

Министерство образования и науки Украины
Донбасская государственная машиностроительная академия

Авторы: Т. В. Кудерская,
В. В. Лелеко,
С. В. Шарапа,
Ю. Н. Ящишина

СБОРНИК СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ
И ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ
ПО ПРАВИЛАМ ЭТИКЕТА
(по курсу «ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»)

Учебное пособие

В печать экз.
Первый проректор
_____ А. Н. Фесенко

Утверждено
на заседании
ученого совета ДГМА
Протокол № от 2008

Краматорск 2008



**Т. В. Кудерская, В. В. Лелеко,
С. В. Шарапа, Ю. Н. Ящишина**

**СБОРНИК СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ
И ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ
ПО ПРАВИЛАМ ЭТИКЕТА
*(по курсу «ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»)***



**Министерство образования и науки Украины
Донбасская государственная машиностроительная академия**

**Т. В. Кудерская, В. В. Лелеко,
С. В. Шарапа, Ю. Н. Ящишина**

**СБОРНИК СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ
И ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ
ПО ПРАВИЛАМ ЭТИКЕТА**
(по курсу «ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»)

Учебное пособие

Утверждено
на заседании
ученого совета ДГМА
Протокол № от 2008

Краматорск 2008

УДК

ББК

Авт. Шифр

Рецензенты:

Ковалёва Ольга Владимировна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры общей педагогики, Славянский государственный педагогический университет

Бочкарёва Аида Александровна, кандидат философских наук, доцент кафедры истории, Краматорский экономико-гуманитарный институт

В збірнику розглядаються питання етикету та етики ділових відносин. Збірник включає ситуаційні завдання, психологічні тести, які можна використовувати для семінарських занять з курсу «Етика ділового спілкування», а також може використовуватись викладачами при проведенні семінарських занять.

Кудерская Т.В, Лелеко В.В., Шарапа С.В., Ящишина Ю.Н.

Авт. шифр Сборник ситуационных задач и тестовых заданий по правилам этикета (по курсу «Этика делового общения») : учебное пособие. – Краматорск : ДГМА, 2008. – 54 с.

ISBN

В сборнике рассматриваются вопросы этикета и этики деловых отношений. Сборник содержит ситуационные задачи, психологические тесты, которые можно использовать для семинарских занятий по курсу «Этика делового общения». Предназначено для студентов, изучающих курс «Этика делового общения», а также может быть использовано преподавателями при проведении семинарских занятий.

УДК.....

ББК.....

ISBN

© Т. В. Кудерская, В.В. Лелеко,
С.В. Шарапа, Ю. Н. Ящишина, 2008
© ДГМА, 2008.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1 Деловой этикет

2 Светский этикет

Приложение А. Самодиагностика этикетных правил поведения

Приложение Б. Этикетная компетентность: мир мудрых мыслей

Приложение В. Ответы к ситуациям

Список рекомендованной литературы

ВВЕДЕНИЕ

Деловое общение является важнейшим видом трудовых отношений. Их главным регулятором выступают этические нормы, которые составляют важнейшую сторону профессионального поведения делового человека. Этические нормы можно рассматривать и как средство, способствующее улучшению делового общения. От того, как человек понимает этические нормы, как учитывает их соблюдение в общении, зависит эффективность решения задач, возникающих в процессе трудовой деятельности.

Кроме этических норм важную роль в развитии деловых отношений играет также деловой и светский этикет (свод правил поведения в бизнесе и повседневной жизни). Для делового человека этикет значит очень много – это его визитная карточка. Знание и соблюдение правил поведения являются признаком воспитанности, респектабельности и уверенности в себе. Изучение этических норм и правил этикета – важная составляющая курса «Этика делового общения».

Цель данного курса – способствовать освоению будущими специалистами этических норм и правил поведения как необходимых условий их профессиональной деятельности и повседневного поведения. В пособии в оригинальной форме раскрываются этические нормы и правила поведения в сфере деловых отношений.

Учебное пособие включает основные правила, тесты и ситуационные задания, касающиеся использования этикетных норм поведения, а также знакомит с афоризмами, пословицами и поговорками, раскрывающими правила этикета.

Это позволит студентам освоить положения и нормы этики делового общения, необходимые для успешной деятельности в достаточно непростых конкурентных условиях и отношениях между людьми.

1 ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

1.1 Этикет встреч

(Приветствия, представления, знакомство, визитные карточки)

1.1.1 Общие положения:

- приветствие в любой ситуации должно показывать расположенность и доброжелательность;
- во время приветствия и последующего разговора обязательно смотрят человеку в глаза;
- недопустимо, чтобы приветствие было шумным, привлекало всеобщее внимание.
- опоздав на мероприятие, желательно воздержаться от приветствий и перенести их на ближайший перерыв;
- недопустимо стоять боком или спиной к тем, кто нас приветствует, всегда надо повернуться лицом и улыбнуться;
- если вы произносите приветствие, то оно должно быть хорошо слышно;
- тот, кто подходит к стоящему, приветствует его первым. На официальных приёмах или в гостях прежде всего приветствуют хозяйку и хозяина;
- наиболее принятая форма приветствия – кивок, если знакомство более близкое и долгое – рукопожатие. Чаще всего приветствие передают различными языковыми формами;
- если решают протянуть руку для приветствия, то делают это с удовольствием, а не вяло или с видом одолжения;
- рукопожатие используется в качестве приветствия или прощания и с женщиной, но здесь возможны модификации по сравнению с мужским вариантом. Как правило, инициатором рукопожатия должна быть женщина;
- мужчина первый здоровается с женщиной, а младший по возрасту и служебному положению – со старшим;
- поцелуй руки женщины при приветствии должен быть символическим – лишь лёгкое прикосновение губ;

- женщине в знак приветствия никогда не целуют руку на улице, это делают только в помещении. У нас принято целовать руку лишь замужней женщине. Целуя руку женщине, не следует поднимать руку слишком высоко, старайтесь сами наклониться;

- при встрече с начальником подчиненные должны здороваться первыми, но если начальник – молодой человек, то он первый приветствует женщину и мужчину намного старше себя;

- заходя в комнату с подчиненными, начальник всех приветствует, но руку при этом подавать не следует;

- любому деловому контакту с людьми, которые вас не знают или общаются с вами по телефону, должно предшествовать обязательное представление;

- при представлении надо четко назвать себя, свою должность и организацию, которую вы представляете;

- не следует представлять друг другу незнакомых людей «на ходу», для этого останавливаются;

- мужчину представляют женщине (кроме тех случаев, когда мужчина является официальным главой государства, значительно старше по возрасту или имеет более высокий социальный статус);

- если мужчина сидит, то он встаёт, когда его представляют;

- во время знакомства открыто смотрят собеседнику в лицо;

- когда происходит знакомство, не всегда следует первым протягивать руку. Гость должен ответить на рукопожатие хозяина, который проявляет тем самым своё гостеприимство. Менеджеру не стоит первым протягивать руку для рукопожатия, так как клиенту, возможно, это не доставит удовольствия;

- рукопожатие обычно сопровождается репликами: «Очень приятно», «Рад вас видеть»;

- женщина, здороваясь, может не снимать перчатку. Если мужчина здоровается с женщиной в перчатках, он может свою перчатку тоже не снимать;

- обязательный атрибут первой личной встречи с деловыми партнёрами – обмен визитными карточками. При знакомстве первым визитную карточку вручает младший по должности старшему, при

равенстве социальных статусов и в неофициальном общении младший по возрасту первым вручает визитную карточку старшему;

- на личной визитной карточке должны быть напечатаны имя и фамилия владельца. В нашей стране фамилию владельца карточки пишут впереди имени;

- обмен визитками совершается во время общения с потенциальным деловым партнёром, в случае если он предлагает обменяться координатами;

- на визитные карточки распространяются общие правила знакомства и представления: младший вручает свою визитную карточку старшему; если мужчина предлагает свою карточку женщине – она не обязана в ответ вручать свою;

- в заключение разговора вы также можете предложить собеседнику свою визитную карточку;

- прощаются по-разному, здесь многое зависит от того, в какое время суток произносится прощальная фраза, кто её произносит, а также от ситуации. Перед тем, как произнести прощальную фразу, обычно благодарят за общение.

1.1.2 Ситуации:

1 У вас завязался разговор с незнакомым лицом, и это не сотрудник вашей организации, однако вы пришли к выводу, что хотите продолжить знакомство. Ваши действия?

2 На совещание в головную фирму приглашены заведующие филиалами фирмы. Некоторые из них не знакомы друг с другом. Как им познакомиться?

3 В коридоре вы встречаетесь со своим начальником, который старше вас. Кто должен поздороваться первым?

4 На официальной встрече мистер Х. вручил мистеру О. визитную карточку, на которой отсутствовала контактная информация (адрес и телефон). Извиняясь, мистер О. попытался уточнить эту информацию, тем самым поставив мистера Х. в неловкое положение. Правильно ли поступил мистер О.?

5 Правильно ли будет оформлена визитка, если она составлена на иностранном языке с указанием полного имени, а отчество обозначено одной буквой с точкой?

6 Посетив с супругой вечеринку в доме партнера по бизнесу, мистер О. оставил хозяину свою визитную карточку. Все ли учел мистер О.?

7 Мистер Х. приехал на встречу к мистеру О. в его офис. По каким-то причинам не дождавшись, он уехал, оставив у секретаря свою визитку. Увидев карточку, загнутую с правой стороны по своей ширине, мистер Х. был недоволен и отказался от дальнейшего сотрудничества с мистером О. Прав ли он?

8 Проходя по коридору, вы увидели знакомого, находящегося от вас на большом расстоянии. Как вам следует его поприветствовать?

9 Вас пригласили в гости. Вы заходите в комнату, где находятся и мужчины и женщины. С кем надо поздороваться в первую очередь?

10 Женщина-сотрудница заходит в кабинет, где сидит равный по званию и возрасту сотрудник – мужчина. Её действия?

11 Проходя по улице, вы видите стоящего на остановке знакомого человека. Кто должен первым проявить знак приветствия?

12 Из двух человек одного пола, возраста и положения кто должен здороваться первым?

13 Кто должен первым подать руку, если знакомят равных по статусу и возрасту?

14 Если знакомятся ровесники разного пола, кто первый должен назвать себя?

15 Традиционно при встрече мы подаём правую руку. Как поступить в ситуации, когда мы не можем освободить правую руку?

16 Приветствовать ли знакомого, если он удалён от нас более чем на 30 шагов?

17 Если приветствуют вашего спутника, а вы не знакомы с этим человеком, надо ли отвечать на приветствие?

18 Когда женщина подходит к группе сослуживцев – мужчин, кто должен поздороваться первым?

19 Почему на визитной карточке, заказанной на иностранном языке, не указывается отчество владельца?

20 Если вы получили визитную карточку по почте, как ответить адресату?

1.2 Правила устройства на работу

(Собеседование, первый рабочий день, внешний вид)

1.2.1 Общие положения:

- прежде чем войти в кабинет работодателя для собеседования, убедите себя в том, что вы пришли не за отказом, а за положительным результатом. Пришли не просить, а предложить свои услуги;

- разработайте свою тактику «благоприятного впечатления» и воспользуйтесь ею;

- стараясь произвести благоприятное первое впечатление, учтите, что оно во многом зависит от того, как вы одеты, какие первые слова скажете при встрече, как смотрите на собеседника, насколько подготовились к возможным вопросам, в каком состоянии ваши документы;

- встреча начинается с приветствия. Дайте понять, что вы не отнимаете драгоценное время, а вам назначено на этот час;

- если собеседование по каким-либо причинам началось с опозданием, не проявляйте недовольства, иначе оно станет первым негативным впечатлением о вас;

- следите за интонациями и тембром голоса;

- не начинайте разговор с обсуждения финансовых проблем;

- избегайте жаргонных слов и двусмысленностей;

- отвечайте на вопросы кратко, по существу;

- в конце встречи не забудьте выразить благодарность за приём и плодотворную беседу;

- если собеседование прошло удачно и вам предложили должность, прежде всего, изучите порядки, установленные в фирме;

- не смущаясь, обращайтесь к сослуживцам за помощью;

- когда вас будут представлять сотрудникам, пожимайте им руки;

- если вы до представления сидели – встаньте, даже в том случае, когда вы старше, в данной ситуации – вы младший;

- постарайтесь не слишком откровенничать с коллегами с первого же дня по принципу – он (она) симпатичный человек;

- не спешите сразу же заводить дружбу с кем-то из новых коллег, будьте вежливы и доброжелательны со всеми сослуживцами;

- обратите внимание на то, как сотрудники отвечают на телефонные звонки, одеваются, обставляют свои рабочие места, перекусывают в перерыве;

- постарайтесь запомнить имена тех, с кем вам предстоит наиболее часто общаться. Если трудно запомнить – запишите;

- лучше уточнить имя, чем перевернуть его – человек может увидеть в этом неуважение;

- чтобы о вас сложилось мнение как о трудолюбивом работнике, охотно и быстро выполняйте данные вам поручения;

- ваш внешний вид, ваша одежда должны создавать впечатление уверенности и добротности;

- костюм не должен быть слишком ярким или вызывающе роскошным;

- деловой одежде присущи приглушенные тона, которые можно определить как классические;

- деловая одежда должна быть аккуратной, свежей, чистой, соответствующей принятому в фирме стилю и ситуации;

- в брючных карманах могут лежать носовой платок, ключи, небольшая сумма денег, но так, чтобы карманы не оттопыривались;

- личные документы, бумажник, очки, ручка, расческа, футляр для визитных или кредитных карточек – всё это может найти место в карманах пиджака или куртки;

- в наружном нагрудном кармане может быть только носовой платок и какой-то личный документ – пропуск, удостоверение и т. д.;

- офисный гардероб женщины должен отвечать определенным правилам, чтобы не выглядеть неуместно. Главное из правил: на рабочем месте деловая женщина должна выглядеть не сексуально, а женственно и стильно;

- все детали женского гардероба должны сочетаться между собой по цвету, включая обувь и аксессуары;

- красивые, всегда ухоженные волосы в сочетании с не слишком замысловатой прической повысят ваш авторитет в глазах окружающих;
- не сидите на самом краешке стула или кресла;
- не раскачивайтесь на стуле и не ёрзайте на нём;
- не рекомендуется класть ногу на ногу;
- сидя, всегда держите спину прямо и не сутультесь;
- не опаздывайте и не уходите в конце рабочего дня первым.

1.2.2 Ситуации:

1 Сотрудник фирмы «украсил» свой деловой костюм цепочкой с крупным крестом и браслетом. Нарушил ли он требования делового этикета?

2 Можно ли приходить на собеседование без согласования и добиваться встречи явочным порядком?

3 Работодатель пригласил на собеседование пришедшего по объявлению: «Требуется на работу». Молодой человек зашёл и сел, развалившись, на предложенный ему стул. Услышав звонок мобильного телефона, предложил перезвонить ему попозже, объясняя, что он занят. Почему ему отказали в приёме на работу?

4 На собеседовании работодатель спрашивает вас доброжелательным тоном: «Не хотите ли выпить чаю, кофе или холодной воды?» И добавляет: «Берите печенье». Как поступить?

5 Во время собеседования у претендента на работу зазвонил мобильный телефон. Он извинился и вышел ответить на звонок. Работодатель был явно недоволен и принял решение – отказать в приёме. Почему?

6 Девушка была приглашена на заключительное собеседование в кабинет президента фирмы. Сев на низкую банкетку, она ничего не видела из-за яркого света настольной лампы и сказала, что ей неудобно сидеть. Может быть, ей надо было потерпеть?

7 Записавшись на собеседование и дождавшись указанного времени, вы вдруг понимаете, что не можете прийти из-за плохого самочувствия. Вы звоните и просите перенести собеседование на другой день, объясняя причины сложившейся ситуации. Правильно ли это?

8 На собеседовании С. сразу же заговорила о размере заработной платы, объясняя свою позицию тем, что она прекрасный специалист и воспитывает ребенка без мужа, поэтому не может работать за гроши. Почему работодатель вместо сочувствия отказал ей в приёме на работу?

9 Обязательно ли в служебную командировку брать деловой костюм или допустимо для командированного иметь в одежде сочетание различных стилей?

10 Необходимо ли в официальной обстановке застёгивать пиджак на все пуговицы?

11 Что определяет выбор галстука для делового костюма?

12 Можно ли к строгому деловому костюму надевать легкие сандалии или кроссовки?

13 Каким духам деловая женщина должна отдавать предпочтение?

14 Для торжественных мероприятий может ли деловая женщина воспользоваться бижутерией?

15 Можно ли на работу надевать красивые, но недорогие украшения больших размеров?

16 Сколько колец или перстней допустимо надевать для служебной ситуации?

17 Какие серьги или клипсы уместно использовать для рабочей обстановки?

18 Вы пришли на собеседование в недавно открывшийся банк. Вас встречает девушка-менеджер, строгий костюм которой «дополняет» пирсинг. Работает ли это на авторитет банка?

19 В теплое время года студенты предпочитают спортивную обувь, модели, фасоны и цвета которой разнообразны. Аналогично и преподаватель на занятия приходит в джинсовых брюках и «кроссовках». Правильно ли то?

20 В жару парфюмерия действует как раздражитель для окружающих, опьяняя их запахом. Как в данном случае поступить, чтобы учесть свои желания и желания окружающих?

21 По телевидению транслировался репортаж об одном мероприятии, на котором политики были одеты во фраки и очень напоминали официантов. В чем дело: политики ошиблись в выборе костюма или официанты решили «приодеться?».

