



## **СОДЕРЖАНИЕ:**

<b>Об авторе</b>	<b>8</b>
<b>Об особенностях российского этикета</b>	<b>9</b>
<b>Вступление</b>	<b>11</b>
<b>РАЗДЕЛ 1. МИССИЯ ЭТИКЕТА</b>	<b>13</b>
Суть и принципы этикета	14
Виды этикета	20
Из истории этикета	22
<b>РАЗДЕЛ 2. СВОД ОБЩИХ ПРАВИЛ</b>	<b>26</b>
<b>§ 1. В общественных местах</b>	<b>27</b>
На улице	28
В транспорте	35
В автомобиле	36
Двери	38
На лестнице	40
В лифте	42
В ресторане и кафе	43
В театре	50
В храме	53
В поездках	54
За границей	59
<b>§ 2. Правила представления и знакомства</b>	<b>61</b>
Вектор уважения при приветствиях и знакомствах	61
Рукопожатия	63
Представление группами	68
<b>§ 3. Виды официальных и неофициальных приемов</b>	<b>70</b>
Приглашения на официальное мероприятие	71
Виды приемов	72
I. «Бокал шампанского» (73). II. «Официальный завтрак» (73). III. «Чай» (74). IV. Журфикс (74). V. Фуршет (75). VI. Обед-буфет (76). VII. «Официальный обед» (77). VIII. «Официальный ужин» (77). Загородные приемы (7)	

<b>§ 4. Понятие dress-code, или Уместный костюм</b>	<b>79</b>
Мода и логика одежды: удобный гардероб	80
Классическое направление (81), романтический стиль (82), повседневное направление (83)	
Отметки dress-code в приглашениях	86
White Tie	88
Black Tie	92
Black Tie Invited	97
Black Tie Optional	98
Informal	99
<b>§ 5. Расположение гостей за праздничным столом</b>	<b>101</b>
I. Общие принципы (102). II. За прямоугольными столами (104). III. За круглым столом (105). IV. За П-образным столом (107)	
<b>§ 6. В гостях и на приемах</b>	<b>109</b>
<b>§ 7. Светские беседы. Телефонные разговоры</b>	<b>115</b>
На старте общения	115
Во время общения	116
Светские телефонные разговоры	124
<b>§ 8. За обеденным столом</b>	<b>126</b>
Общие правила поведения за столом	126
О блюдах: что и как едят	137
I. Мясные блюда (137). II. Морепродукты (138). III. Другие блюда (139). IV. Специи (141). V. Овощи (141). VI. Фрукты (141). VII. Десерты (142)	
«Сырная тарелка»	143
I. Классификация сыров (144). II. Шесть вкусов сыра (146). III. Организация «сырной тарелки» (147)	
Спиртные напитки –	
здоровое удовольствие праздника	148
I. Аперитивы (149). II. К первым горячим блюдам (149).	

III. К мясу и дичи (150). IV. К рыбе и морепродуктам, к белому мясу птицы (150). V. К десертам (150). VI. К фруктам (150). VII. К кофе и чаю (150). VIII. В курительных комнатах (151)	
<b>Сервировка и приборы</b>	<b>154</b>
I. Скатерть (154). II. Салфетки (154). III. Тарелочка хлебная (155). IV. Тарелки (155). V. Приборы для правой руки (155). VI. Приборы для левой руки (156). VII. Приборы десертные (156). VIII. Посуда для напитков (стеклянная, хрустальная) (157)	
<b>§ 9. Подарки</b>	<b>163</b>
Три правила хорошего подарка	164
Деньги или подарок?	167
О свадебных подарках	168
Об отказе от подарка	169
<b>§ 10. Утерянные ритуалы: свадьбы, рождения, похороны</b>	<b>170</b>
<b>РАЗДЕЛ 3. БИЗНЕС-ЭТИКЕТ</b>	<b>192</b>
<b>§ 1. «Имидж делового человека» – заблуждения и реальность</b>	<b>193</b>
<b>§ 2. Особенности делового взаимодействия</b>	<b>202</b>
Деловые приветствия – персональные и в группах	203
Двери в кабинеты и офисы – стучать или нет	205
<b>§ 3. Визитные карточки</b>	<b>206</b>
<b>§ 4. Деловые мероприятия и приемы</b>	<b>210</b>
Время, повод и приглашение – признаки официальных мероприятий	211
Новые форматы: «встреча без галстуков», «рабочий завтрак»	212
Презентация: 10 правил организации	214

