ВСТУПЛЕНИЕ

Министерство общего и профессионального образования РФ

Уральский институт экономики, управления и права

**КУЛЬТУРА ПОВЕДЕНИЯ,**

**КУЛЬТУРА ОБЩЕНИЯ И ТУРИЗМ**

(реферат по культурологии)

**Выполнила:**

Студентка I курса

Группа ИС-102

Лобачёва Ольга Викторовна

**Проверила:**

Преподаватель культурологии

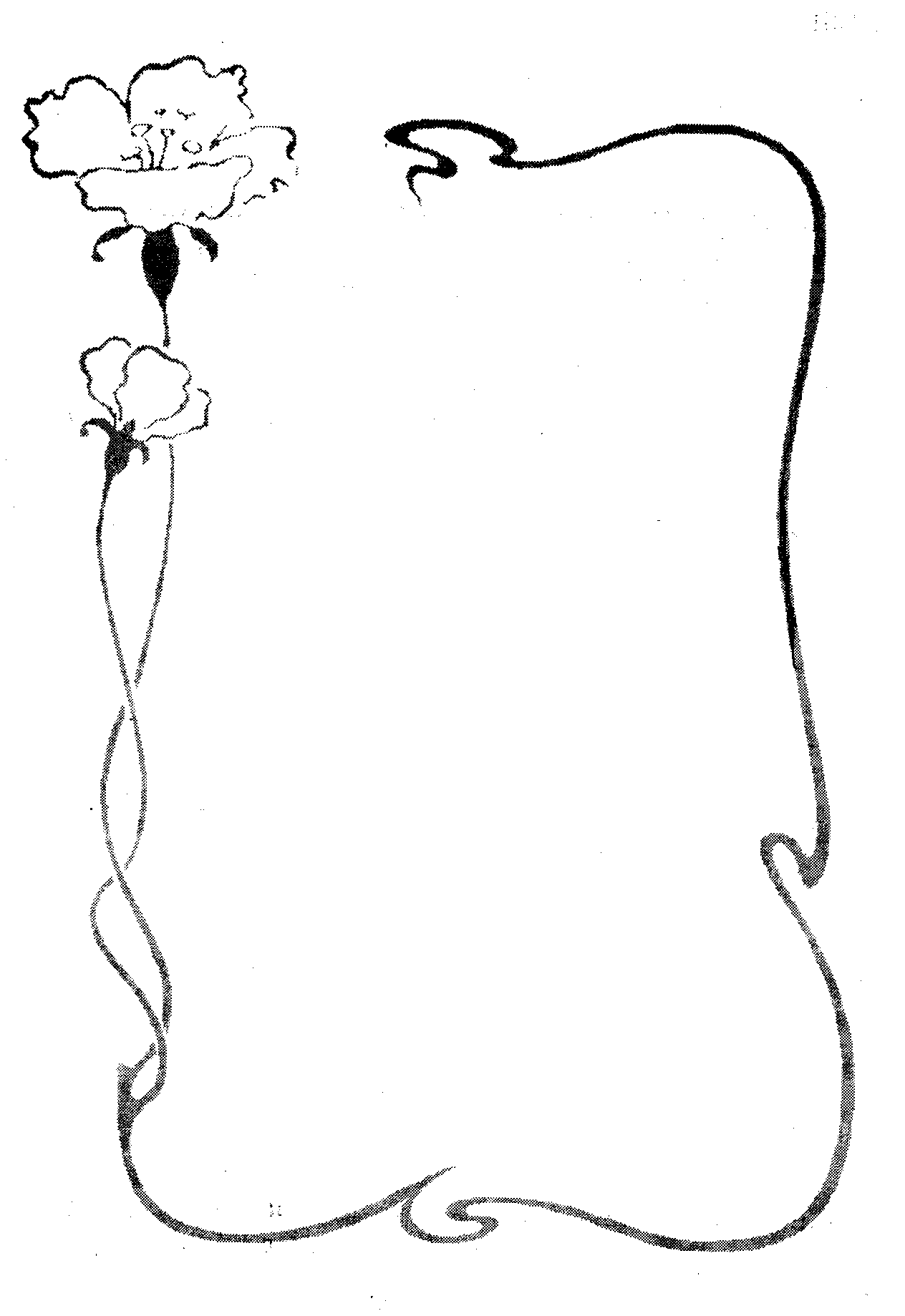
Коняхина Ирина Владимировна

Екатеринбург

2000

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Вступление
2. Основная часть
   1. Из истории этикета
   2. Культура поведения и нравственность
   3. Современные нормы поведения в разных странах
   4. Особенности межнационального делового этикета
3. Заключение
4. Список использованной литературы