22 Можно ли носить деловой костюм без галстука?

1.3 Служебный этикет

(Искусство делового общения, «ты» или «вы», деловые поездки, корпоративные вечеринки)

1.3.1 Общие положения:

- соблюдение требований служебного этикета создаёт на работе благожелательную обстановку, которая способствует личному успеху каждого из сотрудников и коллектива в целом;

- каждое утро, входя в помещение, в котором вы работаете, вы должны поздороваться с уже находящимися там коллегами;

- афишировать на работе своё плохое настроение – дурной тон;

- в обязанности руководства фирмы входит представление нового сотрудника его будущим коллегам;

- признаком хорошего тона считается обращение к коллеге только по полному имени;

- переход на «ты» возможен лишь при обоюдном согласии сторон;

- женщина может первой предложить мужчине – сослуживцу называть себя по имени, но при условии, что он не намного старше её и не является её начальником;

- перейти на «ты» может лишь тот, кто старше;

- обращение «вы» свидетельствует о культуре того, кто обращается, подчеркивая уважение к партнеру или коллеге;

- обращение на «ты» в деловой обстановке нежелательно. Оно допустимо лишь тогда, когда может быть взаимным либо обусловлено неформальными отношениями;

- по имени можно обращаться к ближайшим коллегам, если они молоды и не возражают против такого обращения;

- разговаривая с подчиненным, естественно, необходимо быть предельно внимательным к нему и не отвлекаться от обсуждения вопроса на какие-либо посторонние дела;

- любое проявление категоричности суждений, раздражительность в разговоре с подчиненными противопоказаны этике деловых взаимоотношений. Перебивать подчиненного, устраивать, например,

разнос «с порога», еще не выслушав его объяснений по тому или иному вопросу, прерывать репликами, в которых в той или иной степени проявляется высокомерие – значит делать то, что исключает атмосферу доверия и уважительности в деловом разговоре;

- речевой этикет требует, чтобы ко всем членам коллектива применялись одинаковые критерии при оценке их работы;

- воспитанный человек не станет заставлять коллег выслушивать подробности своей частной жизни. Нельзя злоупотреблять чужим вниманием;

- если вы в чем-то не согласны со своим коллегой или начальником, отстаивайте свою точку зрения, но делайте это цивилизованным способом – приводя веские аргументы;

- никогда не используйте чужие идеи, выдавая их за свои;

- старайтесь подавлять в себе чувство зависти, даже если кто-то из коллег успешно продвигается по службе, а вы знаете, что работаете не хуже него;

- если ваш оппонент выплёскивает на вас всё своё раздражение, следует молча выслушать его и, мысленно просчитав до десяти, попытаться успокоиться, чтобы не раздражаться в ответ;

- нельзя вести себя на работе так же, как в нерабочей обстановке. Деловая женщина не должна ждать, пока мужчина галантно подвинет ей стул, чтобы помочь сесть, а мужчина не должен считать себя обязанным сделать это;

- правила поведения при передвижении в рабочих помещениях (у дверей, у лифта, в лифте...) предполагают безусловную вежливость, основанную на рациональном деловом подходе: дверь открывает тот, кто ближе к ней стоит; если мужчина и женщина вместе подходят к вращающейся двери у входа в учреждение, первым принято идти мужчине и придерживать дверь;

- если у лифта стоят несколько человек, то первыми входят те, кто ближе к двери;

- взаимоотношения между начальником и подчиненными во многом определяют атмосферу в коллективе;

- ко всем сотрудникам начальник должен относиться одинаково;

- при встрече с начальником подчиненные должны здороваться первыми, но если начальник – молодой мужчина, то он первый приветствует женщину и мужчину намного старше себя;

- если один из сотрудников является близким другом начальника, то на работе между ними должны быть сдержанные отношения, и в присутствии остальных им не следует вести посторонние разговоры;

- в отношениях между сотрудниками действуют те же правила поведения, что и в быту;

- по отношению друг к другу все должны быть предельно вежливы и корректны;

- необходимо научиться избегать того, что могло бы помешать работе людей, работающих рядом;

- нельзя кричать, шуметь, громко смеяться, хлопать дверьми, заниматься посторонними разговорами, отвлекающими от работы, делать двусмысленные и циничные замечания, распространять слухи;

- критические замечания в адрес подчиненного желательно делать в отсутствие других сотрудников;

- руководитель должен стремиться воздействовать на сотрудников не своими требованиями, а своим личным примером в качестве профессионала и бизнесмена высокого класса;

- собираясь в служебную деловую поездку, необходимо придерживаться определенных правил: составить список всего необходимого, включая деловую документацию, визитные карточки, сувениры и т.д.; отказаться от ненужных вещей;

- желательно приехать на конференцию или переговоры за сутки, чтобы отрегулировать свои биологические часы;

- во время деловой поездки избегайте пробовать экзотические блюда;

- держите документы, удостоверяющие вашу личность, всегда при себе;

- корпоративная вечеринка на службе является частью профессиональных обязанностей;

- вечеринка – это не только часть корпоративной культуры, но и способ неформального общения между коллегами, без скидок на должности и положение на служебной лестнице;

- обычно офисные вечеринки – это праздник только для своих сотрудников, на них не принято приходить с супругами (супругом);
- не злоупотребляйте спиртными напитками;
- общаясь с коллегами, старайтесь выбирать нейтральные темы для разговора;
- если вам по каким-либо причинам понадобится уйти раньше, сделайте это незаметно, не привлекая общего внимания.

1.3.2. Ситуации:

1 Среди подчиненных маркетинговой фирмы у начальника отдела есть любимчики и «не любимчики». Правильно ли это?

2 Начальник отдела в начале рабочего дня, на планерке, при всех отчитал сотрудника отдела за незначительный промах. Правильно ли он поступил?

3 Начальник отдела утром, войдя в комнату, подходит к каждому сотруднику отдела и здоровается с ним за руку. При этом сотрудники удивленно переглядываются. В чем казус?

4 Вы допустили нелепую, глупую ошибку. Начальник в присутствии всего коллектива обрушивает на вас нелюбезную критику. Ваши действия?

5 По коридору фирмы идет молодой новый начальник отдела. Увидев подчиненного (почтенного и уважаемого на фирме сотрудника), он перебегает на его сторону, горячо приветствует, трясет руку и всячески выражает свое почтение. Правильно ли он поступает?

6 По коридору фирмы идет молодая сотрудница отдела с внушительной пачкой бумаг, подходит к двери, которую ей необходимо открыть, тут дверь открывается и на пороге появляется начальник ее отдела, солидный мужчина средних лет. Он пропускает сотрудницу и придерживает дверь, помогая девушке пройти. Правильно ли поступил начальник?

7 Начальник отдела продаж предприятия заходит в кабинет сотрудников и, подходя к новому сотруднику (они близкие друзья с детства), начинает обсуждение предстоящего уикенда. При этом остальные сотрудники как-то странно на них смотрят. Что здесь не так?

8 Руководитель оказывает сотруднице особые знаки внимания. Ей явно не нравится такое положение дел. Как быть?

9 Во многих коллективах принято, чтобы сотрудники собирали деньги на различные внеслужебные мероприятия (юбилеи, праздники и т.д.). Иногда некоторые сотрудники отказываются участвовать в этом. Можно ли их осуждать за это?

10 Новый начальник все время обращается к своим подчиненным на «ты». Прав ли он?

11 Подчиненный был приглашен к начальнику по рабочим вопросам. Когда он зашел в кабинет, то начальник сидел за своим столом и листал бумаги. Он не поприветствовал подчиненного и не поднял голову. Прокомментируйте действия начальника.

12 В молодёжный коллектив, где уже очень давно все называют друг друга по имени, приходит на работу новый сотрудник, который старше остальных. Уместно ли ему предложить перейти на «ты», чтобы он чувствовал себя комфортно в молодом коллективе?

13 Начальник – очень коммуникабельный человек. Часто своих подчиненных он называет не по имени, а «милочка», «деточка», «красавица» и т.д. Некоторым это не нравится. Что не так?

14 Новый начальник устраивает корпоративную вечеринку, чтобы лучше познакомиться с подчиненными. В разгар вечеринки одному из сотрудников необходимо уйти. Он начал со всеми прощаться, чем вызвал недовольство начальника. Прав ли он?

15 Во время общего разговора один из присутствующих перебивает говорящего и начинает прощаться.

16 Как отказать сослуживцу в его просьбе, чтобы не осложнить отношения с ним?

17 На своем служебном рабочем столе вы привыкли располагать служебные бумаги так, чтобы их легко было найти. Начальник же сделал вам замечание, обратив внимание на то, что стол оказался перегружен бумагами. Прав ли он? Может быть главное – удобство работы с ними?

18 Возле рабочего стола начальника отдела висел перечень телефонов сотрудников. Допустимо ли это?

19 Если начальник в некоторых случаях позволяет себе употреблять ненормативную лексику, может ли это служить оправданием для подчиненных, также злоупотребляющих этим?

1.4 Этикет коммуникаций

(Телефонные разговоры, переговоры, пользование электронной почтой, использование мобильной связи)

1.4.1 Общие положения:

- разговаривая по телефону, не забывайте о вежливости;
- не стоит беспокоить по телефону высокопоставленных лиц по незначительному поводу;
- не все переговоры можно вести по телефону;
- не говорите слишком много, не задерживайте человека, к которому обратились – время дорого;
- дорожите своим временем, особенно при междугородных и международных разговорах;
- наводя справку или заказывая разговор, выражайте свою мысль коротко и ясно – этим вы облегчите работу служащих телефонных станций;
- начиная разговор по телефону, назовите свою фамилию или имя, в некоторых случаях и место работы; сообщите, от чьего имени вы говорите;
- не задавайте напрасных вопросов: «Кто у телефона?» или «Кто говорит?»;
- продумайте тему предстоящего телефонного разговора, приготовьте заранее пишущую ручку или карандаш, блокнот и нужные для разговора документы или материалы;
- по окончании разговора (инициатива должна исходить от звонившего) поблагодарите собеседника;
- не забывайте каждый раз поздороваться и попрощаться;
- мобильным телефоном не пользуются в общественных местах – телефон служит для связи двух человек;
- телефон далеко не всегда гарантирует полную конфиденциальность вашей беседы. Помня об этом, старайтесь не обсуждать по телефону то,

что не предназначено для посторонних, особенно в те моменты, когда вы не уверены, что рядом с вами и вашим собеседником никого нет;

- сообщение по факсу должно отправляться строго по назначению, не содержать секретных материалов, быть кратким и корректным;

- телефаксное сообщение оформляется в виде делового письма с употреблением всех его реквизитов: даты, внутреннего адреса, обращения, заключительной формулы вежливости и т.д. Но стилистически такие сообщения принято делать менее официальными, чем деловые письма.

- посылая факс сотруднику какой-либо компании, важно указать полное имя, звание и должность получателя, чтобы сообщение было доставлено точно по назначению;

- факс не заменяет другие средства связи. Откладывать, к примеру, до последнего момента отправку приглашений на деловой прием или презентацию, а затем посылать их по факсу – недопустимо;

- не принято отправлять по факсу отчеты или другие служебные материалы, если в этом нет срочной необходимости;

- электронная почта (E-mail) – прекрасный способ моментальной передачи информации. Используя это средство коммуникации для передачи вашего сообщения, как и при работе с факсом, вы должны позаботиться о том, чтобы оно не содержало информации, не предназначенной для чужих глаз;

- даже точно указывая имя конкретного получателя или группы лиц, которым адресовано сообщение, отправленное по электронной почте, отправитель не может быть уверен в том, что его послание будет конфиденциальным;

- сообщения, отправляемые по электронной почте, должны максимально соответствовать форме печатных документов, быть краткими и профессионально составленными.

1.4.2 Ситуации:

1 Вернувшись в гостиничный номер, постоялец хочет проверить свою электронную почту. Имея под рукой ноутбук и модем, он подключается к телефонной сети гостиницы. Кто оплачивает услуги Интернет-соединения?

2 Почему в деловом общении ответ на телефонный звонок должен быть не нейтральным, а информативным?

3 Когда следует снимать трубку, если звонит телефон?

4 Как следует поступать, если к телефону просят отсутствующего в настоящее время коллегу?

5 Как следует поступить, когда звонят по телефону, а у вас на приеме посетитель?

6 Как следует вести себя при телефонном разговоре в случае плохой слышимости?

7 Компания N. Звонит телефон.

- Алло! Здравствуйте! Позовите, пожалуйста,
Степанова Ивана Васильевича.

- Понятия не имею, где он. Куда-то вышел.

Правильно ли ответил сотрудник компании?

8 Киевское время 00:03. Раздается оглушительный крик рингтона: "Возьми трубку, звоню я. Ты что, не слышишь? Возьми трубку, говорю!" Одна из пассажирок купе заворочалась на полке, затем послышалось сонное "Алло" и продолжительный разговор ни о чем. Разбуженные пассажиры долго не могли заснуть. Прокомментируйте ситуацию.

9 Фирма "R" дала объявление о предоставлении полиграфических услуг и поручила отвечать на звонки менее занятым, неквалифицированным работникам. Человек, откликнувшийся на рекламу, слышит такой ответ: «Алло! Никого нет — у нас обед» или «Мы вам позвоним». Допустимо ли это?

10 Покупатель звонит в компьютерный магазин: "Здравствуйте. Скажите, пожалуйста, какой компьютер вы посоветуете приобрести для дома, сколько он будет стоить, какая гарантия, помогут ли специалисты магазина собрать нужную модификацию и сколько на это потребуется времени?" Консультант-продавец, поднявший трубку, ответил небрежно: «Приезжайте, здесь и поговорим», даже не уточнив адреса и времени работы. На своем ли месте находится продавец?

11 Разговор затянулся. Как закончить разговор начальнику отдела сбыта, даже если собеседник не настроен на его прерывание?

12 Командированный сотрудник с ужасом заметил, что батарея мобильного разряжена, а зарядное устройство осталось дома. В командировке без связи приходится туго. Как быть?

13 Проведывая в больнице знакомого, посетитель получил замечание от персонала за пользование мобильным. Почему?

14 Парень поздравил девушку с днем рождения по Интернету. Но она почему-то обиделась. Почему не стоит поздравлять близких по электронной почте?

15 Вывеска на заправочной станции гласит: «Сотовыми пользоваться категорически запрещено!» Чем вызвано это требование?

16 Клиент, торопясь, звонит в фирму. Трубку сняли после пятого звонка:

- Да!

- Могу ли я уточнить номер вашего расчетного счета?

Какие ошибки были допущены каждой из сторон?

17 За попытку несанкционированного доступа к базе служебной документации уволен сотрудник фирмы. Почему меры, принятые к коллеге, столь категоричны?

18 Посетитель, зайдя в офис, обращается с просьбой к сотруднику. Но ответа не последовало – сотрудники были заняты просмотром сайтов Интернета, кто-то играл на компьютере. Допустимо ли это в рабочее время?

19 На предприятии установлено новое оборудование, позволяющее работать в сети, а почта по старинке разносится случайными посыльными или же вопросы решаются по телефону. Выдержит ли конкуренцию эта фирма?

20 На фирме после плановой профилактики оборудования начались проблемы с утечкой конфиденциальной информации. Все проверки службы безопасности не дали результатов. Возможно, были нарушены правила этики работы с компьютером?

21 Коллега попросил попользоваться вашим компьютером. Этично ли отказать?

2 СВЕТСКИЙ ЭТИКЕТ

2.1 Правила хорошего тона для пешеходов, водителей и пассажиров

(На улице, в общественном транспорте, в автомобиле, такси, в поезде, в самолете)

2.1.1 Общие положения:

- старайтесь своим поведением никого не обижать, никому не доставлять неприятностей и не быть в тягость;
- если в ожидании транспорта образовалась очередь, не следует при посадке пытаться опередить всех;
- при входе в общественный транспорт преимущество имеют инвалиды, дети, пожилые люди, женщины;
- если для входа и выхода используется одна дверь, то сначала надо дать возможность людям выйти;
- мужчина выходит первым и помогает выйти своей спутнице или очень пожилому человеку;
- вскакивать и выпрыгивать на ходу строго запрещается – это опасно для жизни;
- войдя в салон, не останавливайтесь у дверей, а проходите дальше вперед, давая возможность войти другим пассажирам;
- некультурно сидеть, развалившись, заняв полностью сиденье, если оно рассчитано на двоих;
- пакеты или сумки можно поставить на сиденье только в том случае, если есть свободные места. Если свободных мест нет, вещи кладите себе на колени или поставьте на пол или на полку;
- места для сидения следует уступать пожилым и больным людям, беременным женщинам, матерям с маленькими детьми. Это обязаны делать как мужчины, так и молодые люди обоего пола;
- сядя на предложенное место, обязательно поблагодарите за проявленное внимание. Благодарить должен и мужчина, если его спутнице уступили место;
- проездные билеты и мусор не бросайте на пол или в окно, а кладите в мусорные ящики;

- невежливо заглядывать в газету или в книгу соседа, громко разговаривать;

- столкнувшись с нежеланием соседа по купе поддерживать беседу, не стоит обижаться и возмущаться, недопустимо вмешиваться в разговор посторонних;

- отправляясь в поездку с кем-либо из знакомых или близких, не игнорируйте других соседей по купе, общаясь лишь между собой, однако не утомляйте людей излишними разговорами;

- выходя из купе, нужно попрощаться со всеми пассажирами, даже если были с ними не знакомы.

