И. Н. Шибакова

ЛЕДИ И ДЖЕНТЛЬМЕНЫ: РОЖДАЮТСЯ ИЛИ СТАНОВЯТСЯ?

**Федеральное государственное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Челябинская государственная академия культуры и искусств»**

И. Н. Шибакова

ЛЕДИ И ДЖЕНТЛЬМЕНЫ:
РОЖДАЮТСЯ ИЛИ СТАНОВЯТСЯ?

**Челябинск
2008**

УДК 174
ББК 87.754
Ш 55

Утверждено на кафедре документоведения и музееведения 14 марта 2008г., протокол № 6

Шибакова, И. Н. *Леди и джентльмены*: Рождаются или становятся? / И. Н. Шибакова; Челяб. гос. акад. культуры и искусств. – Челябинск, 2008. – 99 с.

ISBN 978-5-94839-181-6

В популярной и доступной форме изложены основные нормы и правила современного этикета, без соблюдения которых невозможно добиться успеха в жизни и деловом мире. Книга предназначена для широкого круга читателей. Она вызовет несомненный интерес всех, кто серьезно относится к культуре деловых взаимоотношений и занимается самообразованием. Студенты вузов, колледжей и учебных центров могут использовать ее в качестве своеобразного учебного пособия по деловому этикету, этике деловых отношений и культуре делового общения.

Печатается по решению редакционно-издательского совета ЧГАКИ

ISBN 978-5-94839-181-6

© Шибакова И. Н., 2008
© Челябинская государственная академия культуры и искусств, 2008

ОГЛАВЛЕНИЕ

Слово ректора…….. 4

От автора…….. 5

Знакомство в шляпе, или как понравиться нужному человеку..... 8

О чем расскажет визитка ……..... 15

Телефонный этикет……..... 22

Признание в любви по-деловому. Этикет подарков…… 34

Дресс-код, или как одеваться, чтобы не уволили с работы… 40

Как не потерпеть фиаско в различных ситуациях делового общения……... 52

Как повысить статус мужчины…….. 58

Деловая поездка: какую одежду взять?..... 63

Дорожный этикет: как вести себя в поезде и самолете……... 68

Правила поведения в гостинице…… 75

Секреты шведского стола..……. 80

Театральный этикет……. 84

Автомобильный этикет……... 89

Сетевой этикет, или как воруют время в Интернете….. 97

СЛОВО РЕКТОРА

Интерес в российском обществе к изучению этикета постоянно растет. Умение вести себя сегодня важно, как никогда. Во многих компаниях разрабатываются специальные кодексы, памятки и рекомендации.

Академия культуры не могла остаться в стороне от этой большой работы. Этикет рассматривается нами как важнейший компонент содержания профессионального образования: его изучение способствует расширению и углублению профессиональной подготовки специалиста, что позволяет, в соответствии с разработанной стратегией модернизации образования и образовательной политики, наиболее полно использовать накопленные достижения поведенческой культуры.

Автор этого издания – преподаватель Челябинской государственной академии культуры и искусств Ирина Николаевна Шибакова, разработавшая ряд учебных курсов, посвященных деловому протоколу и этикету, – предлагает не просто систематизацию сведений о деловом этикете, но также конкретные ответы на сложные ситуации деловой жизни.

Очень важно не только изучать правила этикета, но и следовать им. Привычка вести себя всегда вежливо и уважительно по отношению ко всем, с кем вы общаетесь, – необходимое условие успеха, залог профессионализма.

Мы уверены, что постоянно применяя советы, предложенные автором этой книги, вы сможете достичь многого из того, что не удавалось раньше. Ваше общение станет гармоничным, приятным и полезным.

Книга написана в легком разговорном стиле, автор излагает каждую тему просто, в доступной форме. Она может быть интересна как специалистам, так и широкому кругу читателей.

В. Я. Рушанин,
доктор исторических наук,
профессор, ректор ЧГАКИ

ОТ АВТОРА

Вспомните людей, которые вызывают у вас восхищение. Уверена, что это не просто прекрасные специалисты. Они умеют расположить к себе окружающих, создать ощущение комфорта в процессе общения.

Как часто мы пытаемся понять секрет их успеха, найти «золотой ключик», который откроет и перед нами новые возможности. Мы начинаем копировать своего кумира в своей профессиональной деятельности. Мы поступаем так же, как и он, и удивляемся, почему у нас ничего не выходит. Подражание – не лучший способ профессиональной карьеры.

Один из секретов – владение навыками делового этикета. В последнее время выполнение правил служебного этикета стало не только мерилом культуры специалиста, но и его компетентности, профессионализма.

Сегодня фраза «хорошие манеры прибыльны» стала нормой деловых контактов. Деловой этикет – это азы бизнеса. Практическое значение этикета состоит в том, что он дает людям возможность использовать готовые формы общепринятой вежливости. Правила делового этикета помогают чувствовать себя свободно и естественно в любой ситуации, с разными людьми и на различных уровнях, они облегчают установление контактов, способствуют развитию взаимопонимания при решении сложных вопросов, создают хорошие, устойчивые взаимоотношения. Сложно дать рекомендации на все случаи жизни. Понятно, что такие советы могут помочь лишь в наиболее общих формах ежедневного общения людей как в рабочих условиях, так и вне их – в театре, ресторане, гостинице и т. д. Правила этикета, в отличие от норм морали, условны, они носят характер неписаного соглашения о том, что в поведении является общепринятым, а что нет.

