольной практике принято считать, что дневные приемы менее торжественны, чем вечерние.

Вечерние приемы бывают нескольких типов.

«Коктейль» начинается между 17 и 18 часами и длится около двух часов. Во время приема официанты разносят напитки и холодные закуски (в виде канапе — небольших бутербродов). Возможна подача горячих блюд. Иногда устраивается буфет, где желающим официанты предлагают напитки.

Прием типа **«а-ля фуршет»** проводится в те же часы, что и «коктейль». Однако на фуршетном приеме могут накрываться столы с закусками, включая горячие блюда. Гости сами подходят к столам, набирают закуски и отходят, давая возможность подойти и другим присутствующим.

Приемы типа **«коктейль»** и **«а-ля фуршет»** проводятся стоя. В обоих случаях, чтобы подчеркнуть особую торжественность приема, к его концу возможна подача шампанского, мороженого, кофе.

Если прием устраивается по случаю национального праздника или в честь высокого гостя, в конце приема возможны организация небольшого концерта или показ видеofilmа. Торжественность приема может быть подчеркнута и указанием в приглашении особой формы одежды.

Обед считается наиболее почетным видом приема. Он обычно начинается в 20 часов или в 20.30, но не позднее 21 часа. По протокольной практике обед может начинаться и в более раннее время.

Меню обеда в соответствии с национальными традициями включает две-три холодные закуски, первое, горячее рыбное, горячее мясное блюда и десерт. подача напитков та же, что и на завтраке. Обед длится обычно два-три часа и даже дольше. После стола, за которым гости

находятся примерно час, все переходят в гостиные для беседы; сюда подаются кофе, чай. В некоторых случаях кофе, чай могут быть поданы за обеденным столом.

Нередко обед предполагает специальную форму одежды (смокинг или фрак — для мужчин, а для женщин — вечернее платье).

Ужин начинается в 21 час и позднее. От обеда отличается лишь временем начала.

В некоторых странах в особо торжественных случаях в связи с пребыванием в стране главы государства или делегации во главе с государственным деятелем самого высокого уровня устраиваются подряд два приема: сразу же после обеда для высоких гостей проводится прием типа «коктейль» или «а-ля фуршет».

Обед-буфет предполагает свободную рассадку за небольшими столами по четыре-шесть человек. Так же, как на фуршетном приеме, накрываются столы с закуской, имеются буфеты с напитками. Гости набирают закуски и садятся по своему усмотрению за один из небольших столов. Такого рода прием часто организуется после концерта, просмотра фильма, в перерыве танцевального вечера. В тропических странах такого рода прием нередко проводится на открытом воздухе — на веранде или в саду. Обед-буфет менее официален, чем обед.

К **вечерним приемам** относится также «чай», устраиваемый между 16 и 18 часами, как правило, для женщин. Супруга министра иностранных дел приглашает «на чай» супруг послов, других женщин. Такая форма приема используется и при нанесении прощальных визитов супругами глав дипломатических представительств супруге министра иностранных дел.

Для «чая» накрываются один или несколько столов с учетом количества приглашенных. Подаются конфеты, печенье, фрукты, напитки. Не исключаются небольшие бутерброды (канапе).

В международной практике все реже встречается прием типа «**журфикс**». Супруга министра иностранных дел или супруга посла назначает на весь сезон день и час каждой недели, когда она ожидает гостей. В начале осенне-зимнего сезона один раз рассылается приглашение, действительное на весь период, если не последует особого уведомления. Этот прием, называемый иногда «**средами**», «**четвергами**», «**пятницами**», по форме и содержанию такой же, что и «чай».

Есть и другие виды дипломатических приемов: музыкальные, литературные, танцевальные вечера, встречи дипломатов во время спортивных соревнований.

ПОДГОТОВКА ПРИЕМОМ

К проведению каждого приема предшествует тщательная подготовка. Нужно определить вид приема с учетом цели, ради которой он организуется, место проведения, составить список приглашенных, заблаговременно заполнить и разослать приглашения, составить меню и план рассадки за столом, если речь идет о завтраке, обеде, ужине. Если прием организуется в резиденции посла или в посольстве, то супруга посла должна уделить особое внимание подготовке помещений, сервировке столов, инструктажу официантов, которые будут обслуживать прием.

Правила подготовки и организации приемов, устраиваемых приглашающей стороной для иностранных гостей в стране и дипломатическими представителями за рубежом, хотя в целом и близки, однако имеют и некоторые существенные различия.

При организации приема в честь иностранных гостей и делегаций дипломатическому протоколу не приходится решать такие вопросы, как поиск помещения (если речь идет о приеме с большим количеством участников), обслуживание приема, поскольку в каждой стране к

проведению государственных приемов привлекаются высококвалифицированные официанты. Достаточно быстро и эффективно решается и такой вопрос, как организация концерта после приема, если возникает необходимость придать приему особую торжественность.

Представительства за рубежом нередко сталкиваются с трудностями в решении таких вопросов, как место приема и количество гостей, день и час приема. Посол, естественно, предпочитает устраивать приемы в своей резиденции или в здании посольства. С учетом правового статуса резиденции посла и посольства приходящие к послу гости оказываются в этом случае как бы на территории государства, представляемого послом.

Если прием устраивается вне посольства, то выбирается ресторан с хорошей кухней и высокой культурой обслуживания. В таком случае в арендованном посольством помещении нередко вывешиваются национальные флаги страны посла и страны пребывания, а также портреты глав обоих государств.

При выборе вида приема учитываются традиции, обычаи страны пребывания. Разнообразна практика дипломатического корпуса в стране пребывания при организации приемов. По случаю национальных праздников своих стран главы дипломатических представительств организуют приемы типа «коктейль», «а-ля фуршет», «бокал шампанского», «бокал вина». В порядке повседневной дипломатической деятельности посольства часто приглашают на завтраки, обеды, кинопросмотры и т. п.

Такого же типа приемы устраиваются и посольствами в зарубежных странах.

При определении даты приема следует исходить из того, что приемы не организуются в праздничные и нерабочие дни, а в мусульманских странах — в религиозный праздник «рамадан». Приемы не проводятся и в дни национального траура, а назначенные ранее — отменяются.

Составление списка приглашаемых — один из важнейших элементов подготовительной работы. На прием в честь высокого гостя или иностранной делегации, находящихся с официальным визитом в стране, помимо сопровождающих лиц, членов делегации приглашаются посол страны гостя и старшие дипломатические сотрудники посольства.

С принимающей стороны на приеме присутствуют руководители государства, министры, другие официальные лица, участвовавшие в переговорах или осуществляющие сотрудничество со страной гостя по экономическим, научно-техническим, культурным и другим направлениям. Если гость прибыл в страну с супругой, то на приеме присутствуют супруги официальных лиц.

Определяется общее количество приглашаемых на прием. Принимается во внимание деловая необходимость контакта с тем или иным приглашенным. Размеры помещений, где устраивается прием, должны соответствовать количеству приглашенных и возможностям обслуживания. Следует избегать тесноты на приеме.

На прием, устраиваемый посольством, приглашаются руководители стран, официальные лица ведомств и общественных организаций, представители культурных и научных кругов. Если прием посвящен юбилейной дате в двусторонних отношениях, то приглашение дипломатического корпуса не предусматривается. Иностранцы присутствуют на приемах, посвящаемых национальным праздникам стран, а также на представительских мероприятиях посольств, проводимых в порядке их повседневной деятельности.

Даже при самой тщательной проработке списка нельзя избежать того, что кто-то из приглашенных по различным причинам не сможет присутствовать на приеме. Этот «процент отсева» учитывается при составлении сметы расходов на прием.

Современная международная протокольная практика свидетельствует о стремлении стран делать дипломатические приемы скромными, избегать излишней пышности, ограничивать или исключать подачу спиртных напитков, отказываться от слишком дорогих блюд.

Меню на дипломатическом приеме должно иметь национальный колорит. Принимаются, однако, во внимание вкусы гостей, их национальные и религиозные традиции. Заранее следует подумать о тех, кто употребляет только вегетарианскую пищу или не ест свинины. Не подается на приеме дичь в период запрета охоты на нее в стране.

На приеме в посольстве супруга посла должна проследить за тем, чтобы в меню были включены национальные блюда. Будут ли это пироги или блины, мясо или рыба, приготовленные особым, специфическим для данной страны способом, или десерт из фруктов, которыми славится страна, — это дело вкуса и учета местных условий.

На приемах принято использовать посуду хорошего качества: хрусталь, фарфор, серебро. Живые цветы на столах и в гостиных придают помещениям праздничность и уют. Цветы иногда подбираются таким образом, чтобы они соответствовали цветам флага гостя.

В особо торжественных случаях на приеме в честь главы государства при входе его в зал исполняются гимны страны гостя и страны пребывания. Во время таких приемов иногда организуются концерты, исполняется национальная музыка принимающей страны и страны гостя.

По окончании приема главный гость в сопровождении хозяина первым покидает прием. Оркестр в это время исполняет торжественный марш.

Перед зданием, где проходит прием, иногда выстраивается почетный караул, который отдает воинские почести при приезде и отъезде главного гостя.

На прием гости приглашаются с помощью письменных приглашений. Бланки приглашений печатаются типографским способом, а от руки вписываются фамилия приглашенного, его должность, указываются вид приема, день, час и место проведения. Все эти данные могут быть напечатаны на машинке, однако в прошлом это считалось менее вежливым.

Если прием устраивается по случаю пребывания в стране высокого гостя, юбилейной даты, национального праздника, то приглашения имеют характер изготовленных типографским способом специальных бланков.

При организации приемов, предусматривающих рассадку, заранее следует выяснить, сможет ли гость принять приглашение. В этом случае в правом нижнем углу бланка приглашения ставят буквы RSVP (*repondez, s'il vous plait* — просьба ответить). О приглашении главного высокого гостя на прием — президента, премьер-министра, министра иностранных дел — посол предварительно устно договаривается с ним и только после получения его согласия направляет приглашение. В этом случае буквы RSVP зачеркивают и вместо них пишут «p.m.» (*pour memoire* — для памяти).

