

АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ГОУ ВПО «АмГУ»

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой философии

\_\_\_\_\_ С.В. Дзюба

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2007 г.

ЭТИКЕТ

УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС ПО ДИСЦИПЛИНЕ

для специальности 280101 – «Безопасность жизнедеятельности в тех-  
носфере»

Составитель: к.ф.н., доцент Тарутина Е.И.

Благовещенск

2007

## Содержание

Аннотация	3
1.Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе.	3
2. Краткий конспект лекций.	4
3. Практические занятия.	57
3.1 Методические рекомендации по проведению практических занятий.	57
3.2. Перечень тем практических занятий	57
3.3.Методические указания и план проведения практических занятий.	58
4. Самостоятельная работа студентов.	63
4.1 Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы.	63
4.2.Вопросы к зачету	64
5. Материалы по контролю качества знаний студентов.	65
5.1 Методические рекомендации по организации контроля знаний.	65
5.2.Критерии оценки.	65
6. Список рекомендуемой литературы.	66

### **Аннотация**

Преподавание учебного курса «Этикет» осуществляется на инженерно-физическом факультете для студентов, обучающихся по специальности 280101 «Безопасность жизнедеятельности в техносфере».

В соответствии с учебным планом данная дисциплина изучается на втором курсе обучения (четвертый семестр) и предусматривает:

Лекции – 18 часов

Практические занятия – 19 часов

Вид итогового контроля – зачёт

Всего – 36 часов.

#### **1. Цели и задачи дисциплины, ее место в учебном процессе.**

Программа курса “Этикет” составлена в соответствии с требованиями государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования. Программа курса “Этикет” направлена на расширение знаний студентов о нормах поведения, принятых в современном обществе, а также об истории возникновения различных обычаев и традиций, проявляющихся в формах поведения, принятых в различных культурах в разные исторические эпохи.

Цель курса - дать практические навыки студентам, которые они могут использовать в общении внутри различных социальных групп. Студенты получают практические навыки, которые могут быть использованы в повседневной жизни: сервировка стола, составление различных типов писем, использование визитных карточек, и т. д.

Данный курс представлен несколькими разделами, отражающими особенности делового, светского и религиозного этикета.

Программа курса предполагает изучение этикета на лекционных (18 часов) и семинарских (18 часов) занятиях. Семинарские занятия проводятся в

форме деловых игр с использованием наглядного материала.

Преподавание курса связано с другими курсами государственного образовательного стандарта: “Культурология”, “История” и др. и опирается на знания студентов истории мировой культуры и этикета, полученные в школе и вузе.

## **2. Краткий конспект лекций.**

*Тема 1. Этикет и представления о хорошем тоне в различные эпохи*

План.

1. Понятие об этикете
2. Нравственные принципы этикета.
3. Эстетика поведения.

Слово «этикет» заимствовано из французского языка, в котором имеет два значения: 1) «ярлык», «этикетка», «надпись» и 2) «церемониал», «этикет». Выделяют **четыре основных подсистемы этикета**:

речевой, или вербальный этикет.

мимика и жесты.

организация пространства в этикете (или этикетная проксемика).

этикетная атрибутика (или мир вещей в этикете).

В настоящее время существует несколько **видов этикета**:

—повседневный этикет — совокупность правил, традиций и обычаев, соблюдаемых людьми при общении друг с другом;

придворный (дворцовый) этикет — строго регламентированный порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов (с учетом национальных особенностей);

дипломатический этикет — правила поведения дипломатов, других официальных лиц при контактах на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;

воинский этикет — свод общепринятых в армии правил, норм и манеры поведения военнослужащих как на службе, так и вне ее.

В современном этикете выделяют **четыре основных нравственных**

**принципа:**

принцип гуманизма и человечности, который воплощается в требованиях быть вежливым, тактичным, корректным, учтивым, любезным, скромным и точным;

принцип целесообразности действий, в соответствии с которым этикет позволяет человеку вести себя разумно, просто и удобно для него самого и для окружающих;

принцип красоты, или эстетической привлекательности поведения;

принцип следования обычаям и традициям той страны, в которой находится человек в данное время.

При знакомстве с этикетом другого народа мы должны учитывать различие внутренней и внешней точек зрения. Одно дело, если структура моральных норм дается «изнутри», и совсем другое — если с позиций другой культуры.

В первом случае «свое», как правило оценивается положительно, во втором — картину нередко искажают обыденные, подчас субъективные представления о «характерных» чертах чужого народа. Наиболее характерными памятниками, отражающими внешнюю точку зрения, являются записки иностранных путешественников, внутреннюю — тексты типа «Домостроя» или современных пособий на тему «Как вести себя в обществе».

Эстетика поведения характеризуется как **манеры**. Манеры - способ держать себя, внешняя форма поведения, обращения с другими людьми употребляемые в речи выражения, тон, интонация, характерные для человека походка, жестикуляция и даже мимика.

В обществе *хорошими манерами* считаются скромность и сдержанность человека, умение контролировать свои поступки, внимательно и тактично общаться с другими людьми.

*Дурными манерами* принято считать привычки:

- громко говорить, не стесняясь в выражениях,
- развязность в жестикуляции и поведении,

- неряшливость в одежде,
- грубость, проявляемые: а) в откровенной недоброжелательности к окружающим, б) в пренебрежении к чужим интересам и запросам, в) в беззастенчивом навязывании другим людям своей воли и желаний, г) в неумении сдерживать свое раздражение; д) в намеренном оскорблении достоинства окружающих людей, е) в бестактности, ж) сквернословии, з) употреблении унижительных кличек прозвищ.

Манеры относятся к культуре поведения человека и регулируются этикетом. Этикет подразумевает благожелательное и уважительное отношение ко всем людям безотносительно к их должности и общественному положению. Он включает в себя учтивое обращение с женщиной, почтительное отношение к старшим, формы обращения к старшим, формы обращения и приветствия, правила ведения разговора, поведение за столом. В целом этикет в цивилизованном обществе совпадает с общими требованиями вежливости, в основе которых лежат принципы гуманизма.

**Обязательные условия общения:** деликатность; вежливость; тактичность и чуткость; скромность.

Вывод: этикет - 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.

## *Тема 2. Правила поведения в повседневной жизни*

### План.

1. Приветствие: правила, формы и нормы.
2. Представление при знакомстве.
3. Обращение.

Залог успеха при знакомстве — правильное приветствие и представление при знакомстве. В России, как и в других странах Европы, общепринятым считается, что первым должен приветствовать:

- мужчина — женщину;
- младший — старшего по возрасту;
- человек, занимающий более низкую ступень в общественной (служебной) иерархии, — того, кто находится на более высокой ступени;
- входящий в комнату, будь то мужчина или женщина, — присутствующих; уходящий первым прощается с остающимися.

*Снимать при приветствии головной убор* — довольно древний обычай, который получил наибольшее распространение в Европе.

*Поклон* также пришел в современный этикет из глубины веков. Раньше глубокий поклон демонстрировал социальные различия: чем больше были эти различия, тем ниже был поклон.

*Рукопожатие* — традиционный (и весьма древний) символический жест, ставший неотъемлемой частью нашей жизни. Смысл древнего обычая подавать руку для приветствия состоит в том, чтобы показать, что в ней нет оружия и у нас нет враждебных намерений.

*Поцелуй* как форма приветствия принят главным образом при встрече родственников или близких друзей, особенно после долгой разлуки.

Приветствие обычно сопровождается *словами*. Чаще всего — это «здравствуйте» или, в зависимости от времени суток, «доброе утро», «добрый день», «добрый вечер». Далее следует обращение, т. е. произносится имя (или фамилия, титул) человека, которого вы приветствуете.

Существует определенный порядок **представления при знакомстве**:

- первым нужно назвать младшего по возрасту (если возраст одинаковый — младшего по положению), представляя его старшему, а затем старшего младшему;
- мужчину всегда представляют женщине первым, за исключением случая, когда мужчина намного старше ее.

— если одного человека знакомят с группой, то его представляют группе (даже состоящей из двух лиц) первым.

Иными словами, при представлении следует учитывать пол, возраст, статус и авторитет. Если вы представляете людей одного возраста, статуса и пола, то сначала следует представить менее знакомого человека более знакомому.

При представлении следует придерживаться двух основных принципов.

- 1) необходимо четко произносить имя, отчество, фамилию и любую другую информацию, которую вы намерены сообщить (например, в ряде случаев можно указать профессию или ученое звание — врач, профессор и т. п.).
- 2) необходимо использовать такие формы представления, которые соответствуют данной конкретной ситуации.

Фраза «Разрешите вам представить...» является наиболее используемой при знакомстве.

Обычно различают такие *виды обращения*, как официальное, неофициальное (доверительное, интимное, шуточное) и безличное.

*Безличное обращение* обычно используется в общественном транспорте, в магазинах, на улице. К этому виду обращения относятся такие фразы, как «разрешите», «позвольте», «прошу прощения», «простите, где находится...», «извините, как пройти...» и т. п.

*Обращение на «вы»* используется в официальной сфере (даже по отношению к своему другу или приятелю), при обращении к незнакомым или малознакомым людям, к старшим по возрасту или к лицам, занимающим более высокую ступень в социальной иерархии. Хорошо воспитанный человек всегда будет обращаться на «вы» независимо от того, с кем он беседует: с начальником или подчиненным, человеком старше или младше себя, с мужчиной или женщиной.

*Обращение на «ты»* возможно в неофициальной обстановке по отношению к хорошо знакомому человеку; при дружеских, интимных, родствен-



ных отношениях; к равному или младшему по возрасту. К детям также обращаются на «ты», однако к человеку, достигшему 18 лет, следует обращаться на «вы».

Четких и строгих норм, когда можно или нужно переходить с «вы» на «ты», не существует.

Вообще нужно стараться всегда быть тактичным и в любой ситуации следовать таким правилам:

— не торопитесь переходить на «ты», поскольку это могут воспринять как фамильярность;

— в отношениях с мужчиной только женщина может решать, когда переходить с «вы» на «ты»;

— избегайте переходить на «ты», если знаете, что человек, к которому вы обращаетесь, по отношению к вам не может себе позволить такой переход, например из-за большой разницы в социальном статусе.

Форма обращения к коллегам на работе обычно складывается со временем внутри самого коллектива, здесь нет строгой регламентации. Для обращения к людям, принадлежащим к высшим сферам, существует дипломатический протокол. В российской армии для обращения используют слово «товарищ», например: «товарищ полковник». Но если вы обращаетесь к полковнику иностранной армии, обращение будет другим — «господин полковник».

### *Тема 3. Правила поведения в общественных местах и на отдыхе.*

#### План.

1. Правила поведения на улице.
2. Поведение в транспорте.
3. Требования к поведению в общественных местах
4. Поведение на отдыхе и в зарубежных поездках.

Довольно значительную часть своей жизни мы проводим среди незнакомых нам людей на улице, в транспорте, в общественных местах. Социологи

подсчитали, что в большом городе каждый из нас ежедневно проходит мимо нескольких тысяч человек, поэтому умение правильно вести себя **на улице** просто необходимо.

1. Главное - быть предупредительным, вести себя надо прежде всего так, чтобы не мешать другим.

2. Для мужчины, сопровождающего женщину, существуют особые правила поведения на улице.

- сопровождая женщину, мужчина должен быть готов прийти ей на помощь. мужчина помогает идущей с ним женщине нести только дорожную сумку, чемодан, сумку с тяжелыми покупками, но женщина сама несет сумочку, снятый плащ или жакет;
- сопровождая двух женщин, мужчине лучше идти слева от дам, которых он сопровождает.

3. На улице не принято на ходу пить или есть. Можно разрешить детям по дороге съесть мороженое или фрукты, но лучше сесть для этого на скамейку в сквере или парке. Если вы проголодались, зайдите в кафе, в крайнем случае, можно остановиться у киоска-бистро и перекусить.

4. Если вы решили назначить встречу на улице, выбирайте место, исходя из следующих соображений:

- оно должно быть известно обоим встречающимся или его можно легко найти. Когда вы договариваетесь о встрече у станции метро, имеющей несколько выходов, обязательно уточните, у какого именно выхода вы будете встречаться;
- вы не должны мешать прохожим, ожидая встречи;
- нужно так выбрать место ожидания, чтобы было легко увидеть друга друга при встрече;
- избегайте назначать встречи в многолюдных местах.

Всегда нужно помнить о том, что, пользуясь **общественным транспортом**, мы все время сталкиваемся с людьми, и какими бы разными эти люди ни были, нужно постараться вести себя по отношению к ним внима-

тельно и с уважением:

- не следует торопиться входить в салон, расталкивая локтями пассажиров, прежде надо дать возможность людям выйти;
- при поездке в общественном транспорте с дамой мужчина входит в салон после нее, но выходит первым и подает своей спутнице руку;
- воспитанный человек всегда поможет выйти женщине с ребенком или багажом, однако сделать это нужно корректно, не навязывая свою помощь.
- обязанностью мужчины является уступить место пожилой или беременной женщине, а также своей знакомой.
- нельзя стоять в дверях, мешая входу и выходу других пассажиров. не принято в транспорте причесываться и подкрашиваться.