В наше время количество кратковременных контактов между людьми значительно возросло. В большом городе в течение дня мы встречаемся с сотнями и даже тысячами людей. Как можно судить об уровне их культуры, не зная ничего или почти ничего, об их внутреннем мире? Только по их поведению, по внешним проявлениям культуры. Случайные, мимолётные встречи с незнакомыми людьми на улице, в городском транспорте, в магазине, в театре могут оказаться для нас приятными, а могут, наоборот, огорчить, надолго выбить из привычной колеи. Поэтому, оценивая культурный уровень того или иного человека, мы в первую очередь имеем в виду его внешние проявления, то есть поведение.

Культурный человек, прежде всего, вежлив, и это важное его достоинство. Нередко цитируют слова Сервантеса: "Ничто не стоит нам так дёшево и не ценится людьми так дорого, как вежливость". Действительно, вежливость, возможно, не самая важная и не самая труднодостижимая из добродетелей. Гораздо труднее быть, например, принципиальным, справедливым, мужественным. Но стоит вспомнить, насколько облегчает людям жизнь вежливость и насколько усложняют и даже отравляют её грубость, хамство. Значение вежливости в человеческом общении трудно переоценить.

Людям необходимо общение. В настоящее время усилился поток к нам иностранных граждан – родственников, живущих за границей, деловых людей, туристов. Это требует от тех, кто их принимает, хотя бы минимальных знаний в области национальных традиций.

ИЗ ИСТОРИИ ЭТИКЕТА

"Уважение к минувшему – вот черта, отличающая образованность от дикости"

А.С. Пушкин

Этикет – слово французского происхождения. На одном из пышных и изысканных приёмов у короля Людовика XIV гостям вручали карточки с перечислением некоторых требуемых от них правил поведения. От французского названия карточек – "этикеток" и произошло слово "этикет", вошедшее впоследствии в языки многих стран. Понятие "этикет" включает в себя форму, манеру поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в том обществе, где живёт каждый из нас.

Значительная часть правил этикета пришла к нам из прошлого, и даже из древнего мира. Бесполезные и незначительные правила, отсеивались по мере исторического развития, сохранялись для потомков лишь наиболее рациональные из них, проверенные временем.

С давних времён летописцы, философы, писатели и поэты давали многочисленные рекомендации, относительно поведения человека за столом. В Древнем Египте в III тысячелетии до н. э. одной из популярных рукописей был сборник добрых советов "Поучения Кочемни". В сборнике в виде рекомендаций отца сыновьям объяснялась необходимость практически обучать молодых людей правилам приличия и образцового поведения в обществе. Уже тогда у египтян считалось необходимым пользоваться столовыми приборами, также умение есть красиво, бесшумно. Такое поведение расценивалось как большое достоинство и необходимый компонент культуры.

В памятнике древнескандинавской литературы "Эдда" также повествуется подробно о правилах поведения за столом. Например, для произнесения тостов был детально разработан этикет, и нарушение этих правил вело к штрафу. У скандинавов мы заимствовали также правило предоставлять почётные места за столом женщинам и наиболее уважаемым гостям.

Нравы французского дворянства в XVII веке представляли собой смесь дерзости и галантности, фамильярности и церемонности. Даже светской даме, делая реверанс, следовало выполнить его изящно и согласовать в то же время с рангом того лица, к которому он относился. Мужчины оставались в шляпе во время визитов и даже за столом. За чьё-нибудь здоровье пили стоя или опустившись на колено, но обязательно с обнажённой шпагой в руке и без шляпы. Граф де Гран Пре пил за здоровье своей возлюбленной из заряженного пистолета, держа палец на курке, после чего стрелял в воздух.