Конференция	215
Круглый стол	215
Виды приемов, сопровождающих деловые мероприятия	216
I. «Кофе-брейк» (216). II. Ланч (217).	
III. «Коктейль» (219). IV. Загородные приемы типа «Боуль», «Барбекю», «Пикник» (220)	
<b>§ 5. Деловые встречи и переговоры</b>	<b>221</b>
12 требований делового этикета к проведению деловых встреч	221
Командно-президентское расположение за столом переговоров	223
Переговорный процесс – конфликт интересов	224
Техники эффективного ведения переговоров	226
<b>§ 6. Культура речи.</b>	
<b>Публичные выступления</b>	<b>227</b>
Требования к правильной речи	227
Голос: тембр, артикуляция, дыхание	229
Публичные выступления	230
Техники для снижения волнения перед выступлением	231
Правильное дыхание	232
Секреты публичного выступления	233
<b>§ 7. Правила делового телефонного общения</b>	<b>234</b>
<b>§ 8. Деловая переписка</b>	<b>237</b>
Требования служебного этикета к деловому посланию	237
Переписка с зарубежными партнерами	238
Электронные письма	240

<b>§ 9. Деловые подарки партнерам и гостям</b>	<b>241</b>
<b>§ 10. Требования этикета к деловой одежде женщин и мужчин</b>	<b>247</b>
Время проведения события	248
Отметки дресс-кода по времени для мужчин и женщин	250
Требования бизнес-этикета к одежде женщин	254
День — рабочие будни	254
День — формальные события	257
Переходное время	258
Вечер — формальные события	259
Правила вечернего Black Tie	259
Требования бизнес-этикета к одежде мужчин	261
День — рабочие будни	261
День — формальные события	263
Дневной Black Tie	263
Переходное время	264
Вечер — формальные события	266
Правила «чистого» Black Tie	266
О правильной посадке мужского костюма	269
I. Пиджак (269). II. Брюки (270). III. Сорочки (271). IV. Жилет (272)	
О мужской обуви	272
Ботинки со шнуровкой: Оксфорд (272), Дерби («седло»), Броги («инспекторы») (273); Туфли без шнуровки: Лоферы (274), Пенни (275), Тасселы (275), Мокасины (275), Яхтенные туфли (276), Слипоны (276); Ботинки с пряжками — Монки (276); Сандалии, Сапоги, Дизайнерская обувь, Гудиер (277)	
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b>	<b>281</b>
<b>БЛАГОДАРНОСТИ</b>	<b>282</b>

## ОБ АВТОРЕ



**Татьяна Белоусова** – имидж-тренер, автор книг, психолог, эксперт по этикету и протоколу, специалист в области моды и стиля.

Автор множества семинаров и тренингов различных направлений, в том числе для ЦНТИ «Прогресс» и для Международной школы этикета «International School of Etiquette (ISE)», куда приглашаются признанные международные эксперты.

Еще в 1998 году Татьяна Белоусова стала первым преподавателем первых курсов «Имидж-мейкер» в Санкт-Петербурге (Институт культурных программ).

Татьяна – профессиональный тренер по развитию навыков уверенного поведения, как в жизни, так и в особых случаях (съемки – выступления – сложные переговоры). Ее авторский семинар по уникальной методике «ХОРОШИЙ ВКУС У ВАС В КАРМАНЕ» остается неизменно привлекательным для множества слушателей.

Бестселлерами стали книги автора: «Ангел носит GUCCI», «ХОРОШИЙ ВКУС У ВАС В КАРМАНЕ» и «ЭТИКЕТ: полный свод правил светского и делового общения».