Все мы когда-нибудь да пользуемся *поездами* дальнего следования, а что касается пригородных электричек, то многие ездят на них ежедневно. Путешествуя поездом, так же следует соблюдать определенные правила этикета.

- с дорожными знакомыми не следует обсуждать жизнь своих близких или общих знакомых, не принято говорить о личных делах, заботах и болезнях; хвастаться своими успехами тоже не стоит.
- если вы едете со знакомым, другом, женой, разговаривайте между собой негромко, ведь обсуждаемые проблемы интересны только вам.
- тактичный человек в разговоре ненавязчив: если попутчики охотно поддерживают разговор, его можно продолжить, если нет, то лучше помолчать.
- покидая купе, принято попрощаться с соседями и пожелать им счастливого пути;
- из вагона сначала выходит мужчина, затем — женщина, а также младший — перед старшим, чтобы помочь ему выйти из вагона.

Правила для пассажиров *самолёта*:

- пройдя в салон самолета, необходимо сразу занять свое место, чтобы не заставлять стоять в проходе тех, кто идет следом за вами;

- при взлете и посадке спинку кресла возвращают в вертикальное положение, откидной столик складывают и обязательно пристегиваются ремнями безопасности;
- если во время перелета предусмотрен ленч, то, получив его, благодарите стюардессу; однако вы можете и отказаться от пищи, если не хотите есть в самолете.
- после приземления самолета не принято сразу вскакивать и бежать к выходу, чтобы оказаться первым; нужно дождаться полной остановки лайнера и приглашения стюардессы.
- выходя из самолета, поблагодарите провожающую вас стюардессу за приятный полет и попрощайтесь.

С поездкой *в автомобиле* также связан определенный круг прав и обязанностей:

- мужчина открывает даме дверцу автомобиля и помогает ей сесть на сиденье прежде, чем самому сесть за руль;
- мужчина подходит к автомобилю и открывает правую заднюю дверцу, женщина садится первой.
- не следует разговаривать с водителем во время движения, это отвлекает
- его от дороги, и тем более не следует комментировать то, как он ведет машину;
- после окончания поездки необходимо поблагодарить водителя независимо от того, довольны вы поездкой или нет.

Согласно международным протокольным правилам места в автомобилях делятся на более и менее почетные. Почетным является место на заднем сиденье справа по ходу движения автомобиля. Машина подается на посадку таким образом, чтобы правая дверца была обращена к тротуару. Первым садится и выходит пассажир, занимающий наиболее почетное место. Остальные пассажиры садятся через левую дверцу.

Традиционно принято, что *при входе в помещение* в дверях:

- мужчина пропускает женщину; младший по возрасту уступает дорогу старшему, подчиненный — начальнику;
- если человек, с которым вы входите в помещение, старше вас или занимает более высокое общественное положение и, желая оказать вам внимание, в свою очередь приглашающим жестом пропускает вас, то с легким поклоном или словами «благодарю вас» немедленно воспользуйтесь приглашением;
- из двух людей одинакового возраста, занимающих равное положение в обществе, первым проходит тот, кто находится ближе к двери;
- если вы привели гостя к себе в дом, то первой в двери проходит хозяйка, за нею — гость;
- перед дверью мужчина несколько опережает женщину, открывает дверь, затем пропускает женщину вперед и входит следом за ней;

При подъеме или спуске *по лестнице* принят следующий порядок:

- вверх по лестнице первой идет женщина, чуть позади — мужчина; вниз по лестнице первым идет мужчина, за ним — женщина; и в том и в другом случае, если дама оступится, мужчина всегда сможет поддержать ее;
- однако если лестница темная или крутая, тогда мужчина идет впереди;
- вверх-вниз по лестнице двигаются обычно, придерживаясь правой стороны; когда на лестнице сталкиваются мужчина и женщина, идущие в разных направлениях, женщина не обязана отходить от перил, даже если это противоречит правилу правостороннего движения; сторона лестницы с перилами — привилегия женщин, пожилых людей, детей.

Правила поведения *в лифте*:

- если у дверей лифта находятся только мужчина и женщина, то женщина всегда входит в лифт первой, но если лифта ожидают несколько человек, то первыми входят те, кто находится ближе к двери.

- вежливость велит одному из мужчин остаться у панели с кнопками; это правило становится обязательным, если мужчина сопровождает женщину. если женщина едет в лифте без сопровождающего, она либо сама нажимает нужную кнопку, либо просит это сделать того, кто стоит ближе;
- чтобы дать возможность выйти стоящим сзади, достаточно отступить в сторону (например, заняв место только что вышедшего человека) или на время выйти из лифта.

#### Поведение в магазине:

1. Если вы, заходя в магазин, собираетесь приобрести несколько видов товаров, то полезно заранее наметить, чего и сколько вам нужно
2. Подходя к кассе, нужно иметь наготове приблизительную сумму, необходимую для покупки,
3. Обращаться к продавцу следует только на «вы» независимо от его возраста.
4. Посещая магазин, вы не обязаны сделать там покупку, но все же не стоит часами заниматься примеркой или выбором товара; отказываясь от покупки, следует поблагодарить продавца за проявленное к вам внимание.

В современных больших магазинах, где цены фиксированные, например, в супермаркете или универмаге, торговаться не принято. А вот, например, в восточных странах в мелких лавочках или на базаре от вас как раз ждут, что вы будете торговаться.

#### Планируя посещение *ресторана*

- важно учитывать не только кухню, но и общую атмосферу, то, где расположен ресторан;
- тот, кто приглашает в ресторан, должен прийти немного раньше и ожидать приглашенного за столиком, если столик был забронирован заранее, или подыскать свободный столик;

- первой в ресторан входит женщина, но по пути к столику мужчина опережает ее и помогает сесть.
- подойдя к столику, мужчина помогает женщине сесть, отодвигая и придвигая стул, и только потом садится сам.
- будучи приглашённым в ресторан, избегайте двух крайностей: заказывать большое количество самых дорогих блюд и проявлять чрезмерную скромность, ограничивая свой выбор до крайнего минимума;
- должно быть заранее известно, кто и как рассчитывается за приём: каждый за себя, глава семьи за свою семью или приглашающий платит за всех.
- первым предлагает покинуть ресторан тот, кто приглашал; если столик был заказан на двоих, то инициатива принадлежит мужчине.

Выбирая *гостиницу*, соотносите свой выбор с целью вашей поездки.

1. В ряде гостиниц к услугам проживающих в номере имеется небольшой холодильник и мини-бар с напитками (вода, соки, пиво, вина и крепкие спиртные напитки).
2. Если в номере нет ни чайника, ни других кухонных электроприборов, это означает, что пользование какими-либо приборами для приготовления пищи в номере (электроплитками, кипятильниками) недопустимо.
3. В большинстве гостиниц постояльцам в качестве бесплатных услуг предоставляются полотенца, постельное белье, небольшой набор туалетных принадлежностей (мыло, шампунь в разовых упаковках), нитки и иголки.
4. Покидая отель, вполне допустимо взять с собой на память кусочек мыла или шампунь, но отнюдь не полотенце или халат!
5. Полный список дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей, и порядок их оплаты можно уточнить при регистрации или

у администратора.

6. Если вы хотите отдохнуть и не желаете, чтобы вас в это время тревожили, то для этих целей в хороших гостиницах в номерах есть специальные бирки с надписью: «Не беспокоить» (Do not disturb или Don't trouble), которые в этом случае нужно повесить на ручку двери вашего номера снаружи.

Здоровым людям нередко приходится посещать *больницу*, чтобы навестить заболевшего родственника или сослуживца можно, если врачи разрешили посещение. При этом необходимо соблюдать простые правила, которые обычно вывешиваются в приемном покое больницы.

1. Нужно оставить в гардеробе одежду, а если на улице слякоть, то и грязную обувь.

2. Чаще всего в больницу разрешается приносить фрукты и минеральную воду. Иногда нелишними также будут цветы (но только ни в коем случае не с сильным запахом!), интересная книга, разные мелочи типа бумажных салфеток, жетонов для телефона-автомата, конвертов, бумаги для писем.

3. При посещении больного нужно быть особенно тактичным

- а) не следует говорить ему фраз типа: «Как ты плохо сегодня выглядишь», поскольку он и сам переживает из-за своей болезни;

- б) не стоит сообщать ему плохие новости, ведь он в своем состоянии никак не сможет вам помочь, однако загадочное и двусмысленное молчание может лишь ухудшить его состояние;

- в) лучше всего будет вспомнить какие-нибудь давние истории, поговорить о коллегах по работе, о времени, проведенном вместе у общих знакомых.

- г) избегайте разговоров о ваших планах на будущее у постели смертельно больного человека

- д) чем естественнее вы будете себя вести при посещении, убеждая больного, что он скоро поправится и что его ждут дома и на работе, тем лучше будет его настроение, а это, как известно, способствует выздоровлению.



#### Тема 4. Гостевой и застольный этикет\_

##### План

1. Виды приёмов.
2. Подарки
3. Сервировка стола.

Основными видами как официальных, так и неофициальных **приемов** являются: завтрак (Lanch), обед (Dinner), обед-буфет (Buffet Dinner), ужин (Supper), такие приемы, как фуршет, коктейль, а также небольшие приемы — кофейный или чайный стол. Приемы подразделяются на дневные и вечерние, а также приемы с рассаживанием за столом и без него. Дневными приемами считаются бокал вина с сыром или завтрак. Все остальные относятся к вечерним. Согласно международной практике наиболее почетными видами приемов являются завтрак и обед. Такие приемы, как бранч (поздний завтрак, переходящий в ленч), ужин после театра, пикник, фондю, барбекю, пивной стол и т. п., по методам организации являются комбинацией основных видов приемов.

Делать **подарки** — это искусство, и этому также нужно учиться.

1. Не принято дарить слишком дорогие вещи, чтобы не поставить хозяев в неловкое положение, ведь не все смогут ответить столь же дорогим подарком, когда придут наносить вам ответный визит.
2. Даже на официальных встречах подарки должны носить оттенок личного отношения, внимания.
3. Личные вещи — галстуки, рубашки, духи — можно дарить лишь самым близким людям.
4. Подарки, которые всегда уместны и которые можно дарить всем, — это цветы, конфеты в красивой коробке, фрукты, книги, письменные принадлежности, изделия из стекла, хрусталя, серебра, керамики.
5. «Оригинальные» подарки типа керосиновой лампы или китчевой

статуэтки лучше дарить только коллекционерам.

6. Распространенными подарками являются шарфы, косынки, хозяйственные принадлежности типа красивой скатерти с салфетками, альбомы для фото, мелочи для автомобиля или спортивный инвентарь, если, конечно, вы знаете, что тому, кому эти подарки предназначаются, они будут приятны.
7. Тем, у кого «все есть», обычно дарят дорогие алкогольные напитки, оригинальные сладости.
8. Лучший подарок, без сомнения, — это книга. Если книга выбрана с учетом вкусов и интересов человека, которому предназначена, она займёт достойное место в его доме.
9. Есть некоторые предметы, которые в качестве подарка не слишком уместны, возможно, из суеверия. К ним относятся наборы ножей и вилок (любые острые предметы), подсвечники и некоторые другие вещи. Если вам все же преподнесли такой подарок, можно символически «выкупить» его, отдав за него подарившему мелкую монетку.

Дарить подарок также нужно уметь:

- не стоит незаметно оставлять его уголке, его нужно вручить сразу же, как только вы вошли в дом и разделись, при этом нужно не просто передать его из рук в руки, но и сказать несколько добрых слов и пожеланий; Если же подарок дарят вам, ни в каком случае нельзя отложить его в сторону, сказав, что потом посмотрите, поскольку у вас подгорает пирог, а сразу же, в присутствии подарившего, развернуть, посмотреть подарок и искренне поблагодарить,
- если подарены цветы, нужно сразу же поставить их в вазу — отложить в сторону и забыть крайне невежливо.
- если вам преподнесли конфеты или торт, угостите ими собравшихся.
- современный этикет не исключает возможности преподнесения в качестве подарка денег.

— получать цветы в подарок любят все женщины; мужчинам дарят цветы главным образом в день рождения, при посещении больного, поздравляя ветеранов.

*Сервировка стола* определяется меню и требует большого количества посуды. Для приемов используют посуду различных видов: фарфоровую, фаянсовую, стеклянную, хрустальную, керамическую, металлическую. Если прием проходит в ресторане, то на всей посуде может быть монограмма или эмблема ресторана.

При выборе *бокалов и рюмок* следует руководствоваться правилом — чем крепче напиток, тем меньше должна быть вместимость рюмки.

*Столовые приборы* изготавливают из серебра, мельхиора, нейзильбера или нержавеющей стали. Все приборы делят на основные (с помощью которых едят) и вспомогательные (с помощью которых нарезают, раскладывают или перекладывают кушанья из основного блюда, например салатника).

*К основным приборам* относят закусочные, рыбные, столовые, десертные и фруктовые.

*Вспомогательные приборы* предназначены для нарезки и раскладки с масла, лимонов и некоторых блюд.