Приглашения принято направлять за одну-две недели до приема. Это позволяет надеяться, что гости сумеют так спланировать свое время, чтобы получить возможность прибыть на прием. Для рассылки приглашений используются нарочные или курьеры, реже приглашения посылаются по почте.

Получив приглашение, следует с ним внимательно ознакомиться. Это убережет от ошибок и неловких ситуаций, в которых может оказаться человек, не разобравшийся в полученном приглашении. Независимо от того, на каком языке написано приглашение, следует иметь полную ясность в отношении следующего: кто, по какому поводу, где, когда, форма

одежды, нужен ли ответ на приглашение. Уточненная в результате такого анализа информация поможет принять правильное решение.

На приглашение, где стоят буквы RSVP и они не зачеркнуты, ответ следует дать без промедления. Задержка ответа и тем более его отсутствие — свидетельство неучтивости. Лучше вежливо отказаться заранее, чем оттягивать ответ.

На приглашение с «просьбой ответить» желательно давать письменный ответ независимо от его характера — положительный или отрицательный. Ответ составляется от имени получивших приглашение в третьем лице, без подписи. Не будет ошибкой, если ответ будет дан по телефону.

В некоторых странах существует порядок, по которому обязательно направление письменного ответа (положительного или отрицательного) на приглашение на прием, устраиваемый главой государства.

ВНЕШНИЙ ВИД

Готовясь к той или другой встрече, очень важно подумать о своей одежде, о внешнем виде вообще. Необходимо помнить, что костюм — это своего рода визитная карточка, ваша и представляемого вами учреждения. Это особенно важно, когда надлежит быть на официальных мероприятиях: дипломатических и парламентских приемах, конгрессах, симпозиумах и т. п.

На приемах, заседаниях, происходящих в первой половине дня, предпочтение отдается светлым тонам в одежде (конечно, с учетом времени года и погоды), во второй — более темным (но не черным, этот цвет считается знаком траура).

Соответственно подбираются и другие компоненты: рубашка, галстук, ботинки, украшения для женщин. Естественно, все должно быть безукоризненно свежим, обязательно чистый, отутюженный носовой платок. Нельзя злоупотреблять духами, одеколонами, дезодорантами. Мера необходима и здесь.

Следует помнить, что мода индивидуальна. И, значит, не стоит бездумно подражать покрою чужого костюма, платья, цвету материала. Главное — найти свой стиль. Ведь можно тратить большие деньги и быть одетым из рук вон плохо. В то же время и при минимальных затратах многим удастся выглядеть элегантно.

Мужской костюм. На завтрак, чай, «коктейль», а также на другие приемы, начинающиеся до 20.00 часов, можно надевать костюм любого цвета, если только эти приемы не устраиваются по случаю национального праздника или в честь (или от имени) главы государства, главы правительства или министра иностранных дел по официальному поводу. Исключаются костюмы ярких тонов.

На приемы, устраиваемые по случаю национального праздника или в честь (или от имени) главы государства, главы правительства или министра иностранных дел — по официальному поводу, а также на приемы, начинающиеся в 20.00 часов и позднее, рекомендуется надевать черный костюм или, в крайнем случае, костюм темного цвета (темно-синего, темно-серого, темно-коричневого).

Костюм должен быть всегда тщательно выглаженным. Когда следует надевать смокинг, специально указывается в приглашении.

Рубашка и галстук. На все виды приемов рекомендуется надевать белую рубашку с крахмальным или мягким воротничком и с любым галстуком (но не яркого тона). Не рекомендуется надевать цветные рубашки, в особенности трикотажные, а также черные галстуки. Черный галстук надевается только в знак траура.

Обувь. Рекомендуется надевать полуботинки или ботинки черного цвета. В летнее время к нетемному костюму можно надевать цветную обувь, но не сандалеты или сандалии. Лакированные ботинки надеваются только к смокингу (и фраку). Обувь должна быть тщательно начищена. Носки. Должны быть в тон обуви.

Шляпа. В зависимости от времени года рекомендуется надевать шляпу: светлого тона — весной и летом, темного (но не обязательно черного) тона — осенью и зимой. Предпочтительнее надевать шляпу одного тона с цветом пальто или костюма. Не рекомендуется надевать черную шляпу с пальто или костюмом другого (не темного) цвета.

Желательно, чтобы шляпа была из фетра, а не из велюра.

Женское платье. На дипломатические приемы рекомендуется надевать одежду строгих, скромных линий и умеренных, не ярких тонов.

На завтрак, чай, «коктейль», а также на другие приемы, начинающиеся до 20.00 часов, рекомендуется надевать короткое платье, платье-костюм или костюм.

На приемы, устраиваемые до 20.00 часов, по случаю национального праздника или в честь (или от имени) главы государства, главы правительства или министра иностранных дел — по официальному поводу, рекомендуется надевать более нарядные обычной длины платья, платья-костюмы.

На обеды и приемы, начинающиеся в 20.00 часов и позднее, надеваются вечерние платья. Они бывают двух видов: полудлинное, длина его не достигает пола на 15–20 см, и длинное — достигающее пола.

Шляпа. На приемы, начинающиеся до 20.00, рекомендуется надевать небольшую шляпу из фетра, перьев, бархата или другого материала. На таких приемах шляпа не снимается. На вечерние приемы (после 20.00 часов) шляпа не надевается.

Обувь. На приемы, начинающиеся до 20.00 часов, надеваются туфли на любом удобном каблуке. К вечернему платью надеваются легкие туфли на высоком каблуке из замши, парчи, кожи золотого или серебряного цвета и т. п.

Перчатки и сумочки. К вечернему платью можно надевать шелковые, кружевные и другие перчатки; причем чем короче рукав платья, тем длиннее перчатки, и наоборот. Если рукава вечернего платья длинные, перчатки не надеваются. Сумочка должна быть небольшого размера из бисера, парчи и т. п.

Материал одежды. Для пошива одежды на приемы, начинающиеся до 20.00 часов, можно использовать шерсть, шелк, крепы и другие виды материи; для вечернего платья — шелк, тафту, крепы, муары и другие виды материй.

Украшения. Не рекомендуется надевать большого количества ювелирных украшений.

Женская одежда в дипломатическом обществе

Женщины пользуются большей свободой в выборе фасона одежды, материала и цвета ткани, нежели мужчины, одежда которых в большинстве случаев бывает однообразного покроя.

Это предоставляет женщинам более широкие возможности в подборе таких фасонов одежды, которые наиболее соответствуют индивидуальным вкусам и подходят к особенностям фигуры. При этом нужно помнить, что хороший фасон одежды должен подчеркивать соответствующую красоту форм и исправлять имеющиеся недостатки фигуры. Это соображение нужно учитывать также при подражании новой моде, когда в поисках

современных форм одежды нередко прибегают к уродливым и чрезмерно вычурным образцам. При этом нужно иметь в виду, что все элегантное, в большинстве случаев, является простым.

В дипломатическом обществе сохранились некоторые традиции в отношении женской одежды, которые должны соблюдаться. В частности, принято, чтобы на торжественные приемы, обеды, а в некоторых случаях для посещения театра женщины надевали вечерние платья, более нарядные, чем обычные повседневные. Вечерние платья делаются более открытыми и обычно имеют длинную юбку, придающую стройность фигуре.

Основное правило, которое нужно соблюдать при выборе одежды, — соответствие ее времени и обстановке.

Не принято принимать гостей или ходить в гости в каком-либо роскошном, нарядном платье в дневное время. Для этого вполне достаточно иметь простое элегантное платье или костюм.

Обычное дневное платье для приема — это короткое платье простого строгого фасона, закрытое или с небольшим вырезом и рукавами в 3/4 длины или на полную длину. Материал платья может быть любой расцветки, гладкий или с цветами. В летнее время предпочтительны светлые цвета материала, осенью и зимой — более темные. В странах с теплым климатом допустимы платья с большим вырезом и короткими рукавами. Для украшения платья допустимо употребление воротничков, манжет и кружевных жабо.

На обычных платьях в дневное время (с 13.00 до 20.00) не принято носить большого количества золотых украшений. В крайнем случае, можно надеть одну-две скромные золотые вещи (брошь, заколку), если они сочетаются с платьем.

Есть мнение специалистов по этикету, которые считают, что женщина не надевает драгоценности ранее 18 часов вечера.

Общие соображения, какими принято руководствоваться при выборе фасона повседневного платья и материала для него, — скромный, строгий и удобный вид платья, ведь его предстоит носить в дневное время, когда обычно все люди заняты работой.

К этому платью надеваются удобные для ноги туфли с любым каблучком, подходящая к фасону платья и сезону шляпа, а также перчатки — матерчатые или лайковые.

Цвет обуви, перчаток и сумочки должен гармонировать между собой и с платьем.

Дневное платье из материала хорошего качества (шелка, шерсти и т. д.) пригодно для приемов как днем от 13.00, так и для «коктейлей» и приемов «а-ля фуршет» от 17.00 до 20.00.

Костюм — это разновидность женской одежды, он состоит из жакета, юбки из такого же материала и блузки. Для жакета и юбки употребляются обычно материалы гладкие или в полоску. Цвет и качество материала должны соответствовать времени года: летом обычно употребляются более легкие материалы светлых тонов, осенью и зимой — плотные материалы темных тонов. Обувь надевается любая, но элегантная.

На приемы к костюму всегда надевается шляпа или шапочка с соответствующей костюму отделкой.

Костюм является женской одеждой для визитов и для приемов от 13.00 и от 17.00 до 20.00; костюм особенно подходит для приемов на открытом воздухе.

Вечернее платье в зависимости от характера и торжественности приема делается нарядным, из относительно дорогих материалов.