<http://www.arsvi.ru/>

## ОБ ОСОБЕННОСТЯХ РОССИЙСКОГО ЭТИКЕТА

Если в странах Европы правила и нормы поведения развивались ЕСТЕСТВЕННЫМ ПУТЕМ – из глубины веков, то на земле наших предков – исключительно революционными наскоками.

В частности, когда Петр I в начале XVIII века решил искоренить существующие на Руси правила «замшелого» боярского домостроя и ввести новые стандарты поведения, принятые в Европе, это был вполне ощутимый революционный (и чудовищный для большинства) переворот в миропорядке. Но ведь совершенно очевидно, что в одночасье невозможно изжить многовековые традиции, поэтому понятия домостроя в виде осколков, нюансов и представлений «правильно – неправильно» оставались в обществе и при Петре Великом, а некоторые дошли и до наших дней.

Последующие 200 лет традиции и нормы поведения имели возможность развиваться эволюционно – выкристаллизовывались постепенно и логично, сближаясь все больше с общими европейскими стандартами. Чему причиной и общий курс развития России как европейской страны, и бесчисленные браки царствующих особ с принцами и принцессами стран Европы, которые привносили в культуру и традиции поведения российской аристократии то, чему были обучены сами.

Однако в начале XX века случился новый революционный переворот – большевистский. И вновь – попытка отменить старые правила и ввести новые, выдуманные практически на ходу! Так наше общество потеряло основные морально-этические ориентиры. Представления «что – хорошо, что – плохо» в период революции и Гражданской войны смешались и подчас были диаметрально противоположны для разных социальных слоев...

И вот почти уже 100 лет в России сосуществуют господа, граждане и товарищи – сообщества, в которых правила приличий весьма различаются. Современный российский этикет отличает сложный микс: в базе – остатки европейских традиций, однако для большинства сограждан привычными стали и наслоения советского периода – иногда нелепые и глупые. А то, что принято большинством, обычно и считают НОРМОЙ.

По сути этикет – это квинтэссенция психологии общения, собранная поколениями как наиболее эффективная система взаимодействия между людьми. Особо отмечу, что данная система изменяется во времени и в силу новых обстоятельств – технического прогресса, эмансипации, глобализации, демократизации и пр.

Если же обратиться к «официальной» формулировке понятия «этикет» – правила и нормы поведения, принятые в каком-либо обществе, – то можно сказать однозначно: в России он имеет в фундаменте европейские традиции:

\* Мы приветствуем друг друга рукопожатием, а не тремя носами при встрече, как эскимосы.

\* Мы начинаем любой контакт с обмена взглядами – по-другому общение не выйдет приятным, тогда как в арабских странах считается неприличным смотреть пристально и прямо в глаза собеседнику.

\* У нас воспитанный человек встает, когда в комнату входит женщина, и помогает ей, например, снять верхнюю одежду или устроиться в удобном кресле, а на Востоке все это покажется странным.

\* В России «нормальным» считается неспешный разговор со средним уровнем эмоций, который, однако, может показаться излишне экспрессивным бедуинам пустыни и абсолютно невыразительным – жителям стран Южной Америки.

\* Мы обычно принимаем пищу сидя на стуле и за высоким столом, пользуемся приборами, принятыми в европейской цивилизации, и лишь в качестве экзотики можем выпить пиалу с чаем сидя на ковре или взять в руки палочки в китайском ресторане.

Но вот что интересно: из-за последнего революционного слова традиций – отмены многих большевистских правил – общество ощутило пустоту, которая постепенно заполняется... Чем же? Зачастую это так называемые представления бедных людей о богатой жизни.

Так что сегодня российский этикет – это в определенном смысле «мутант-перевертыш» вне логики и психологического наполнения, и потребуются усилия и время, чтобы поставить его с головы на ноги. Именно по этой причине нам – вроде бы, кажется, жителям страны с европейским укладом – для уверенного поведения и проявления воспитанности совершенно необходимо ОБУЧАТЬСЯ нормам и правилам общеевропейского этикета. Или, как минимум, «сверить часы» – свои представления и навыки с действующими европейскими традициями...