Праздничный вид столу придает *скатерть*. Белые камчатые скатерти называют столовыми, а цветные — чайными. Скатерть должна тщательно выглажена, а заглаженная посередине складка — совпадать с серединой стола, *Салфетка* — обязательный предмет сервировки стола. Хорошо проглаженная и красиво сложенная полотняная салфетка украшает стол. В начале банкета красиво сложенные салфетки размещают на закусочных тарелках.

Если вы не очень уверенно чувствуете себя, когда перед вами оказывается столь большое количество вилок и ножей, запомните одно простое *правило* — *каждое новое блюдо начинают есть самым удаленным от тарелки прибором*.

Расстановка фужеров на праздничном столе зависит от характера подаваемых напитков, их числа, а также от традиций, принятых в той или иной

стране.

Существуют другие схемы расстановки посуды. Поэтому в тех случаях, когда проводится банкет с участием иностранных гостей, расстановка предметов может быть иной, чем принято в России.

Французская система — все рюмки ставят в круг перед подставочной тарелкой по порядку подачи напитков.

Австрийская система — фужер для воды и рюмку для аперитива ставят на одной линии около ножа для второго блюда, а остальные рюмки — по порядку подачи напитков в линию за ним, которая образует с краем стола острый угол.

Английская система — расстановка происходит как при австрийской системе, но линия рюмок образует тупой угол (более 90°) с краем стола.

*Солонки или перечницы* на официальных приёмах ставят либо перед каждым гостем, либо между двумя приборами.

Для украшения стола чаще всего используют невысокие *вазы с цветами*, причем это не обязательно должны быть традиционные букеты: их вполне могут заменить интересные композиции, связанные с поводом, по которому устраивается праздничный обед.

В первую очередь перед завтраком, обедом или ужином подают минеральную, фруктовую или газированную воду, а также кипяченую холодную воду со льдом.

Первыми на стол ставят хлеб и тосты, затем подают холодные блюда и закуски в следующей очередности: рыбные, мясные, из птицы и дичи, овощные и грибные. После рыбных блюд (или вместе с ними) подают нарезанный лимон, который перебивает привкус рыбы перед употреблением следующего блюда.

После холодных закусок подают горячие в следующем порядке: вначале из рыбы и рыбных продуктов, затем из мяса, далее из субпродуктов, птицы и дичи, овощей, грибов, яичные, мучные закуски.

После холодных и горячих закусок наступает время подачи супов. К не-

которым супам подают сметану или мучные кулинарные изделия.

Прежде чем подавать вторые блюда, сервируют стол. Существует определенная очередность и при подаче вторых блюд: рыбные, затем мясные, из птицы и дичи; овощные, крупяные, яичные, молочные, мучные.

После того как основная часть трапезы закончена и наступает пора переходить к десерту, со стола убирают всю лишнюю посуду, составляя ее либо на большой поднос, либо на пустой сервировочный столик.

Во время торжественных приемов за столом предлагается по 3—4 в различных винах, к каждому блюду - свое, с соблюдением следующих правил:

- вино должно подходить к блюду;
- сухое вино подают перед сладким;
- слабое вино — перед крепким;
- простое — перед дорогим (изысканным);
- белое вино наливают на  $\frac{3}{4}$ , а красное на  $\frac{2}{3}$  бокала;
- для слабого вина подают большие бокалы;
- вина никогда не предлагают к апельсинам и другим цитрусовым также к солёному или копченому мясу или рыбе, яйцам и шоколаду;
- перед трапезой подают аперитивы, такие как «Чинзано», «Кампари», сухие херес и мадеру.

Обед или ужин, как правило, заканчивается подачей сладких блюд, фруктов, чая, кофе.

### *Тема 5. Имидж современного человека.*

#### *План.*

1. Создание своего имиджа: определение типа личности, невербальное общение, мимика, жестикуляция, личное пространство.
2. Внешность как элемент имиджа.
3. Одежда как элемент имиджа.

Отправная точка при создании самого себя, а значит, и своего **имиджа** — это признание личной ответственности за самого себя, за свои действия и

обстоятельства, в которых вы оказываетесь. Человек, создавший имидж одаренного, авторитетного, знающего человека и являющийся на самом деле таким, во все времена обладал силой влияния на окружающих.

Для создания *положительного имиджа* нужно как минимум иметь:

- привлекательный внешний вид;
- независимое естественное поведение;
- грамотную речь;
- достойные манеры;
- спокойную реакцию на похвалу и критику.

Можно, конечно, остаться на месте и ничего не менять, это проще и легче, чем принять вызов, брошенный обстоятельствами. Совершенствовать свой имидж — значит принять этот вызов.

Выражение лица, взгляд, поза и жесты могут быть *коммуникационными сигналами* и гораздо более выразительными, чем слова, по которым ваше отношение к происходящему становится очевидным. Наш имидж в большинстве случаев расценивается людьми как отражение нашего уровня самооценки. Имея очень низкую самооценку, трудно усовершенствовать свой имидж.

Между имиджем и карьерой существует прямая зависимость. Исследования показали, что удачный имидж — наиболее значимая характеристика для постоянно находящихся на виду работников таких сфер, как торговля, управление, финансы. Другие интересные результаты, полученные во время исследования, говорят, что *искусство общения* (письменные навыки, этикет представления, четкая артикуляция) вносит наиболее важный вклад в создание позитивного имиджа. Следующими по важности считаются составляющие индивидуального образа — *благородный внешний вид и хорошие манеры*. Выяснилось, что управляющие и руководители отделов кадров считают достойный имидж даже более важным, чем наличие ученой степени.

Внешний вид, манеры и умение вести разговор, поведение на деловых встречах и в обществе столь же значимы для продвижения по служебной

лестнице, как опыт и способности. Важно сознательно контролировать производимое впечатление.

Для создания положительного имиджа нужно предварительно правильно оценить свой тип личности, с тем чтобы затем попытаться откорректировать поведение, избавившись от тех черт, которые вам явно мешают. После того как вы оценили свой тип и решили сформировать положительный имидж, нужно в первую очередь следовать правилам повседневного этикета.

Подчас осанка, жесты, мимика, интонация — *невербальные* (буквальный перевод с латинского «без слов») *элементы коммуникации* — могут сказать гораздо больше, чем произнесенные слова. Наше тело и лицо умеют «говорить», и от того, как мы можем пользоваться этим «языком тела», во многом зависит успех общего имиджа.

**Осанка** выражает отношение человека к себе, к миру, самооценку, мало того, по осанке можно понять, «била» вас жизнь или нет. Хорошая осанка — это не выправка, которой учат в армии, а естественная линия головы и позвоночника, раскованное, не зажатое тело.

Правильная поза во время разговора или переговоров может повлиять на их исход.

По позе и тому пространству, которое занимают участники разговора, можно определить их психологическую субординацию, которая может и не совпадать с фактической.

Существуют различные классификации **жестов** с точки зрения их функции, ситуативной обусловленности, соотнесенности с речью и других принципов. Например, классификация, связанная с тональностью общения, бывает: возвышенной, нейтральной, нейтрально-обиходной, фамильярной, вульгарной.

Один и тот же жест может использоваться в разных ситуациях и приобретает при этом разные значения. При этом учитываются также осанка, поза и энергичность жестов.

**Расстояние**, на которое можно приблизиться к человеку, опреде-

ляется правилами этикета и степенью близости с этим чел веком: близким людям можно обняться даже при всех, а деловым партнерам лучше разговаривать, стоя на расстоянии двух вытянутых рук. Вторгаться в личное пространство нужно чрезвычайно осторожно: разговаривать с человеком, перекрывая выход из помещения и ограничивая е свободу передвижения, недопустимо с точки зрения не только этикета, и общей психологии.

Ситуация с вынужденным вторжением в личное пространство и сто же вынужденными прикосновениями, в которую жители крупных городов попадают ежедневно, — это поездка в переполненном транспорте. Здесь мало что можем изменить, главное — не усугублять эту ситуацию: по возможности не наступать на ноги, держаться за поручни, не задевать окружающих газетой или книгой, стараться не дышать в лицо близко стоящему человеку, не трести волосами, не задевать людей портфелями и сумками.

**Выражение лица** гораздо больше говорит о личности, чем его черты.

Иногда, пытаясь отстоять свою индивидуальность и обособленность, человек может принять абсолютно непроницаемое выражение лица, устанавливая определенную дистанцию между собой и другими, что дает ему возможность чувствовать свою значительность. Однако люди, которые очень мало раскрываются, несут в себе угрозу. Обычно это заканчивается тем, что у этого человека скапливается огромное количество с трудом сдерживаемых чувств и эмоций. В плодотворных равноправных отношениях каждый человек раскрывает определенную долю информации о себе. А что-то оставляет скрытым от другой стороны.

Сегодня многие люди признают огромное значение **внешности**:

1. Человек, имеющий *ухоженную внешность* — чистые, хорошо постриженные волосы, красивую кожу, хорошие зубы и ухоженные руки, — окружен ореолом самоуважения, чувства собственного достоинства.

2. *Прическа* — очень важная часть имиджа. При выборе ее нужно учесть свой образ жизни и то, сколько времени и усилий потребуется, чтобы самостоятельно уложить волосы в промежутках между посещением парикма-



херской.

3. *Кожа* должна быть чистой и здоровой. Нездоровая кожа всегда вызывает неприятные ощущения.

4. *Руки* так же находятся на виду, как и лицо. По ухоженности кожи рук и ногтей часто судят о человеке.

5. Необходимо привести в порядок свои *зубы*, чтобы беспорядок с зубами не был препятствием к общению.

6. Разные *запахи* могут вызвать самые различные ассоциации, поскольку запахи, так же как и цвета, могут быть холодными, теплыми, сексуальными или даже отпугивающими.

**Одежда** очень много может рассказать о нашей личности. То, как мы одеваемся, зависит от того, насколько мы хотим отождествить себя с другими личностями или выделиться и выразить свою индивидуальность, по одежде можно понять, является ли человек экстравертом (человеком, устремленным к внешней жизни, активным, экспрессивным, предпочитающим действовать, а не размышлять) или интровертом (человеком, погруженным во внутреннюю жизнь, спокойным, независимым, сдержанным).

Стиль одежды формируют главные элементы — покрой, ткань, цвет. *Покрой* зависит от моды, но чем моднее вещь, тем скорее она из моды выходит. Обычно для работы мы выбираем более строгие вещи, а досуга — свободный спортивный стиль. Безусловно, существует модный и немодный на данный момент крой, но при выборе одежды очень важно учитывать особенности своей фигуры, ведь вполне возможно, что модный покрой не позволит вам скрыть те ее недостатки, от которых никаким другим способом, кроме как с помощью одежды избавиться невозможно.

Выбор *ткани* зависит от покроя одежды, и наоборот. Натуральные волокна — шерсть, хлопок, лен, шелк — значительно комфортнее большинства искусственных, хотя и дороже.

*Цвет* одежды также вызывает стойкие ассоциации. Теплые светлые тона бросаются в глаза и придают вам дружелюбный вид, а холодные темные

тона (черный, темно-серый, темно-синий) как бы дистанцируют вас от других, и вы кажетесь значительнее и авторитетнее. В жарких странах предпочитают яркие цвета, в северных — более спокойные, приглушенные. Костюм яркого цвета может «затмить» вас, особенно если у вас не слишком броская внешность, и люди воспримут ваш костюм, а не вас, поэтому в костюмах нейтральных цветов можно выглядеть более значительно.

Важнее всего правильно подобрать цвет одежды, находящейся у лица. Блузки, галстуки, рубашки должны подходить по цвету вашим волосам, оттенку кожи и глазам. Некоторые цвета поглощают свет, другие его отражают. В основе гардероба должно быть два-три нейтральных цвета.

Необходимо определить свой *стиль одежды* и покупать только такую одежду, которая укладывается в рамки этого стиля.

*Рабочий гардероб* мужчины может ограничиться несколькими костюмами, рубашками, ботинками и различными галстуками, а женщины — костюмами с прямыми юбками и туфлями-лодочками на невысоком каблуке. Главное, чтобы вещи можно было комбинировать, получая при этом разнообразные сочетания. Чтобы хорошо одеваться на небольшие деньги, нужно всегда учитывать фактор «время носки».

Стиль одежды во многом зависит от типа работы и образа жизни. Работая в деловой сфере — финансовой, правовой или занимаясь преподавательской деятельностью, приходится выбирать строгий официальный стиль, поскольку вы всегда находитесь на людях, которые прежде всего по вашему внешнему виду будут формировать свое впечатление о вас. Другие сферы, например рекламный бизнес, индустрия моды, допускают намного более свободный стиль одежды. Важно также учитывать так называемый корпоративный имидж, т. е. учитывать пожелания руководства компании. Если упор делается на работу «в команде», будет лучше как можно больше походить на членов этой команды.

Мужчинам «труднее» одеться невпопад, чем женщинам, поскольку официальный мужской костюм принципиально не менялся уже почти сотню

лет. Безусловно, соблюдать имидж фирмы необходимо, но все же полностью растворяться в нем, теряя индивидуальность, также не стоит.