2.1.2 Ситуации:

1 Если вы встретили своего знакомого, старшего по возрасту или положению, либо просто очень спешащего человека, и желаете с ним поговорить. Как быть?

2 Мужчина идет по улице со своей спутницей. С какой стороны от нее нужно находиться?

3 Пассажир пробирается по салону с большой сумкой на плече, задевая при этом стоящих пассажиров, которые, конечно, уже начали жаловаться на его грубость. Правы ли пассажиры, ведь пассажир с сумкой?

4 В маршрутке сидят двое молодых парней, громко болтающих на весь автобус, старающихся привлечь к себе внимание стоящих напротив них четырех девушек. Но девушки не отвечают взаимностью. Почему?

5 В битком набитом автобусе сидит девушка и вдруг замечает, что сверху на нее что-то капает, как оказалось в дальнейшем, капало растаявшее в пакете пассажира мороженое. В итоге девушка не только заработала плохое настроение, но и испачкала вещи.

6 Пассажир сел в такси и настойчиво даёт шоферу указание ехать быстрее, так как опаздывает, хотя движение на дороге не позволяет это делать. Нужно ли требовать от водителя быстрой езды?

7 Вы – водитель авто. Идет дождь, и ваша машина обрызгивает стоявших у обочины пешеходов. Вы ведь не виноваты, что дороги в ухабах и ямах!

8 Два сотрудника – мужчина и женщина, должны выехать по делам на автомобиле предприятия (с водителем). Кто из них первый садится в машину?

9 На АЗС проводится переучет. В авто не хватает топлива доехать до следующей АЗС. Что делать?

10 Семейная пара по окончании праздника решила добраться домой на такси. Выйдя из ресторана, супруг увидел недалеко стоящее такси. Забыв о жене, он побежал к такси и уселся в салон к водителю. Тем временем к машине подошла жена, которой пришлось сесть на заднее сидение по левую сторону от водителя. В чем был не прав супруг?

11 Войдя в купе и увидев пассажира, сидящего в углу с газетой, шофер озадачивает его вопросом: «Как вас зовут?» Нужно ли знакомиться «с ходу»?

12 В электричке человек встретил своего старого знакомого и начал эмоционально обсуждать с ним общие темы. Почему другие пассажиры поглядывают на них?

13 В купе, на нижней полке сидит пожилая женщина, хотя ее место верхнее (не было билетов на нижние места, и ей пришлось купить верхнее). Входит молодой человек и просит освободить его место. Прав ли он?

14 В купе на нижней полке лежит и читает журнал молодая женщина. Пассажир с верхней полки проголодался и хочет перекусить. Но женщина отказывается вставать и уступать ему место за столом, не обращая внимания на его просьбу.

15 В купе железнодорожного вагона едут четыре человека. Погода на улице прохладная, но один из пассажиров предложил пассажирам открыть окно. Пассажиры ответили отказом. Путешествие все продолжали с закрытым окном, но настроение у первого пассажира было испорченным. Был ли прав этот пассажир?

16 К уставшему в дороге мужчине на очередной станции присоединяется общительная девушка. Не успев зайти, она начинает беседу: «А вы куда едете?» Ее монолог длился некоторое время, несмотря на отсутствие какой-либо реакции собеседника. В дороге мужчина так и не отдохнул.

17 На одной из станций к интеллигентной супружеской паре присоединяются двое молодых людей, причем их приближение было слышно задолго до того, как они вошли в купе, по оглушительно громкой музыке. Громкая музыка сопровождала пассажиров всю дорогу.

18 На остановке автобуса собралось много пассажиров. Когда автобус подъехал к остановке, один мужчина бросился вперед, расталкивая других людей, стоявших вместе с ним на остановке, и тех, что выходили из автобуса, чтобы скорее занять свободное место.

19 В троллейбус на остановке зашли трое молодых людей, которые, оплатив проезд, стали громко обсуждать события вчерашнего дня. Со стороны других пассажиров им было сделано замечание, которое было проигнорировано. Наоборот, один из компании стал пререкаться с пожилой женщиной.

20 Попутчице в самолете сосед рассказывал интересную историю о крушении пассажирского лайнера. Почему она так неблагодарно прервала его рассказ?

2.2 В сфере обслуживания

(в гостинице, в общежитии, в магазине и ресторане)

2.2.1 Общие положения:

- выбирая ресторан, позаботьтесь о том, чтобы ресторан соответствовал вашим намерениям. Если вы настроены на душевную беседу, то выберите ресторан, в котором столики расположены далеко друг от друга, где играет негромкая музыка;

- не облакачивайтесь на стол, светский этикет позволяет только дамам ненадолго опереться о стол запястьями рук;

- не разговаривайте с полным ртом, не жестикулируйте, особенно если у вас в руках столовые приборы;

- не перекладывайте вилку из одной руки в другую, не ешьте с ножа, не дуйте на горячий суп, не переливайте чай в блюдце;

- прежде чем закурить (только в ресторанах, где это разрешено), попросите разрешения у сидящих с вами за одним столом. Не курите, если кто-то еще не закончил есть;

- если вы сложили вилку и нож вместе на тарелке, повернув их ручками вправо, это означает, что вы закончили с этим блюдом, и официант может унести грязную посуду;

- если же вы еще не до конца насладились изысканным блюдом, но нуждаетесь в небольшой передышке — оставьте приборы на тарелке в виде буквы «X»;

- никогда не вступайте в пререкания с официантом. Если вы считаете, что он уделит вам недостаточно внимания, пусть это отразится на размере его чаевых;

- если выбранный вами ресторан специализируется на блюдах экзотической кухни, вам стоит предварительно поинтересоваться вкусами людей, которых вы собираетесь пригласить;

- один из важных нюансов похода в ресторан – это одежда. Можно в демократичном наряде перекусить в ресторане быстрого питания, отправиться с друзьями в бар, облачившись в джинсы и кожаную куртку. Но появиться в хорошем ресторане в таком виде так же нелепо, как прийти на футбол в галстуке и парадном костюме;

- при пользовании услугами гостиницы помните, что специфика пребывания в той или иной гостинице обусловлена ценой и правилами внутреннего распорядка;

- собираясь поселиться в гостинице или разместить там кого-либо из своих гостей или гостей вашей фирмы, позаботьтесь о наличии свободных мест заблаговременно;

- строго и неукоснительно соблюдайте требования, предъявляемые персоналом – это сэкономит ваше время и деньги, сделает пребывание в гостинице или общежитии приятным и комфортным;

- посещая магазин, нужно придерживаться в целом таких же правил поведения, как и в любом другом общественном месте – общайтесь приветливо, но не назойливо;

- заблаговременно составьте список покупок – это сэкономит время ваше, других покупателей и продавца;

- деньги для расчета готовьте заранее – задерживать очередь и кассира нехорошо;

- обращаться к продавцу вне зависимости от возраста последнего следует на «вы»;

- вы можете в любой момент обратиться за консультацией к продавцу, покупку при этом делать не обязательно, но вежливо поблагодарить продавца за помощь и уделенное время необходимо в любом случае.

2.2.2 Ситуации:

1 Как поступить, если к вам в номер пришла горничная с уборкой, а вы прилегли отдохнуть или обсуждаете важные деловые вопросы с вашим партнером?

2 В какое время можно возвращаться в гостиницу вечером? Как правильно планировать вечерний досуг, чтобы не попасть впросак – вопрос отнюдь непростой.

3 В какое время в гостинице можно включать радио или телевизор утром и когда следует выключать вечером, чтобы не нарушить покой постояльцев?

4 Администратор не разрешает постояльцу пользоваться кипятильником. В чем дело?

5 Какую одежду нужно надевать, выходя в ресторан гостиницы? Может, по-домашнему, так удобнее.

6 Выходя из гостиницы, проживающий забирает ключ с собой, считая что нечего заходить в комнату в его отсутствие.

7 Вы приехали на семинар в другой город и поселились в гостинице. Вернувшись поздно в гостиничный номер, вы надеетесь проспать как минимум до десяти, т.к. начало следующего семинара было отложено до полудня, но ваш сон прерывает горничная с предложением убрать в номере. Почему это произошло?

8 Осмотрев бегло номер, вы сразу замечаете, что не горит одна лампа. Вы просите горничную предупредить администрацию гостиницы о необходимости устранения неисправности. Нужно ли при этом давать «чаевые»?

9 Вы уезжаете из города вечерним поездом и планируете оставшееся время провести в поисках сувениров. Вещи оставляете в гостинице. Почему в такой ситуации вы рискуете оказаться в неприятном положении, связанном с выбытием из гостиницы?

10 Приехав в другой город или другую страну в командировку или на отдых, можно столкнуться с вопросом: куда деть деньги, ценности и документы. Как поступить в этой ситуации?

11 Как будет правильно: "Кто последний?" или "Кто крайний?"

12 Собака – друг человека. Прилично ли заходить в магазин с таким другом?

13 Тактично ли просить у продавца товар с витрины, если именно эта вещь вам понравилась? А вдруг этот товар – «визитная карточка отдела»?

14 При входе в ресторан, в гардеробе, мужчина сначала помог раздеться даме, а потом разделся сам. Покидая ресторан, мужчина сначала оделся сам, а потом помог своей спутнице. Правильно ли это?

15 Ужиная в ресторане, вы решили немного потанцевать, оставив на тарелке понравившееся блюдо. Чтобы не выпачкать скатерть, вы сложили вилку и нож вместе на тарелке, повернув их ручками вправо. Вернувшись после танца за свой столик, вы с недоумением обнаружили, что ваше блюдо уже унес официант. Почему такое возможно?

16 Давний приятель пригласил друга с супругой в ресторан. Желая показать радушие, он первым вошел в зал, занял понравившееся место, а затем вошел друг, следом – его супруга. А как следовало бы правильно поступить?

17 Во время ужина у дамы соскользнула с колен салфетка, и её спутник как настоящий джентльмен кинулся ее поднимать. В чем ошибка?

18 Подошедший к молодой паре официант хотел вручить меню даме, но молодой человек был уверен, что меню сначала должен посмотреть он, а потом его дама. Кто и как должен делать заказ?

19 Во время застолья молодой человек расправлялся с куском курицы, держа его в руках. Его приятель явно и долго смущался, а затем последовал примеру друга. Как правильно есть курицу?

20 Как правильно есть зеленый горошек? Накалывать горошинки на вилку или вилкой их подбирать, так они по всей тарелке катаются, хоть совсем не ешь?

21 Когда на стол подали омаров и крабы, то экзотическое блюдо не повергло посетителя ресторана в панику. Как «искушенный» ценитель экзотики, он быстренько оторвал клешню и начал с удовольствием ее жевать. А может, надо было начать с хвоста?

22 Наливая соус в свою тарелку, гость нечаянно капнул на скатерть. Испытывая чувство неловкости, гость принялся вытирать пятно, при этом громко извиняясь перед всеми за свою неловкость.

2.3 Гостевой этикет

(Приёмы, искусство гостеприимства, правила для курящих)

2.3.1 Общие положения:

- необходимо знать, что бывают такие виды приёмов: «Бокал шампанского» или «Бокал вина», «Завтрак», «Ланч», «Обед», «Обед-буфет», «Ужин», «Фуршет», «Коктейль», «Кофейный или чайный стол» и др.

- главная цель деловых и официальных приемов – деловое общение;

- официальные приемы подразделяются на дневные и вечерние;

- фуршет – это, собственно говоря, банкет стоя;

- участники фуршета предварительно собираются в аванзале, а затем их приглашают к столу;

- на фуршете гости свободно выбирают себе места в зале и достаточно свободно передвигаются;

- гости так же свободно выбирают для себя закуски;

- не рекомендуется набирать в свою тарелку сразу много разных закусок. Лучше начать с рыбных и овощных;

- банкет-коктейль организуют обычно для участников международных симпозиумов, конференций, конгрессов или совещаний. На таком банкете принимается большое количество гостей в сравнительно небольшом зале;

- все участники пьют и едят стоя, гостей в зале угощают официанты, которые разносят на подносах все необходимое;

- в зале отсутствуют банкетные столы и стулья, по углам ставят небольшие столики;

- каждый участник коктейля сам берет с подноса понравившееся угощение;

- банкет-чай принято проводить во второй половине дня, в 15-16 часов;

- в центре зала устанавливают круглый, овальный или прямоугольный стол, стулья или кресла;

- на столе к приходу гостей уже должны быть расставлены угощения к чаю. Причем в центре стола сладкий пирог или торт;

- вдоль стен в зале расставляют диваны и кресла;

- если в приглашении нет точной даты и времени встречи, лучше всего согласовать возникшие вопросы по телефону;

- если вы хотите привести с собой на вечеринку друга или подругу, оговорите ваше желание с хозяином;

- визиты без предупреждения допустимы лишь в редких случаях;

- если один из супругов высказал намерение уходить, другой присоединяется к этому решению без комментариев;

- выходя из гостей в компании, старайтесь не давать повода соседям по лестничной площадке думать, что происходит какое-то стихийное бедствие. Позвольте им спокойно спать;

- умный человек всегда удаляется за минуту до того, когда увидел, что он стал бы лишним;

- вернейшим знаком к окончанию визита служит то, что человек, принимающий визит, встает со своего места без всякого видимого к тому предлога;

- визиты, делаемые больным, должны быть короткими в тех случаях, когда больной не нуждается в помощи посетившего;

- визиты соболезнования не должны продолжаться дольше четверти часа;

- приглашать гостей следует как минимум за несколько дней до назначенного торжества;

- хозяева обязаны заботиться о гостях с момента их прихода до той минуты, как они покинут дом;

- тон всему торжеству задает хозяйка. Она первая садится за стол, первая встает, давая этим понять, что пора подниматься из-за стола;

- почетным местом при рассаживании за столом является место напротив входной двери;

- как в доме больного не говорят о смерти, так и за обеденным столом не беседуют о желудочных заболеваниях;

- гость в будущем не должен забывать, что его святая обязанность оказать ответное гостеприимство;
- прежде чем закурить сигарету в компании, где присутствует женщина, необходимо спросить разрешения;
- недопустимо курить, когда рядом находятся дети. Пассивные курильщики страдают больше, чем вы;
- сигарету всегда гасите полностью, чтобы она не тлела, издавая отвратительный запах;
- старайтесь носить сигареты с собой. Люди, предпочитающие сорт сигарет под названием «Чужие», симпатией у окружающих не пользуются;
- стряхивайте пепел только в пепельницу, а не в оказавшиеся под рукой блюдечко или чашку.

2.3.2 Ситуации:

1 На фуршете встречаются двое приятелей и рассуждают между собой: «Интересно, зачем в сторонке поставили несколько стульев, ведь на фуршете едят стоя?».

2 На фуршете некоторые гости, не обнаружив на столе горячих закусок, интересуются: «Горячие закуски сегодня подавать будут?»

3 Участник обеда подошел к общему столу. Какой рукой необходимо брать салфетку, на которую ставят тарелку с кушаньем, а также бокал с напитком?

4 Придя на банкет-коктейль, молодой человек, поглядывая на часы, беспокоился о допустимых нормах присутствия на банкете. Какова продолжительность присутствия на банкете?

5 Молодой человек решил навестить друга, забыв предупредить его об этом заранее. Лицо друга, открывшего дверь, было очень выразительным, хотя вслед за этим он и приветствовал словами: «Очень приятно, проходи, пожалуйста». В чем ошибка гостя?

6 Гости томились в ожидании, а хозяйка не приглашала к столу. Все ожидали супругов Ивановых, которые считали, что правилом хорошего тона является опоздание на час, а то и на два. В чем не правы супруги Ивановы?

7 Нанеся визит своим давним знакомым, гостя долго и пространно рассказывала о букете своих болезней?

8 Хозяин поглядывал на часы, позёвывал в кулак и прозрачно намекал на завтрашний рабочий день. А нам было так весело. В чем мы были не правы?

9 У одного из гостей возникла необходимость покинуть компанию в середине вечера. Он начал демонстративно со всеми прощаться, а остальные гости приняли его уход как сигнал и начали тоже собираться. Как должен был поступить гость?

10 Поздно вечером мне позвонил приятель и пригласил на свой день рождения – который состоится завтра. Как должен был поступить приятель?

11 Среди гостей оказался доктор. Несколько присутствующих дам наперебой засыпали его вопросами на медицинскую тему. Застольная беседа превратилась в консилиум. Остальные гости заскучали. Почему так произошло?

12 Составляя список приглашенных на званый обед, организаторы включили в него гостей, придерживающихся резко противоположных политических взглядов. Обед был омрачен выяснением отношений между несколькими гостями, яростно доказывающими свою правоту. В чем тут ошибка?

13 Собеседник попросил прикурить. Я задумался – как правильно подать огонь рядом сидящему?

14 Вы находитесь на деловом совещании, заседании. Как быть, если вы курящий?

15 Зная, что в автомобиле есть пепельница, я решил закурить. На что услышал недовольство в свой адрес. Что я сделал не так?