Характерная особенность вечернего платья — длинная юбка. К разряду вечерних платьев может быть отнесено также и так называемое бальное платье, с большим вырезом и короткими рукавами. На официальных дипломатических приемах принято носить вечернее платье более строгого покроя из хорошего материала.

Платье может быть сшито из шелка, кружев, крепов и т. п. Выбор плотности материала зависит от времени года, климатических условий, фасона. К вечернему платью желательно надевать перчатки большей или меньшей длины в зависимости от фасона рукава платья. Цвет перчаток должен гармонировать с цветом платья. К платью с длинным рукавом перчатки не обязательны.

К вечернему платью надеваются туфли на высоких каблуках. Пожилые женщины могут носить туфли и на низком каблуке. Вечерние туфли имеют специальную форму. Обычные туфли нельзя надевать под вечернее платье. Вечерние туфли могут быть из плотных шелков (черного и светлого), парчи и цветной кожи.

Сумочка к вечернему платью должна быть маленькой. Она может быть сделана из шелка любого цвета, кожи золотого или серебряного цвета, расшита бисером.

Для парадных приемов вечернее платье принято делать более нарядным, применяя различные виды кружевных, тюлевых или шелковых отделок. К вечернему платью уместно надеть золотые и ювелирные украшения, строго соблюдая при этом чувство меры и хорошего вкуса. Молодые женщины могут носить вечерние платья более светлых тонов, с большим вырезом и короткими рукавами. Вечернее платье надевается на дипломатические приемы, начинающиеся в 20.00 часов и позднее.

В настоящее время введена новая мода, которая пользуется успехом. Вместо вечернего платья носят полудлинное. Длина этого платья не достигает пола на 15–20 см. Такое платье удобно для театров, балов, приемов «а-ля фуршет», танцев, приемов на открытом воздухе и т. д. Оно шьется из тех же материалов, из которых шьется и вечернее. Добавляются те же самые украшения, что и к вечернему. Правила их ношения те же. Иногда можно к этому платью надеть обычные туфли, если они подходят по цвету и фасону.

РАССАДКА ЗА СТОЛОМ

Старшинство среди дипломатов определить несложно. Ориентир для этого — дипломатические ранги. Старшинство среди дипломатов одного ранга определяется по времени пребывания в стране. Сложнее определить старшинство среди политических и общественных деятелей, представителей деловых кругов, прессы. Возникающие сомнения может помочь рассеять протокольный отдел страны пребывания. Таким образом будут предотвращены ошибки при рассадке.

Следует помнить и о том, что супруге присваивается старшинство супруга. Это правило помогает правильно рассадить приглашенных на приеме, на котором присутствуют женщины, или на чисто женском приеме.

На смешанных приемах при отсутствии супруги у хозяина приема он может предложить место за столом напротив себя старшему гостю или супруге старшего дипломата своего посольства.

В протокольной практике переводчики, как правило, сидят за столом или переводчик может находиться позади кресел хозяина и главного гостя.

По мере поступления ответов от приглашенных рассадка уточняется. В день приема или накануне составляется общий список участников завтрака, обеда, ужина — иностранных гостей и со стороны посольства в порядке протокольного старшинства.

В дипломатическом протоколе сложилась техника обозначения мест за столом. Печатаются рассадочные и кувертные карточки — небольшие белые прямоугольники из плотной бумаги с написанными от руки или напечатанными на машинке фамилиями всех участников приема.

В зале, где собираются гости и где подаются напитки (или перед входом в зал), на небольшом столике выставляется план рассадки. Строго в соответствии с планом каждое место за столом обозначено кувертной карточкой. Приглашенные на прием знакомятся с планом рассадки, находят свое место, уточняют фамилии соседей справа и слева. Если позволяют обстановка и время, знакомятся предварительно, так как за столом это делать не так удобно.

На приемах с большим количеством приглашенных используются специальные карточки с указанием места за столом.

Рассадка на дипломатическом приеме в настоящее время хотя и не вызывает, как это бывало в прошлом, бурного недовольства и ссор, но по-прежнему требует к себе большого внимания, ибо может привести к осложнениям в личных контактах. Приходится иногда даже учитывать такие «мелочи», как коммунибельность отдельных гостей, их совместимость, другие личностные качества. Правильная рассадка — одно из слагаемых успешного проведения приема.

ПРОВЕДЕНИЕ ПРИЕМОВ

Дипломатические приемы дают хорошую возможность их участникам вести беседы по различным вопросам, а на приемах без рассадки («коктейль», «а-ля фуршет» и др.) возможны беседы с большим кругом собеседников.

За завтраком (обедом, ужином) хозяйка и хозяин, уделяя основное внимание главному гостю и его супруге, стремятся вовлечь в разговор всех гостей. Поэтому за столом, как правило, говорят о событиях, которые могут представлять интерес для всех гостей: новостях литературы, искусства, кино, живописи или каком-то особом сообщении прессы, вызвавшем интерес во всем мире. Гости стараются избегать говорить за столом о спорных проблемах и о вопросах, которые по различным причинам могут быть неприятными для кого-либо из гостей.

На небольших приемах у посла за кофе (чаем) в гостиной, где, как правило, мужчины и женщины образуют отдельные группы, не исключается обмен мнениями и по важным политическим вопросам. Прием нередко используется хозяином для выполнения поручения своего правительства, для передачи информации официальному представителю страны пребывания. Такой случай может использовать и гость, чтобы проинформировать посла по какому-то важному вопросу, поинтересоваться его мнением. Поэтому при подготовке приема важно хорошо продумать план бесед, с кем и о чем говорить, кому и что сказать.

Хорошо подготовленный и в деталях продуманный прием может быть омрачен некачественным обслуживанием. К обслуживанию приема привлекаются опытные метрдотель и официанты. Они без подсказок должны знать, когда, что и как подать, что и когда убрать, с кого начинать подачу блюд и кем заканчивать, как вести себя, когда произносят тосты. Короче говоря, они должны обеспечить безукоризненное проведение приема от начала до конца.

Дипломатический этикет как норма поведения дипломата имеет особые, специфические черты.

По поведению дипломата судят о стране, которую он представляет. Неправильным поведением дипломат может нанести ущерб престижу своего государства.

Азбучной истиной стало правило, согласно которому дипломат, будучи за границей, не должен пытаться навязать свои обычаи и манеры, а обязан с уважением относиться к обычаям страны пребывания. Нет большей невоспитанности, чем опрометчивое суждение или критика того, что может показаться, на первый взгляд, необычным или непривычным.

И хотя дипломатический этикет неизбежно отражает социальные и нравственные устои общества, представителем которого выступает данный дипломат, в результате многолетнего общения дипломатов разных стран в этикете сложились общие правила хорошего тона.

Первая заповедь дипломата — точность. Дипломат придет вовремя на прием и пробудет на приеме не дольше, чем этого требуют правила приличия. Считается невежливым появляться на приеме за несколько минут до его окончания. Лучше прийти в начале приема, а затем уехать, предварительно извинившись перед хозяйкой и хозяином. Уход гостя с приема через 15–20 минут после прибытия на него без объяснения причин может быть расценен как недружественная демонстрация.

Ни о каком опоздании не может быть и речи, если имеется приглашение на прием с рассадкой (завтрак, обед, ужин). Гости на такого рода прием съезжаются в течение 3–5 минут и после небольшой паузы, используемой для взаимных приветствий и знакомств, приглашаются к столу. Если все же обстоятельства вынудили гостя немного опоздать, и он приезжает, когда прием уже начался, ему следует подойти к хозяйке и хозяину, объяснить, не вдаваясь в детали, причину своего опоздания, приветствовать их, поклониться присутствующим и занять отведенное ему место.

На прием первыми являются младшие сотрудники, затем — старшие, посол замыкает приход своих сотрудников. Уходят с приема в обратном порядке: вначале старшие, затем младшие. Не следует уходить гостям всем сразу, лучше расходиться постепенно. Гости расходятся таким образом, чтобы ко времени окончания приема, обозначенному в приглашении, с хозяином и хозяйкой прощались последние из присутствующих. Задерживаться на приемах не рекомендуется, так как затягивание приема становится обременительным для хозяев.

При приходе на прием и уходе с него не обязательно пожимать руку каждому из присутствующих. Здороваться (или прощаться) за руку нужно с хозяином и хозяйкой, а остальным можно лишь поклониться.

В знак особого уважения к гостю на вечерних приемах (обед, ужин) форма одежды может быть указана в приглашении. В этом случае в нижнем правом углу может быть написано «Black tie» — «черный галстук», что подразумевает костюм типа «смокинг», реже «White tie» — «белый галстук», т. е. фрак. В странах с жарким климатом в торжественных случаях гости приходят в праздничной одежде национального стиля.

Внешний вид и манеры гостя, его умение правильно вести себя за столом на завтраке, обеде, ужине, а также на других видах приемов — один из важных элементов этикета, которым не следует пренебрегать.

1.4. Самопрезентация и тактика ведения деловой беседы

Искусство самопрезентации. Планирование и укрепление межличностных отношений. Мотивы и поведения и способы влияния на людей и ситуацию. Тактика ведения деловой беседы. Международная вежливость и правила гостеприимства.

Самопрезентация — это управление впечатлением, которое оратор производит на аудиторию с целью влияния на нее.

Самопрезентация, самоподача, самопредъявление — все эти слова означают, что оратор предъявляет себя аудитории. Самопрезентация в публичном выступлении — это умение направить восприятие аудитории по определенному пути, выгодному оратору.

Самопрезентация — это умение эффектно и выигрышно подавать себя в различных ситуациях, индивидуальный стиль общения, неповторимый образ, который не только нравится самому себе, но привлекателен для окружающих. Большинство людей осознанно или неосознанно стремятся влиять на процесс формирования впечатления о себе.