На парадных обедах сотрапезники рассаживались в один ряд: знатнейший из присутствующих занимал место на почётном конце стола и не имел соседей с правой стороны. По его левую руку садился следующий по знатности гость, и так далее до противоположного конца стола. Хозяин дома занимал место в зависимости от своего титула и положения.

Очень распространены были поцелуи. Они служили не только обычным приветствием, но вместе с объятиями заменяли собой поздравления, выражение благодарности и дружеские излияния.

Согласно этикету того времени, господствовавшим представлениям о норме поведения, учтивость и выражение чувств принимали несколько преувеличенные формы. Однако, невзирая на всю сложность этикета и церемонность манер, придворные нравы мало чем отличались от общих нравов эпохи. Однажды Людовик XIV стал бросать в придворных дам хлебными шариками и милостиво разрешил ответить ему тем же. От шариков перешли к яблокам и апельсинам, и когда одной из дам король сделал больно, та вылила на него содержимое салатника.

Руководство хорошего тона 1640 года рекомендовало мыть руки каждый день, а лицо почти так же часто, а руководство 1673 года – советовало придворным "держать в чистоте волосы, глаза, зубы, руки, и даже ноги, особенно летом, чтобы не вызвать тошноты у своих собеседников".

Разумеется, этикет сегодняшнего дня далёк от хороших манер времён французского короля. Но всё же, заметим, что значительная часть его правил пришла к нам из истории, а некоторые – даже из древней истории. Современный этикет наследует обычаи и традиции поведения всех народов. Со времён Древнего Рима пришёл к нам обычай гостеприимства. Столовые приборы, правилами пользования которыми порой пренебрегают, были в почёте уже у древних египтян. А умение есть красиво и бесшумно всегда считалось необходимым компонентом культуры, большим достоинством.

В средние века, а точнее в XI-XIII веках высшим проявлением изысканности считалось, когда кавалеры рассаживались за обеденным столом со своими дамами парами, ели с одной тарелки и пили из одного бокала. Разумное начало этого обычая – внимательное, учтивое отношение к женщине – сохранилось до наших дней и, а вот из одной тарелки уже не едят.

В позднее средневековье правила этикета приобретают характер закона, разумеется, только для дворянства. С XVIII века начинают печатать пособия по этикету. При Петре I трижды издавали книжку для юношества "Юности честное зерцало, или Показания к житейскому обхождению". В ней вслед за азбукой и арифметикой излагались правила, как сидеть за столом и управляться с вилкой и ножом, на каком расстоянии снимать шляпу при встрече со знакомыми и т. д. Любопытны рекомендации о поведении в общественных местах и за столом: "Никто не имеет повеся голову и потупя глаза вниз по улице ходить или на людей косо взглядывать, но прямо и не согнувшись ступать". Или другое: "Над ествою не чавкай как свинья и головы не чиши, не проглотя куска не говори, ибо так делают невежи. Часто чихать, сморкаться и кашлять не пригоже". Этикет – и это справедливо – прямо был соотнесён с нравственными отношениями.

Разработкой правил этикета в сочетании с критикой его сословного, унижающего достоинство простых людей характера занимались великие просветители, литераторы.

"Правила поведения, собранные для юношества в 1653 году", написанные выдающимся чешским педагогом-гуманистом Я.А. Коменским, с большим интересом читают и сейчас. Вот некоторые из них:

* считай всех товарищей по ученью за друзей и братьев;

«

* если возможно, лучше оказывать благодеяния, чем принимать их;
* при встрече с кем-либо приветствуй его; перед уважаемыми лицами даже обнажай голову, уступай им место и свидетельствуй им своё почтение поклоном».