2.4. Этикет подарков

2.4.1 Общие положения

- не следует делать подарки с назидательной целью;
- подарок должен быть выбран с учетом вкуса и интересов одариваемого;
- женщине не следует принимать подарков от малознакомых мужчин;

- выбирая свадебный подарок, необходимо иметь в виду, что это должен быть красивый, практичный предмет, который долго прослужит;
- посылая подарок, прилагают письмо, дружеский привет или поздравления;
- в день рождения можно дарить и деньги. Конечно, они должны быть в конверте или в кошельке;
- принимая подарок, нужно сразу же, в присутствии дарящего, снять обертку, осмотреть, похвалить;
- цветы уместны в качестве подарка или дополнения к нему практически во всех случаях;
- не обязательно дарить букет по любому поводу. Цветы преподносят в зависимости от важности события;
- если дарите цветы, то предпочтительнее приносить любимые цветы этого человека;
- чаще всего красочная декоративная обертка с цветов не снимается, но иногда букет разворачивается перед вручением;
- главное правило в композиции букета, которое стоит помнить, – нечетное число цветов;
- личные вещи – галстуки, рубашки, духи – можно дарить лишь самым близким людям;
- вручая подарок имениннику, поздравьте его и поясните предназначение подарка;
- отказаться от подарка можно лишь в том случае, если принять его неприлично или когда подарок настолько ценен, что вынуждает чувствовать себя обязанным;
- процедура вручения и принятия подарка должна быть взаимно приятной;
- неприлично спрашивать о стоимости подарка;
- необходимо знать, что на официальных празднествах дарить подарки не принято;
- если хороший партнер вашей фирмы уходит на пенсию или переезжает жить в другой город и устраивает прощальный прием – подарки уместны;
- ни в коем случае ваш презент шефу не должен быть «личным», даже если ваши отношения были сверхдоверительными;

- когда виновник торжества – ваш коллега, обязательно поздравьте его лично.

2.4.2 Ситуации:

1 Вы пригласили гостей ко дню рождения. Гости уже приходят, а у вас ещё не полностью накрыт стол. Вы в суете стараетесь и стол накрыть, и гостям внимание уделить. Вам вручают подарок. Как следует поступить далее? Стоит ли благодарить за подарок?

2 Вы решили к торжеству подарить своему другу подарок и букет цветов. Что следует дарить в первую очередь?

3 К вам в гости пришли двое гостей с одинаковыми подарками. Какова будет ваша реакция и действия в такой ситуации?

4 Ваш гость преподносит вам подарок, который вы не можете (не хотите) принять по определенным причинам. Как следует отказаться от подарка, не обидев гостя?

5 Ваш близкий человек, который был приглашен на празднование торжества, не может присутствовать лично по уважительной причине. Следует ли ему передавать поздравления и подарок по поводу торжества? Если он передал подарок, как нужно его благодарить за знак внимания?

6 Подчиненный в день рождения начальника преподнес маленький букетик лесных цветов. Шеф был недоволен. Почему?

7 Одной из пациенток больницы принесли букет из белых лилий. Через несколько минут у нее ухудшилось настроение. Почему больной не понравился букет?

8 Собираясь к девушке на день рождения, что бы вы предпочли преподнести: крепкий напиток либо коробку конфет с цветами?

9 Вручая подарок, стоит ли упоминать о цене подарка и о том, как трудно было его найти?

10 Родители подарили ребенку пылесос и в дни уборки намекают: «Пылесос твой, вот и наводи чистоту!»

11 Можно ли дарить деньги?

12 Можно ли дарить живые подарки (например, щенка, котенка, золотую рыбку, хомячков)?

13 Можно ли дарить полезные подарки сослуживцам и малознакомым людям?

- 14 Как быть сотруднику, получившему подарок, стоимость которого явно выше допустимой, т.е. подарок представляет, по существу, взятку?
- 15 Вы получили подарок. Как правильно себя вести?
- 16 Каким должен быть подарок фирме?
- 17 Что можно дарить главе фирмы?
- 18 На какие категории принято делить подарки?
- 19 В какой обстановке вручается подарок фирме?
- 20 При первой встрече деловых партнеров кому необходимо первому преподнести подарок?

2.5 Этикет в местах культуры и отдыха

(В театре, на концерте, в музее, в храме, в библиотеке, на стадионе)

2.5.1 Общие положения:

- приходите в театр нужно заранее, так как потребуется некоторое время, чтобы сдать верхнюю одежду в гардероб, привести себя в порядок и найти места;
- если вы пришли с женщиной, в гардеробе помогите ей снять пальто и взять номерки;
- в театральный зал мужчина входит первым, при выходе из зала мужчина уступает дорогу даме;
- проходить к своему месту нужно лицом к сидящим;
- неприлично есть в фойе или в зале;
- в вестибюле театра мужчинам положено снимать головные уборы;
- в гардеробе можно внимательно осмотреть себя в зеркале, проверяя, все ли в порядке, разглядывать себя в дальнейшем во всех зеркалах театра или заниматься своим туалетом не принято;
- при посещении библиотеки верхнюю одежду необходимо сдать в гардероб;
- в читальном зале нельзя громко разговаривать, шуметь, хлопнуть дверью, самим открывать форточку;
- нельзя пользоваться мобильным телефоном;
- категорически запрещается делать в книгах пометки, в том числе и на полях;

- при посещении выставок принято снимать верхнюю одежду и сдавать в гардероб или камеру хранения большие сумки и портфели;

- при передвижении по залу выставки старайтесь не мешать окружающим концентрировать свое внимание и наслаждаться произведениями искусства;

- если вы осматриваете залы в сопровождении экскурсовода, то слушайте его объяснения молча;

- если у вас возникли вопросы, задавайте их после того, как рассказ окончен, или во время паузы;

- постарайтесь быть сдержанными, не судите о произведении по первому впечатлению;

- не наклоняйтесь над витринами столь низко, чтобы служители были вынуждены подбегать к вам, проверяя, не берёте ли вы кусок экспоната на память;

- не стремитесь в большом музее охватить все в течение одного часа – это невозможно;

- заранее определите, что бы вы хотели увидеть – скульптуру или живопись, какого периода, каких авторов и т.д.;

- при просмотре не следует слишком близко подходить к экспонатам, загораживать их собой и тем более трогать руками;

- воспитанный человек не будет в выставочном зале бурно реагировать на увиденное, выражая свой восторг или негодование и шумно раздавать оценки;

- во время просмотра экспозиции можно спокойно и негромко обмениваться мнениями, конечно, если ваши разговоры никому не мешают;

- считается неприличным слишком близко подходить к другим посетителям; громко разговаривать со своими спутниками;

- если вы простужены, лучше воздержаться от посещения вернисажа, поскольку насморк и кашель будут мешать не только вам, но и другим посетителям;

- при посещении храма полагается одеваться так, чтобы большая часть тела была прикрыта;

- женщинам не следует заходить в церковь в коротких юбках, брюках, с декольте и с макияжем, особенно с накрашенными губами, т.к. в последнем случае нельзя ни прикладываться к образам, ни причащаться.

- принимая благословение, если священник держит в руке крест, то в первую очередь целуют крест, а затем – руку;

- во время богослужения не следует здороваться со знакомыми за руку, беседовать и переходить с места на место;

- невесту, входящую в церковь, должен сопровождать отец или родственники-мужчины по левую от нее руку, но ни в коем случае не мать;

- первыми из церкви выходят отец жениха и мать невесты, затем молодые;

- роль посаженного отца и матери может выполнять лишь замужняя женщина и женатый мужчина;

- шафером может быть человек православной веры, не состоящий в браке;

- свечи следует держать в левой руке, чтобы была возможность беспрепятственно креститься;

- во время венчания недопустимо смеяться, разговаривать, делать кому-либо какие-то знаки и так далее;

- идя по улице с женщиной или пожилым мужчиной, которые имеют при себе какие-либо вещи (сумки, чемоданы), мужчина должен помочь им нести эти предметы;

- не принято разговаривать, стоя на оживленной части улицы, лучше отойти в сторону, чтобы не мешать прохожим;

- если у вас развязался шнурок, оторвалась пуговица или вы вдруг обнаружили какой-либо изъян в своей одежде, отойдите в сторону и поправьте; делать это на глазах у прохожих, к тому же затрудняя им движение, не принято;

- нельзя смотреть слишком пристально на окружающих, показывать пальцем на людей или предметы, оборачиваться и смотреть вслед прошедшим людям;

- если, идя с кем-либо по улице, вы встретили знакомого и вступили с ним в беседу, вы должны познакомить собеседника со своим спутником;

- неприлично окликать кого-либо с противоположной стороны улицы, громко приветствовать знакомых;

- совершенно недопустимо петь, кричать, шуметь на улице ночью;
- если у вас в руках зонтик, держите его острием вниз, поближе к себе и не размахивайте им на ходу. Следите за тем, чтобы в раскрытом виде он никому не закрывал обзор и находился достаточно далеко от глаз других прохожих;
- многие читают газеты и книги в средствах транспорта, однако читать на улице на ходу не принято.

2.5.2 Ситуации:

1 Мужчина пригласил женщину в театр. Войдя в фойе, он направляется в гардероб, снимает пальто, головной убор, а потом помогает спутнице снять верхнюю одежду. В данном случае он поступил правильно?

2 Семья входит в зрительный зал театра за 1 минуту до третьего звонка. Их места находятся в середине ряда. Продвигаясь по ряду спиной к зрителям (первой шла дочь, за ней – мать, затем – отец), они слышали недовольные высказывания в их адрес. Чем они вызвали негативную реакцию?

3 Во время антракта девушка, сидящая в бельэтаже, с интересом разглядывала в бинокль наряды дам, сидящих в партере. Допустимо ли это?

4 Придя к месту, на котором вы должны сидеть согласно купленному билету, вы обнаруживаете, что его по ошибке занял кто-то другой. Какими должны быть ваши действия?

5 Билеты были куплены заранее. В день спектакля вы почувствовали, что сильно простужены. Возможно ли посещение театра в данном случае?

6 Во время исполнения арии один из зрителей начал хлопать в ладоши, решив, что это ее окончание. Увидев неодобрительные взгляды, со стороны окружающих подумал, что он сделал не так?

7 На концерте, во время исполнения песни поклонница выбежала на сцену и преподнесла огромный букет своему кумиру, успев при этом поцеловать его и сказать несколько слов восхищения в его адрес. Он поступил правильно?

8 Во время концерта один из зрителей ощутил чувство голода. Он вспомнил, что у него есть шоколадный батончик. Недолго думая, он начал

его есть, громко шурша фольгой. А рядом сидящая дама почему-то строго на него посмотрела.

9 У одного студента, который сидел в читальном зале, зазвонил телефон, и он, не покинув зал, начал рассказывать позвонившему о своих приключениях. Правильно ли он сделал?

10 Студент сидел в библиотеке, взяв много книг, искал информацию. Книги лежали вниз перевернутыми, заломленными, одну из книг он лихорадочно перелистывал. В чем он был не прав?.

11 Группа студентов зашла в читальный зал библиотеки, громко смеясь и разговаривая. Верны ли их действия?

12 Зимой, чтобы побыстрее сдать книги в библиотеку студент решил не раздеваться, зашел в верхней одежде. Допустимо ли это?

13 Во время экскурсии вы обнаружили, что экскурсовод неверно изложил некоторые факты. Ваши действия?

14 Перед вами экспонат, который вы давно мечтали увидеть, что не сдержали своих эмоций. Экскурсовод неодобрительно посмотрел в вашу сторону. Чем было вызвано неодобрение экскурсовода?

15 Если в музее разрешена фотосъемка, а у вас во время экскурсии сели батарейки – не пытайтесь на месте, в то время, когда говорит экскурсовод, в спешке заменять новые. Этим вы будете мешать остальным слушателям, и у вас все равно ничего не получится. Если помещение достаточно большое, отойдите подальше от группы посетителей и спокойно заправьте пленку. Если такой возможности нет, тогда лучше сосредоточиться на рассказе экскурсовода, а диск с профессиональными фотографиями экспонатов музея обычно продается возле касс.

16 В музее, на показе картин известного художника, молодая пара загоразивала своей спиной картины и подходила слишком близко к посетителям. Верно ли их поведение?

17 На выставке Пушкинского музея, проходившего в Венеции, две женщины во время экскурсии слишком близко приближались к экскурсоводу. Допустимо ли их поведение?

18 Девушка, получившая впервые приглашение на вернисаж, столкнулась с вопросом: «Что надеть?»

19 На вернисаже известного художника совершенно незнакомые люди подходили и поздравляли автора с выставкой. Правильно ли они поступали?

20 На вернисаже группа гостей бурно обменивалась своими мнениями. Причем каждый из них категорично навязывал свое мнение другим. Допустимо ли такое поведение?.

21 Возвращаясь с пляжа во время летнего отпуска, вы решили посетить церковь, но вас остановил прислужник на входе и не пустил внутрь. Вы начали спорить – это вызвало массу возмущений по поводу вашего поведения. Что было не так?

22 Принимая благословение, вы поцеловали руку священника. Когда вы отошли в сторону, вам сделали замечание, вы пришли в недоумение. Что сделано не так?

23 У вас намечен день росписи, в этот же день вы хотели бы провести обряд венчания. Когда вы пришли в церковь для подачи заявления, вам отказали в проведении обряда в этот день. Почему?

24 При венчании вдовца и ранее незамужней девушки, священник поправил действие шафера – попросил возложить венец жениху на плечо. Почему?

25 После окончания церемонии венчания молодые собрались выходить из церкви, но их задержал священник, давая возможность выйти родителям. Он также посоветовал им уехать из церкви последними. Как должны поступить молодые?

26 Вы встретили своего знакомого на улице. Кто должен заговорить первым?

27 Сопровождая женщину, с какой стороны от неё должен идти мужчина?

28 Навстречу мне идет человек. С какой стороны следует его обойти?

29 Вы идете по улице со спутником, его поприветствовал незнакомый вам человек. Ваши действия?

30 При встрече на улице мужчина и женщина задумались, кто из них должен сойти с тротуара и пропустить другого?

31 Болельщики опоздали к началу матча и начали пробираться в середину ряда, не желая при этом занять свободные места. При этом они громко возмущались и требовали их пропустить. Верны ли их действия?

32 Одна из команд забила гол. Болельщики поднялись со своих мест, начали прыгать и всячески выражать свою радость по этому поводу. Правильно ли они поступали?

33 Болельщики пришли на футбольный матч в нетрезвом состоянии и начали выкрикивать оскорбления в адрес футболистов играющих команд. Допустимо ли такое поведение?

34 После окончания матча группа болельщиков начала спускаться с верхних трибун, при этом расталкивая других людей и выражая свое недовольство результатом игры.

35 Болельщики, сидящие рядом, но болеющие за разные команды, в течение всей игры выкрикивали оскорбления в адрес рядом сидящих и комментировали игру. Допустимо ли это?

Приложение А

Самодиагностика этикетных правил поведения

С помощью приведенных ниже тестов определите свой уровень знания этикетных правил поведения, а также самого себя. Имейте в виду, что вопросы носят общий характер и не могут содержать все необходимые подробности. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Отвечая на вопросы, не старайтесь произвести заведомо приятное впечатление.

Тест 1. Ваш уровень этикетного поведения

1 Приветствуете ли вы своих соседей по дому, сослуживцев?

- а) это зависит от настроения;
- б) безусловно;
- в) только тех, кого считаю нужным.

2 С вами поздоровался незнакомый человек. Ваша реакция?

- а) механически ответите на приветствие;
- б) не сможете скрыть удивления;
- в) молча пройдете мимо.

3 В гостях вам предложили блюдо, которое вы по каким-то причинам не хотите есть. Вы...

- а) принесете свои извинения и откажетесь от блюда;
- б) откажетесь, ничего не объясняя;
- в) будете есть через силу, чтобы не обидеть хозяев.

4 Вам только что представили незнакомого человека. Ваша реакция?

- а) «Я о вас уже слышал»;
- б) «Очень приятно»;
- в) просто кивнете головой.

5 Вы приходите в гости с человеком, которого не знают ваши друзья. Вы...

- а) не представляете его своим друзьям;
- б) знакомите только с хозяевами дома;
- в) представляете всем гостям.

6 Если вам необходимо сообщить какую-то информацию своему знакомому, у которого в данный момент проходит совещание. Вы...

а) оставите сообщение о том, что вам необходимо срочно встретиться;

б) вежливо попросите прервать беседу;

в) встрянете в разговор.

7 Вы разговариваете с близким другом на личные темы. В этот момент к вам подходит человек, присутствие которого в данный момент нежелательно. Ваша реакция?

а) молча ждете, пока он уйдет;

б) переведете разговор на другую тему;

в) прервете разговор и извинитесь.

8 Входя в помещение, вы столкнулись в дверях с выходящим человеком. Как вы поступите?

а) пойдете напролом;

б) уступите дорогу;

в) пройдете боком.

9 Как вы считаете, существуют ли особые правила только мужского или только женского поведения?

а) безусловно;

б) только мужские;

в) нет.

10 Вы ошиблись номером, звоня по телефону. Ваши действия?

Предлагаемые варианты ответа:

а) принесете свои извинения;

б) молча повесите трубку;

в) выругаетесь вслух.

Ключ к тесту:

1 А-* В-0; С-+;

2 А-0 В-+; С-*;

3 А-* В-+; С-0;

4 А-0 В-*; С-+;

5 А-* В-0; С-+;

6 А-+ В-*; С-0;

- 7. A-0 B-+; C-*;
- 8. A-0 B-*; C-+;
- 9. A-* B-+; C-0;
- 10. A-* B-+; C-0.

Теперь внимательно подсчитайте количество каждого символа.

Если в ответах **преобладает «*»**, то вы достаточно хорошо знакомы с правилами поведения. Судя по всему, вы вежливый, тактичный и воспитанный человек. Человек, находящийся рядом с вами, застрахован от грубости и нетактичного поведения.