Еще в 1974 году философ и психолог Анатолий Раппопорт сформулировал стратегию наиболее эффективного поведения в отношении другого человека:

- 1) сотрудничество;
- 2) взаимоуважение;
- 3) прощение.

В 1979-м был проведен турнир между компьютерными программами, моделирующими все человеческие поведенческие варианты. На первых этапах взаимодействия выходили в лидеры программы типа «нажим—захват—обман»... Но в долгой перспективе и в итоге — победила стратегия «сотрудничество—взаимоуважение—прощение» Анатолия Раппопорта!

Из книги Бернара Вербера

## Вступление

*Человек без твердых правил лишен характера: будь у него характер, он почувствовал бы, как необходимы ему правила.*

Николя де Шамфор

Поверьте, многие из нас искренне заблуждаются на собственный счет, полагая, что знают правила приличий! И носителей культуры, традиций европейского этикета в России остается все меньше — увы, они уходят не прощаясь, незаметно и быстро...

Поэтому нам для развития хорошего тона придется обращаться к книгам. И для разумного их использования следует учесть ряд моментов.

Во-первых, у этикета нет автора — правила никто не прописывает! Они существуют в культуре, возникают и исчезают в зависимости от изменений в жизни — социальных, экономических, политических. Следовательно, книги, вышедшие из-под пера различных авторов, могут иметь разночтения. Что поможет разобраться? Анализ разных источников! Буду польщена и признательна, если в круг исходных материалов для анализа (и для жизни!) войдут и мои книги (в каждой из них отведено место этикету).

**Достоверность рекомендаций** легко принять, если в них есть **логический смысл**: лишь в этом случае вы увидите их реальную

**фактическую предпосылку** и почувствуете **психологический фактор**. Только они наполняют правило смыслом!

Во-вторых, преемственность поколений в вопросах этики в нашей стране практически отсутствует. Связано это с тем, что после социальной катастрофы в России – Октябрьской революции 1917 года – новая власть пыталась «отменить» существующие на протяжении двухсот лет нормы поведения и ввести новые морально-этические ценности и распорядки. А значит, для наших соотечественников сегодня особо актуально освоение норм и правил поведения – хотя бы для того, чтобы не попадать в нелепые, смешные и даже опасные для жизни и здоровья ситуации.

В-третьих, следует обязательно учитывать страну, в которой проживает автор рекомендаций. На тему этикета предлагается много и отечественной, и переводной литературы, она стала вдруг модной, и издательства стремятся быстро снять коммерческие «сливки» с того факта, что мы хотим знать, как правильно. Но, если в России настоящие представители европейской культуры жили бы хотя в какой-то период времени, и авторы могут донести некоторые уцелевшие ее понятия, то рекомендации американских авторов, при всем уважении к Соединенным Штатам Америки, не могут рассматриваться как достоверные. Вспомните немного историю этой страны: первые американцы – нередко пираты, каторжане и разного рода мошенники – в подавляющем большинстве были маргиналами того времени и не могли представлять европейскую культуру в полной мере.

Поэтому читаем, сравниваем, думаем! И осмысленно вводим этикет в свою жизнь, отрабатывая хорошие манеры на практике.

*Истинное воспитание состоит не столько в правилах, сколько в уважениях.*

*Жан-Жак Руссо*

## РАЗДЕЛ 1. МИССИЯ ЭТИКЕТА

*Правила этикета («Ли») есть наивысшее проявление человеколюбия («Жень»).*

*Из учения Конфуция*

Человечество так уж устроено, что любое сообщество всегда «обрасталало» ритуалами – с доисторических времен и до наших дней. Люди во время общения всегда стремились выразить взаимное уважение и доверие, обозначить положение в обществе и готовность к сотрудничеству, и часто – вовсе не словами!

Для этого служили невербальные знаки коммуникации. Можно было поклониться, обменяться рукопожатием, потереться носами, сделать три «ку» и прочее. В каждой этнической, или возрастной, или социокультурной группе всегда существуют определенные правила «хорошего тона», которые регламентируют поведение людей – мужчин и женщин, молодых и солидных, в браке или вне такового, на службе и в частной жизни. Это – наша реальность.