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

**КУЛЬТУРА ПОВЕДЕНИЯ И НРАВСТВЕННОСТЬ**

*"Поведение – это зеркало, в котором каждый показывает свой облик".*

# И. -В. Гёте

*"В человеке плохо воспитанном отвага становится грубостью, учёность – шутовством, простота – неотёсанностью, добродушие – лестью".*

*Д. Лонк*

Этикет – это внешняя сторона человеческих взаимоотношений, сложившихся в данном обществе и поддерживаемый им порядок общения, принятые ритуал и манера поведения. Этикет входит в понятие культуры поведения, которое, однако, им не исчерпывается хотя бы потому, что включает в себя не только стандартные, "этикетные", но и нестандартные формы поведения, получившие в современном обществе достаточно широкое распространение. В своём реферате я хотела бы затронуть только ту сторону культуры поведения, которая относится к этикетным поступкам, этикету.

В последние десятилетия активно возрождается интерес к культуре поведения, особенно у молодежи. Молодые люди хотят знать, как себя вести в разных случаях жизни, как говорить, как двигаться, как вести себя в общественном месте…

Но интерес возник не сразу. Нельзя забывать о том, что после Великого Октября с устоями старого общества рушился этикет. Интерес к культуре поведения пришёл позднее, в послевоенные годы, когда явственно обнаружилось расхождение между внутренней и внешней культурой, между высоким уровнем образования и серьезными производственными достижениями.

Мы ежедневно встречаемся со многими людьми. И от того, как протекают эти встречи, во многом зависят и настроение людей и наши будущие отношения с ними. В этикете нет мелочей. Один и тот же поступок, даже незначительно нарушающий общепринятые нормы, одними воспринимается безразлично, а иными – с обидой. Поэтому лучше во всех ситуациях стремиться к максимальной вежливости.

Вежливым называют поведение, соответствующее принятым в данном обществе правилам приличия и манерам, которые в значительной мере менялись исторически, да и сегодня весьма различны у разных народов. Но за всей этой пестротой правил и форм поведения проступает то, что является главным в вежливости: внимание и уважение к окружающим.

А воспитанность? Чем же она отличается от вежливости? Можно сказать так: воспитанность – это вежливость, перешедшая в привычку, ставшая второй натурой. Есть разница между просто вежливым человеком и человеком воспитанным – в степени реакции, в оттенках, в вещах, которые вроде бы не определяют существа дела, но тем не менее очень важны в человеческих отношениях.

Воспитанный человек, не задумываясь, автоматически делает то, о чём "просто вежливый" знает, но что не всегда делает: при обращении к нему старшего, поднимается с места, если тот говорит стоя; пропускает вперёд женщину; снимает головной убор там, где его полагается снимать; уступает место и т.п. "Просто вежливый" иногда это сделает, иногда – нет. В зависимости от настроения и обстоятельств. Думаю, понятно, что настоящая культура имеет место лишь там, где появляется воспитанность, где правила этикета, внешней культуры, вежливого поведения, становятся внутренней потребностью, воплощаются в характере, становятся неотъемлемыми его чертами.

Различают несколько видов этикета, основным из которых являются:

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

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

Придворный этикет строго соблюдается как установленный порядок и форма обхождения при дворах монархов, однако сохраняется только в монархических странах.

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

Нормы этикета, в отличие от норм морали являются условными, они носят как бы характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.

Следует отметить, что тактичный и воспитанный человек ведет себя в соответствии с нормами этикета не только на официальных церемониях, но и дома. Подлинная вежливость, в основе которой лежит доброжелательность, обуславливается актом, чувством меры, подсказывающим, что можно, а чего нельзя делать при тех или иных обстоятельствах. Такой человек никогда не нарушит общественный порядок, ни словом, ни поступком не обидит другого, не оскорбит его достоинства.