Если же в ваших ответах **преобладает «0»**, то вы знаете о существовании правил хорошего тона и стремитесь им следовать, хотя тонкости этикета вы еще не постигли. Не стоит расстраиваться, ведь желание овладеть ими у вас есть, а это уже первый шаг к победе.

Если в ответах **преобладает «+»**, вы никогда не задумывались о своем поведении, а стоило бы. Создается впечатление, что вы не знакомы с правилами этикета и вас этот факт несколько не смущает, а жаль. С вами очень трудно общаться: невоспитанность и беспардонность отталкивает от вас окружающих. Задумайтесь над этим.

Тест 2. Насколько вы вежливы?

1 В общественном транспорте вам наступили на ногу. Ваша реакция?

- а) одарите обидчика возмущенным взглядом;
- б) вежливо сделаете замечание;
- г) не будете стесняться в выражении своих эмоций.

2 Как вы отреагируете, если в общественном транспорте начался громкий спор?

- а) промолчите;
- б) тут же выскажете собственное мнение;
- г) резко и безапелляционно вмешаетесь.

3 Склонны ли вы критиковать людей, занимающих руководящие посты, в их присутствии?

- а) нет;
- б) если есть достаточные основания;

в) да.

4 Вам нравится спорить с друзьями?

а) только когда я уверен(а), что это их не обидит;

б) если уверен(а) в победе;

в) да, я обожаю спорить.

5 Ваш лотерейный билет оказался проигравшим. Ваша реакция?

а) больше никогда не буду играть в «игры с государством»;

б) отнесусь к проигрышу с юмором;

в) это очень сильно огорчит меня.

6 Вам подали на обед несоленый суп. Ваша реакция?

а) промолчите и сделаете вид, что все очень вкусно;

б) посолите;

в) не будете скрывать, что вам это не по вкусу.

7 Кто-то из ваших родных купил вам вещь, которая оказалась мала.

Вы...

а) промолчите;

б) выразите сожаление;

в) накричите.

Теперь подсчитайте общее количество баллов. За каждый ответ:

«а» — 4 балла, «б» — 2 балла, «в» — 0 баллов.

Если вы набрали **меньше 8 баллов**, то вас вряд ли можно назвать вежливым и тактичным человеком. Вы любите острые ощущения, вам нравится спорить, создавать конфликтные ситуации. Вы не терпите критики в свой адрес, но очень любите критически отзываться о других людях. Конфликты необходимы вам как воздух. Поэтому окружающим очень сложно найти с вами общий язык. Их отталкивает ваша излишняя категоричность, непримиримость, безапелляционность.

Если вы набрали **от 8 до 16 баллов**, то заслуживаете уважения окружающих. Однако иногда с вами бывает очень сложно. У вас всегда есть своя точка зрения, которую вы отстаиваете до последнего. Переубедить вас достаточно сложно, но при желании возможно. Вам следует больше прислушиваться к мнению окружающих и не быть столь категоричным.

Если же вы набрали **от 18 до 28 баллов**, то вам повезло. Вы достаточно культурный, вежливый и тактичный человек. Окружающим легко и приятно в вашей компании, они тянутся к вам и с удовольствием идут на контакт. Однако желание избежать конфликтной ситуации очень часто заставляет вас отказываться от собственного мнения.

Тест 3. Насколько вы владеете этикетом общения?

На каждый поставленный вопрос отвечайте «всегда», «почти всегда», «в некоторых случаях», «очень редко», «никогда».

1 Вы не любите вступать в разговор с малознакомыми или незнакомыми людьми?

2 Зависит ли ваша манера общаться и тон от того, кто перед вами?

3 Если вам не нравится тема разговора, стараетесь ли вы перевести ее на другую?

4 Бывают ли случаи, когда вас раздражает манера поведения собеседника?

5 Если собеседник неправильно произнес то или иное слово, вы его исправите?

6 Вы способны откровенно выразить недовольство, если вам не нравится тон вашего собеседника?

7 Часто ли вы перебиваете говорящего?

8 Вы всегда внимательно слушаете собеседника?

9 Вы часто держитесь высокомерно по отношению к собеседнику?

10 Как вы считаете, с вами приятно общаться?

Теперь подсчитайте общее количество баллов. «Всегда» — 2 балла, «почти всегда» — 4 балла; «в некоторых случаях» — 6 баллов; «очень редко» — 8 баллов; «никогда» — 10 баллов.

Если вы набрали **больше 62 баллов**, то вас можно назвать очень внимательным слушателем и собеседником. Окружающие тянутся к вам, доверяют вам свои тайны. Вы — корректный и благодарный слушатель.

Если вы набрали **от 55 до 62 баллов**, то ваш уровень речевой культуры гораздо выше среднего. Вы легко вступаете в контакт с

окружающими людьми. С вами приятно общаться, однако вам следует внимательнее относиться к собеседнику.

Если же вы набрали до **55 баллов**, то вам есть чему поучиться: этикет общения вы усвоили не полностью. Очень часто личные переживания и эмоции мешают вам выслушать говорящего. Вы часто сталкиваетесь с непониманием, которое связано с вашим неумением выслушать до конца.

Тест 4. Приятный ли вы собеседник?

На поставленные вопросы отвечайте «да» или «нет».

- 1 Вы стараетесь никогда не перебивать собеседника?
- 2 Торопитесь ли вы высказать свое мнение по какому-либо вопросу, несмотря на то, что собеседник еще не договорил?
- 3 Вы внимательно слушаете только ту информацию, которая вам интересна?
- 4 Вы с трудом сдерживаете свои эмоции во время разговора?
- 5 Когда собеседник излагает свою точку зрения, вы думаете о чем-то другом?
- 6 Акцентируете ли вы свое внимание на несущественных моментах беседы?
- 7 Вас легко переубедить?
- 8 Вы перестаете слушать говорящего, если заметили, что утратили нить разговора?
- 9 Влияет ли ваше личное отношение к собеседнику на восприятие информации?
- 10 **Вы всегда внимательно слушаете говорящего?**

Теперь подсчитайте общее количество баллов, поставив **2 балла за каждый отрицательный ответ.**

Если вы набрали **менее 8 баллов**, вас нельзя назвать внимательным слушателем и хорошим собеседником. К сожалению, вы часто прерываете говорящего, стремитесь во что бы то ни стало высказать свое мнение, не обращая внимания на реакцию собеседника. Очень часто эффективному общению мешают эмоции и уже сформированная точка зрения. Вас трудно переубедить. Чаще всего вы несдержанны, необъективны в своих оценках.

Поэтому общаться с вами достаточно тяжело. Вам следует обращать больше внимания на собеседника.

Если вы набрали **от 8 до 10 баллов**, то вы достаточно хорошо знакомы с правилами речевого этикета, однако далеко не всегда руководствуетесь ими в повседневном общении. Если собеседник сумел заинтересовать вас, вы внимательно выслушаете его и будете тактичны. Но если вас что-то не устраивает, вы можете высказаться достаточно резко.

Если вы набрали **от 10 до 12 баллов**, то вы в совершенстве владеете этикетом общения и ведения беседы. Вы — хороший слушатель и собеседник. Окружающим приятно с вами общаться, так как вы всегда принимаете во внимание мнение и интересы собеседника, вам можно доверить секреты.

Тест 5. Хорошо ли вы владеете речевым этикетом? (проверьте свою грамотность)

Расставьте ударение в следующих словах:

Августовский, агент, алфавит, апартеид, апостроф, арест, аристократия, асимметрия, баловать, безудержный, блокировать, бомбардировать, боязнь, буржуазия, бюрократия, вероисповедание, ветеринария, возбужденный, воспроизведенный, втридорога, гастрономия, генезис, гладильный, гордиев узел, давнишний, двоюродный, демократия, департамент, деспот, деспотия, дефис, диалог, добыча, договор, договоренность, донельзя, дремота, духовник, еретик, жестоко, житие, завидно, завсегда, заговор, заем, закупорить, звонить, звонишь, значимость, избалованный, изобретение, импульс, исповедание, исподволь, истерия, исчерпать, камбале (камбала), каталог, каучук, квартал, квашение, кинематография, обетованный, кичиться, обличить, ободрить, кладовая, опека, **отовый**, **класть**, клала, клеить, коклюш, крапива, красивее, кремень, кулинария, кухонный, ломоть, лубочный, маркетинг, маркировать, медикамент, мельком, менеджмент, мизерный, монолог, монумент, мытарство, наголо (стричь), наголо (держат шашки), наискось, наложенный (платеж), намерение, наотмашь, некролог, обеспечение, обесценить, откупорить, приданое, прирост, раджа, ракушка, сирота, согнутый, созыв, сосредоточение, столяр, толика, феномен, хаос, ходатайствовать, христианин.

Ответы:

Августовский, агент, алфавит, **апартеид**, апостроф, арест, аристократия, асимметрия, баловать, безудержный, **блокировать**, бомбардировать, боязнь, буржуазия, бюрократия, вероисповедание, ветеринария, возбужденный, произведенный, втрИдорога, гастрономия, гЕнезис, гладильный, гОрдиев узел, давнИшний, двоЮродный, демократия, департамент, дЕспот, деспотия, дефИс, диалОг, добыча, договОр, договоренность, донЕльзя, дремОта, духовнИк, еретИк, жестОко, житиЕ, завИдно, завсегдАтай, заГовор, заЕм, закУпорить, звонИть, звонИшь, знАчимость, избалОванный, изобретение, Импульс, исповедание, Исподволь, истерИя, исчЕрпать, камбале (но камбала), каталОг, каучУк, квартАл, квАшение, кинематографИя, обетованный, кичИться, обличИть, ободрИть, кладовАя, опЕка, **отОвый**, **класть**, клАла, клЕить, коклЮш, крапИва, красИвее, кремЕнь, кулинАрия и **кулинария**, кУхонный, ломОть, лубОчный, мАркетинг, маркировАть, медикамент, мЕльком, мЕнеджмент, мизЕрный, монолог, монумент, мытарство, наГоло (стричь), наголО (держат шашки), наИскось, **алОженный** (платеж), намерение, наОтмашь, некролОг, обеспЕчение, обеспЕнить, откУпорить, придАное, прирОст, **рАджа**, ракушка, сирота (сироты), согнутый, созЫв, **сосредоточение**, столЯр, **толИка**, феномен, хаос, ходАтайствовать, христианин.

Тест 6. Наблюдательный ли вы человек?

Вам необходимо ответить на вопросы, выбирая один из нескольких вариантов предлагаемых ответов, тот, который более других соответствует вашему мнению.

- 1 Как вы считаете, что такое мимика и жесты?
 - а) они являются неподготовленным заранее выражением чувств и внутреннего состояния человека в данный конкретный момент;
 - б) это своеобразное дополнение к речи, которое позволяет более полно передать настроение и ощущения говорящего;
 - в) они отражают подсознание человека, истинное ощущение, которое возникает у него в данный момент.
- 2 На ваш взгляд, у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

3 При встрече со своим очень хорошим другом вы...

- а) издалека кричите: «Привет!»;
- б) обмениваетесь крепким доверительным рукопожатием;
- в) обнимаете друг друга или хлопаете по плечу;
- г) приветствуете его сдержанным движением руки;
- д) целуетесь.

4 Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, имеют одинаковые значения во всем мире? (Дайте три ответа).

- а) качание головой;
- б) кивание головой;
- в) сморщивание носа;
- г) сморщивание лба;
- д) подмигивание;
- е) улыбка.

5 Какую часть тела, на ваш взгляд, чаще всего применяют в качестве средства невербального общения?

- а) ступни;
- б) ноги;
- в) руки;
- г) кисти рук;
- д) плечи.

6 Как вы думаете, какая часть вашего лица наиболее выразительна? (Дайте три ответа).

- а) лоб;
- б) брови;
- в) глаза;
- г) нос;
- д) губы;
- е) углы рта.

7 На что вы обращаете свое внимание в первую очередь, когда видите свое отражение в витрине магазина или зеркале?

- а) на то, как на вас сидит одежда;

- б) на прическу;
- в) на походку;
- г) на осанку;
- д) ни на что.

8 Что вы думаете о человеке, если он часто прикрывает рот рукой при разговоре или смехе?

- а) такому человеку есть, что скрывать;
- б) наверное, у него некрасивые зубы;
- в) ему стыдно.

9 При разговоре с человеком вы прежде всего обращаете внимание...

- а) на его глаза;
- б) на его рот;
- в) на его руки;
- г) на его позу.

10 Если при разговоре ваш собеседник отводит глаза, что вы подумаете в первую очередь?

- а) он нечестен с вами;
- б) он неуверен в себе;
- в) он собран.

11 Как вы считаете, можно ли по внешнему виду узнать преступника?

- а) да;
- б) нет;
- в) не знаю.

12 Как вы думаете, по какой причине мужчина может заговорить с женщиной?

- а) это первый шаг к знакомству, который всегда делают мужчины;
- б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
- в) он достаточно мужественен, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.

13 Если вам кажется, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его невербального поведения (мимики, жестов, позы), то чему вы больше поверите: словам или жестам?

- а) словам;
- б) «сигналам»;
- в) он вообще вызовет у вас подозрение.

14 Очень часто популярные эстрадные певцы и певицы (например, Мадонна, Принц и другие) направляют публике «сигналы», имеющие однозначно эротический характер. Как вы думаете, что они означают?

- а) просто игра (искусственное проявление чувства);
- б) такое поведение активизирует публику, способствует возникновению необходимого контакта с ней;
- в) такие «сигналы» являются выражением собственного настроения выступающих на сцене.

15 Какие ощущения вы испытываете, когда в одиночестве смотрите страшный фильм?

- а) спокойно смотрите;
- б) принимаете все происходящее близко к сердцу;
- в) замираете при особо страшных сценах, закрываете глаза или отворачиваетесь.

16 Как вы считаете, можно ли контролировать свою мимику и другие невербальные средства общения?

- а) да;
- б) нет;
- в) в некоторых случаях (это зависит от ситуации).

17 Какие невербальные средства общения вы используете при активном флирте?

- а) глаза;
- б) руки;
- в) слова.

18 Как вы считаете, средства невербального общения, как правило:

- а) перенимаются у кого-то;
- б) фиксируются и передаются из поколения в поколение;

в) заложены природой.

19 Борода для вас — это:

а) символ настоящего мужчины;

б) способ скрыть черты своего лица;

в) нежелание бриться.

20 Согласны ли вы с утверждением, что правая и левая стороны лица отличаются друг от друга?

а) да;

б) нет;

в) только у представителей старшего поколения.

Ответив на все вопросы, необходимо подсчитать количество баллов, исходя из следующих значений:

1. а-2; б-4; в-3.

2. а-1; б-3; в-0.

3. а-4; б-4; в-3; г-2; д-4.

4. а-0; б-0; в-1; г-1; д-0; е-1.

5. а-1; б-2; в-3; г-4; д-2.

6. а-2; б-1; в-3; г-2; д-1; е-2.

7. а-1; б-3; в-1; г-1; д-0; е-2.

8. а-3; б-1; в-1.

9. а-3; б-2; в-2; г-1.

10. а-3; б-2; в-1; г-1.

11. а-0; б-3; в-1.

12. а-1; б-4; в-2.

13. а-0; б-4; в-3.

14. а-4; б-2; в-0.

15. а-4; б-0; в-1.

16. а-0; б-2; в-1.

17. а-3; б-4; в-1.

18. а-2; б-4; в-0.

19. а-3; б-2; в-1.

20. а-4; б-0; в-2.

Подсчитав количество баллов по данным значениям, посмотрите далее, какому портрету из описанных ниже вы более всего соответствуете.

Если вы набрали **от 77 до 56 баллов**, то можно с уверенностью сказать, что вы достаточно наблюдательный и чуткий человек, который обладает хорошей интуицией и способностью понимать других людей. Однако вы слишком полагаетесь на интуицию и не склонны доверять словам, невербальным средствам общения вы доверяете гораздо больше. Поэтому очень часто ваши суждения и «приговоры» слишком поспешны и не имеют реальной основы. Если вы будете об этом помнить и не будете торопиться в оценках, то, пожалуй, вы сможете научиться прекрасно разбираться в людях.

Если вы набрали **от 55 до 34 баллов**, то нужно сказать, что вы неплохо умеете наблюдать за другими людьми и хорошо расшифровываете невербальные «сигналы». Однако, к сожалению, вы совершенно не используете эту информацию в практической жизни, для более точного и верного выстраивания своих взаимоотношений с окружающими людьми. Вы больше склонны верить сказанным словам, воспринимая буквально то, что вам сказали, чем языку мимики и жестов. Вам стоит больше доверять своей интуиции, а не просто принимать на веру все сказанное.

Если вы набрали **от 11 до 33 баллов**, то, к сожалению, вы не обращаете никакого внимания на невербальные сигналы, которые посылает вам собеседник, для вас они абсолютно непонятны. Поэтому вам, как правило, необыкновенно трудно правильно оценивать поступки людей. И дело вовсе не в том, что вы на это не способны. Просто вы не придаете этому аспекту должного значения. Научитесь обращать свое внимание на мелкие жесты окружающих людей, для начала постарайтесь намеренно фиксировать свое внимание на них и тренировать свою наблюдательность. Вскоре это станет естественным и поможет вам наладить свои взаимоотношения с окружающими.