Выразить индивидуальность можно через необычные расцветки и детали одежды. Если приходится одеваться на работу в стандартной манере, то можно позволить себе расслабиться, одевшись более свободно и ярко в выходные, отправляясь в театр, в гости, отдыхая за городом. Поскольку человек при общении больше всего сосредоточивается на лицах других людей, мужчинам можно проявить индивидуальность при помощи рубашек и галстуков, а женщинам — используя украшения, вырез блузок и воротники различной формы, шарфики и т. п.

Стиль — вот основное, что отличает по-настоящему элегантного человека. Ассоциации, вызываемые покроем, тканью и цветом одежды, показывают, что вы цените в жизни. Есть городской и сельский стиль, традиционный университетский и классический стиль для отдыха, с помощью одежды также можно демонстрировать свое материальное благосостояние и финансовые успехи.

Особенно подходят для этого *аксессуары* — дорогой кожаный портфель и ремень, настоящие часы «Ролекс», но нужно помнить, что обилие аксессуаров отвлекает людей собственно от личности человека. Аксессуары должны быть функциональными и эффективными.

*Очки* являются важным элементом внешности, поскольку они все время на виду. Правильно подобранные очки в красивой оправе, подходящей форме вашего лица, могут существенно украсить лицо, равно как неподходящие очки могут совершенно испортить имидж.

### *Тема 6. Деловой этикет.*

#### План.

1. Принципы делового этикета.
2. Деловые контакты отношения с коллегами, посетителями и клиентами

### 3. . Собrania и совещания.

Многие люди часто испытывают замешательство оттого, что иногда не очень хорошо представляют, как лучше вести себя в рабочей обстановке.

В основе делового этикета лежат принципы деловой этики, которая, в свою очередь базируется на общечеловеческих принципах общения.

#### Общечеловеческие начала культуры общения:

1. Договоры должны выполняться (ответственность за данное слово, обязательность как норма общения).
2. Признание человека высшей ценностью.

И.Кант: «в ряду целей человек... есть цель сама по себе, т.е. никогда никем\_(даже богом) не может быть использован только как средство, не будучи вместе с тем и целью, что, следовательно, само человечество в нашем лице должно быть для нас святым» ( И.Кант. Соч. В 6 т.- М., 1964. Т.4. с.465-466).

3. (Не) поступай по отношению к другим так, как ты (не) хотел бы, чтобы они поступали по отношению к тебе («золотое правило нравственности»).

**Деловая этика** – совокупность принципов поведения людей, занятых в сфере предпринимательской, производственной или иной трудовой деятельности.

Такая этика позволяет рассматривать и оценивать деловые отношения предпринимателей, а также их личное поведение с точки зрения соответствия общепринятых в деловом мире принципам поведения.

#### Этические принципы, на которых базируется деловая этика:

- *свобода* (не только своя, но и партнеров и конкурентов; отсюда – бизнес надо делать честно);
- *терпимость* (является условием доверия между партнерами);
- *тактичность и деликатность*;
- *справедливость*;
- *деловая обязательность*.

Напр., в США известен термин «Техасское рукопожатие», когда сторо-

ны договариваются о ведении совместной деятельности. С нарушителем такой договоренности никто не желает иметь дело.

### **Этика предпринимательства (= порядочность):**

#### 1. Безопасность («неделание пакостей»).

Один из моментов безопасности – этические нормы работы с «негативной информацией»:

А) не распространять негативную информацию (особенно - о других «за глаза», т.е. не сплетничать);

Б) не передавать негативной информации к ее объекту;

В) соблюдать информационную гигиену – не обременять других ненужной им информацией.

Не позволять втянуть себя в конфликт («сломать сценарий»), поступить не так, как от вас ожидали.

#### 2. Надежность («верность слову»).

Сила человека – это способность *делать практически*, воплощать то, о чем говоришь, что планируешь, о чем мечтаешь.

#### 4. Выгодность - забота об интересах других.

Общение – главная ценность в деловой культуре; это участие в жизни другого человека (не монолог, а диалог).

Существует 3 группы деловых контактов:

1. Между членами одного коллектива (по горизонтали), которые зависят:

а) от отношения к общему делу (творчество, инициатива, профессионализм; напр., амер. - ковбой и приказчик; яп. – свобода и патриотизм);

б) от отношения к занимаемому месту (закон Паркинсона о двух заместителях; « за дураков держат»);

в) от отношения друг к другу (особо необходимы терпимость, деликатность, справедливость, обязательность).

2. Между членами коллектива типа «начальник – подчиненный» (по вертикали), которые должны базироваться на принципах:

- взаимное уважение;
- взаимное доверие;
- взаимное обучение.

3. Контакты с клиентами, представителями других предприятий, организаций, учреждений.

Общение «по вертикали» (начальник – подчинённый) имеет свои особенности

*Виды общения руководителя:*

- общение на основе увлечения совместной творческой деятельностью;
- общение на основе дружеского расположения;
- общение – угнетение;
- общение-заигрывание.

Деловой этикет обязывает учитывать специфику отношений мужчин и женщин в деловой среде. Мужчины, обычно галантные в общении с дамами, не знают, нужно ли им держать дверь открытой, чтобы дать женщине пройти, а женщины, стремящиеся доказать, что они ни в чем не уступают мужчинам, могут болезненно реагировать на любой знак внимания, подчеркивающий их принадлежность к другому полу.

Если исходить из идеи равенства мужчин и женщин и руководствоваться правилами обычной вежливости, вопрос о том, как вести себя представителям противоположных полов в служебной обстановке, отпадет сам собой:

- дверь открывает тот, кто к ней ближе стоит;
- в лифт первым входит и выходит из него тот, кто находится ближе к двери;
- прикурить другому дает тот, у кого в руке зажигалка;
- и мужчины, и женщины поднимаются со стула, чтобы поприветствовать клиента или посетителя, вне зависимости от его пола;
- и мужчины, и женщины обмениваются рукопожатиями; на службе нет правил, предписывающих, кто первым должен подать руку;

— независимо от того, кто кого приглашает на ленч, платит приглашающий;

— если на работе все пользуются общей кофеваркой или чайником, также все по очереди моют эти предметы, женщины не должны на службе «вести хозяйство»;

— ни мужчинам, ни женщинам на работе не следует называть сотрудников уменьшительными именами и прозвищами, никаких «милочек» и «лапочек», если кто-то продолжает упорствовать, необходимо останавливать его до тех пор, пока не подействует;

— даже если хочется вести себя на работе так, как в нерабочей обстановке, нельзя позволять себе делать этого.

Обращение на «ты» при деловом общении, когда отсутствуют неформальные отношения между людьми, может быть воспринято собеседником как оскорбление, поскольку является серьёзным нарушением этикета. Начальственное «тыканье» выглядит грубостью и унижает подчиненного. Однако обращение на «вы» без сочетания с именем и отчеством может быть также оскорбительным: «Слушайте, вы».

Следует вырабатывать свой рациональный **стиль проведения деловых встреч**, при этом лучше учитывать и перенимать полезный опыт зарубежных партнеров. Чтобы достичь полного взаимопонимания и положительных результатов, встречу нужно проводить с учетом национально-психологических особенностей представителей деловых кругов разных стран.

Успеху проведения **деловых совещаний** способствует соблюдение простых правил:

— предварительная подготовка повестки дня и ее неукоснительное соблюдение;

— заблаговременное предупреждение участников совещания о его содержании и необходимости твердо его придерживаться;

— назначение времени начала и окончания совещания;

— если во время совещания предполагаются выступления, нужно сле-

дить за их порядком.

Самое главное, чтобы подобное совещание было продуктивно.

Обязанность ведущего совещание продумать повестку дня так, чтобы люди не тратили попусту время. Опаздывать на переговоры недопустимо.

### *Тема 7. Корпоративный имидж*

1. Интерьер кабинета и офиса. Принципы оборудования рабочего места.

2. Деловые бумаги: бланки, визитные карточки, деловые письма.

3. Имидж “делового человека”.

Во всех крупных фирмах есть специальные отделы, занимающиеся разработкой имиджа фирмы. Корпоративный имидж должен отражать нравственные ценности компании и то, как она воспринимается людьми.

Для создания имиджа важное значение имеют: название фирмы, обстановка и место расположения офиса, рекламные проспекты и аксессуары фирмы, упаковочный материал, стиль одежды (или униформа) персонала и даже оформление грузового автомобиля, если таковой имеется.

То, как выглядит **офис компании или фирмы**, может многое сказать о состоянии дел предприятия, общей культуре его руководителя и сотрудников, их вкусах. Окружающая обстановка влияет на отношение к работе, на самочувствие. Комфортные условия работы положительно влияют на психологическое и физическое состояние. Главное, чтобы офис отражал основные цели бизнеса, соответствовал профессии его хозяина. Когда человек работает в большой корпорации, то обстановка помещения и стола подчиняется общим требованиям, но чрезмерная стандартизация рабочих мест может привести к тому, что служащие будут чувствовать себя безликими «корпоративными клонами» и считать, что от них, как индивидуумов, ничего не зависит.

Во многих фирмах рабочее место строго соответствует статусу служащего — чем выше пост, тем больше офис, даже количество окон может быть



связано со статусом — угловые офисы и офисы с двумя окнами занимает, как правило, руководящий состав.

1. *Цветовая гамма* помещения может значительно повлиять на ход деловой беседы или переговоров. Предпочтения в цветовой гамме в значительной степени зависят от культурных традиций.
2. При выборе *искусственного освещения* рабочих помещений следует учитывать наличие естественного света.
3. Большие офисы часто начинаются *с приемной*. Чтобы не отпугнуть посетителей, обстановку приемной нужно сделать максимально гостеприимной.
4. Нужно постараться ликвидировать слишком большой *фоновый шум*, уменьшить количество постоянных телефонных звонков и других помех, убрать кипы бумаг со стола, если в помещении жарко и душно, установить кондиционеры, тогда посетителям будет удобно.
5. Большое значение для делового имиджа имеет *внутренняя отделка офиса*. Умелый дизайнер несколькими хорошо подобранными деталями — картинами, гравюрами, эстампами или мелкими скульптурными произведениями — может подчеркнуть солидность бизнеса, содействовать созданию деловой атмосферы.
6. Нужно следить, чтобы в офисе не было неприятных *запахов*. Например, запах свежесваренного кофе производит благоприятное впечатление
7. Для того чтобы иметь возможность предложить своим партнерам или гостям стакан минеральной воды, чашку чая или кофе, в офисе должен быть набор чистых стаканов и бокалов, чайной и кофейной *посуды*. В крайнем случае, можно воспользоваться одноразовой пластиковой посудой.

Одна из первых **деловых бумаг**, с которыми сталкивается заказчик, — это *бланк фирмы*. Бланк фирмы во многом характеризует её, по нему может

сложиться первое впечатление о деловых партнёрах. Поэтому по возможности не стоит экономить на фирменных бланках – следует использовать лучшую бумагу, прибегнуть к услугам хорошей типографии. Как правило, бланк печатается типографским способом на белой или цветной бумаге в один или несколько цветов. На бланке должны название фирмы, ее регистрационный номер и дата регистрации, адрес, телефон и факс. Иногда указывают имена директоров фирмы (обычно это делается в нижнем колонтитуле).

*Визитные карточки* также способствуют созданию положительного имиджа, как личного, так и фирмы. Деловые визитные карточки являются неотъемлемым атрибутом современного делового общения. Карточка должна не только содержать те сведения, которые он хотел бы о себе оставить, но и содействовать сохранению у партнера того имиджа, к созданию которого человек стремится.

*Деловые письма* пишут на бланках фирмы или организации, на которых указаны название фирмы, ее адрес и номер телефона, а также фирменный логотип. Внешний вид бланка является своеобразной визитной карточкой фирмы, поэтому к его оформлению следует отнестись со всей серьезно. Чем официальнее бланк, тем официальнее должен быть стиль письма.

Общепринята такая структура письма: с правой стороны и чуть ниже реквизитов фирмы-отправителя указывается дата отправления с указанием месяца буквами, например: 12 мая 2007 г. Принятое в России обозначение даты 14.07.99 в международной переписке не употребляется. Само письмо необходимо начинать с точного повторения в левом верхнем углу адреса, написанного на конверте. Еще ниже, без абзаца, сразу у поля с левой стороны пишут традиционное вежливое обращение:

На полученное письмо по правилам этикета нужно ответить в течение недели. Если письмо получено в присутствии посторонних, его нужно распечатать и мельком взглянуть на текст, оставив внимательное прочтение на потом. Давать адресованное вам письмо другому человеку не принято, абсолютно недопустимо вскрывать и читать письма, адресованные другому человеку,

пусть даже и самому близкому.