Влиять на аудиторию необходимо, чтобы достигнуть поставленных целей. В последние годы популярным стало слово «**харизма**». С древнегреческого оно означает «притягивать к себе внимание».

То есть быть харизматичным в ходе публичного выступления, значит уметь производить успешную самопрезентацию, притягивать и удерживать внимание аудитории.

Люди, обладающие навыками самопрезентации, быстрее получают желаемую работу и продвигают свои проекты, легче завоевывают доверие клиентов и коллег, заводят новые знакомства, выстраивают отношения с друзьями и близкими.

Существует так называемая «**формула имиджа**», которая складывается из трех составляющих:

1. Внешний вид;
2. Поведение, убеждения;
3. Речь.

Основной **задачей** является, как выбрать из огромного количества информации о себе то, что наиболее точно сможет вас охарактеризовать и поможет произвести положительное впечатление на партнеров? Поэтому очень важно, перед каждым ответственным мероприятием, предполагающим новые знакомства, заранее составить список людей, с которыми вы хотели бы познакомиться.

Существует формула самопрезентации которая называется «**Быстрый старт или Четыре «О»!**». Она состоит из следующих этапов:

1. Облегчающая вступлению в контакт фраза (чувства, общее настроение, очевидная для собеседника информация, комплимент) – 20 секунд.
2. О себе – как зовут + кто вы (информация из той сферы, которая имеет отношение к данной ситуации, ваша роль) – 40 секунд.
3. О проекте, о компании – 1 минута.
4. Обмен визитками – 20 секунд.

Процесс самопрезентации включает в себя пять последовательных этапов:

1. Самопредставление;
2. Вступление в контакт;
3. Переход к деловой беседе;
4. Деловой разговор;
5. Выход из контакта.

Существует **шесть правил Дейла Карнеги**, "соблюдение которых позволяет нравиться людям":

Правило 1. Искренне интересуйтесь другими людьми.

Правило 2. Улыбайтесь.

Правило 3. Помните, что имя человека - это самый сладостный и самый важный для него звук на любом языке.

Правило 4. Будьте хорошим слушателем. Поощряйте других говорить о самих себе.

Правило 5. Говорите о том, что интересует вашего собеседника.

Правило 6. Внушайте вашему собеседнику сознание его значительности и делайте это искренне.

Аксиома публичного выступления гласит: у оратора никогда не будет второго случая произвести первое впечатление. Народная мудрость утверждает: **как придешь, так и прославишься**. Первое впечатление содержит эмоциональный и оценочный компоненты.

Исследования подтверждают, что в 75 % случаев первое впечатление оказывается верным. При формировании первого впечатления фиксируется:

- ❖ Внешний облик.
- ❖ Оформление внешности.
- ❖ Экспрессия, внешняя выразительность.
- ❖ Выполняемые действия.
- ❖ Предполагаемые качества личности.

Межличностные отношения — это совокупность связей, складывающихся между людьми в форме чувств, суждений и обращений друг к другу. Межличностные отношения включают:

1. Восприятие и понимание людьми друг друга;
2. Межличностную привлекательность (притяжение и симпатия);
3. Взаимодействие и поведение (в частности, ролевое).

Компоненты межличностных отношений:

1) когнитивный компонент — включает в себя все познавательные психические процессы: ощущения, восприятие, представление, память, мышление, воображение. Благодаря этому компоненту происходит познание индивидуально-психологических особенностей партнеров по совместной деятельности и взаимопонимание между людьми. Характеристиками взаимопонимания являются:

- а) адекватность — точность психического отражения воспринимаемой личности;

б) идентификация — отождествление индивидом своей личности с личностью другого индивида;

2) эмоциональный компонент — включает положительные или отрицательные переживания, возникающие у человека при межличностном общении с другими людьми:

а) симпатии или антипатии;

б) удовлетворенность собой, партнером, работой и т.д.;

в) эмпатия — эмоциональный отклик на переживания другого человека, который может проявляться в виде сопереживания (переживания тех чувств, которые испытывает другой), сочувствия (личностного отношения к переживаниям другого) и соучастия (сопереживание, сопровождаемое содействием);

3) поведенческий компонент — включает мимику, жестикуляцию, пантомимику, речь и действия, выражающие отношения данного человека к другим людям, к группе в целом. Он играет ведущую роль в регулировании взаимоотношений. Эффективность межличностных отношений оценивается по состоянию удовлетворенности — неудовлетворенности группы и ее членов.

Виды межличностных отношений:

1) производственные отношения складываются между сотрудниками организаций при решении производственных, учебных, хозяйственных, бытовых и др. проблем и предполагают закрепленные правила поведения сотрудников по отношению друг к другу. Разделяются на отношения:

а) по вертикали — между руководителями и подчиненными;

б) по горизонтали — отношения между сотрудниками, имеющими одинаковый статус;

в) по диагонали — отношения между руководителями одного производственного подразделения с рядовыми сотрудниками другого;

2) бытовые взаимоотношения — складываются вне трудовой деятельности на отдыхе и в быту;

3) формальные (официальные) отношения — нормативно предусмотренные взаимоотношения, закрепленные в официальных документах;

4) неформальные (неофициальные) отношения — взаимоотношения, которые реально складываются при взаимоотношениях между людьми и проявляются в предпочтениях, симпатиях или антипатиях, взаимных оценках, авторитете и т.д.

На характер межличностных отношений оказывают влияние такие личностные особенности, как пол, национальность, возраст, темперамент, состояние здоровья, профессия, опыт общения с людьми, самооценка, потребность в общении и др.

Этапы развития межличностных отношений:

1) этап знакомства — первый этап — возникновение взаимного контакта, взаимного восприятия и оценки людьми друг друга, что во многом обуславливает и характер взаимоотношений между ними;

2) этап приятельских отношений — возникновение межличностных отношений, формирование внутреннего отношения людей друг к другу на рациональном

(осознание взаимодействующими людьми достоинств и недостатков друг друга) и эмоциональном уровнях (возникновение соответствующих переживаний, эмоционального отклика и т.д.);

- 3) товарищеские отношения — сближение взглядов и оказание поддержки друг другу; характеризуются доверием.

Деловое общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия, в ходе которого происходит обмен деятельностью, информацией и опытом. Процесс делового общения предполагает достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

Деловое общение:

1. **прямое** (непосредственный контакт);
2. **косвенное** (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция).

Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное, в нем непосредственно действуют социально-психологические механизмы.

В целом деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон). В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить (по желанию участников) в любой момент.

Деловое общение реализуется в различных формах:

- деловая беседа,
- деловые переговоры,
- деловые совещания,
- публичные выступления.

Практика деловых отношений показывает, что в решении проблем, связанных с межличностным контактом, многое зависит от того, как партнеры (собеседники) умеют налаживать взаимодействие друг с другом. При всем многообразии форм делового общения деловая беседа является наиболее распространенной и чаще всего применяемой.

Ведение беседы каждый из своего опыта знает, что если беседа «проиграна», то проводить с тем же лицом повторный разговор на ту же тему, приводя даже новые аргументы, дело очень трудное, а иногда и практически безнадежное: у собеседника уже сложилось определенное мнение в предыдущей беседе и тратить время на уже решенный вопрос ему обычно представляется нецелесообразным.

Из чего следует, что:

1. необходимо готовиться к беседам, чтобы увеличить вероятность благоприятного исхода;
2. особенно тщательной подготовки требуют беседы, цель которых — изменить мнение собеседника.

Анализ большинства неожиданно проигранных бесед показал, что всякий раз была совершена некая ошибка — либо в создании обстановки, либо в тактике беседы. Эти ошибки оказались довольно типичными, часто повторяемыми. Чтобы не допускать их, разработаны специальные правила.

Правила подготовки и самого процесса беседы просты и естественны.

1. Сформулируйте конкретные цели беседы.
2. Составьте план беседы.
3. Выберите подходящее время и место беседы.

4. Задачи начала беседы: привлечь внимание и создать атмосферу взаимного доверия. Если вы будете говорить только о ваших проблемах, не упоминая об интересах собеседника, на успех рассчитывать трудно. Подумайте, как связать ваш вопрос с проблемами собеседника, или найдите, что его сможет заинтересовать в вашем предложении, т. е. начните разговор с темы, интересующей собеседника.

5. Подчините свою тактику целям беседы. Не отвлекайтесь от намеченной цели.

Направление беседы можно регулировать с помощью задаваемых вопросов, которые можно разделить на «открытые» и «закрытые».

Открытым называется вопрос, на который нельзя ответить односложно (да, нет, не знаю), например: «Что вам известно про...», «Как вы думаете...», «А почему...», «Ваше мнение», «Ваши предложения», «Чем вы это объясните». Открытые вопросы незаменимы, когда вы хотите получить информацию.

Закрытые вопросы — противоположность открытым, они предполагают ответ «да», «нет», «не знаю». Эти вопросы полезно использовать для убеждения, получения согласия или отказа от чего-либо, преодоления сопротивления.

Последовательность задаваемых вопросов должна быть такой, чтобы после каждого ответа сужалось число степеней свободы отвечающего (отвечая на каждый вопрос, оппонент определяет позицию, становится пленником уже сделанного выбора).

6. Старайтесь, чтобы говорил в основном ваш собеседник. Из двух беседующих людей психологическое преимущество имеет тот, кто задает вопросы, а не тот, кто много говорит. Даже убеждать эффективнее не посредством красноречия, а с помощью цепочки логически выверенных вопросов.

7. Сначала — похвала, только потом — критика. Если цель беседы — критика, то прежде чем критиковать, найдите, за что похвалить. Подыскивая, за что похвалить, вы окажете помощь не только собеседнику, но и себе, поскольку сопоставление хорошего и плохого сделает и вашу позицию более взвешенной, более терпимой.

8. Зафиксируйте полученную информацию. Сведения, полученные в процессе беседы, «улетучиваются» из нашей памяти во время самой беседы. Поэтому по ходу разговора рекомендуется делать пометки, а по его окончании — краткую запись.