Прочтя свой словесный портрет в настоящем тесте, не стоит слишком серьезно воспринимать данную вам оценку и сразу навешивать на себя тот или иной ярлык. Ведь человек — настолько сложное существо, что не поддается однозначным оценкам и суждениям. Кроме того, это живое создание природы, которое развивается и изменяется. Поэтому любой тест служит лишь в качестве помощи в трудном процессе

самопознания и самовоспитания, но никак не является истиной в последней инстанции.

Тест 7. Владете ли вы правилами хорошего тона в одежде

1 Вы обладаете достаточно крупной суммой, которую собираетесь потратить исключительно на одежду. Как вы поступите?

- а) купите все то, о чем давно мечтали;
- б) потратите деньги на разные приятные мелочи: аксессуары, сумочки...
- в) купите те вещи, которые можно носить несколько лет: прочные и надежные.

2 По каким источникам вы судите о моде?

- а) смотрите телепередачи, посвященные этой теме;
- б) ориентируетесь на одежду знакомых и друзей;
- в) мода не имеет для вас значения.

3 Хорошая вещь, с вашей точки зрения, это...

- а) элегантная вещь из дорогого материала;
- б) вещь, которой все восхищаются;
- в) вещь, которая вам к лицу: она подчеркивает ваши достоинства и скрывает недостатки.

4 Выбирая одежду, вы...

- а) всегда выбираете то, что вам идет, независимо от моды;
- б) покупаете только то, что модно;
- в) стараетесь не заикливаться на одном фасоне.

5 С вашей точки зрения, следовать моде должны...

- а) только молодые люди;
- б) люди любого возраста;
- в) все, кроме пожилых людей.

6 Вы можете надеть вещь, давно вышедшую из моды, если...

- а) у вас нет выбора;
- б) вы не можете себе позволить купить новую вещь;
- в) она вам очень нравится.

7 Где вы чаще всего приобретаете новую вещь?

- а) в магазине или на базаре;
- б) шьете на заказ;

в) в зависимости от возможностей.

8 По какой причине вы приобретаете их именно там?

а) это очень удобно;

б) так гораздо дешевле;

в) хороший выбор.

9 Ваши вкусы изменяются вместе с модой?

а) нет;

б) да;

в) иногда.

10 Часто ли вас возмущает какое-либо явление в моде?

а) да;

б) иногда;

в) нет.

11 Будете ли вы носить неудобную одежду или обувь, если она вам очень нравится?

а) нет;

б) да;

в) иногда.

12 Модная вещь для вас — это...

а) то, что носит большинство;

б) то, что не сходит со страниц модных журналов;

в) все, что хорошо сидит.

13 Есть ли у вас дома вещи, которые давно вышли из моды?

а) да и не одна;

б) нет;

в) вы носите их дома.

Подсчитайте общее количество баллов, руководствуясь данной таблицей:

1. а-10; б-0; в-4.

2. а-7; б-9; в-6.

3. а-10; б-4; в-1.

4. а-2; б-9; в-6.

5. а-6; б-5; в-8.

6. а-7; б-10; в-3.

7. а-0; б-0; в-0.
8. а-5; б-2; в-9.
9. а-0; б-9; в-5.
10. а-1; б-5; в-10.
11. а-3; б-10; в-7.
12. а-5; б-10; в-2.
13. а-4; б-10; в-0.

Если вы набрали **более 80 баллов**, то вас можно назвать знатоком современных течений моды. Вы внимательно следите за теми изменениями, которые происходят в мире моды, и стремитесь обновлять свой гардероб сообразно этим изменениям. Однако не стоит полагаться только на моду.

Если вы набрали **от 50 до 80 баллов**, то вас можно отнести к людям, обладающим прекрасным вкусом. Во всем, в том числе и в умении одеваться, вы предпочитаете так называемую золотую середину. Присущее вам чувство меры и вкуса очень редко обманывает вас: вы прекрасно сочетаете новые идеи, демонстрируемые на подиумах, и свое видение одежды. Вы любите красиво одеваться и умеете это делать.

Если вы набрали **меньше 50 баллов**, то вам свойственен консерватизм. Вы предпочитаете носить добротные, надежные и удобные вещи, вне зависимости от того, модны они или нет. Вам стоит уделять своей внешности больше внимания.

Тест 8. Сделай мне подарок, и я скажу, кто ты

С помощью этого теста вы сможете проверить себя на умение делать подарки, руководствуясь чувством такта и понимания.

1 Вкладываете ли вы в подарок особый смысл?

- а) да;
- б) не всегда;
- в) нет.

2 Долго ли вы размышляете перед тем, как выбрать подарок?

- а) да;
- б) иногда;
- в) нет.

3 Предпочитаете ли вы дарить подарки по предварительной договоренности?

- а) да;
- б) иногда;
- в) нет.

4 Считаете ли вы, что самым важным качеством подарка является практичность?

- а) да;
- б) иногда;
- в) нет.

5 Согласны ли вы с тем, что лучше преподнести один солидный подарок, чем несколько маленьких?

- а) да;
- б) иногда;
- в) нет.

6 Заботитесь ли вы о том, чтобы подарок обязательно напоминал о вас?

- а) да;
- б) не всегда;
- в) нет.

7 Придерживаетесь ли вы мнения, что качество и цена подарка — решающие моменты при его выборе?

- а) да;
- б) в некоторых случаях;
- в) нет.

8 Думаете ли вы, что подарки обязывают к чему-то?

- а) да;
- б) не всегда;
- в) нет.

9 Случается ли вам выбирать подарок с таким расчетом, чтобы он пригодился и вам?

- а) да;
- б) не всегда;
- в) нет.

10 Согласны ли вы с мнением, что небольшие подарки способствуют укреплению дружбы, а крупные — обязывают?

- а) да;
- б) не всегда;
- в) нет.

Ключ к тесту:

- 1) а-5; б-4; в-3
- 2) а-5; б-4; в-3
- 3) а-5; б-4; в-3
- 4) а-3; б-4; в-5
- 5) а-5; б-4; в-3
- 6) а-3; б-4; в-5
- 7) а-3; б-4; в-5
- 8) а-3; б-4; в-5
- 9) а-3; б-4; в-5
- 10) а-3; б-4; в-5

Если вы набрали **от 30 до 36 баллов**, то для вас важны традиции, в своей жизни вы стремитесь к стабильности и постоянству. Вы — надежный человек, на которого могут положиться и близкие, и друзья, и коллеги по работе.

Если вы набрали **от 37 до 43 баллов**, о вас можно сказать, что вы стремитесь быть лучше других (или, по крайней мере, так выглядеть). Боитесь проявлять свои слабости, поэтому на многих производите впечатление холодного человека. А это совсем не так.

Если ваш результат **превышает 44 балла**, то вы человек, мечтой которого является угадать сокровенные желания близких и друзей. Главное для вас — помогать им во всем и понять их. Вы бескорыстны, не ждете благодарности или ответной услуги.

Приложение Б

Этикетная компетентность: мир мудрых мыслей

*Освободить себя от соблюдения правил приличия
не значит ли искать средства для свободных
проявлений своих недостатков?*

Монтескье



•••

Посеете поступок — пожнете привычку, посеете привычку —
пожнете характер, посеете характер — и вы пожнете судьбу.

•••

Каковы вкусы человека, таков и он сам.

•••

Осознание несовершенства приближает нас к совершенству.

•••

Наши слабости нам уже не вредят, когда мы о них знаем.

•••

Человек, признавшийся в собственной слабости, часто становится
более сильным.

•••

Чем человек умнее и добрее, тем больше он замечает добра в людях.

•••

Благородство чувств не всегда сопровождается благородством манер.

•••

Поступай по отношению к другим так же, как ты желал бы, чтобы
поступали по отношению к тебе.

•••

Кто привык быть неискренним с другими, тот, в конце концов, перестает быть искренним с самим собой.



О нравственных качествах человека нужно судить не по отдельным его усилиям, а по его повседневной жизни.



Хорошими людьми становятся больше от упражнений, чем от природы.



Самое смешное желание – это желание нравиться всем.



Совет, данный в присутствии других, обычно воспринимается как упрёк.



Об уме человека порой судят по его вопросам, нежели по ответам.



Быть, а не казаться — девиз, который должен носить в своем сердце каждый...



Быть важным приятно, но приятным быть важнее.



Вежливость – это умение с интересом слушать то, что вам давно известно.



Вежливость – это искусственно **сознанное настроение**.



Забывчивость является признаком пренебрежения.



Самый простой и доступный способ смертельно оскорбить человека – перевернуть его отчество два раза подряд.



Обычно скромность человека увеличивает его достоинства.



Очень часто в человеке столько тщеславия, сколько недостаёт ему ума.

•••

Глупые мысли бывают у каждого, только умный их не высказывает.

•••

Не идти вперед означает идти назад.

•••

Склонность к осмеиванию чаще всего говорит о скудости ума.

•••

Уважение к людям является прежде всего уважением к самому себе.

•••

Лучший способ заинтересовать других собой – интересоваться другими.

•••

Люди, у которых много недостатков, замечают их прежде всего в других.

•••

Чем меньше человек думает о своих достоинствах, тем больше он нравится другим.

•••

Всегда внушайте своему собеседнику сознание его значительности.

•••

Говори с человеком о нём самом, и он будет слушать тебя часами.

•••

Увы, люди всё длиннее говорят и всё короче слушают.

•••

Каждый слышит лишь то, что понимает.

•••

Если не знаешь, что сказать, говори правду.

•••

Держаться скромно с вышестоящими нас обязывает долг, с равными – учтивость, с нижестоящими – благородство.

•••

Горбун не увидит твоих бородавок, если ты не увидишь его горба.

•••

Держите себя в руках, чтобы потом не валяться в ногах.

•••

Люди просят, чтобы их критиковали, но в душе просят похвалы.



Никогда не спорьте с дураком, люди могут не заметить между вами разницы.



Если не научишься управлять собой, тобой будут управлять другие.



Нет ничего хуже притворной доброты. Притворство доброты отталкивает больше, чем откровенная злоба.



В характере, в манерах, в стиле, во всем самое прекрасное — это простота. Внешняя красота тем ценнее, чем больше внутренней красоты за ней скрывается.

Пословицы и поговорки

- Невежа и бога гневит. Не дорого ничто, дорого вежество.
- Обычай сильнее закона.
- Безобычному (не соблюдающему обычая) человеку с людьми не жить.
- Спасибо – великое дело. Великое слово – спасибо.
- Хороша шла, да не поклонилась.
- С поклона голова не заболит, шеи не свихнёшь.
- Не стыдно молчать, когда нечего сказать.
- В рогожу одеться, от людей отречься.
- На пороге не стоят. Через порог руки не подают.
- Где посадят, там сиди, а где не велят, там не гляди.
- В чужой монастырь со своим уставом не ходят.
- Не дорог подарок, дорога любовь.
- Даровому коню в зубы не смотрят.
- Дар не купля: не хаят, а хвалят.
- Чин чина почитай, и меньшей на край!
- В гости ходить – надо и к себе водить.
- Без соли, без хлеба худая беседа.

- Он сам себе рад (т.е. негостеприимен).
- Дома сидит, ни на кого не глядит.
- Красному гостю красное место.
- Доброму гостю хозяин рад.
- Милости просим, а хлеб-соль по-старинному.
- Гостю почёт – хозяину честь. Гость доволен – хозяин рад.
- Первому гостю – первое место и красная ложка.
- Незванные гости с пиру долой.
- Пора гостям и честь знать.
- Пить пей, только дело разумей (ума не пропей)!
- Пей за столом, не столбом!
- **Пить до дна, не видать добра.**
- Много вина пить – беде быть. Много пива пить – не без дива быть.
- В пьяном бес волен.
- Не упиваясь вином – будешь покрепче умом.
- Со хмелиной спознаться – с честью расстаться.
- Сделав худо, не жди добра.
- За добро добром платят.
- Сделав другому добро, себе жди того же.
- Каков ты до меня, таков и я до тебя.
- Что посеешь, то и пожнёшь. Что пожнёшь, то и смелешь. Что смелешь, то и съешь.
- Не знаешь чести, так и палок двести.
- За худые дела слетит и голова.
- Где ум, там и толк.
- Умную речь хорошо и слушать.
- В умной беседе быть – ума прикупить.
- Умный любит учиться, а дурак – учить.
- Умный смиряется, глупый надувается.
- Плохо жить без забот, худо без доброго слова.
- Бог велит со всеми знаться.

Приложение В

Ответы к ситуациям

Раздел 1. Деловой этикет

Ответы к пункту 1.1.2:

1 Протянуть руку, назвать себя и предложить визитную карточку.

2 Чтобы познакомиться, им совсем не надо искать кого-то, кто бы представил их друг другу – они являются сотрудниками одной организации, которая и выступает в данном случае гарантом. Следует просто сказать: «Мы с вами не знакомы, хотя и сидим уже час на этом совещании; позвольте представиться» или «Не возражаете, если мы с вами познакомимся?» Далее – обмен визитными карточками.

3 Вы должны поздороваться первым, так как начальник имеет более высокий статус. Исключение составляют случаи, если начальник молодой мужчина, а подчиненный – женщина или мужчина намного старше начальника.

4 Неправильно. Подобная карточка используется для специальных и **представительных** целей. Если вручают такую карточку, значит ее владелец не настроен на продолжение контакта. Он просто облегчает общение. Не следует в таком случае просить его написать свои координаты. Если бы он хотел их дать, он бы вручил вам другую визитную карточку, либо при отсутствии таковой сам без просьбы написал свои телефоны.

5 Да, правильно. Согласно этике делового общения в иностранных языках не употребляется отчество, поэтому в тексте визитной карточки на иностранном языке имя пишется полностью, а отчество обозначается одной буквой с точкой.

6 Не все. Поскольку супружеская пара оставляет две визитные карточки: карточку супруга для мужа, совместную (семейную) для жены.

7 Не прав. Если визитная карточка завозится адресату лично ее владельцем (но без нанесения визита), то она загибается с правой стороны по всей ширине карточки.

8 Приветствие голосом нецелесообразно использовать — слишком большое расстояние между здоровающимися, есть также другие люди, имеет смысл лишь обменяться поклонами.

9 Сначала необходимо поздороваться с хозяйкой дома, а затем — с другими женщинами (начиная с пожилых), после — с остальными.

10 Вошедший в комнату, независимо от возраста и пола, здоровается первым с присутствующими.

11 Знак приветствия первым должны проявить вы, так как первым приветствует проходящий.

12 Тот, кто более воспитан.

13 Первым подаёт руку тот, кому представляют.

14 Женщина.

15 Протянуть левую, но с извинением.

16 Кричать ему слова приветствия бестактно. Можно, если он видит, помахать рукой.

17 Да.

18 Женщина.

19 Понятие «отчество» за рубежом отсутствует.

20 Нормы этикета требуют, чтобы лицо, получившее от своего заочного знакомого визитную карточку по почте, отослало ему ответную визитную карточку в течение суток.

Ответы к пункту 1.2.2:

1 Да, так как это может привести к подозрениям о его несерьезности, безвкусице и деловой несостоятельности.

2 Невежливо приходить на собеседование без согласования и добиваться встречи явочным порядком.

3 Были нарушены элементарные правила поведения: скромности (развалился на стуле), уважительности (не выключил мобильный телефон, не принёс свои извинения)

4 Поблагодарите собеседника и выпейте что-нибудь, но от второго лучше отказаться: печенье может быть хрустящим, кроме того представьте ситуацию: вы жуёте печенье, а в эту минуту наниматель задаёт вопрос. Вам придется отвечать с набитым ртом.

5 По правилам этикета мобильный телефон на собеседовании должен быть отключен. Если вы забыли его выключить, то лучше извиниться и сделать это.

6 Не нужно бояться признаться, что вам неудобно, возможно, это проверка вашей самодостаточности; не нужно бояться спорить (но в пределах разумного и по делу), так как это показывает вашу уверенность.

7 Договариваясь о встрече, не следует переносить время, пускаясь в длительные рассуждения о причинах переноса. Считайте, что это первое испытание ваших деловых качеств. Не удивляйтесь, если придя в следующий раз, вы услышите, что человека на это место уже приняли.

8 На собеседовании не рекомендуется обсуждать вопрос о заработной плате по своей инициативе. Руководитель сам заговорит на эту тему, обычно они находят способ сориентироваться в ожиданиях специалиста. Также, чем меньше информации вы изложите на собеседовании о своей личной жизни, тем легче вам будет впоследствии. Отвечайте односложно и по существу.

9 Да.

10 На все, кроме нижней.

11 Галстук по цвету должен быть темнее рубашки, но светлее костюма.

12 Нет.

13 Дорогим, с тонким запахом.

14 Нет.

15 Нет.

16 Не более одного.

17 Некрупных размеров

18 Стиль делового человека должен быть классическим. Одежда деловой женщины не должна отвлекать собеседника от решения деловых вопросов. Легкомыслие в подборе одежды может вызвать недоверие у делового партнёра.

19 Преподаватель – деловой человек и пример для студенчества. Стиль его одежды также должен быть деловым. Что же касается кроссовок, то это – спортивная обувь, и носить её необходимо только под спортивную одежду.

20 Во время жары идеальным является запах чистого тела. Но если невозможно обойтись без духов или одеколона, то необходимо учитывать, что запах не должен чувствоваться на расстоянии большем, чем 45 см. А запах мужского одеколона – в пределах 15 см. Для мужчин цветочные ароматы совершенно неприемлемы.