Каждое действие, каждое обращение необходимо, как Вы знаете, сопровождать уместными к случаю ритуалами, "волшебными словами": пожалуйста, благодарю вас и др. Можно, конечно, забыть (если уж так случилось) о той или иной словесной формуле, сопровождающей услугу, найдя что-нибудь другое, не менее подходящее. Это элементарная вежливость, которую, на мой взгляд, необходимо выполнять каждому. Ведь не так уж это и сложно – пожелать человеку доброго утра и спокойной ночи, хорошего здоровья и приятного аппетита, благодарить за помощь или услугу, и уметь произносить слова извинения, если не прав или причинил беспокойство кому-нибудь. Необходимо всегда помнить одно, на мой взгляд, мудрое изречение: "Основное положения всякой морали: делай для твоего ближнего то же, что ты хочешь, чтобы он делал для тебя…" (К. Либкнехт). Важно лишь всегда помнить, что сущность и значение этикета определяются внутренней готовностью одного человека помочь другому и тем, что называется деликатностью, тактичностью. Другими словами, не навязывать своего общества, оставаясь вежливым; стремиться не мешать другим, оставаясь свободным в совершении собственных действий. А это значит, в конце концов, что нельзя шуметь и перебивать в разговоре других. Желая высказать свое мнение (в том числе и возражение, несогласие со словами или действиями других), надо предварительно осведомиться, сказал ли собеседник все, что он хотел, готов ли он выслушать Вас.

Этикет, как вы уже догадываетесь, включает в себя не только словесные формы выражения вежливости, сочувствия. Этикет слова и действия не должен вступать в противоречие с внешним видом человека, его одеждой. Иными словами, этикет полностью не соблюден, если – при всей правильности и вежливости поведения – молодые люди являются в театр в джинсах и пестрых майках. Еще хуже, если в яркой экстравагантной одежде кто-нибудь присоединится к похоронной процессии. Благоприятное впечатление производит хорошо, со вкусом одетый вежливый человек, который знает, как держаться в любых обстоятельствах, и ведёт себя соответственно.

Одеваясь (и даже ещё раньше – приобретая одежду), надо иметь в виду, что одежда, походка, манера стоять, сидеть, даже смеяться, образуют своеобразную знаковую систему; так или иначе одетый человек о чем-то заявляет, что-то сообщает о себе другим. Например, свадебное платье, праздничный костюм – знаки предстоящего торжества; спортивный костюм, теннисная ракетка в руках "говорят", что человек – спортсмен; небрежная прическа и неопрятные джинсы – о том, что человек пренебрегает эстетическими чувствами других. Грязь под ногтями и запачканная одежда вовсе не сигнализирует о принадлежности человека к рабочему классу. Они просто признаки неряхи, которому недоступны ни правила личной гигиены, ни понятия об эстетике внешнего вида. Громкие переговоры во время киносеанса, неснятая в помещении шапка – признаки невоспитанности и эгоизма.

"По одежде встречают, по уму провожают", гласит русская народная мудрость. Другими словами, в общении важны и внешний вид, и сказанные Вами слова. Этикет, как уже упоминалось, регулируют общение, взаимодействие людей. Быть хорошим собеседником значит знать предмет разговора, то есть понимать, о чём говоришь, и излагать собственные суждения не только правильно, но и интересно, без занудства. Надо серьезно, с умом относится к этикету, к умению общаться. Правило довольно просто: то, что может быть неприятно Вам, неприятно окружающим.

Умение управлять своими эмоциями приобретает важное значение при общении с людьми. Воспитанный и культурный человек никогда не выплескивает своё плохое и очень хорошее настроение на окружающих. Хорошие манеры подразумевают, что обладатель их ни словом, ни действием, ни взглядом не покажет своего раздражения и недовольства, а лучшим средством подавить в себе неприятные эмоции являются доброжелательность, внимание, умение выслушать собеседника, помочь ему в случае необходимости. Очень ценится в этикете улыбка.

Одним из основных принципов современной жизни является поддержание нормальных отношений между людьми и стремление избежать конфликтов. В свою очередь уважение и внимание можно заслужить лишь при соблюдении вежливости и сдержанности.

### СОВРЕМЕННЫЕ НОРМЫ ПОВЕДЕНИЯ В РАЗНЫХ СТРАНАХ

*"Какою мерою меришь, той же отмерится и к тебе"*

*Евангелие*

Основные черты этикета отличаются универсальностью, то есть являются правилами вежливости не только в международном общении, но и у себя дома. Но порой бывает, что и хорошо воспитанный человек попадает в затруднительное положение. Чаще всего это происходит, когда необходимо знание правил международного этикета. Общение представителей разных стран, разных политических взглядов, религиозных воззрений и обрядов, национальных традиций и психологии, укладов жизни и культуры требует не только знания иностранных языков, но и умения вести себя естественно, тактично и достойно, что крайне необходимо и важно на встречах с людьми из других стран. Такое умение не приходит само собой. Этому следует учиться всю жизнь.