**Этикет – это свод норм и правил, установленный порядок поведения где-либо, формы обхождения в каком-либо обществе.**

**NB!** Сегодня в международном сообществе за норму принят европейский этикет. Конечно, страны других частей света сохраняют свои культурные традиции и требуют проявления уважения к местным особенностям, но во взаимодействии людей разных культур так или иначе должен был появиться общий «язык приличий».

Так случилось, что им стал свод правил пристойного поведения, принятого в Старом Свете. (Он нам близок и понятен в целом, но за семьдесят лет советского режима многие традиции были утрачены или искажены, в результате мы, иногда невольно, демонстрируем невоспитанность...)

Конечно, с развитием общества и техническим прогрессом ритуалы приличного взаимодействия людей претерпевают изменения. Когда новые технологии влекут за собой новые взаимоотношения, возникают и регламентирующие их новые правила. Например,

компьютер, мобильная и интернет-связь быстро «обросли» весьма специфическими проявлениями хорошего тона.

Новые условия существования и скорости (!) диктуют отмену пышных реверансов, долгих путешествий и неспешных разговоров. Равно социальные изменения в роли женщины в обществе в значительной степени отменяют «беззащитность» дамы и необходимость ее в опеке. При обязательном сохранении вежливости!

Этикетные правила меняются в деталях. Неизменным же остается наша потребность иметь приятные отношения – и в дружбе, и на службе, в которых чувство достоинства всех участников охраняются как безусловная ценность.



### **Суть и принципы этикета**

В действительности из-за длинного списка норм и правил многие люди воспринимают этикет как ограничитель их прав и свобод. Правила хорошего тона часто оказываются под прицелом шуток и насмешек. С удовольствием бы повеселилась, если б не было так грустно...

**NB!** Этикет – это рекомендации, соблюдая которые вы сохраняете **собственное достоинство и уважение к окружающим.**

**ПРИМЕР ПЕРВЫЙ.** Молодой человек был приглашен на официальный обед. Дело происходило во Франции, в Париже, где символический язык столовых приборов используется весьма активно. У молодого человека была аллергия на рыбу, однако отказаться он считал неудобным(!). Не зная правил сервировки стола (в частности, того, что расположение вилки (зубцами вверх) поверх ножа на тарелке после трапезы означает «повторите, пожалуйста»), он не понимал, что происходит, когда ему принесли рыбу в четвертый раз. И он ее ел! Дальнейшие события развивались уже в реанимации.

**ПРИМЕР ВТОРОЙ.** Один сотрудник петербургской компании в поездке по США пережил шок, результатом которого вполне могла стать психотравма. Он получил приглашение на прием к губернатору (о-о-о!) штата, в котором был указан определенный dress-code – «Black Tie»\*.

Приглашенного охватила паника, он почувствовал себя неполноценным: его гардероб был в принципе не готов к приемам такого уровня, а словосочетание «черный галстук» окончательно поставило в тупик. Если бы он знал, что напугавшие его слова все-таки означают степень официальности приема, где галстук под приличный регулярный костюм может быть любого цвета, кроме черного (но хорошего качества), то мероприятие доставило бы ему радость и удовольствие от новых знакомств и возможностей!

Эти примеры наглядно доказывают, что **знание свода правил этикета действительно облегчает нам жизнь**. Здесь можно провести аналогию с правилами дорожного движения, поскольку на заре своего существования они относились именно к этикету.

Когда вы нарушаете ПДД осознанно, чтобы избежать худших событий, – это одно, а когда вы выкатили на магистраль, вообще не имея представления о том, что на ней действуют особые порядки, – это уже совершенное другое, и **последствия в этих случаях будут разными!**

**Собственно, суть этикетных норм – уважение к себе и к людям.**

---

\*Black Tie – черный галстук (англ.). Означает высокую степень официальности, подразумевает для мужчины смокинг (после 17:00) или идеальный костюм с нарядным галстуком и сорочкой с манжетами под запонки.