21 Фрак и смокинг – форма одежды для особых случаев. Фрак надевают исключительно в торжественных случаях (например, на вечерние аудиенции), а смокинг нельзя надевать на мероприятия, которые начинаются до 17 часов. Следует также знать, что фрак, дополненный черным суконным жилетом и черным галстуком – форма официантов.

22 Нет. Деловой костюм без галстука не носят.

Ответы к пункту 1.3.2:

1 Ко всем сотрудникам начальник должен относиться одинаково. Не заводите любимчиков и служебных романов среди подчиненных. Не приближайте к себе кого-то из сотрудников. Это создаст нездоровую атмосферу вокруг вас и нанесет ущерб вашей карьере и репутации.

2 Если возникла необходимость сделать сотруднику замечание, то не следует высказывать его в присутствии других сотрудников.

3 Заходя в кабинет к подчиненным, начальник всех приветствует, но руку при этом подавать не следует.

4 В первую очередь нужно выслушать начальника. Наверняка среди неконструктивных и эмоциональных обвинений вы услышите действительно существенные претензии к вашей работе.

5 При встрече с начальником подчиненные должны здороваться первыми, но если начальник – молодой мужчина, то он первый приветствует женщину и мужчину намного старше себя.

6 Руководитель-мужчина всегда пропускает женщину при входе в лифт, на лестнице, помогает открыть дверь и т.п.

7 Если сложилась ситуация, когда один из сотрудников является близким другом начальника, то на работе между ними должны быть сдержанные отношения и в присутствии остальных им не следует обсуждать итоги совместной рыбалки или предстоящего выезда на природу в ближайший уикенд.

8 Женщина должна быть предельно вежливой при общении со своим руководителем и стремиться соблюдать нейтральный тон разговора.

9 Видимо, решение о сборе денег и их расходовании принималось без обсуждения в коллективе.

10 В деловой обстановке к подчиненным следует обращаться только на “вы”. Обращение на “ты” допустимо лишь тогда, когда оно может быть взаимным, либо обусловлено неформальными отношениями.

11 Не следует во время приема людей разговаривать по телефону, подписывать документы, перебирать бумаги, даже если вы очень заняты. Лучше перенести встречу на другое время, чем выказывать неуважение к посетителю подобным образом.

12 Надо выдержать паузу. Если в офисе теплая, дружеская атмосфера, очень новый сотрудник скоро сам предложит обращаться по имени.

13 Такое обращение – грубое нарушение правил делового этикета.

14 Уходя с корпоративной вечеринки раньше времени, вы должны сделать это незаметно, не привлекая внимание остальных гостей. Прощаться нужно только с организатором, так как ваш уход может подтолкнуть и других гостей уйти раньше времени.

15 Если вы собираетесь уходить, нужно дождаться паузы в разговоре, встав, сказать собеседникам: «До свидания. Надеюсь, мы еще встретимся» или «Рад был увидеться с вами».

16 Можно сказать прямо: «К сожалению, я этого сделать не могу». Но лучше при этом пояснить причину отказа.

17 Начальник прав. Рабочий стол сотрудника не должен быть загружен излишней документацией.

18 Нет. Номера телефонов и адреса сотрудников должны храниться в месте, недоступном посетителю.

19 Важнейшая сторона речевого этикета – недопустимость нецензурной лексики. Даже если непосредственный начальник или президент фирмы допускает порой бранные слова, это не оправдание для подобной манеры выражаться у подчиненных.

Ответы к пункту 1.4.2:

1 Если вам необходимо подключить к телефону нестандартное оборудование — факс или портативный компьютер с модемом, то это можно делать только с разрешения администрации гостиницы. Счет будет включен в оплату проживания.

2 Отзывы «да», «алло», «слушаю» являются нейтральными, поскольку они не несут информации о том, кто именно снял трубку, в какой организации или фирме. Отвечайте кратко и по существу, старайтесь избегать нейтральных фраз.

3 Когда звонит телефон, рекомендуется снимать трубку, в течение интервала окончание первого - начало четвертого звонка.

4 Оптимальный ответ в данном случае может быть примерно таким: «Его нет, будет тогда-то. Может быть, ему что-то передать?»

5 Когда у вас на приеме посетитель и вам звонят, необходимо: извиниться перед посетителем, взять трубку, узнать, кто звонит и по какому вопросу, дать информацию или договориться связаться позже, если вопрос не требует немедленного решения.

6 В случае плохой слышимости не стоит повышать голос, а спросить, как слышно вас, и попросить говорить громче, если нет возможности перезвонить.

7 Если сотрудник отсутствует на рабочем месте даже без уважительной причины, не стоит во внутренние дела посвящать клиентов.

8 Во время длительных поездок, которые затягиваются и на ночное время суток, необходимо ставить мобильный телефон на вибровозвонки и выходить из купе на время разговора.

9 В результате подобной антирекламы компания, по сути, полностью дискредитирует себя в глазах предполагаемых клиентов и лишается ожидаемых доходов.

10 Необходимо было выслушать потенциального клиента, вежливо рассказать, что может предложить фирма, какой сервис имеется. Очевидно, что продавец халатно относится к своим обязанностям.

11 По этикету, при равных условиях первым завершает разговор тот, кто позвонил. Однако, если это беседа с начальником, то инициатива завершения разговора в любом случае исходит от него. Таковую же

привилегию имеет женщина. Правда, в служебной обстановке данное правило не действует.

12 В большинстве гостиниц каждый номер оборудован телефоном. По нему можно позвонить в соседний номер, заказать обед или ужин или же позвонить на другой конец света. В ряде гостиниц международный или междугородный телефонный звонок необходимо заказывать через оператора гостиничной АТС, а каждая минута такого разговора обойдется вам несколько дороже, чем из соседнего телефона-автомата. Сумма телефонных счетов прибавляется к общему гостиничному счету.

13 Пользоваться мобильным телефоном в медицинских учреждениях категорически запрещено, так как это может стать причиной неполадок в работе сложного медицинского оборудования, например, электрокардиостимуляторов сердца. Замечание совершенно оправдано.

14 Никакие электронные средства связи никогда не заменят тепла человеческого общения, тем более близкий человек вправе на это рассчитывать.

15 Считается, что использование мобильных телефонов может стать причиной пожара, что крайне нежелательно в зоне повышенной огнеопасности.

16 Ответ на телефонный звонок. Трубку необходимо снимать до четвертого-пятого звонка, но лучше всего — после второго. Звонок — сильный раздражитель, поэтому не стоит затягивать с ответом. Такие ответы, как «Да!», «Алло!», «Слушаю!», в служебной обстановке недопустимы.

17 Каждая фирма заинтересована в неразглашении своих секретов. А любопытство всегда считалось пороком.

18 Это говорит о плохой работе системного администратора, или того хуже, о несерьезности самой фирмы, работники которой не только не выполняют свои обязанности, да еще транжирят деньги, позволяя себе за счет фирмы проводить время в платных сайтах.

19 Возможно, оборудование было установлено, чтобы быть не хуже других, так сказать, для имиджа. В любом случае необходимо провести обучение персонала и показать наглядно преимущества от его использования, что, несомненно, повысит эффективность работы предприятия.

20 Отдавая технику на ремонт, профилактику, обслуживание, необходимо убедиться, что полностью уничтожена информация на жестких дисках и восстановлению не поддается.

21 Работая со съемными носителями, убедитесь, что на них нет вируса. Проверка должна стать традицией – это защитит ваш компьютер. Кроме того, пользоваться чужим компьютером – дело весьма деликатное, нельзя менять конфигурации основного пользователя, вносить свои программы, после окончания работы уничтожьте информацию, которая внесена вами.

Раздел 2. Светский этикет

Ответы к пункту 2.1.2:

1 В этом случае воспитанный человек не останавливает его, а пристраивается к нему на ходу. Но прежде, чем увязаться за человеком, хорошо бы выяснить, не возражает ли он против такого сопровождения.

2 Мужчина должен идти слева от своей спутницы. Исключение составляют военные, так как правая рука у них должна быть свободна. Правило известно со времен рыцарства, когда мужчины носили мечи слева. Чтобы не задеть даму, они всегда придерживались левой от нее стороны.

3 Пассажиры будут правы. Поскольку в транспорте принято снимать сумку больших размеров и стараться, чтобы кладь не мешала другим.

4 Во-первых, в общественном транспорте нельзя вести себя как на вечеринке и некрасиво в присутствии людей обращать на себя всеобщее внимание; во-вторых, уступили бы парни девушкам место, могли заслужить их внимание.

5 Всегда соблюдайте правила дистанции. Не стоит располагать свои сумки, руки, верхнюю одежду поверх других людей, даже если вы и не касаетесь их. Кстати, всю ручную поклажу стоит держать в руках, а любой багаж необходимо класть на предоставленные полки. Даже если ваша поклажа имеет ремешок – в транспорте он не применим. Помимо просто удобства ваших попутчиков вам самим будет легче пройти мимо людей, и к тому же значительно сократится вероятность кражи.

6 Пассажир не должен делать водителю замечаний, не должен учить его, как водить, и не должен требовать увеличения скорости, т.к. это может привести к лишней нервозности водителя и стать причиной невнимательности. Помните, что, отвлекая водителя, вы подвергаете обоим риску аварии.

7 Не нужно, конечно, говорить, что пешеходам это не нравится. Совет водителю: вы можете наткнуться на пешехода, которому может пригодиться номер вашей машины для «дальнейшей работы» с вами.

8 В служебном автомобиле женщина занимает более почетное место и первой садится в автомобиль.

9 Ни в коем случае не следует прерывать запланированный по графику переучет. Если не хватает топлива доехать до следующей АЗС, то следует ждать, пока вас обслужат.

10 Выйдя из ресторана, супруг должен был сопровождать жену к машине. Затем, подойдя к такси, открыть правую заднюю дверцу, чтобы жена могла сесть первой. Ему не следовало садиться рядом с водителем, так как это выглядит невежливо по отношению к его спутнице. В соответствии с правилами этикета, в автомобиле наиболее почетным считается место на заднем сидении с правой стороны по направлению движения. Муж должен был сесть по левую сторону от жены. Из автомобиля первым должен выходить мужчина и помочь выйти женщине

11 Обычно этот вопрос повергает людей в совершеннейший ступор. Человек начинает размышлять, чего же он собственно добился в жизни. Не нужно заставлять ещё незнакомого вам соседа напрягать свои мыслительные способности, лучше просто поздороваться.

12 Обычно пассажиры электричек не склонны вступать в разговор. Если вы едете вместе с кем-нибудь или случайно встретили знакомого, старайтесь разговаривать негромко, так, чтобы не беспокоить сидящих рядом с вами людей.

13 В данной ситуации был полностью не прав молодой человек. Зайдя в купе, где уже сидела пожилая женщина, во-первых, необходимо было с ней поздороваться. Во-вторых, мужчина должен был, не дожидаясь просьбы, помочь пожилой женщине разложить тяжелые сумки. И, наконец, уступить ей место на нижней полке.

14 Днем этим местом вправе пользоваться и пассажир с верхней полки – в том числе и для того, чтобы иметь возможность поесть.

15 Открывать окно идущего поезда можно, только когда с этим согласны все пассажиры.

16 Перед тем, как обрушить шквал информации на своего спутника, следует обратить внимание на его состояние. При явном нежелании соседа поддерживать беседу, стоит проявить понимание и попытаться найти себе другое занятие.

17 В общественных местах следует думать о том, чтобы не доставлять дискомфорт окружающим. Музыка лучше всего слушать через наушники.

18 При посадке в автобус следует не толкаться, не лезть бесцеремонно вперед, а дать выйти другим пассажирам на остановке

19 Если было сделано замечание, молодые люди должны были извиниться за свое некорректное поведение и прекратить бурные дебаты до остановки, на которой им выходить.

20 Недопустимо, находясь в полете, рассказывать соседям страшные истории, связанные с крушением самолетов.

Ответы к пункту 2.2.2:

1 В любом случае вы должны быть предельно вежливы и тактичны. Повесьте на дверной ручке табличку с просьбой не беспокоить, если вы не против уборки – проведите время в кафе или ресторане, обсуждая за обедом дела с партнером.

2 Это зависит от режима работы самой гостиницы. Все справки по этому и другим вопросам можно получить у дежурной по этажу или администратора.

3 Утром – начиная с 7 часов, вечером – до 23 часов. Можно смотреть телевизор и позже. Нужно только приглушить звук и не мешать соседям. Это касается и утренних передач.

4 Это запрещено, так как может привести к пожару. Кипяток следует попросить у дежурной по этажу. У нее же можно заказать и чашечку чая.

5 К завтраку и обеду надевают дневную одежду, а в больших отелях мужчины надевают к ужину темный костюм. Женщины одеваются под стать своим партнерам.

6 Ключ с собой не берут. Его сдают дежурному администратору.

7 Чтобы такое не повторялось, необходимо соблюдать элементарные правила этикета. Если вы хотите, чтобы вас не тревожили, на ручку номера снаружи вывешиваются бирки с надписью «Не тревожить» («Do not disturb»).

8 При регистрации рекомендуется уточнить, что входит в стоимость номера (так, например, в ряде гостиниц легкий завтрак включен в стоимость проживания), порядок парковки автомашины, порядок пользования телефоном, в том числе междугородным и международным, порядок и величину чаевых, принятые в отеле.

9 В большинстве гостиниц существует «расчетный час» выезда постояльцев из отеля. Как правило, это 10-11 часов утра. Если вы собираетесь выехать позже, то об этом необходимо предупредить администрацию.

10 Паспорт и деньги, торчащие из кармана рубашки или оттопыривающие брючные карманы, – большой соблазн для мошенников.

Администрация гостиницы, как правило, не несет ответственности за ваши деньги, ценности и документы, оставленные без присмотра, пусть даже и в запортом на ключ номере. Размещаясь в гостинице, поинтересуйтесь у администратора, где вы можете оставить деньги и документы.

11 Правильно сказать "Кто крайний?"

12 Этого делать нельзя ни в коем случае, ее следует оставить у входа привязанной. При этом она не должна мешать людям заходить и выходить из магазина.

13 Покупатель вправе потребовать именно эту вещь. Такие ситуации нередко возникают и в продовольственных магазинах, где на витринах выставлены образцы гораздо лучшего качества, чем те продукты, которыми торгуют.

14 В гардеробе мужчина сначала раздевается сам, а затем помогает раздеться даме. После этого передает вещи гардеробщику и хранит у себя номерки. Покидая ресторан, мужчине следует действовать в обратном порядке: сначала подать пальто спутнице, а потом уже одеться самому.

15 Существует специальный язык общения с ресторанным персоналом. Если вы сложили вилку и нож вместе на тарелке, повернув их

ручками вправо, это означает, что вы закончили с этим блюдом, и официант может унести грязную посуду. Если же вы еще не до конца насладились изысканным блюдом, но нуждаетесь в небольшой передышке – оставьте приборы на тарелке в виде буквы «X». Иначе, вернувшись к трапезе, вы рискуете обнаружить, что ваша тарелка уже унесена расторопным официантом.

16 Хозяин входит последним.

17 Если салфетка соскользнула с колен дамы, не стоит бросаться на помощь. Дайте даме возможность незаметно вернуть ее на место. Но если салфетка упала далеко, да еще не на очень чистый пол, нужно попросить официанта заменить ее. В конце трапезы салфетку следует оставить слева от тарелки.

18 Меню официант сначала подает даме (или гостям), а после этого человеку, который будет оплачивать заказ.

19 Забудьте о том, что «дичь едят руками». Блюда из птицы едят с помощью столовых ножа и вилки, так же, как блюда из кускового мяса.

20 Зеленый горошек необходимо слегка придавить вилкой, чтобы горошины не катались по тарелке, и потом уж подбирать.

21 Для омаров и крабов вам понадобится специальная длинная вилка с двумя зубцами. Как правило, в ресторанах омаров и крабов подают уже разделанными, и вам не придется их ломать. Мясо хвостовой части едят с помощью закусочных ножа и вилки. Затем, вооружившись специальной вилкой, извлекают мясо из ножек и клешней.

22 Если же случится такая неприятность, надо незаметно промокнуть салфеткой это место или положить на него матерчатую салфетку, если скатерть очень загрязнилась. Если же вы немного капнули на скатерть, постарайтесь не привлекать всеобщего внимания. Своим беспокойством и ненужными причитаниями вы нарушите атмосферу застолья.

Ответы к пункту 2.3.2:

1 Фуршет – это, собственно говоря, банкет стоя. Только в некоторых случаях в зале расставляют несколько кресел или стульев, рассчитывая на присутствие пожилых гостей.

2 Горячие закуски официанты разносят на подносах. На каждом подносе с горячими закусками выставлены также тарелки и приборы, как правило, шпажки.

3 Участники обеда не сидят за общим столом, а подходят к нему, берут левой рукой салфетку, на которую ставят тарелку с кушаньем. Правой берут бокал с напитком.

4 Продолжительность банкета-коктейля – 1,5-2 часа.

5 В современной жизни, заполненной множеством дел и обязанностей, неожиданный визит почти всегда причиняет беспокойство. Поэтому визиты без предупреждения допустимы лишь в редких случаях.

6 В гости нужно приходить точно в назначенное время. Максимальное опоздание не должно превышать 15-20 минут.

7 Не надо раскрывать публично маленькие секреты своей физиологии и делиться способами своего лечения. Думается, что эта тема может показаться присутствующим малоинтересной или вызвать неловкость.