9. Прекращайте беседу сразу после достижения намеченной цели.

Человек лучше запоминает то, что услышал в начале беседы, а делает то, что услышал в конце ее.

Право ведения беседы принадлежит только первым лицам в делегациях. Все остальные участники молчат, если их не пригласит к разговору руководитель делегации. Даже если как

член делегации и знаток обсуждаемого вопроса вы чувствуете, что руководитель говорит что-то не то, вы не имеете права его поправить.

Это не значит, что вы можете расслабиться. Вы должны быть внимательны каждую минуту, так как глава делегации может привлечь вас к разговору.

Руководитель делегации, готовясь к беседе, должен обязательно распределить роли и вопросы, которые должны курировать определенные люди. Здесь необходимо «обеспечить тылы», так как часто эти встречи приобретают острый и непредсказуемый характер.

Инициатива окончания беседы и ухода всегда принадлежит приглашенной стороне.

Если беседа происходит в вашем служебном помещении, она должна там же и закончиться. Не следует провожать гостей до лифта, до машины и т. д. Надо передать делегацию сотруднику, который ее проводит. Это не должен быть человек, который подавал чай. Но это и не член делегации, он не включен в протокольный список и не в курсе деловых проблем. С ним бесполезно продолжать беседу. Поэтому можно спокойно передать делегацию для проводов ему. Таким человеком может быть сотрудник, «прикрепленный» к делегации для решения организационных и бытовых вопросов.

Оформление записи беседы. Запись деловой беседы — чрезвычайно важный документ.

В ней должны быть отражены все необходимые формальности:

- фамилии, имена и отчества присутствующих; их должности (ранг, уровень, постоянное место работы);
- дата и место проведения беседы;
- продолжительность беседы;
- по чьей инициативе она состоялась.

Если автор записи беседы проводил ее сам, то он оформляет эту запись от своего собственного имени, но при этом местоимение «я» опускается: используются безличные выражения. Партнер именуется в третьем лице, но местоимение «он» не используется. Обычно используются слова: «партнер», «собеседник», имя собственное и т. д. Если беседу вел руководитель, а запись беседы делается кем-то другим, то руководитель делегации называется именем собственным.

Запись беседы должна быть лаконична. Это не подробная стенограмма. Акцент делается на главной проблеме, которая обсуждалась. Необходимо зафиксировать: цель беседы, обсуждаемые вопросы, позиции сторон, высказанные соображения, возражения, достигнутые договоренности.

Протокольные моменты встречи в записи опускаются.

Если что-то было сказано вскользь, невзначай, но может иметь дальнейшие последствия, то это должно быть отражено в записи беседы.

Если в ходе беседы произошел обмен материалами, то это обстоятельство должно быть отражено в записи беседы.

Запись беседы должна завершиться аргументированными выводами по существу состоявшегося разговора, о целесообразности продолжения контакта с данным партнером.

Существует множество способов начать беседу, например.

1. Метод снятия напряженности позволяет установить тесный контакт с собеседником. Достаточно сказать несколько теплых слов — и вы этого легко добьетесь. Нужно только задаться

вопросом: как бы хотели чувствовать себя в вашем обществе собеседники? Шутка, которая вызовет улыбку или смех присутствующих, также во многом способствует разрядке первоначальной напряженности и созданию дружеской обстановки для беседы.

2. **Метод «зацепки»** позволяет кратко изложить ситуацию или проблему, увязав ее с содержанием беседы. В этих целях можно с успехом использовать какое-то небольшое событие, сравнение, личные впечатления, анекдотичный случай или необычный вопрос.

3. **Метод прямого подхода** означает непосредственный переход к делу, без какого бы то ни было вступления. Схематично это выглядит следующим образом: мы вкратце сообщаем причины, по которым была назначена беседа, быстро переходим от общих вопросов к частному и приступаем к теме беседы. Этот прием является «холодным» и рациональным, он имеет прямой характер и больше всего подходит для кратковременных и не слишком важных деловых контактов.

Очень важно помнить о нашем личном подходе к беседе. Основное правило заключается в том, что беседа должна начинаться с так называемого **«ВЫ-подхода»**. **«ВЫ-подход»** – это умение человека, ведущего беседу, поставить себя на место собеседника, чтобы лучше его понять.

Это уже первые шаги в направлении **«ВЫ-подхода»**. Мы даем собеседнику почувствовать, что мы его уважаем и ценим как специалиста.

Конечно, трудностей в начале беседы не избежать.

Любой человек, живущий в гуще событий и общающийся с множеством людей, постепенно накапливает опыт, формирует свои представления о приемах общения с людьми. Это следует иметь в виду, если возникают сложности в начале беседы, особенно с незнакомыми собеседниками. Типичным примером является спонтанное возникновение симпатии или антипатии, в основе которых лежит личное впечатление, вызванное тем, что наш собеседник нам кого-то напоминает.

Это может оказать позитивное, нейтральное или даже негативное воздействие на ход беседы. Особенно опасно, если случайное впечатление подкрепится схематичным мышлением. Так возникают предубеждения и предрассудки. В подобных случаях нужно действовать осмотрительно, не торопясь.

Контрольные вопросы:

1. История возрождения этикета.
2. Характеристика этикета и основные его виды.
3. Дипломатия в международном этикете.
4. Дипломатический протокол.
5. Организация завтрака при дипломатических приемах.
6. Организация обеда при дипломатических приемах.
7. Базовые принципы на которых основывается дипломатический протокол.
8. Виды дипломатических приемов.
9. Дипломатический этикет и порядок организации визитов.
10. Основные виды визитов и их характеристика.
11. Дневные приемы в дипломатическом протоколе.
12. Вечерние приемы в дипломатическом протоколе.
13. Организация и подготовка к дипломатическим приемам.
14. Внешний вид в дипломатических приемах.
15. Рассадка за столом при организации дипломатических приемах.
16. Проведение приемов и их особенность.
17. Характеристика самопрезентации и тактика ведения деловой беседы.
18. Компоненты межличностных отношений.
19. Основные способы начать беседу.
20. Основные этапы деловой беседы.

II. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Практические и семинарские занятия включают в себя тренинги, написание рефератов и эссе для самостоятельной работы студентов.

2.1. Требования при написании рефератов

Реферат - краткое точное изложение сущности какого-либо вопроса, темы на основе одной или нескольких книг, монографий или других первоисточников. Реферат должен содержать основные фактические сведения и выводы, а так же изложение собственных мыслей по рассматриваемому вопросу.

Тему реферата студент выбирает из числа тем предложенного преподавателем или сам студент может предложить свою тему с обоснованием целесообразности при согласовании с преподавателем.

Студенты вне зависимости от форм обучения должны выполнить письменную работу (реферат) по дисциплине и доложить на практических занятиях. Студент не допускается к экзамену, если во время практических занятий письменный реферат не был доложен аудитории.

Письменный реферат является отчетной формой обучения студентов и предусматривает закрепление теоретических знаний, полученных студентом во время изучения данной дисциплины.

В этой письменной работе студент должен показать наличие научных знаний по избранной им теме в объеме, установленном программой учебной дисциплины, а также наличие элементарных методологических навыков анализа источников и умений научного исследования.

2.1.1. Рекомендуемые темы для рефератов

1. Повседневный этикет.
2. Этикет и имидж делового человека.
3. Этика деловых отношений.
4. Правило ведения деловых переговоров.
5. Этикет делового общения с иностранными партнерами.
6. Правила этикета в деловой корреспонденции.
7. Этикет в компьютерных сетях.
8. Деловая этика и этикет руководителя фирмы.
9. Дипломатические приемы и их организация.
10. Особенности проведения дипломатических приемов в отдельных странах.
11. Дипломатические приемы и банкеты.
12. Банкетная сервировка стола для дипломатических приемов.
13. Форма одежды на различных дипломатических приемах Мотивы поведения на людей.
14. Азы делового общения.
15. Способы влияния на людей.
16. Процесс самопрезентации.
17. Правила гостеприимства.
18. Формирование первого впечатления.
19. Психология делового общения.
20. Дипломатическая беседа. Вопросы этикета и такта.
21. Основные правила протокольного визита.
22. Дипломатическая форма и ее история.
23. Визитная карточка дипломата и ее протокольные возможности.
24. Имидж дипломата.
25. Вербальный этикет, культура речи слушания в деловом общении
26. Поведение в различных этикетных ситуациях.
27. Этикет делового телефонного разговора и делового письма.
28. Деловые встречи.
29. Презентации делового этикета.
30. Психология делового общения.

2.1.2. Оформление рефератов

1. Текст реферата оформляется машинописным способом, расстояние между строчками полтора интервала, шрифт - Times New Roman, размер шрифта 14;
2. Работа выполняется на листах формата А4. Листы нумеруются (кроме титульного), и скрепляются любым приемлемым способом;
3. Объем реферата 12-18 печатных страниц;
4. Титульный лист реферата заполняется по единой форме (Приложение 1);
5. После титульного листа на отдельной странице следует оглавление (содержание), в котором указаны названия всех разделов реферата и номера страниц, указывающие начало этих разделов в тексте реферата (Приложение 2);
6. После оглавления следует введение. Объем введения составляет 1,5 - 2 страницы;
7. Основная часть реферата может иметь одну или несколько глав, состоящих из нескольких параграфов (подпунктов, разделов) и предполагает осмысленное и логичное изложение главных положений и идей, содержащихся в изученной литературе. В тексте обязательны ссылки на первоисточники. В том случае если цитируется или используется чья-либо неординарная мысль, идея, вывод, приводится какой-либо цифрой материал, таблицу — обязательно сделайте ссылку на того автора у кого взят данный материал;
8. Заключение содержит главные выводы, и итоги из текста основной части, в нем отмечается, как выполнены задачи и достигнуты ли цели, сформулированные во введении. Объем заключения составляет 2-2,5 страницы;
9. Библиография (список литературы) здесь указывается реально использованная для написания реферата литература. Список составляется согласно правилам библиографического описания в соответствии с требованиями ГОСТ Р 7.0.5 – 2008 г. в алфавитном порядке (Приложение 3);
10. Приложение может включать графики, таблицы, расчеты.