Сегодня высоко ценится не буквальное соблюдение правил, а умение приспособить их к конкретной ситуации, а в случае необходимости и нарушить их. Поэтому важно научиться творчески подходить к правилам делового этикета и находить нестандартные решения. Чувство меры, вежливость, тактичность, скромность, а также взаимоуважение, взаимопомощь, здравый смысл и позитивный взгляд на жизнь – вот те качества, которые помогут вам решить, стоит ли следовать правилам этикета буквально. Вопрос не в том, применять или не применять их, а в том эффективно ли будет их использование в конкретной ситуации. Для принятия решения знать правила просто необходимо.

Умение вести себя в обществе не является врожденным, и этикет может освоить каждый. «Век живи – век учись!» – гласит русская пословица. Правилам хорошего тона должны учиться все люди и всю жизнь в соответствии с постоянно меняющимися тонкостями делового общения. Образованность в области норм поведения еще никому не помешала, а вот незнание этикета навредило многим. Помните! О человеке судят по тому, как он себя ведет.

Эта книга появилась на основе моего собственного опыта и различных исследований, многочисленных бесед с менеджерами компаний, а также индивидуальных консультаций и групповых тренингов на всех уровнях – от студентов до специалистов различных компаний Урало-Сибирского региона, которые я провожу с 2002 г. Занятия вызывают энтузиазм слушателей и проходят с большим успехом.

Семилетняя практика работы с самыми разнообразными людьми убедила меня в том, что владение навыками делового этикета повышает эффективность делового общения, помогает двигаться к успеху.

Эта книга основана на серии статей по деловому этикету, опубликованных* в газете «Вечерний Челябинск» в 2006–2007 гг. Цель этих публикаций показать важность соблюдения требований делового этикета и предложить решения для конкретных ситуаций деловой жизни.

Для начинающих профессиональную карьеру эта книга станет интересным пособием и справочником. Но надеюсь, что и успешные профессионалы также найдут здесь полезные советы, которые помогут усовершенствовать навыки общения и продвинуться еще на одну ступеньку профессиональной карьеры.

* Подготовлены С. Н. Шлыковой.

ЗНАКОМСТВО В ШЛЯПЕ,
или КАК ПОНРАВИТЬСЯ НУЖНОМУ ЧЕЛОВЕКУ

Вспомним известный анекдот:

«Два менеджера после делового ужина едут в машине и беседуют:

– Меня, наверное, уволят, – говорит первый. – Я не знал, какими ножами пользоваться, и неправильно держал вилку.

– А я ликер пил из мадерной рюмки, – вздыхает второй.

Водитель слушал-слушал разговор своих пассажиров, а потом оборачивается к ним и спрашивает:

– Господа, ничего, что я к вам спиной сижу?»

Этот анекдот – иллюстрация того, что некоторые правила хорошего тона часто утрируются. А ведь смысл этикета не только в том, чтобы пить ликер из определенной рюмки. Он придуман не для усложнения жизни, а для выражения уважительного отношения к людям.

Трудно представить себе человека, который не хотел бы держаться уверенно и раскованно в любом обществе. Каждый мечтает нравиться, привлекать к себе окружающих манерами, внешностью, умением чувствовать себя свободно в самой сложной ситуации. Для этого нужно владеть искусством этикета общения.

В деловой сфере невозможно преуспеть без знания этикета. Его значимость в последнее время возросла. Вместе с тем к каким-то правилам мы стали относиться проще. Однако есть вещи, на которые невозможно не обращать внимания. Свои условности существуют и в мире бизнеса. Здесь важно все: даже по тому, как мы друг другу представляемся, как приветствуем партнеров, как обмениваемся визитными карточками и что говорим при первой встрече, можно судить о многом. От того, как происходит знакомство, понравитесь или, наоборот, не понравитесь вы собеседнику, зависит, захочет ли нужный человек продолжить с вами какие-либо отношения.

Третий – не лишний

Многочисленные контакты – непременная составляющая для людей, желающих добиться успеха. Главное, что надо знать, – в деловой сфере не принято знакомиться самим. Нельзя подойти и сказать: «Я хочу с вами познакомиться, вот моя визитка». (Бывают исключения, мы о них поговорим позже.) Необходим человек, который представит друг другу незнакомых людей. Этот третий не станет лишним. Он выступит гарантом знакомства, представляя одного порядочного человека другому.

Если вы хотите с кем-либо познакомиться, то должны попросить вас представить. И не важно, какое положение в обществе вы занимаете – выше или ниже того, с кем желаете завязать дружеские или деловые отношения. Статус имеет значение при порядке представления. Вышестоящему представляют того, кто ниже его по рангу. (Если светский этикет предполагает приоритет дамы, то деловой – статусный.) Это важно! Представлять друг другу принято не только людей, разных по статусу, это правило действует и для тех, кто в одинаковом ранге.

Не теряйте отчество

Выступающий в роли гаранта человек должен представлять собеседников по всем правилам, обращаясь по имени-отчеству к тому, кто выше по статусу. Например: «Владимир Иванович, разрешите вам представить Светлану Николаевну, журналиста “Вечерки”». Если Владимир Иванович будет коллегой Светланы Николаевны, то тогда даме представят мужчину.

Знакомя двух людей, не представляйте одного из них как своего друга, ибо тем самым вы дадите понять другому, что он не входит в круг ваших друзей. Если одного человека называют по имени-отчеству, то и другого следует предста-