Идеальное *рекомендательное письмо* состоит из четырех разделов:

— вводного, в котором вы представляетесь адресату и в сжатой форме описываете обстоятельства знакомства с рекомендуемым вами лицом;

— характеристики, в которой приводятся сведения об образовании, уровне подготовки и опыте рекомендуемого, его черты характера и способности, которые могут пригодиться той фирме, куда соискатель стремится попасть;

— просьбы ознакомиться с прилагаемым послужным списком (резюме) и краткими анкетными данными, а также назначить рекомендуемому лицу встречу для собеседования;

— заключительного, где вы выражаете свою признательность. Иногда вместо рекомендательного письма достаточно визитной карточки с пометкой: «Рекомендую вам Джека Уайта». Рекомендовать можно не только для устройства на работу, а также одних своих знакомых — другим, своего друга — родственникам и т.п.

Во многих странах *благодарственные письма* являются необходимым элементом общения. Не прислать благодарственное письмо за приглашение, поздравление, оказанное гостеприимство - значит проявить себя крайне невоспитанным человеком, с которым потом не будут поддерживать отношения. В России сейчас такие письма на уровне личного общения распространены очень мало, однако надо учитывать, что для поддержания хороших деловых отношений с иностранными партнерами владеть культурой благодарственных писем совершенно необходимо. За оказанные услуги всегда нужно благодарить письмом или лично.

**Одежда** персонала должна соответствовать сфере деятельности фирмы. Продуманный стиль в одежде сотрудников фирмы может существенно улучшить ее имидж. Сотрудникам крупных компаний с более формальной системой общения и иерархией в управлении лучше носить официальный деловой костюм, хорошо выглядеть, использовать соответствующие аксессуары.

В небольших фирмах к имиджу сотрудников предъявляется меньше требований. Следует учитывать, что чем моложе компания, тем увереннее и стабильнее она должна выглядеть, поэтому сотрудникам молодых динамичных фирм рекомендуется быть более демократичными в выборе собственной одежды.

То, как должна выглядеть **женщина** на работе, определяется характером учреждения, где она служит. Имидж, приемлемый для сотрудницы дома моделей, может быть совершенно неприемлемым для банковской служащей. Манера одеваться отражает не только собственное мнение о самой себе, но и то, на какое отношение претендует женщина со стороны окружающих. Вообще, в отношении моды деловой мир достаточно консервативен. Одежда предпочитается не столько модная, сколько престижная. Нужно обладать тонким чувством меры, чтобы сохранить баланс между модой и излишней консервативностью. Неаккуратность в одежде и престиж несовместимы.

*Тема 8. Этикет пользования мобильным телефоном, работы в компьютерных классах и в дисплейном классе.*

1. Правила разговора по мобильному телефону в деловой обстановке, общественных местах, на транспорте и др.
2. Компьютер: автономный, в локальной сети и Интернете.
3. Правила пользования электронной почтой. Телеконференции, дискуссионные группы (форумы), чаты.

В последние годы пользование мобильными телефонами не только вошло в наш повседневный и деловой обиход, но и стало неотъемлемым моментом нашей жизни. При таком мгновенном введении новшества в жизнь этикетные нормы не всегда успевают закрепиться и осознаться людьми, поэтому культура поведения человека с мобильным телефоном в руках часто грешит разного рода изъятиями.

Прежде всего, этикет пользования мобильным телефоном опирается на давно сложившиеся **правила пользования телефонами** вообще:

- разговаривать нужно быстро, вежливо и доброжелательно, контролируя силу голоса в зависимости от качества связи;
- если вы раздражены, не торопитесь звонить, не надо выяснять отношения по телефону, лучше отложить разговор до личной беседы с глазу на глаз;
- лучше не обсуждать по телефону такие вопросы, которые не предназначены для чужих ушей.
- разговор, как правило, завершает тот, кто его начал, хотя это не принципиально важно.
- любой разговор по телефону начинается с приветствия, после чего следует просьба пригласить к телефону того, с кем вы намерены говорить, затем нужно представиться (хотя сделать это можно и сразу после приветствия, во многих странах мира поступают именно так);
- если звонок деловой, необходимо назвать себя (фамилия, имя), и кратко, без путаницы объяснить причину звонка;
- если во время разговора связь прервалась, то перезвонить должен тот, по инициативе состоялся разговор;
- в том случае, когда вы ошиблись номером, нельзя спрашивать: «Какой это номер?», «Куда я попал?» или «Это кто говорит?»; лучше переспросить: «Это номер такой-то?»;
- когда раздается звонок, нужно постараться поднять трубку до четвертого звонка (обычно вежливый человек, который вам звонит, не позволяет себе большего числа сигналов вызова);
- не принято делать телефонные звонки до 8 утра и после 11 вечера, так как звонком в другое время вы можете побеспокоить отдыхающего человека.
- пользоваться чужим телефоном можно только, предварительно спросив разрешения, вне зависимости, находитесь ли вы в гостях или в чужом офисе.

В использовании мобильных средств связи есть свои особенности.

Звонок не должен помешать ни тому, кому он адресован, ни окружающим. Поэтому принято отключать телефон в учебных аудиториях, в театральном и концертном зале, во время делового совещания. Кроме того, ваш собеседник может находиться за рулем автомашины, переходить дорогу и, разговаривая по телефону, отвлекается от дороги, что грозит бедой.

При пользовании мобильным телефоном нужно быть кратким, хорошо продумав, что Вы собираетесь сказать.

В настоящее время все большее количество **компьютеров** по всему миру объединяется в компьютерные сети. Соединение компьютеров в сеть открывает широкие возможности для быстрого обмена информацией, значительного повышения эффективности работы на предприятиях и в учреждениях, ускорения научно-технического прогресса. Компьютерная сеть зачастую становится средством общения людей по разные стороны земного шара. Очевидно, что в этой ситуации должны существовать определенные правила поведения в компьютерной сети. Эти правила зависят от типа сети и определяются общепринятыми нормами человеческого общения. Всю структуру компьютерных сетей можно разделить на две основные категории: это локальные (местные) сети и глобальные сети (Интернет). В каждой из указанных категорий сетей имеются свои установившиеся правила поведения и общения.

Особого внимания заслуживает *ситуация автономного персонального компьютера* (не подключенного ни к какой сети), на котором в разное время суток работают несколько человек (например, компьютер в учебном классе или в лаборатории).

Вообще говоря, персональный компьютер не зря назвали персональным: работать на нем должен один человек. Но при использовании компьютеров в учебном процессе, в школах, техникумах или высших учебных заведениях обычно возникает ситуация, когда на каждом конкретном компьютере работает несколько пользователей. Если несколько человек «делят» один компьютер, то понятно, что, для того чтобы между ними не возникало ника-

ких недоразумений, необходимо соблюдать определенные **правила:**

- находясь в дисплейном классе, не следует шуметь, громко разговаривать, принимать пищу, курить;
- нельзя приходить в дисплейный класс в верхней одежде или грязной обуви;
- требуется соблюдение чистоты помещения и рабочего места; особенно это относится к клавиатуре;
- обычно работа на компьютерах в дисплейном классе (да и в научной лаборатории тоже) ведется по расписанию поэтому следует строго соблюдать установленные часы работы на компьютере;
- при соблюдении очередности пользования освободившимся компьютером, не стоит занимать его целый день, во-первых, это вредно для вашего здоровья, а во-вторых, есть и другие люди, которым тоже хотелось бы поработать на компьютере;
- если вам во время работы надо выйти, следует предупредить об этом лаборанта или коллег по лаборатории, чтобы ваше место не было занято;
- уходя, сохраняйте на жестком диске результаты своей работы
- не оставляйте после себя у компьютера посторонние предметы;
- совершенствуйте навыки работы на компьютере, чтобы уметь с честью выходить из внештатных ситуаций.

Во многих организациях, где используются **локальные сети**, правила поведения пользователя в сети устанавливаются в виде определенных инструкции или официальных правил, утвержденных администрацией. Обслуживанием сети и поддержкой ее работоспособности занимается специальный персонал. Рядовой пользователь со всеми своими вопросами и проблемами должен обязательно обращаться либо к этому персоналу, либо непосредственно к администратору сети.

Необходимо соблюдать *некоторые общие правила поведения в локальной сети:*

— никогда и никому не передавайте ваше сетевое имя и пароль для входа в сеть, чтобы не шлось впоследствии отвечать за чьи-то действия, совершенные в сети под вашим именем;

— оставляя компьютер на длительное время (более 10—15 минут), прекратите выполнение всех программ с сетевой поддержкой (или связанных с обменом данными по сети);

— старайтесь без необходимости не работать одновременно с несколькими программами, которые требуют сетевой поддержки;

— старайтесь не перемещать одновременно большие объемы данных со своего компьютера на другой компьютер в сети или наоборот.

— если ваш компьютер оснащен собственным жестким диском, старайтесь сохранять данные именно на нем, а не на дисках общего пользования;

— если для пересылки сообщений между пользователями сети применяется общий системный почтовый ящик, не помещайте туда очень большие сообщения, это может привести к нехватке места, и сетевому администратору придется «очищать» почтовый ящик.

— перед установкой на свой компьютер нового программного обеспечения, требующего сетевой поддержки, или программного обеспечения с возможностью коллективного использования обязательно сообщите об этом сетевому администратору и получите его разрешение;

— необходимо строго следить за тем, чтобы ваши работающие программы не наносили вред каким-либо общим сетевым ресурсам или ресурсам других пользователей сети.

— внимательно изучайте сообщения, приходящие пользователям от сетевого администратора: в них может содержаться полезная информация о порядке функционирования сети, об изменениях конфигурации, профилактических остановках сервера, о новом программном обеспечении, установленном на сетевом сервере.

При использовании коллективного принтера члены локальной сети



должны соблюдать следующие дополнительные правила:

— следите за тем, чтобы не распечатывать лишние копии отправленного вами на печать задания, ведь это пустая трата бумаги;

— старайтесь не распечатывать текст своего документа или программы каждый раз, как вы вносите в них незначительные изменения, т.к. эти изменения можно просмотреть на экране дисплея. распечатки; Печатайте только полностью документ;

— не оставляйте свои распечатки около принтера — забирайте их по возможности сразу после окончания печати.).

В настоящее время многие компьютеры, как в учреждениях, так и дома, постоянно подключены к *всемирной сети Интернет* или имеют возможность временного к ней подключения через сеть провайдера. (ВВВ), электронная почта, телеконференции и дискуссионные клубы, а также пересылка файлов по сети. Каждая из этих услуг требует соблюдения определенных правил этикета. В настоящее время даже появился специальный термин для обозначения правил сетевого этикета — нэтикет. Широкая общественность Интернета активно поддерживает правила сетевого этикета. Пользователи сети, нарушающие нэтикет, могут получать по электронной почте предупреждения, указывающие на ошибки в их поведении.

Принятые для этого вида услуг Интернета правила в основном относятся к создателям и владельцам веб-страниц и веб-серверов. Для простого пользователя существует одно главное правило: не использовать размещенную в ВВВ информацию (текстовую, графическую, справочную и т. д.) в коммерческих целях без предварительного согласования с авторами или владельцами веб-серверов и веб-страниц. Никакой централизованной цензуры на содержание размещаемой на веб-странице информации в Интернете нет. Что помещать на странице, решает ее создатель.

#### **Правила для создателей веб-страниц:**

— если на вашей странице размещается много графической информации, видеоматериалов и т. п. или элементы навигации вашей страницы вы-

полнены графически, предусмотрите возможность выбора пользователем текстового режима или режима упрощенного просмотра страницы;

— стремитесь к тому, чтобы адрес вашей страницы был максимально короток и понятен;

— автор страницы должен обязательно указать владельцев упоминаемых на странице торговых марок, а также оговорить авторское право на страницу или информацию, размещенную на ней;

— для получения информации о технических особенностях страницы, для решения некоторых других вопросов и просто для связи с пользователями (например, для отправления откликов на страницу) автор должен поместить на своей странице ссылку на электронный почтовый адрес, предназначенный для этих целей;

— не забывайте помещать дату последнего обновления страницы, что существенно облегчит нахождение оперативной информации, размещенной на вашей странице, что зачастую бывает очень важно для пользователя веб-страницы;

— размещайте информацию так, чтобы ее легко было найти на странице, не злоупотребляйте гиперссылками;

— в случае если на вашей странице содержится информация, которую не следует видеть детям или несовершеннолетним, а также людям с определенными религиозными убеждениями, необходимо так оформить страницу, чтобы до появления этой информации давалось предупредительное сообщение о ее характере;

— многие страницы Интернета являются платными или защищены от входа паролями (чаще всего это узкоспециализированные страницы, страницы с приватной информацией, страницы электронных библиотек известных научных журналов). Для входа на такую веб-страницу требуется пароль или номер кредитной карточки;

— если вы используете телефонную линию для временного подключения к Интернету через провайдера, выбирайте для сеансов связи такое время,

когда ваш телефон наиболее свободен, ведь в течение всего сеанса линия будет занята, и дозвониться к вам будет невозможно.

В целом нормы поведения в Интернете мало отличаются от соответствующих норм поведения в обществе в целом. Особенность состоит в том, что применение новых технологий сделало возможным обмен информацией, общение между людьми, находящимися за тысячи километров друг от друга, но это никоим образом не означает, что можно не уважать своих собеседников.