2.2. Темы эссе для самостоятельной работы

Эссе — прозаическое сочинение небольшого объема и свободной композиции, выражающее индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендующее на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета.

При написании эссе важно также учитывать следующие моменты:

1. Вступление и заключение должны фокусировать внимание на проблеме (во вступлении она ставится, в заключении - резюмируется мнение автора);
2. Необходимо выделение абзацев, красных строк, установление логической связи абзацев: так достигается целостность работы;
3. Стиль изложения: эмоциональность, экспрессивность, художественность. Должный эффект обеспечивают короткие, простые, разнообразные по интонации предложения, умелое использование "самого современного" знака препинания — тире. Стиль отражает особенности личности.

2.2.1. Рекомендуемые темы для эссе

1. Организация пространственной среды на совещании деловых переговоров.
2. Женская и мужская одежда в дипломатическом обществе.
3. Правила рассадки за столом на дипломатических приемах.
4. Основные детали правила знакомства и тактика ведения деловых бесед.
5. Этикет за столом дипломатических приемов.
6. Протокол и деловые отношения.
7. Переговоры с иностранными делегациями.
8. Правило и последовательность расположения участников беседы.
9. Этика бизнеса.
10. Особенности проведения переговоров.

2.3. Тренинги для практических занятий

На практических занятиях студенты в игровой форме рассматривают ситуации, которые включены в перечень методического пособия по практическим занятиям.

Задачи **тренинга общения** - отработать навыки конструктивного межличностного взаимодействия в команде, решение проблем, разрешение конфликтов, оценки рисков, положительных эмоций для эффективной работы. Научиться правильно, готовиться к переговорам. Приобрести навыки, необходимые для проведения успешных переговоров, вступать в них с сильной, взвешенной, аргументированной позицией. Возможность проведения стрессовых переговоров. Избегание подстраивания и тупика. Успешный выход.

Программа тренинга общения включает:

Изучение самих себя. Диагностика. Ваши личные качества. Амбиции. Внутри личностные конфликты мотивов поведения. Потребности, побуждения, ценностные ориентации. Вопросы самооценки. Как вы выглядите, как вы действуете, как вы говорите? Что вы пишете? Предрассудки и ожидания. Психологические факторы, препятствующие общению. Тесты и упражнения на реагирование в конфликтных ситуациях.

Программа тренинга общения рассматривает и другие ряд вопросов:

1. Необходимость ведения переговоров. Типы переговоров (сотрудничество, компромисс, состязание, избегание, приспособление). Решение "Два победителя".
2. Постановка собственных целей: целеполагание, анализ целей партнера по переговорам. Стратегии переговоров. Выбор позиции. Тактики, используемые для укрепления начальной позиции. Способы получения и оценки информации.
3. Стадия обсуждения. Определение начальных позиций. Роль делового этикета в установлении контакта. Построение и использование схем, навязывающих логику поведения. Выстраивание переговоров. Создание пирамиды аргументов.

Способы анализа вербальных и невербальных сигналов, посылаемых оппонентом. Приемы активного слушания.

4. Стрессовые переговоры. Стратегии поведения в стрессовых ситуациях. Способы снижения излишней напряженности. Алгоритмы работы с отказами. Как спланировать возможные варианты соглашений, если договоренность будет не полностью достигнута.
5. Работа с информацией. Способы подачи информации во время переговоров. Искажение информации. Управление впечатлениями: слухи, "черный PR", дезинформация.
6. Умение убеждать. Природа убеждения. Техники убеждения в деловом взаимодействии.
7. Стадия предложения. Как получить желаемое. Способы получения компенсации за свои шаги на встречу. Придание аргументам нового смысла, искусственное повышение ценности, "выбор без выбора".
8. Телефонные переговоры. Правила приема, слушания, окончания. Презванивание. Технологии преодоления секретарского барьера.
9. Итоги переговоров. Формирование предпосылок для дальнейшего сотрудничества. Получение рекомендаций. Способы продления деловых отношений. Анализ своих действий и внесение корректив. Поэтапный анализ проведенных переговоров. Корректировка дальнейших действий.

2.4. Тренинг – Самопрезентация

Задачей является, как выбрать из огромного количества информации о себе то, что наиболее точно сможет Вас охарактеризовать и поможет произвести положительное впечатление на партнеров?

В дальнейшем, проведенный тренинг поможет Вам при составлении самопрезентации.



Рис. 1. Самопрезентация

Необходимо заполнить каждую сферу этого круга (рис. 1), где описываются сферы Вашей жизни и в течение трех, пяти минут доложить, указав на самые сильные стороны личности.

Ситуация 1

Вы пришли на собеседование устраиваться на работу, на должность директора ресторана. Ваша задача рассказать о себе и заинтересовать и убедить собеседника, что Вы тот и есть кандидат, на данную должность. Выявить самые главные качества и применить навыки искусства самопрезентации.

2.4.1. Тренинг - Искусство убеждения

Человек, владеющий приемами убеждения, получает большое преимущество в деловой беседе, при разрешении конфликтов, в выступлениях перед аудиторией. Существует несколько основных способов добиться того, чтобы собеседник поступил именно так, как Вы хотите: убедить или заставить. При этом первый способ требует аргументации, доказательств и определенного терпения. Если же ни то, ни другое не удастся, то необходимо достичь взаимного компромисса.

Ситуация 1

У Вас «горит» важный контракт. И от Вашей встречи с клиентом зависит очень многое. Вы нервничаете перед встречей и осознаете, что настроены, давить на собеседника. Однако Вы решаете держать себя в руках и проявить гибкость, терпение и осторожность. Но уже в середине разговора замечаете, что инициатива «ушла» из Ваших рук, и Вас очень умело заставляют соглашаться с теми пунктами контракта, с которыми соглашаться нельзя. Вы чувствуете, что сейчас все развалится, если Вы что-нибудь не предпримете. Вас охватывает чувство безнадежности. Ваши действия?

Ситуация 2

Ваша фирма благополучно миновала все экономические кризисы и ее финансовое положение отличное. Но Вы заметили, что прежние энтузиазм и рвение подчиненных угасли, а впереди – международная выставка и Вам как никогда нужна сплоченная профессиональная команда. Какими способами Вы поднимете упавший дух команды?

Ситуация 3

Вам нужно подписать контракт о сотрудничестве с известной фирмой. При этом Вам нужно обсудить с руководителем фирмы все стороны контракта, чтобы убедить его в заключение контракта. Ознакомившись с правилами убеждения делового партнера, разыграйте эту ситуацию по ролям.

Ситуация 4

Применяя полученные знания из персонального менеджмента о «языке жестов и телодвижений», перечислите визуальные признаки следующих эмоциональных переживаний:

- заинтересованность;
- превосходство;
- подчеркнутая официальность;
- сомнение;
- принятие решения;
- критическое восприятие происходящего.

Ситуация 5

В персональном менеджменте известны приемы убеждающего воздействия. Охарактеризуйте каждый пункт, приведите примеры их использования. Докажите эффективность их применения в той или иной ситуации.

2.4.2. Тренинг - Публичное выступление

Все, кому приходится выступать перед аудиторией, должны иметь свой способ общения со слушателями. Выступающих можно разделить на две группы.

Представители первой подчиняют аудиторию себе. Конечно, они учитывают ее непосредственную реакцию, но предпочитают держать «бразды» правления в своих руках. Не допускают вольностей в поведении и речи. Назовем этот тип публичного выступления «авторитарным».

Принадлежащие ко второму типу в известной мере подчиняются аудитории. Они располагают более разнообразным выбором вариантов поведения на трибуне, общения, произнесения речи. Ориентируются на реакцию аудитории, имеют более гибкую, «личностную» манеру общения. Назовем этот тип «демократическим».

И у того, и у другого типа выступающего есть свои преимущества и недостатки. Излишняя независимость от аудитории может сделать выступающего не чувствительным к интересам слушателей. А стремление во всем следовать аудитории может привести к потере авторитета и эффекта от сказанного. Вы должны сами выбрать нужный тип общения в зависимости от своего темперамента, характера, индивидуальных качеств.

Ситуация 1

Вы поздно закончили накануне свою работу, устали и не подготовили, как обычно, план выступления. До начала выступления осталось около 10 минут. Вы неплохо знаете тему, но боитесь того, что на качестве выступления может сказаться усталость. Как Вы поступите?

Ситуация 2

Вы должны выступить с докладом о проделанной работе перед коллегами на предприятии. Вы знаете, что выступаете в числе последних и что многие из присутствующих приблизительно знакомы с тем, о чем Вы будете говорить. Поэтому велика вероятность, что будут слушать Вас невнимательно, вести посторонние разговоры и т.д. Что Вы предпримете для того, чтобы завоевать внимание аудитории и Ваше выступление всем понравилось?

Ситуация 3

На одном из рабочих собраний Вы говорите о проблеме реконструкции Вашего предприятия. У Вас довольно хорошие предложения по этому вопросу, но в зале сидят несколько Ваших противников, которые не хотят, чтобы Ваши предложения были приняты руководством. Они задают Вам каверзные вопросы, делают едкие замечания, резкие выпады против Вас лично и против Ваших предложений. После очередного такого замечания Вы говорите: ...

Ситуация 4

Вы руководитель и Вам как оратору надо помнить о существующей классической схеме последовательного воздействия на аудиторию: внимание – интерес – желание – действие. Охарактеризуйте эту схему и дайте несколько советов относительно улучшения качества публичного выступления.