8 Жан-Жак Руссо говорил: «Человек умный удаляется за минуту до того, когда он стал бы лишним». Очень мудрые слова великого французского философа кратко и точно напоминают нам о том, что вовремя откланяться не менее важно, чем вовремя прийти. Перед уходом сначала прощаемся с хозяевами и гостями, а затем уже одеваемся, а не обходим всех присутствующих в пальто и сапогах.

9 Если мы покидаем компанию раньше других, нет нужды делать это в показном порядке. Достаточно попрощаться с хозяйкой, извинившись и объяснив причину столь раннего ухода. А затем незаметно исчезнуть и не заставлять остальных присутствующих ломать голову: не пора ли домой и им.

10 Приглашать гостей следует как минимум за несколько дней до назначенного торжества. Этот резерв времени, тем больший, чем торжественней причина, потребует вашим близким, друзьям и знакомым для того, чтобы без спешки подготовиться к визиту. Им необходимо будет выбрать оригинальный подарок, продумать костюм, а женщинам, возможно, сшить новые платья.

11 Очень худо будет врачу, если в одной компании с ним окажется «профессиональный больной», изучивший Большую медицинскую

энциклопедию и пришедший к выводу, что болен практически всеми известными человечеству болезнями. В общем, если вас не устраивает перспектива превратить застольную беседу в консилиум, учтите возможность таких накладок заранее.

12 Организация любого званого обеда должна начинаться с составления списка приглашенных, причем особое внимание уделяется тому, чтобы среди гостей не оказалось лиц, придерживающихся резко противоположных нравственных, религиозных и прочих взглядов.

13 Подавая зажигалку, собственную сигарету вынимаем изо рта и кладем в пепельницу или держим в руке. Подавать собственную сигарету для прикуривания партнеру допустимо лишь среди «потерпевших крушение на плоту».

14 Сейчас не принято курить во время деловых заседаний, совещаний. Обычно объявляется перерыв на пять минут, чтобы затем продолжить работу в кабинете с чистым воздухом.

15 Существует непреложное правило: там, где есть пепельница, курить разрешается. Но, например, водитель автомобиля не курит, а машина комплектуется пепельницами еще на заводе. Поэтому, прежде чем закурить в машине, спросите разрешения у водителя и пассажиров.

Ответы к пункту 2.4.2:

1 Благодарность – этикетный знак, который требует соблюдения некоторых правил хорошего тона. Подарок следует принять бережно, а не "между прочим". Посмотрев собеседнику в глаза, одарить его (ее) своей самой лучшей улыбкой и поблагодарить. Затем подарок развернуть и еще раз поблагодарить за внимание, выбор, время, хороший вкус, остроумие, редкость, практичность, угаданное желание, приятный сюрприз и др.

2 При вручении букет держат в левой руке, чтобы правая рука оставалась свободной для приветствия и рукопожатия. Сначала вручают подарок, а затем букет. Нужно снять лишь бумагу, если она носила чисто технический характер: служила защитой при транспортировке или от холода. По улице букет лучше нести головками вниз. Это удобно для вас и безопаснее для цветов, кроме того, они так лучше сохраняются. При вручении букет держат головками вверх.

3 Случается иной раз, что двое или трое гостей придут с одинаковыми подарками. Они не должны заметить вашего иронического отношения или недовольства. Более того, сделайте так, чтобы они сами не были смущены этим обстоятельством – постарайтесь спрятать все подарки-близнецы.

4 По каким причинам вы не можете принять подарок – вопрос сложный, и причин может быть много. Например, очень высокая стоимость самого подарка, или неуместность подарка, его бестактность. Бывает и так, что именно от данного человека вы не хотите, даже не вправе принимать подарка, а он все же его принес. Отказываться надо решительно, но аргументировано, так, чтобы даритель мог более спокойно выйти из этого щекотливого положения. Непременнo нужно объяснить причину отказа. Но обязательно выразите свою благодарность.

5 В этом случае просят близких знакомых, чтобы они передали извинения, поздравления и подарок. Вместе с подарком виновнику торжества следует отправить поздравительную открытку. В том случае, если близкий человек не может присутствовать на торжестве и передает подарок через третье лицо, обязательно благодарят и его, отсылая ему открытку или письмо, и того человека, кто передает подарок. Этому же человеку адресуются все слова, высказанные по поводу самого презента.

6 Изящные полевые или лесные цветы по-своему хороши, но дарить их лучше очень близкому человеку.

7 При посещении больницы не рекомендуется дарить белые цветы. В больнице и так достаточно белого цвета, а белые цветы будут только усиливать чувство уныния. Лучше дарить нарядные и пестрые цветы, но без сильного запаха.

8 Девушке предпочтительней дарить цветы и сладости.

9 Вручая подарок, следует произнести речь, но ни в коем случае не упоминать о вышеперечисленном.

10 Родственники могут дарить не просто полезные вещи, но и «полезно-побудительные».

11 Несомненно, такой подарок будет всегда полезным. Правда, как раз эта откровенная практичность чаще всего лишает подарок привлекательности.

12 Такие подарки можно дарить, только согласовав с будущим хозяином.

13 Дарить полезные подарки имеют право лишь родственники и близкие друзья, в противном случае это может выглядеть нетактично, а то и оскорбительно.

14 В том случае, если такой подарок вручен лично, следует поблагодарить за внимание, за любезность, а затем сказать: «К сожалению, я не могу принять подарок по причине его высокой стоимости». Если подарок прислан по почте или доставлен выделенным лицом, его следует отправить назад с запиской того же содержания.

15 При получении подарка не нужно откладывать его в сторону. Развернув упаковку, необходимо сразу же высказать слова благодарности за полученный презент. Делать это нужно всегда, в любом случае. Подарок, который сделан своими руками, во много раз приятнее, и, согласно правилам этикета, за такой презент нужно благодарить вдвойне. Принимая в подарок конфеты, вино, сигареты, нужно разделить их между присутствующими.

16 Фирме дарят что-нибудь из офисного оборудования или предмет коллективного пользования для сотрудников, кофейный или чайный сервиз, картину и т.д.

17 Подарок главе фирмы должен учитывать его личные вкусы и интересы. Поэтому необходимо заранее выяснить его хобби и преподнести что-то соответствующее и редкое.

18 Подарки принято делить на две категории: сувенирные (блокноты, брелки, недорогие книги, ручки), ценные (редкие книги и дорогие подарочные издания, вазы, сервизы и т.д.).

19 Подарок фирме обычно вручается в торжественной обстановке, в присутствии многих работников данной организации.

20 Согласно этикету, при первой встрече деловых партнеров подарки преподносят хозяева, а не гости.

Ответы к пункту 2.5.2:

1 Войдя в фойе, мужчины снимают головные уборы, а при выходе надевают их только в дверях. **В гардеробе мужчина сначала помогает спутнице снять верхнюю одежду, и только потом раздевается сам.**

2 Если вы знаете, что ваши места в середине ряда, нужно сесть заранее, не ожидая последнего звонка, чтобы не тревожить других зрителей. Если все же приходится побеспокоить сидящих, извинитесь. Проходить нужно лицом к сидящим. Мужчина и дети идут первыми. Он помогает сесть своей спутнице, опуская сидение кресла, и только тогда садится сам. Не делайте недовольного лица, если вы уже сидите, а по ряду кто-то пробирается на свое место; заранее встаньте, чтобы пропустить опоздавшего.

3 Театральный бинокль приносят из дома или за особую плату берут у работников театра. В антракте биноклем не пользуются – он не для того, чтобы разглядывать тех, кто пришел в театр. Бинокль нужен для того, чтобы видеть, что происходит на сцене. А если на сцене хор или оркестр? Тогда бинокль не нужен, потому что хор и оркестр слушают.

4 Может, человек плохо видит и ему на вашем месте будет удобнее – будьте великодушны: уступите своё место, спросите, где должен был сидеть этот человек, и пересядьте.

5 Если вы простужены, постарайтесь отказаться от посещения театра. Чихание и кашель в общественных местах обычно вызывают у окружающих раздражение и боязнь заразиться, а в театре или концертном зале кашель, чихание еще и мешают артистам играть, а зрителям – получать удовольствие от игры.

6 Не следует аплодировать между частями музыкального произведения. На концерте аплодируют, когда дирижер становится за пульт, а также перед антрактом. В опере принято аплодировать после исполнения арии, а дирижеру и оркестру – перед последним актом. Громкие аплодисменты являются свидетельством незнания правил хорошего тона. Негромкие, но единодушные аплодисменты – лучшее одобрение игры актеров и музыкантов.

7 Дарить цветы актерам, певцам, музыкантам – один из самых древних и самых красивых театральных обычаев. Поклонникам не нужно выходить на сцену, тем более во время исполнения песни. Цветы можно вручить артисту, подойдя к сцене после исполнения песни.

8 Если вы не успели перекусить дома, не рекомендуется приносить с собой в зрительный зал шоколад, яблоки, бутерброды и т.д. В любом концертном зале есть буфет, но не забывайте, что он – лишь одно из

помещений в этом здании, а то, за чем вы, собственно, пришли в концертный зал – концерт – будет происходить в другом помещении.

9 Находясь в читальном зале, необходимо выключить мобильный телефон и не мешать окружающим работать.

10 Книги нельзя перегибать и класть открытыми вниз текстом. Страницы нужно осторожно перелистывать.

11 В читальном зале библиотеки нужно разговаривать тихо, чтобы не мешать окружающим заниматься и не отвлекать их на свою персону.

12 Перед тем как зайти в библиотечный зал, необходимо оставить верхнюю одежду и все ненужные вещи в гардеробе. С собой возьмите то, что вам может понадобиться: блокнот, ручку, портмоне и читательский билет.

13 Все мы люди и можем ошибаться. Возможно, он просто оговорился. Ни в коем случае не перебивайте и не старайтесь показать, что вы более осведомлены по этому вопросу. Если вы для себя все же хотите уяснить факт, с которым вы не согласны, тогда подождите окончания экскурсии. Как правило, экскурсовод в конце дает возможность задать посетителям музея интересующие вопросы. Тогда-то вы и можете корректно уточнить факт, с которым вы не согласны.

14 Перед вами то, что вы мечтали увидеть долгое время. Вы ради этого преодолели сотни километров. Постарайтесь сдерживать свои эмоции. Не кричите, не показывайте пальцами, не вздыхайте и не «ахайте». Можете тихонько восхититься увиденным: «Какая прелесть», «Никогда не видела ничего подобного!», «Великолепная картина!».

15 Если в музее разрешена фотосъемка, а у вашего фотоаппарата во время экскурсии сели батарейки – не пытайтесь в то время, когда говорит экскурсовод, в спешке заменять новые. Этим вы будете мешать остальным слушателям, и у вас все равно ничего не получится. Если помещение достаточно большое, отойдите подальше от группы посетителей и спокойно заправьте пленку. Если такой возможности нет, тогда лучше сосредоточиться на рассказе экскурсовода, а диск с профессиональными фотографиями экспонатов музея обычно продается возле касс.

16 При передвижении по залу старайтесь не мешать окружающим концентрировать свое внимание и наслаждаться произведениями искусства. Для этого не подходите слишком близко к другим посетителям,

не загромождайте своей спиной картины, не разговаривайте громко. И конечно, нельзя трогать экспонаты, которые вам интересны. Бессмысленно быстро пробежать по всем залам, не выделив отдельных картин какого-то художника.

17 Если вы осматриваете залы в сопровождении экскурсовода, то слушайте его объяснения молча, не придвигаясь к нему слишком близко, чтобы не мешать остальным. Если у вас возникли вопросы, задайте их после того, как рассказ окончен. Неприлично во время экскурсии разговаривать с соседями.

18 Одеваться необходимо довольно непринужденно, хотя, конечно, и не совсем повседневно. Главное, чтобы выбранная одежда соответствовала вашему индивидуальному стилю.

19 На вернисаже принято поздравлять автора с выставкой, а если вы знакомы, можно завести с ним беседу и обсудить его творчество.

20. Хорошим тоном считается воздерживаться от категорических суждений, ведь может быть, что посетители чего-то не поняли.

21 Если вы решили зайти в церковь, нужно помнить, что неуместно надевать туалеты ярких расцветок. Нельзя заходить в церковь в шортах, женщинам – в брюках. Женщина входит в церковь с покрытой головой, а мужчина – без головного убора.

22 Принимая благословение, если священник держит в руке крест, то в первую очередь целуют крест, а затем – руку.

23 Существуют дни, когда венчание не совершают. Планируя время церковного брака, надо заранее узнавать о таких днях.

24 Во время венчания такой пары священник сначала называет имя первобрачного, а потом – второбрачного. Венцы на второбрачных возлагаются не в награду за целомудрие, а в знак взаимного единения. Поэтому венец возлагают не на голову, а на правое плечо.

25 Первыми из церкви выходят отец жениха и мать невесты, а за ними – отец невесты и мать жениха, затем молодые. Молодым лучше уезжать из церкви в последнюю очередь, чтобы, приехав, застать всех гостей у себя дома.

26 Заговорить первым должен старший по возрасту.

27 Мужчина должен идти слева от своей спутницы. Исключения составляют военные, т.к. правая рука у них должна быть свободна.

28 Идущего навстречу человека принято обходить с правой стороны.

29 Достаточно ограничиться легким кивком.

30 Сойти с тротуара и пропустить другого должен всегда мужчина.

31 Если места в середине ряда, нужно занять их заранее, чтобы не тревожить других болельщиков. Проходя к своим местам, перед сидящими извиняются. Ни в коем случае нельзя устраивать демонстративных сцен.

32 Стадион – место культурного отдыха десятков тысяч людей, среди которых подавляющее большинство – настоящие любители и знатоки спорта, поэтому должны быть созданы все условия, чтобы все могли спокойно смотреть игру футбольных команд.

33 Так как настроение на трибунах влияет на настроение игроков обеих команд, то на любом спортивном празднике нужно вести себя культурно и соблюдать правила приличия.

34 После окончания матча следует спокойно направляться к выходу, пропуская при этом идущих впереди людей. Мнение, что на стадионе человеку можно прощать все только потому, что он – болельщик, неверно. Так как для такого болельщика сущность игры ничто, важна только победа его любимой команды.

35 На стадионе, как и на любом зрелище, должна господствовать атмосфера корректности, взаимного уважения. Нужно уважать мнение других людей и не навязывать свое.

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1 **Белик, Э.В.** Современная энциклопедия общения: 100 правил этикета / Э.В. Белик. – Донецк : ООО ПКФ «БАО», 2005. – 448 с. – ISBN 966-548-792-4.

2 Деловое общение. Деловой этикет : учебное пособие для студентов вузов / сост. И.Н. Кузнецов. – М. : ЮНИТИ – ДАНА, 2006. – 431 с. – ISBN 5-238-00654-3.

3 **Зусин, В.Я.** Этика и этикет делового общения / В.Я. Зусин. – Мариуполь : Изд. «Рената», 200. – 236 с. – ISBN ?

4 **Мокшанцев, Р.И.** Психология переговоров: учебное пособие / Р.И. Мокшанцев. – М. : ИНФРА, 2002. – 352 с. – ISBN 5-16-000851-9.

5 **Морозов, А.В.** Деловая психология : курс лекций : учебник для высших и средних специальных заведений / А. В. Морозов. – СПб. : Издательство «Союз», 2002. – 576 с. – ISBN 5-94033-123-8.

6 **Панкеев, И.А.** Энциклопедия этикета / И. А. Панкеев. – М. : ОЛМА – ПРЕСС, 2004. – 384 с. – ISBN 5-224-02444-7.

7 **Панкратов, В.Н.** Искусство управлять собой : практическое руководство / В.Н. Панкратов. – М. : Изд-во Института психотерапии, 2001. – 256 с. – (Серия: Психология успеха и эффективного управления). – ISBN 5-89939-010-7.

8 **Панкратов, В.Н.** Психотехнология управления людьми: практическое руководство / В.Н. Панкратов – М.: Изд-во Института психотерапии, 2002. – 336 с. – (Серия: Психология успеха и эффективного управления). – ISBN 5-89939-023-9.

9 Пословицы и поговорки / сост. В. Даль. – М. : Гослитиздат, 1957. – 991 с.

10 **Статінова, Н.П.** Етика бізнесу : навчальний посібник / Н.П. Статінова, С.Г. Радченко. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2001. – 280 с. – ISBN 966-629-009-X.

11 **Столяренко, Л.Д.** Психология делового общения и управления / Л.Д. Столяренко. – Ростов н/Д : Феникс, 2001. – 512 с. – ISBN 5-222-01813-X.

Навчальне видання

КУДЕРСЬКА Тамара Володимирівна
ЛЕЛЕКО Вадим Володимирович
ШАРАПА Світлана Володимирівна
ЯЩИШИНА Юлія Миколаївна

**СБОРНИК СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ
И ТЕСТОВЫХ ЗАДАНИЙ ПО ПРАВИЛАМ ЭТИКЕТА
(по курсу «Этика делового общения»)**

(Російською мовою)

Редактор	О.О.Дудченко
Комп'ютерна верстка	О.П.Ордіна

348/2007 Підп. до друку	Формат 60x84/16
Папір офсетний. Ум. друк.арк	Обл.-вид.арк.
Тираж прим.	Зам.№

Видавець і виготівник
«Донбаська державна машинобудівна академія»
84313, м. Краматорськ, вул. Шкадінова, 72
Свідоцтво про внесення суб'єкта видавничої справи до Державного
реєстру
серія ДК №1633 від 24.12.2003 р.