**Электронная почта** — это, пожалуй, самая распространенная на сегодня услуга Интернета. Многие правила этикета для пользователей электронной почты сходны с принятыми в обществе нормами для классической почты. Имеющиеся отличия или дополнения обусловлены в основном применением новых технологий и способов передачи информации.

Пользователь электронной почты своим поведением сам во многом определяет конфиденциальность переписки.

*Основные правила работы с электронной почтой:*

— если к вашему компьютеру (или к вашему электронному почтовому ящику) имеют доступ несколько людей, то необходимо установить систему паролей и идентификации пользователей, при этом никогда сами не передавайте другим свой пароль или идентификатор и не пытайтесь узнать пароли других пользователей;

— почтовый (системный) администратор имеет, как правило, полный доступ к вашей почте. Учитывайте этот факт при переписке;

— если вы осуществили подписку на получение той или иной информации с автоматического почтового сервера и не сможете в течение длительного времени «забирать» письма из своего почтового ящика), то откажитесь от подписки;

— никогда не помещайте в сообщение информацию о чем-либо таком, что, по вашему мнению, должны знать только участники вашей конфиденциальной переписки;

— не используйте электронную почту для рассылки по случайно попавшим к вам адресам рекламных сообщений (в некоторых стран такое применение почты уголовно наказуемо);

— не используйте какие-либо бесплатные сети (чаще всего локальные сети в научных учреждениях и т. п.) для своей частной переписки;

— настройте вашу почтовую программу так, чтобы в конце сообщения она проставляла вашу электронную подпись (фамилию и имя). Ваш электронный почтовый адрес не несет такой информации;

— несколько раз перечитайте сообщение, прежде чем его отправлять;

— не злоупотребляйте заглавными буквами: в переписке по электронной почте считается, что слова, написанные в верхнем регистре, соответствуют крику в повседневном общении. Если вы хотите выделить слово, лучше поставьте перед ним и сразу за ним какие-либо символы, например звездочки, или выделите слово в отдельную строку;

— следите за тем, чтобы в посылаемом тексте не было управляющих символов, а общее количество символов в каждой строке не превышало 70 (лучше всего 60—65). Такое количество символов умещается на экране стандартного монитора в текстовом режиме;

— старайтесь не указывать в своих сообщениях адреса электронной почты других людей — это неэтично (как и указание чужого телефонного номера) и, кроме того, помните, что указанный адрес может быть использован кем-либо в личных целях;

— при пересылке русскоязычных сообщений в текстовой форме за границу возникает проблема с прочтением русских букв;

— в случае включения в письмо цитат, правильно их оформляйте, выделяя и указывая автора;

— не создавайте больших писем: в электронной почте краткость более уместна, чем излишняя литературность и эмоциональность;

— если адресат не получил вашего письма, следует обратиться к администратору для проверки того, было ли письмо отправлено с почтового сервера;

ра (иногда письма могут пропадать в результате сбоев в работе сервера);

- отвечать на электронное письмо принято сразу по его прочтении, Если время не позволяет, это можно сделать и позже, но обязательно в тот же день;

- для того чтобы придать тексту большую эмоциональность, принято выбирать набор символов, пользуясь которыми можно нарисовать рожицу с определенным выражением. Такая рожица называется «смайлик» (от англ. *smile*— улыбка).

Современные средства связи и компьютерные технологии позволяют общаться друг с другом при помощи сети Интернет, находясь за компьютерами в своих офисах в разных концах земного шара. Такое общение называется **телеконференцией**. В телеконференциях участвует иногда очень большое количество людей, объединенных какой-либо общей идеей.

*Правила проведения телеконференций в Интернете:*

- тему и характер телеконференции устанавливает ее администратор;
- прежде чем включиться в активную деятельность в телеконференции, внимательно изучите в течение нескольких дней представленные в ней темы, рассматриваемый круг вопросов;

- если вы являетесь новым членом дискуссионной группы, то прежде чем задавать вопросы администратору или другим членам, следует прочитать файл, содержащий часто задаваемые вопросы);

- будьте всегда в курсе обсуждаемых в телеконференции вопросов, старайтесь в своих посланиях не отклоняться от основных тем дискуссии;

- помните, что в группах новостей USENET не допускается никакой рекламы;

- если в ответ на ваше письмо вы получите адресованное лично вам сообщение, отвечайте так же лично адресату, а не через телеконференцию: возможно, человек, приславший вам письмо, не хочет, чтобы вашу переписку читали остальные участники;

- в случае если вы посылаете в телеконференцию достаточно длинное

сообщение, обязательно предупредите об этом остальных участников, поместив в поле сообщения Subject строку примерно следующего содержания: «Внимание! Большое сообщение!»;

— при обмене мнениями в международных телеконференциях надо учитывать особенности традиций, обычаев людей разных стран мира. Например, это касается представления даты. Так, дата 03.02.99 в России будет прочитана как 3 февраля 1999 г., а в США — как 2 марта 1999 г.;

— старайтесь не включать в свои сообщения цитаты из каких-либо передач радио или телевидения, из кинофильмов или других произведений массовой культуры: такие цитаты могут оказаться непонятными остальным участникам телеконференции. Если же вы все-таки включаете в сообщение цитату, то обязательно сопроводите ее доступным и понятным объяснением;

— после того как вы подписались на новую телеконференцию или группу новостей, вы обычно получаете письмо от администратора, подтверждающее подписку. Сохраняйте это письмо, так как в нем кроме подтверждения подписки указывается еще и порядок отказа от нее;

— многие почтовые программы при отсылке ответа позволяют автоматически цитировать полученное письмо. Старайтесь свести такое цитирование к минимуму. Ответ, который содержит полное цитирование полученного письма с вашим кратким замечанием типа «Я с вами не согласен», противоречит правилам этикета;

— если вы уезжаете в командировку или по какой-либо иной причине вынуждены прервать свое участие в телеконференции более чем на 7 суток, то отмените подписку, так как в это время вы будете не в состоянии следить за объемом присылаемой вам информации, что может вызвать трудности у других пользователей вашей сети;

— старайтесь общаться с другими участниками телеконференций в стиле, какой вы используете в повседневном общении с людьми и приятен как вам, так и вашим собеседникам.

**Чат** — это специально организованная веб-страница, попав на которую

можно пообщаться в реальном времени с другими посетителями, люди общаются под псевдонимами, т. е. инкогнито. Это раскрепощает и дает возможность выговориться или поделиться сокровенным, так как вы уверены в том, что тот человек, с которым в данный момент общаетесь, никогда вас не увидит. В настоящее время развивается «служба знакомств» через Интернет, когда, пообщавшись в чате, люди затем договариваются о встрече друг с другом.

### Раздел 3. Религиозный этикет.

#### *Тема 9. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни.*

1. Православный храм и правила поведения в нём.
2. Свадьба.
3. Похороны.

Правила поведения в храме складывались в течение веков и за последнее время практически не изменились.

Обычно большие храмы имеют три входа: главный (западный, противоположный алтарю), северный и южный. Само здание состоит из алтаря, собственно помещения храма и притвора.

**Алтарь** — самое святое место храма, где размещены престол и жертвенник. Центральный вход в алтарь называется *царскими вратами*, он предназначен для священников, в алтарь ведут также северные и южные двери. Женщины в него не допускаются. Мужчины могут входить в алтарь, но с разрешения священников и только через северные или южные двери. Вдоль алтаря проходит приподнятая площадка — *солея*. Центральная часть — *амвон* — находится напротив царских врат. Подняться на амвон и солею можно только с разрешения священника.

Алтарь отделен от основного помещения храма иконостасом, который часто поднимается до потолка (ранее, в XI—XII вв., иконостасов не было).

**Иконостас** — самое украшаемое место в храме, часто выполняется из золоченого резного дерева, там размещаются иконы основных святых и свя-

того, во имя которого построен храм.

Собственно в помещении храма, часто состоящем из нескольких (приделов), во время службы находятся прихожане. Православные храмы всегда отличались особой красотой, пол украшали мозаикой, стены расписывали фресками, изображавшими житие святых.

В *притворе* (помещении с западной стороны храма) могут стоять собирающиеся принять таинство крещения — оглашенные, дальше притвора не полагается проходить женщине в течение 40 дней после рождения ребенка (на сороковой день священник читает над ней очистительную молитву) и женщинам во время месячных.

Часто перед входом в храм находится *наперть* — приподнятая площадка, на которую ведут несколько ступеней. Прихожане входят в храм через главный (западный) вход, трижды поклонившись с молитвой: «Боже, милостив буди мне грешному (поклон). Боже, очисти меня, грешного и помилуй мя (поклон). Создавший мя, Господи, прости мя» (поклон), при этом принято осенять себя крестным знамением.

**Богослужение** в православной церкви включает молитвы, песнопения, чтение Священного Писания и священнодействия, совершаемые по определенному чину. Богослужения, совершаемые для всех христиан, называются общественными, а богослужения, совершаемые по нуждам и желаниям отдельных христиан, — частными. В соответствии с этим все церковные службы делятся на *постоянные службы* и *требы* (крещение, венчание, панихида, молебен и т. д.), исполнение которых надо специально заказывать. В православной церкви богослужение совершается три раза в день: вечером служат вечерню, утром — утреню и днем — литургию. **Литургия** является важнейшей из церковных служб, а все остальные службы — фактически приготовления к ней. В обычных приходских храмах в наши дни проходят две службы: утром — литургия, а вечером предыдущего дня — вечерня, соединенная с утреней. Необходимо иметь в виду, что церковный день начинается не в 0 часов календарного дня, а в 18 часов предыдущего дня.



1. В современной православной традиции полагается креститься не торопясь, соединив большой, указательный и средний пальцы правой руки, а безымянный и мизинец пригнув к ладони. Крестятся, касаясь сначала лба, затем правого и левого плеча.

2. . Во время богослужения молящиеся люди совершают великие и малые **поклоны**, перед поклоном крестясь. При малом поклоне голову наклоняют так, чтобы рукой можно было достать до земли, при великом — встают на колени (преклоняют колени) и касаются земли головой. Не принято совершать земные поклоны и преклонять колена в воскресные дни, великие праздники, а также в период от Пасхи до Пятидесятницы, поскольку в эти дни вспоминается примирение людей с Богом.

3. Опаздывать к началу литургии не принято, но, если это все же произошло, можно тихо войти и встать так, чтобы никого не беспокоить.

4. В православных храмах прихожане во время службы стоят, однако старый или больной человек может во время службы сидеть, вставая в главные моменты литургии.

5. Выходить из храма принято только после отпуста, произносимого священником после завершения богослужения. При этом следует произнести те же самые молитвы и так же

6. Выйти из храма, не дожидаясь окончания службы, *можно*, но делать это нужно очень тихо; верующий человек никогда не позволит себе уйти из храма в особо торжественные моменты литургии: при чтении Евангелия и во время литургии верных (от пения Херувимской песни до причащения Святых даров).

7. В старые времена мужчины стояли в правой части храма, а женщины — слева. При елепомазании и причащении первыми подходили мужчины и после них женщины. Сейчас эта традиция сохраняется только в монастырях и монастырских подворьях.

8. Когда человек отправляется в храм, принято одеваться скромно, так чтобы большая часть тела была прикрыта, в одежде предпочтительны спо-

койные, неяркие тона, чтобы ничто не отвлекало людей от молитвы. Недопустимо приходить в храм в шортах и спортивной одежде, особенно с яркой фирм символикой, нежелательна также одежда с короткими рукавами, наряжаться в храм не принято, уважающие это святое место женщины никогда не наденут мини-юбку, брюки, прозрачные блузки или блузки с большим вырезом. Обилие ювелирных украшений в церкви недопустимо, так и яркий макияж. Так, накрашенными губами нельзя прикладываться к иконе.

8. Замужние женщины обязательно должны быть в головном уборе, предпочтительно покрыть голову платком или легким шарфом, особенно если женщина причащается (шляпа может просто помешать). Девушки могут быть и с непокрытой головой. 9. Мужчина, входя в православный храм, обязательно головной убор снимает. Перчатку можно оставить только на левой руке (правой рукой крестятся, а креститься в перчатке не принято).

9. Светлую, праздничную одежду надевают на торжественные богослужения, например, на пасхальную заутреню или обедню на Троицу.

10. Во время богослужения нужно вести себя сдержанно и тихо, крайне неприлично беспокоить молящихся соседей, перешептываться со знакомыми, здороваться за руку, беседовать и переходить с места на место.

11. Свечи обычно покупают и ставят до начала службы. Если этого сделать по той причине не удалось, нужно попросить поставить свечу перед чтимым образом тех людей, которые к нему ближе всего стоят, а не прорываться к иконе самому.

12. Когда во время службы священник осеняет прихожан крестом, Евангелием, святой иконой, нужно склонить голову и перекреститься. Преклонять голову надо во время чтения святого Евангелия и когда священник произносит: «Главы ваши Господу преклоните», а также когда совершает каждение или благословляет.