Ситуация 5

На семинарском занятии выступите с заранее подготовленным докладом на тему «Публичное выступление менеджера». После выступления проанализируйте его по схеме самоанализа и оценке выступления, приведенной в учебнике «Персональный менеджмент». Пусть Ваше выступление оценит другой человек. Исходя из его оценки и Вашего самоанализа, сделайте выводы относительно Вашего выступления перед аудиторией.

2.4.3. Тренинг - Деловое общение

Искусство делового общения играет очень важную роль, так как очень часто от исхода встреч, бесед, переговоров зависит преуспевание или неудачи дальнейшей деятельности фирмы. Известно, что во многих западных странах существуют специальные центры по переговорным процессам. Методике переговоров обучают, прежде всего, юристов, бизнесменов, психологов, менеджеров и общественных деятелей. Кроме этого, деловое общение является составной частью общечеловеческой культуры.

Ситуация 1

Вы видите, что на переговорах Ваш партнер намеренно искажает факты. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 2

На переговорах вместо того, чтобы выдвигать конкретные предложения, оппонент ссылается на Ваши прежние промахи, имевшие место несколько месяцев назад. Как Вы поступите в этом случае?

Ситуация 3

Вы установили контакт с японской фирмой, с которой хотите заключить договор. Вас приглашают в Японию, встречают как самого дорогого гостя, предлагают обширную программу развлечений с обедом в дорогом ресторане, а когда дело доходит до переговоров, японцы просят подождать пару дней. И потом довольно продолжительное время сообщают Вам о периодически возникающих затруднениях. Как Вы поступите в этой ситуации?

Ситуация 4

«Расшифруйте» позы и жесты Вашего партнера:

- расстегнут пиджак;
- руки скрещены на груди, кулаки сжаты;
- сидит на краешке стула, склонившись вперед, голова слегка наклонена и опирается на руку;
- голова слегка наклонена набок;
- медленно снимает очки, тщательно протирает стекла;
- прикрывает рот рукой во время своего высказывания;
- прикрывает рот во время слушания;
- старается не смотреть на Вас.

Дайте им подробную характеристику.

Ситуация 5

Вы – менеджер фирмы и Вам предстоят переговоры, очень важные для Вас, с представителем другой фирмы по поводу заключения договора. В начале беседы Вы видите, что Ваш партнер настроен благожелательно и поэтому эмоционально «расписывает» ему все преимущества Вашего с ним сотрудничества, сопровождая Вашу речь энергичными жестами. Но затем Вы замечаете, что Ваш партнер принимает «закрытую» позу – скрещивает руки на груди и, высказывая свое мнение по данному вопросу, избегает смотреть Вам в глаза. Ваши действия?

2.4.4. Тренинг - Эффективная подготовка собраний и совещаний

Существуют различные виды деловых совещаний. Выделяют проблемные, инструкторные и оперативные совещания.

Участие персонала в такой коллективной форме управления, как совещание, способствует развитию деловых качеств работника, росту его компетентности в процессе взаимного обмена мыслями, накоплению навыков решения управленческих задач. Деловое совещание обеспечивает возможность для руководителя проявить свои организационные способности, умение убеждать и другие качества.

Ситуация 1

Вы заметили, что участники совещаний часто стремятся к обсуждению возможности проведения в жизнь первого же предложения по проблеме, даже если оно не очень рациональное. Вы понимаете, что не мешало бы поискать и другие возможности. Подумайте, что может заставить сотрудников искать решения типа «как сделать?», а не «что сделать?». Как следует поступить, чтобы подтолкнуть собравшихся на генерацию идей?

Ситуация 2

Часто на совещании люди не слушают друг друга. Один говорит: «А – это В». Другой вступает в диалог так, как если бы первый сказал: «А – это С». Словом, обсуждение проблемы превращается в обсуждение личных позиций участников совещания, и конкретные доводы того или иного человека игнорируются остальными присутствующими. Как следует себя вести руководителю в данной ситуации?

Ситуация 3

Один из работников на совещании персонала обычно занимает позицию противостояния. При этом все вынуждены выслушивать пространные объяснения причин его несогласия. Из-за этого теряется масса времени. Стоит ли прервать выступающего и предложить ему связать сказанное с предметом обсуждения? Стоит ли повторять этот прием, если он не подействовал сразу? Как еще можно воздействовать на этого сотрудника?

Ситуация 4

Совещания – один из самых дорогостоящих видов управленческой деятельности, так как помимо затрат материальных средств нужны большие затраты времени руководителя. Вы будущий руководитель. Как, по Вашему мнению, нужно подготовиться к производственному совещанию?

Ситуация 5

Обдумайте и письменно сформулируйте 10 основных рекомендаций по подготовке и проведению деловых переговоров о закупке оборудования с предполагаемым партнером по бизнесу. Подготовьте аргументы, которые смогут заинтересовать и убедить его.

2.4.5. Тренинг - Коммуникативность

В условиях рыночных отношений своевременное и правильное решение задач руководителем определяет жизнеспособность фирмы. Менеджеру необходим помощник, освобождающий его от нерациональных затрат его времени. Таким помощником является секретарь, отвечающий за информационное обслуживание и занимающийся решением организационных вопросов. Существует уже следующее утверждение: «добросовестный секретарь может в положительном свете представить посредственного менеджера, а посредственный секретарь даже профессионального менеджера представит посредственностью».

Ситуация 1

Ваша сотрудница – секретарь часто делает ошибки при оформлении деловых бумаг. Вы приняли на работу ее недавно, но увольнять ее Вам бы не хотелось – в основном свою работу она выполняет хорошо. Может быть, ей не хватает опыта? Ваши действия?

Ситуация 2

Вы доверили своему секретарю конфиденциальную деловую и личную информацию. На следующий день она становится известна всему коллективу. Вам это неприятно, но Вы стараетесь подавить свои отрицательные эмоции и решить проблему конструктивно. Вы вызываете ее на беседу и говорите: ...

Ситуация 3

Представьте себе, что Вы – секретарь руководителя крупной компании. Неожиданно к нему пришел очень важный, но не запланированный посетитель. Вы знаете, что Ваш начальник в данный момент занят беседой с другим человеком. Каковы будут Ваши действия?

Ситуация 4

Вы – руководитель крупной компании. Вам требуется новый секретарь. Собеседование и испытательный срок прошли три кандидата со следующими профессиональными и личными характеристиками (А, Б, В). Кого Вы примете на работу? Обоснуйте свое решение.

А.) Имеет очень хорошие профессиональные навыки и большой послужной список, организован и аккуратен, но в общении с посетителями проявляет грубость и недоброжелательность.

Б.) Профессиональные навыки на довольно высоком уровне. Вежлив, общителен и дружелюбен как с начальством, так и с посетителями. Аккуратен и организован, но при этом не умеет хранить секреты фирмы и много разговаривает по телефону с посторонними людьми.

В.) За испытательный срок показал себя воспитанным и добросовестным. Дружелюбен и тактичен в общении с посетителями, но профессиональные навыки недостаточные. Не умеет адекватно реагировать на возникшие проблемы.

Ситуация 5

Вы – руководитель крупной компании. Секретарь постоянно отвлекает Вас по пустякам и ничего не может решить самостоятельно. На Ваши замечания по этому поводу секретарь отвечает, что боится сделать что-нибудь не так и тем самым вызвать на себя раздражение руководителя. Ваши действия?

Ситуация 6

Вы выходите из своего кабинета и видите, что Ваш секретарь, сняв трубку звонившего телефона, продолжает разговаривать с одним из сотрудников. Ваши действия?

Ситуация 7

Проведите деловой тренинг по вопросам:

- беседа руководителя с секретарем о планировании рабочего дня;
- составление плана поручений;
- составление должностной инструкции секретаря. После этого сформулируйте свои сильные и слабые стороны в деловом общении с секретарем.

2.4.6. Тренинг – Межличностных отношений

Межличностные отношения — это совокупность связей, складывающихся между людьми в форме чувств, суждений и обращений друг к другу. Умение предвидеть причины возникновения конфликтов и источники возможных неприятностей.

Межличностные отношения включают:

- восприятие и понимание людьми друг друга;
- межличностную привлекательность (притяжение и симпатия);
- взаимодействие и поведение (в частности, ролевое).

Ситуация 1

У Вас завтра важная встреча с деловыми партнерами. Вы докладываете презентацию о новом проекте, к которой готовились месяц. Руководитель возложил на Вас большие надежды, но в связи с форс-мажорными обстоятельствами Вы не можете присутствовать. Ваша задача объяснить и уговорить руководителя, что вместо Вас будет докладывать другой сотрудник, но он считает, что только Вы сделаете профессионально.

Ситуация 2

Вы рекомендуете руководителю своего знакомого коллегу на должность менеджер отдела. На данную должность претендуют три кандидатуры. Вы уверены и считаете, что только Ваш коллега подходит на эту должность, но Ваш руководитель не приветствует, когда за кого-то просят. Ваша задача уговорить и повлиять на руководителя, чтоб он дал согласие.

2.4.7. Тренинг – Приемы и их обслуживание

Одна из общепринятых и распространенных форм внешнеполитической деятельности правительств, ведомств иностранных дел, дипломатических представительств и дипломатов — дипломатические приемы. Приемы проводятся как в ознаменование важных событий (национальных праздников, юбилейных дат, годовщин подписания договоров, а также по случаю пребывания в стране высокого гостя или делегации), так и в порядке повседневной деятельности министерств иностранных дел и посольств.

Приемы, организуемые дипломатическим представительством, способствуют установлению, поддержанию и развитию контактов посольства со страной пребывания. На таких приемах иностранные дипломаты разъясняют политику своих стран, собирают информацию о стране пребывания, обмениваются мнениями по важным международным проблемам.

Поэтому любой дипломатический прием имеет большое политическое значение как для тех, кто его устраивает, так и для присутствующих на нем гостей. Еще более важный политический характер имеют приемы, организуемые руководящими органами страны в честь высоких иностранных гостей или делегаций.