13. При встрече с духовным лицом обычное приветствие «Здравствуйте!» или «Добрый день!» не используется, принято говорить: «Батюшка, благословите!» или «Владыко, благословите!» Нужно иметь в виду, что диа-

кон и простой монах благословения давать не вправе. Благословить могут священники и епископы, а также настоятельницы монастырей в сане игуменний. Принимая благословение, нужно целовать правую, благословляющую руку священнослужителя; если у него в руке крест, то сначала целуют крест, креститься перед этим не надо.

14. Подходят к иконам или мощам святых спокойно, размеренно, перед прикладыванием дважды кланяются, после целования кланяются один раз. Особенно медлить перед иконой не стоит, не надо задерживать тех, кто хочет выполнить этот обряд. При прикладывании к иконам Иисуса Христа принято целовать ногу (при поясном изображении — руку); к иконе Спаса Нерукотворного и к иконе усекновения главы святого Иоанна Крестителя — косу волос; к иконам Божией Матери и святых — руку. Ни в коем случае не допускается, прикладываясь к иконам Спасителя, Божией Матери и святых, целовать их в лик или в нимб.

**Свадьба** – один из самых распространенных ритуалов. В современной России многие традиции старинного и древнего обряда, состоявшего из нескольких этапов, венцом которого была сама свадьба, утрачены. Постепенно возрождается лишь традиция венчания в церкви, т. е. заключение церковного брака, а не только гражданской регистрации в загсе. В западных странах, несмотря на свободу отношений между людьми, к браку относятся очень серьезно и придерживаются правил, сложившихся на протяжении столетий (конечно, изменившихся по форме, но не по сути).

В России традиционно первым шагом к свадьбе было *сватовство*. Засылая сватов в дом будущей невесты, будущий жених или его тем самым объявляли о своем желании породниться с семьей девушки, фактически спрашивая разрешения у ее родителей на брак. Обычно в роли сватов выступали ближайшие родственники, крестные отец мать, родители будущего жениха, а иногда и он сам. Именно после сватовства договаривались о помолвке и определяли ее дату.

Следующим шагом к браку была *помолвка*, или обручение, именно с

момента помолвки молодые люди объявлялись женихом и невестой. Период помолвки обычно длился три — пять месяцев, в ряде случаев до года.

При назначении *дня бракосочетания* в России всегда учитывались религиозные праздники, посты и время года.

1. По случаю помолвки мужчина дарит своей избраннице обручальное кольцо.

2. Венчальное (его еще называют свадебным) кольцо покупают либо вместе с обручальным, либо позже, но всегда до истечения периода помолвки.

3. Лучше всего, если свадебные кольца будущие молодожены выбирают вместе.

4. В период помолвки принято обмениваться подарками, но это не должны быть предметы личного туалета и одежда.

5. В том неприятном случае, если помолвка расторгается, подаренное обручальное кольцо и все остальные ценные подарки возвращают бывшему жениху. Также возвращают подарки родственникам, сделавшим их по поводу обручения, сопровождая это небольшой запиской о расторжении помолвки. Отношения между семьями после такого печального случая должны оставаться ровными ни при каких обстоятельствах нельзя отзываться о любых членах семьи в невыдержанном тоне.

В старину на Руси было принято за несколько дней до свадьбы устраивать *девичник* и *мальчишник*, куда приглашали более широкий круг друзей, чем на свадьбу. *Мальчишник* — это торжественный обед или холостяцкая пирушка, с обильным возлиянием, которую устраивает жених для своих близких друзей в знак прощания с холостяцкой жизнью. Во время пирушки износятся тосты за благополучие будущей семьи, красоту невесты. Обычно это было весьма шумное действо с определенным ритуалом, например, при произнесении тоста за невесту все стоя выпивают бокалы с шампанским до дна.

*Девичник* — более печальный обряд прощания невесты с подругами ее

девичьей жизни. На девичник кроме подруг можно пригласить мать и мать жениха. При отсутствии желания или средств вместо девичника ограничивались скромными посиделками накануне свадьбы. Сейчас традиции проведения мальчишника и девичника почти угасли.

В прошлом почти все матери начинали готовить *приданое* — вышитое постельное белье, скатерти, полотенца — практически сразу после рождения дочери. Специальных правил о том, что и в каком количестве должно входить в приданое, нет.

То, как будет проходить *свадьба*, будет ли она многолюдной или на ней будут присутствовать только близкие родственники и друзья, решают сами будущие молодожены и их родители. *Приглашения* гостям могут рассылаться по четырем спискам — жениха, невесты, а также родителей с обеих сторон.

Красиво и правильно проведенная *свадебная церемония* позволит запомнить свадьбу как самый радостный день в жизни семьи. В этой церемонии участвуют люди, каждый из которых по-своему отвечает за определенный момент торжества. Очень важна роль **шафера**, управляющего всем свадебным церемониалом: он встречает гостей, оказывает внимание пожилым гостям и тем, кому нужна помощь, подсказывает окружающим, какие знаки внимания они должны оказывать невесте, помогает гостям рассаживаться за столом, причем все это он должен делать деликатно, незаметно для окружающих.

Костюм шафера должен быть элегантным и торжественным, в петлицу его костюма вдевают маленький букетик.

Похожие функции со стороны невесты выполняет *подружка* невесты. Ее (их) невеста выбирает среди своих незамужних родственниц или подруг.

Традиционно платье молодой, впервые выходящей замуж девушки белого цвета, у свидетельницы оно белым быть не должно. В том случае, когда подружка — замужняя женщина, фасон ее платья должен отличаться от платья невесты.

**Подарками** по случаю свадьбы могут стать любые вещи, служащие украшениями дома, необходимые для его обстановки и сервировки стола.

В России сохранился обычай **«выкупа невесты»**. Жених, явившись за невестой в ее дом, встречает дружный отпор ее подружек и обязан «выкупить» невесту, одаривая подружек или выполняя их задания.

Сейчас постепенно возрождается традиция закреплять свой брак **венчанием в церкви**. Безусловно, это красивый и торжественный обряд. Но нужно иметь в виду несколько важных моментов: во-первых, венчаться в церкви могут только крещеные, во-вторых, сейчас в России в церкви венчают только после официальной регистрации брака, и, в-третьих, с сожалением приходится признать, что даже после самой пышной и богатой свадьбы около 50% браков распадаются.

**Свадебный банкет** является естественным продолжением праздничного дня. По традиции застолье устраивается в доме родителей невесты, однако, если гостей приглашено много, банкет можно устроить в кафе или ресторане, о чем договариваются заранее.

Одним из центральных атрибутов свадебного стола является **свадебный торт**, или «торт невесты», сладкие украшения которого ют свой смысл: белые розы — символ непорочности, красные розы - страстная любовь; «рог изобилия» — к достатку; «подкова» — к счастью, «лира» — к творческому совершенству. Кусок торта с главным фрагментом рисунка должен быть на тарелке у невесты. Второй кусок невеста кладет на тарелку жениха, остальные — гостям. Завершают застолье тосты отца жениха и отца невесты.

Существует традиция праздновать **второй день свадьбы** после первой брачной ночи, когда, как считается, молодые становятся супругами не только «де-юре», но и «де-факто». Обычно на праздничный обед в доме жениха на второй день приглашаются только самые близкие родственники, молодая жена надевает платье уже не белого, а любого другого цвета. Молодоженов снова поздравляют со свершившимся фактом, желая долгой счастливой супружеской жизни. Если нет возможности устроить прием, то молодые просто наносят визит родителям мужа.

Второй по этикетной разработанности и важности в жизни человека обряд – **похороны**. Смерть близкого человека — очень тяжелое испытание и большое горе, однако, есть множество правил, которые нужно соблюдать в этом случае.

1. Сообщить родственникам о случившемся нужно как можно быстрее — по телефону или отправив телеграмму, чтобы те, кто живет далеко, могли при желании успеть приехать проститься и отдать последний долг или помочь с организацией похорон.
2. При получении такого сообщения нужно сразу же отреагировать, это значит, что люди рассчитывают не только на ваше соболезнование, но и на посильную помощь.
3. Ближайшие родственники решают, как будет проходить процесс погребения (похороны или кремация), будут ли похороны сугубо семейными или же необходимо пригласить сотрудников покойного и его знакомых. Это зависит от образа жизни, возраста и характера умершего, а также материального положения семьи. Если умер не пенсионер, а работавший человек, помощь, как правило, оказывает организация, в которой он работал.
4. Лучше всего, если общением с распорядителями похорон и сотрудниками агентств ритуальных услуг может заняться наиболее уравновешенный родственник умершего или его друг, который достаточно хорошо владеет ситуацией и не допустит затрат на похороны, превышающих финансовые возможности семьи.
5. Особых правил, в чем хоронить умершего, сейчас нет (только ортодоксальные иудеи предпочитают хоронить в саване). Обычно выбирается темная одежда, часто новая. Украшения снимают, можно оставить только обручальное кольцо. Маленьких детей и девушек обычно хоронят в белом.
6. Комнату, в которой лежит умерший, стараются затемнить, зеркала закрывают черным крепом или поворачивают к стенке.

7. В доме говорят негромко, нельзя включать музыку, играть на музыкальных инструментах. Маленьких детей лучше на время отправить к родственникам и друзьям. До выноса тела у гроба постоянно находится кто-нибудь из близких родственников.
8. Если покойный был верующим человеком, то в последнюю ночь перед похоронами над гробом читают молитвы и псалмы. Руки покойного должны быть сложены на груди, глаза закрыты, чело умершего украшают венчиком со словами молитвы, сделанным из белой бумаги.
9. Можно проститься с покойным дома, не устраивая гражданской панихиды. При прощании у гроба может стоять икона, но в гроб икону не кладут.
10. Прощаясь, родные и близкие стоят справа, а остальные — слева от изголовья. В современном этикете принято соблюдать молчание во время подготовки к похоронам и самого погребального обряда, а также во время траура. В это время избегают здороваться друг с другом, так как обычные формулы приветствия («Здравствуйте!» или «Добрый день!») считаются неуместными.
11. По православной традиции сыну не следует нести гроб отца или матери. Выносят гроб из дома ногами вперед. В погребальной процессии первыми идут близкие родственники умершего. В холодное время года участники похоронной процессии могут быть в головных уборах, но их обязательно снимают, когда гроб опускают в могилу. Повстречав похоронную процессию, мужчины обнажают голову.
12. Православный обряд похорон включает в себя *ритуал отпевания* в церкви, причем отпевание может быть как заочным, так и очным
13. Православные хоронят усопшего на третий день.  
Присоединиться к траурной процессии могут все желающие.  
Родственники и друзья покойного провожают его на кладбище; люди же, менее ему близкие, могут уйти после окончания гражданской панихиды



или после выхода из церкви.

Когда гроб опущен в могилу, на него бросают по горсточке земли или цветы. Присутствующие стоят у могилы, пока ее не засыпят. К могиле ставят венки, так чтобы были видны траурные ленты и надписи, зажигают на ней свечу. Потом люди проходят по одному мимо ближайших родственников умершего и выражают свое сочувствие рукопожатием или несколькими прочувствованными словами.

Считается, что истинную скорбь лучше выражать сдержанно и без лишних слов, жестов и восклицаний. Современные люди стремятся избегать громких рыданий и причитаний во время похорон. Родственники могут молча обнять вдову, друзья — пожать руку, знакомые — поклониться. Бестактно подолгу говорить о своем горе или сочувствии, любая неискренность будет сразу замечена окружающими и воспринята ими как оскорбление памяти умершего.

Во время похорон необходимо, чтобы кто-то из присутствующих поддерживал тех, на чью долю выпало самое большое горе, чтобы хоть как-то облегчить их скорбь.

Приглашенные на похороны должны надевать темную одежду, темные туфли, вдова покрывает голову черной вуалью, ювелирные украшения не надевают.

### **3. Практические занятия.**

#### 3.1 Методические рекомендации по проведению практических занятий.

При проведении практических занятий рекомендуется использовать видеомэгнитофон или мультимедийную установку для просмотра кинофрагментов или специально подготовленных сюжетов.

При проведении темы 4 «Гостевой и застольный этикет» используются бумажные макеты столовых приборов и посуды;

К теме 6 «Деловой этикет» подготавливаются визитные карточки;

По теме 9 «Религия и этикет. Обряды в нашей жизни» рекомендуется

посещение православного храма и описание обряда богослужения.

### 3.2. Перечень тем практических занятий

1. Этикет и представления о хорошем тоне в различные эпохи (2 час.).
2. Правила поведения в повседневной жизни (2 час.).
3. Правила поведения в общественных местах и на отдыхе (2 час.).

Технические средства обеспечения дисциплины:

4. Гостевой и застольный этикет (2 час.).
5. Имидж современного человека (2 час.).
6. Деловой этикет (2 час.).
7. Корпоративный имидж (2 час.).
8. Этикет работы в компьютерных сетях и в дисплейном классе (2 час.).
9. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни (2 час.).

### 3.3. Методические указания и план проведения практических занятий.

*Тема 1. Понятие, история возникновения и содержание этикета*

1. История возникновения, формирования и развития этикета.
2. Этическое содержание этикетных правил.
3. Эстетика поведения.

Литература:

Современный этикет: Золотые советы и правила. – М.: Эксмо- Пресс, 2001. – 224 с.