Дипломатический протокол определяют как совокупность общепринятых правил, традиций и условностей, соблюдаемых руководителями государств и правительств, ведомствами иностранных дел, дипломатическими представительствами, официальными лицами в международном общении.

При государственных ведомствах и министерствах существуют специальные службы протокола, на которые возложена организация деловых встреч и поездок официальных лиц в соответствии со всеми принятыми в международной дипломатической практике правилами.

Дипломатический протокол является формой, в которую облачается та или иная внешнеполитическая акция государства, его представительства или представителя. Дипломатический протокол - категория международная. Его основные нормы должны соблюдаться более или менее одинаково всеми государствами. Однако, дипломатический протокол каждой страны может иметь некоторые национальные особенности.

Правила дипломатического протокола основаны на соблюдении общепризнанного международно-правового принципа равенства суверенных государств, независимо от системы, размера территории и населения страны, политического влияния или экономической мощи. Уважение суверенитета государства выражается в оказании почестей государственному флагу, исполнении гимна и т.д. Принцип равноправия государств проявляется в очередности

представления дипломатов высокому лицу в стране пребывания, в рассаживании делегации на международных конференциях, дипломатов на дипломатических приемах.

Нормы дипломатического протокола опираются на принцип международной вежливости - совокупности общепринятых в международной практике правил этикета, почтительности и уважения, соблюдаемых в межгосударственных отношениях. Нарушение международной вежливости, особенно преднамеренное, рассматривается как нанесение ущерба престижу и авторитету государства.

Соблюдение этикета за столом – не условность, а требование, предусмотренное протоколом, соображениями комфорта, удобства, традициями и правилами поведения. При этом на официальных приемах требуется: правильно сидеть, красиво есть, правильно использовать соответствующие столовые приборы, правильно общаться с собеседником по столу, с обслуживающим персоналом, соблюдать «правила хорошего тона», что говорит о внутренней культуре человека.

Правила протокола не имеют юридической силы, и насильно исполнять их никто никого не принуждает, - все понимают, что без соблюдения общепринятых норм не будет и должного взаимодействия отдельных лиц и целых государств.

Ситуация 1

У Вас официальный обед с иностранными партнерами на их территории. Стол засервирован различными столовыми приборами в соответствии с меню официального обеда. Некоторые виды столовых приборов Вам не известны. Ваши действия?

Ситуация 2

Руководитель поручил Вам организовать дипломатический прием. Ваша задача: выбрать вид приема, составить меню для приема, выбрать форму стола, рассадить гостей и засервировать стол в соответствии с видом деловых приемов.

Ситуация 3

У Вас деловые переговоры и Вы поручили своему подчиненному организовать деловой прием. Вид приема был выбран журфикс, но во время деловых переговоров Вы узнаете, что организация делового приема полностью не соответствует тем требованиям, которые прописаны в международной практике. Ваши действия?

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Учебное пособие «Искусство делового этикета» представляет собой краткий конспект лекций по соответствующему курсу и набор практических заданий, которые необходимо выполнить для успешного овладения материалом.

В издании рассмотрены основные принципы и формы этикета, позволяющие студентам не только познакомиться с современным и повседневным этикетом, дипломатическим протоколом и приемам обслуживания, с этикой деловых отношений, но и получить практические навыки в решениях определенных вопросов, возникающих в процессе рабочей деятельности.

Материал в пособии позволит более полно получить информацию о дипломатических приемах, изучить и проанализировать теорию межличностных отношений и искусство самопрезентации, познакомиться с тактикой ведения деловой беседы.

Основное внимание отводится деловому этикету, регламентирующему поведение людей при личных контактах в текущей работе, на переговорах, приемах. Умение общаться с деловым партнером, понимание психологии другого человека, интересов другой организации можно считать одним из определяющих факторов в процессе ведения переговоров. Это умение главенствует не только на деловых переговорах. Если человек умеет побуждать к деятельности других людей, то он состоит в качестве руководителя.

В целом пособие позволит систематизировать знания об искусстве делового этикета и сформировать определенные навыки по поведению в обществе, культуре общения, стилю одежды, а также по подготовке деловых переговоров и дипломатических приемов.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Алексеев И.С. Искусство дипломатии: не победить, а убедить. М.: ИТК «Дашков и Ко», 2010.
2. Борунков А.Ф. Дипломатический протокол в России. М.: Международные отношения, 2007.
3. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. М.: Финансы и статистика, 2001.
4. Джон Уокер. Введение в гостеприимство. М.: Юнити-ДАНА, 2008.
5. Кузнецов И.Н. Современный этикет. М.: ИТК «Дашков и Ко», 2009.
6. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет. Учебное пособие. М.: Юнити-ДАНА, 2006.
7. Попов В.И. Современная дипломатия. Теория и практика. М.: Международные отношения, 2003.
8. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. М.: Ось-89, 2006.
9. Сутырин Ф.Д. Этикет и дипломатический протокол для всех. Учебное пособие. Спб, 2001.
10. Усов В.В. Деловой этикет М.: Издат. центр Академия, 2011.
11. Улахович В. Протокол и этикет в современной дипломатии. М.: Аст, м-н Харвест, 2005.
12. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса. М.: ИТК «Дашков и Ко», 2009.

Приложение 1

Образец оформления титульного листа

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
профессионального образования**

«Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»

Факультет гостинично-ресторанной, туристической и спортивной индустрии

Кафедра технологии и организации предприятий питания

РЕФЕРАТ

по дисциплине «Дипломатический этикет и сервис»

На тему _____

Выполнил(а)
студент(ка) группы ____
очной формы обучения
факультета ГРТСИ

Ф. И. О. студента
Научный руководитель:

ученая степень, должность, Ф.И.О.

Москва – 201____

Приложение 2

Образец оформления раздела «Оглавление»

Оглавление

Стр.	
Введение.....	3
I. Наименование первого раздела.....	5
1.1.....	5
1.2.....	
1.3.....	
II. Наименование второго раздела.....	
1.1.....	
1.2.....	
1.3.....	
III. Наименование третьего раздела.....	
1.1.....	
1.2.....	
1.3.....	
Заключение.....	
Список литературы.....	
Приложения.....	

Приложение 3

Пример оформления списка использованных источников

Библиографический список

Нормативно-правовые акты

1. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994г. № 51-ФЗ (в последней редакции) // <http://base.consultant.ru>.

Книги, изданные под фамилией автора (авторов)

2. Василенко И.А. Административно-государственное управление в странах запада: США, Великобритания, Франция [Текст]: учеб. пособие / И.А. Василенко. – М.: Логос, 2005. – 200 с.

Книги, указанные по заглавию

3. Управление персоналом организации: отбор и оценка при найме, аттестация. - М.: Изд-во «Экзамен», 2008.

Книги, изданные под редакцией автора (авторов)

4. Бычин В.Б., Шубенкова Е.В. Внедрение систем качества: преодоление сопротивления персонала // Вестник Российской экономической Академии им. Г.В. Плеханова. - 2004. - № 3. - с. 70-78.

5. Чижова Л.В. Реструктуризация экономики и балансировка спроса и предложения рабочей силы // Человек и труд.- 2002.- №9 //.

Электронный ресурс

6. Художественная энциклопедия зарубежного классического искусства [Электронный ресурс]. – М.: Большая Рос. энцикл. [и др.], 1996. – 1 электрон. опт. диск (CD-ROM).

Сетевой ресурс

7. Официальные периодические издания: электронный путеводитель / Рос. нац. б-ка, Центр правовой информации. [СПб.], 20052007. URL: <http://www.nlr.ru/lawcenter/izd/index.html> (дата обращения: 18.01.2007).

Грибова Наталья Анатольевна

Искусство делового этикета

Учебное пособие издано в авторской редакции

Главный редактор – Кирсанов К.А.

Вёрстка – Павлов А.А.

Ответственный за выпуск - Алимова Н.К.

Научное издание

Системные требования:

- процессор с тактовой частотой 1,3 ГГц и выше;
- операционная система Microsoft® Windows® XP с пакетом Service Pack 3 (32-разрядная версия) или Service Pack 2 (64-разрядная версия), Windows Server® 2003 R2 (32- и 64-разрядная версии), Windows Server 2008 или 2008 R2 (32- и 64-разрядная версии), Windows 7 (32- и 64-разрядная версии), Windows 8 или 8.1 (32- и 64-разрядная версии), Mac OS X версии 10.6.4, 10.7.2 или 10.8;
 - 1 ГБ оперативной памяти;
 - 350 МБ свободного пространства на жестком диске;
 - разрешение экрана 1024x768;
- браузер Internet Explorer 7, 8, 9, 10 или 11; Firefox, Chrome, Opera - для ОС Windows; браузер Safari 5.1 для Mac OS X 10.6.8 или 10.7.2, Safari 5.2 для Mac OS X 10.8, Safari 6.0 для Mac OS X 10.7.4 или 10.8
 - программное обеспечение Adobe Reader XI.

Внимание! Для 64-разрядной версии Windows Server 2003 R2 и Windows XP (с пакетом Service Pack 2) требуется наличие Пакета обновлений Microsoft KB930627.

Режим доступа: <http://izd-mn.com/PDF/11MNNPU15.pdf>
свободный. – Загл. с экрана. - Яз. рус., англ.

ООО «Издательство «Мир науки»

«Publishing company «World of science», LLC

Адрес:

Юридический адрес — 127055, г. Москва, пер. Порядковый, д. 21, офис 401.

Почтовый адрес — 127055, г. Москва, пер. Порядковый, д. 21, офис 401.

<http://izd-mn.com>

**ДАННОЕ ИЗДАНИЕ ПРЕДНАЗНАЧЕНО ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО ДЛЯ ПУБЛИКАЦИИ НА
ЭЛЕКТРОННЫХ НОСИТЕЛЯХ**