Соловьев Э.Я. Современный этикет и деловой протокол. – М.: Ось-89, 2000 – 208 с.

Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Академия, 2005. – 189 с.

Энциклопедия этикета /Сост. О.И.Максименко. – М.: , Астрель: АСТ,2006. – 511 с.

Этикет: умение жить и вести себя дома, в семье и обществе. - М.: Цитадель-Триада, 1999. – 224 с.

*Тема 2. Повседневные формы вежливости.*

План

1. Приветствие: правила, формы и нормы.
2. Представления при знакомстве.
3. Обращение в неофициальной и официальной обстановке.

Литература:

- Камычек Я. Вежливость на каждый день. М.-Л.-1974.-200 с.
- Логинова А.С. Вопросы этикета в работе секретаря-референта: знакомство и представление // Секретарское дело – 1997 -№ - 3 – С.67-72.
- Логинова А.Обращение // Секретарское дело – 2004 -№ - 2 – С.41-43.
- Орлик Ю. Хорват Ф. Вежливость на каждый день. М-1981.-230 с.
- Рыданова И.И. Уроки этикета. – Мн.: Вышэйша школа, 1988. – 158 с.
- Этикет: умение жить и вести себя дома, в семье и обществе. - М.: Цитадель-Триада, 1999. – 224 с.
- Ягодинский В.Н. Наш этикет. – Мол.гвардия, 1988. – 238 с.

*Тема 3. Правила поведения.*

План.

1. На улице.
2. В транспорте.
3. В общественных местах
4. На отдыхе.
5. За рубежом.

Литература:

- Аасамаа И. Как себя вести. М., 1974.
- Емышева Е.М. Деловой этикет за Великой китайской стеной // Секретарское дело. - № 3. – С. 62-65.

Камычек Я. Вежливость на каждый день. М.-Л.-1974.-200 с.

Лаврентьева Е.В. Мир по-японски: эстетические и этические ценности в японской культуре. – СПб.: Северо-Запад, 2000. – 565 с.

Логинова А. Женщина и мужчина в театре // Секретарское дело – 2000 - № - 2 – С. 50-52.

Орлик Ю. Хорват Ф. Вежливость на каждый день. М-1981.-230 с.

Панкеев И. А. Энциклопедия этикета. М., 1999.-480 с.

Поуст Э. Американский этикет (ксерокопия). – Воронеж: (б.и.), 1997. – 62 с.

Современный этикет: Золотые советы и правила. – М.: Эксмо- Пресс, 2001. – 224 с.

Этикет: умение жить и вести себя дома, в семье и обществе. - М.: Цитадель-Триада, 1999. – 224 с.

#### *Тема 4. Гостевой и застольный этикет*

##### План.

1. Приём и посещение гостей. Виды приёмов.
2. Сервировка стола.
3. Затруднительные ситуации за столом.
4. Правила выбора подарка и дарения.

Литература.

Этикет: умение жить и вести себя дома, в семье и обществе. - М.: Цитадель-Триада, 1999. – 224 с.

Панкеев И. А. Энциклопедия этикета. М., 1999.-480с.

Энциклопедия этикета /Сост. О.И.Максименко. – М.: Астрель: АСТ,2006. – 511 с.

#### *Тема 5. Имидж современного человека.*

##### План.

- 1.Определение типа личности и создание своего имиджа.

2. Внешность как элемент имиджа. Прически, макияж, предметы гигиены.

3. Одежда как отражение культуры и правил поведения, принятых в обществе.

4. Мода и этикет.

Литература.

Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения. Уч. пособие д/вузов. – Ростов-на-Дону, Феникс, 2004 – 252с.

Мода и люди. Новая теория моды и модного поведения. – СПб: Питер, 2004. - 208 с.

Энциклопедия этикета /Сост. О.И.Максименко. – М.: Астрель: АСТ, 2006. – 511 с.

#### *Тема 6. Деловой этикет.*

##### План.

1. Поведение в деловой жизни. Принципы делового этикета.
2. Особенности национальных норм делового этикета
3. Прием на работу и собеседование.
4. Основы ведомственного этикета. Отношения с коллегами. Отношения руководителей и персонала.

5. Деловые контакты. Посетители и клиенты.

Литература:

Архангельская М.Д. Бизнес-этикет или Игра по правилам: правила, принципы, рекомендации. – М.: ЭКСМО, 2006. – 176 с.

Бэннет К. Деловой этикет и протокол. – М.: Омега-Л, 2006. – 96 с.

Колтукова М.В. Деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет. – М.: Логос, 2005. – 512 с.

Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Академия, 2005. – 189 с.

Энциклопедия этикета /Сост. О.И.Максименко. – М.: , Астрель:

АСТ,2006. – 511 с.

*Тема 7. Корпоративный имидж.*

План.

1. Интерьер кабинета и офиса. Принципы оборудования рабочего места.
2. Деловые бумаги: бланки, визитные карточки, деловые письма.
3. Имидж “делового человека”.
4. Виды и правила деловых приёмов.

Литература:

Архангельская М.Д. Бизнес-этикет или Игра по правилам: правила, принципы, рекомендации. – М.: ЭКСМО,2006. – 176 с.

Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения. Уч.пособие д/вузов. – Ростов-на-Дону, Феникс,2004 – 252с.

Колтукова М.В. Деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет. – М.: Логос, 2005. – 512 с.

Мода и люди. Новая теория моды и модного поведения. – СПб: Питер, 2004. - 208 с.

Психология и этика делового общения. Учебн. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003,2004. – 416 с.

*Тема 8. Этикет пользования мобильным телефоном, работы в компьютерных классах и в дисплейном классе.*

План.

1. Правила разговора по мобильному телефону
2. Автономный компьютер в учебном классе или лаборатории.
3. Компьютер в локальной сети.
4. Компьютер и Интернет.
5. Правила пользования электронной почтой.
6. Телеконференции, дискуссионные группы (форумы), чаты, блоги.

Литература:

Архангельская М.Д. Бизнес-этикет или Игра по правилам: правила, принципы, рекомендации. – М.: ЭКСМО,2006. – 176 с.

Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения. Уч.пособие д/вузов. – Ростов-на-Дону, Феникс,2004 – 252с.

Колтукова М.В. Деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет. – М.: Логос, 2005. – 512 с.

Энциклопедия этикета /Сост. О.И.Максименко. – М.: , Астрель: АСТ,2006. – 511 с.

*Тема 9. Религия и этикет. Обряды в нашей жизни.*

План.

1. Специфика религиозного этикета в различных религиозных конфессиях. Поведение в православном храме.
2. Христианские праздники. Посты. Дни поминовения.
3. Ритуалы:
  - Рождение ребенка и крестины.
  - Именины.
  - Помолвка и обручение.
  - Свадьба и венчание.
  - Похороны и поминки.

Литература:

Современный этикет: Золотые советы и правила. – М.: Эксмо- Пресс, 2001. – 224 с.

Православный обряд погребения. М.-1996.-85с.

Энциклопедия этикета /Сост. О.И.Максименко. – М.: , Астрель: АСТ,2006. – 511 с.

Этикет: умение жить и вести себя дома, в семье и обществе. - М.: Цитадель-Триада, 1999. – 224 с.

## **4. Самостоятельная работа студентов.**

### 4.1 Методические рекомендации по выполнению самостоятельной работы.

В процессе самоподготовки студенты осуществляют знакомство с монографиями, энциклопедиями, публикациями в научной и научно-популярной периодике (по рекомендации преподавателя). Результатом подготовки к практическому занятию является конспект, содержащий ответ на все вопросы плана.

На практических занятиях самостоятельная работа студентов, в основном, заключается в решении задач и проигрывании ситуаций, предложенных преподавателем.

Формой индивидуальных заданий является выполнение доклада по дополнительной литературе (например, реферат по журнальной статье).

### *4.2. Вопросы к зачету*

1. История возникновения и формирования этикета.
2. Этическое содержание этикетных правил.
3. Основные мотивы и принципы правил поведения.
4. Эстетика поведения. Внешний вид человека и имидж.
5. Отношения между людьми разного возраста и пола.
6. Правила поведения при знакомстве.
7. Формы приветствия (поклоны, рукопожатия и т.д.).
8. Беседа. Разговор на улице и в общественном транспорте. Беседа с коллегами, начальником, иностранцами..
9. Посещение магазинов и фирм бытовых услуг.
10. Посещение театров, кинотеатров, концертов камерной музыки.
11. Поведение экскурсии, в музее, на вернисаже, в библиотеке.
12. Особенности правил поведения в городском общественном транспорте, поездах, самолетах и т.д.
13. Гостиницы и мотели: особенности организации жизни и правила



поведения.

- 14.Посещение мест общественного питания, ресторанов, летних кафе, пивных баров.
- 15.Атмосфера и правила посещения дискотек и ночных клубов.
- 16.Приемы и визиты. Приём и посещение гостей. Виды приёмов.
- 17.Сервировка стола.
- 18.Правила выбора подарка и дарения.
- 19.Имидж современного человека.
- 20.Принципы делового этикета.
- 21.Деловые контакты. Посетители и клиенты.
- 22.Собрания и совещания.
- 23.Командировки, деловые поездки делегаций.
- 24.Корпоративный имидж.
- 25.Виды и правила деловых приёмов.
- 26.Деловая трапеза, порядок размещения гостей на официальном обеде.
- 27.Этикет работы в компьютерных классах и в дисплейном классе.
- 28.Этикет работы в компьютерных сетях.
- 29.Правила разговора по мобильному телефону в деловой обстановке, общественных местах, на транспорте и др.
- 30.Специфика религиозного этикета в различных религиозных конфессиях. Обряды, ритуалы и этикет.

## **5. Материалы по контролю качества знаний студентов.**

### 5.1 Методические рекомендации по организации контроля знаний.

По завершению обучения по дисциплине студент должен:

1. Знать основные понятия, связанные с современными представлениями о хорошем тоне.
2. Уметь использовать теоретические знания на практике.
3. Уметь правильно объяснить происхождение различных правил поведения, выделять специфические национальные и интернациональные черты в современном этикете.

### 5.2. Критерии оценки.

Для получения зачета студентам необходимо ответить на зачетный вопрос и выполнить следующие задания на положительную отметку:

-По разделу “Светский этикет”-

составление визитной карточки

подбор наряда в соответствии с заданной ситуацией

завязывание мужского галстука

сервировка стола к обеду и а-ля-фуршет

составление меню

оформление поздравительной и приглашительной открытки

беседа по телефону

-По разделу “Деловой этикет”-

написание рекомендательного письма

беседа при приеме на работу

беседа с иностранцем

подготовка деловой встречи

деловой костюм

-По разделу “Религиозный этикет”-

составление краткого описания одного из религиозных обрядов

### **6. Список рекомендуемой литературы.**

*Основная литература:*

Архангельская М.Д. Бизнес-этикет или Игра по правилам: правила, принципы, рекомендации. – М.: ЭКСМО,2006. – 176 с.

Ковальчук А.С. Основы имиджологии и делового общения. Уч.пособие д/вузов. – Ростов-на-Дону, Феникс,2004 – 252с.

Колтукова М.В. Деловое общение: Нормы. Риторика. Этикет. – М.: Логос, 2005. – 512 с.

Мода и люди. Новая теория моды и модного поведения. – СПб: Питер, 2004. - 208 с.

Психология и этика делового общения. Учебн. – М.: ЮНИТИ-ДАНА,

2003,2004. – 416 с.

Современный этикет: Золотые советы и правила. – М.: Эксмо- Пресс, 2001. – 224 с.

Соловьев Э.Я. Современный этикет и деловой протокол. – М.: Ось-89, 2000 – 208 с.

Шеламова Г.М. Этикет делового общения. – М.: Академия, 2005. – 189 с.

Энциклопедия этикета /Сост. О.И.Максименко. – М.: , Астрель: АСТ,2006. – 511 с.

*Дополнительная литература:*

Аасама И. Как себя вести. М., 1974.

Бэннет К. Деловой этикет и протокол. – М.: Омега-Л, 2006. – 96 с.

Васильева-Гангнус Л. Правила этикета. М.-1992.-80с.

Вуд Д. Серре Ж. Дипломатический ритуал и протокол. Л.-1976.-185с.

Камычек Я. Вежливость на каждый день. М.-Л.-1974.-200с.

Матвеев В. Панов А. В мире вежливости. М.-1976.-180с.

Орлик Ю. Хорват Ф. Вежливость на каждый день. М-1981.-230с.

Панкеев И. А. Круг земного бытия. М., 1997.-125с.

Панкеев И. А. Энциклопедия этикета. М., 1999.-480с.

Парбо В. Лексикон хороших манер. СПб.-1991.-110с.

Православный обряд погребения. М.-1996.-85с.

Смолка К. Правила хорошего тона. Л.-1980.-235с.

Таинство брака. СПб.-1996.-128с.

Этикет от А до Я.// Сост. Гусев И.Е.-Минск.-1999.-464с.

Этикет: умение жить и вести себя дома, в семье и обществе. - М.: Цитадель-Триада, 1999. – 224 с.