Правила вежливости каждого народа – это очень сложное сочетание национальных традиций, обычаев и международного этикета. И где бы вы ни были, в какой бы стране не находились, хозяева вправе ожидать от гостя внимания, интереса к своей стране, уважения к своим обычаям.

В манере поведения человек проявляет уровень своей культуры, воспитания (манера курить, жать руку, говорить и т.д.). Многие российские бизнесмены, попав за границу, с истинно русским размахом бросают на ветер огромные суммы, покупая особняки или проигрывая в казино и ресторанах. В цивилизованном обществе это не принято. Здесь не стремятся к демонстрации богатства. Это чисто варварская черта.

От Вашего поведения и способа общения с представителем другой культуры зависит его отношение к Вам. Поэтому, мне показалось нужным рассмотреть основные нормы поведения туристов.

***ПОЕЗДКА НА ПОЕЗДЕ.*** В *Англии* посадка на поезд – довольно строгий ритуал, которому должны следовать все гости страны. У входа в вагон люди становятся в очередь, здесь не принято толпиться, отталкивая друг друга, расталкивая детей и женщин. Очередь англичане уважают везде – на автобусных остановках, в кино, в магазинах и в других заведениях. Так что если Вы не хотите прослыть невеждой, лучше не забывать об этом маленьком правиле.

В английских поездах обычно бывают вагоны двух классов – первого и третьего. В поездах дальнего следования вагоны разделены на купе, в которые открываются в коридор (как и в России). В Великобритании билет сначала проверяет контролёр, а потом вы отдаете его, проходя через турникет на конечной станции своего путешествия.

Достижения техники быстро распространяются по всему миру, и оборудование поездов меняется на глазах. В *Испании*, например, есть чудесный экспресс "Талыго", идущий из Мадрида в Сан-Себастьян и Барселону. Это один из самых быстрых поездов в мире (вагоны в нём сделаны из алюминия), еду там подают на запечатанных подносах. А *шведский* поезд "Круиз в страну белых ночей", соединяющий Стокгольм с Заполярьем, столь роскошен, что это трудно себе представить. В нем предусмотрено всё: прачечная, душ, музыкальный салон, остановки, во время которых можно осмотреть достопримечательности.

В *Японии* железнодорожные ветки соединяют между собой все острова. Поезда там четко разделены на классы. Японские поезда одни из самых комфортабельных и быстрых в мире. Храните билеты – у вас их попросят в конце поездки. Остановки в Японии очень короткие, так что надо быть собранным, чтобы успеть выйти. Станцию объявляют по-японски, и по-английски. Информация на платформе также оглашается на двух языках. Так что, если вы ко времени путешествия не овладели японским языком, то позаботьтесь хотя бы об английском, он вам, безусловно, пригодиться.

***ТРАДИЦИИ, КАСАЮЩИЕСЯ ПОТРЕБЛЕНИЯ ПИЩИ.*** У некоторых народов поведению за столом придаётся большое значение. Нарушение застольных обычаев расценивается как преднамеренная демонстрация неуважения к хозяевам дома.

Интересная традиция существует у народов Бурятии. Воспитанный бурят не выпьет напитка, не брызнув перед этим с пальца "жертвоприношения духам". При этом верить в существование духов совсем не обязательно.

Мне хотелось подробнее остановиться на обычаях *японской* нации, так как всем известно, что именно их традиции, связанные с потреблением пищи наиболее отличаются от европейских.

Японцы, впрочем, как и китайцы, используют за обедом палочки – это всем известный факт. Они бывают нескольких видов: самые простые делаются из дерева, а самые дорогие – из слоновой кости. Но даже в национальном ресторане вы можете попросить нож и вилку, в больших ресторанах они подаются всегда. Но, всё-таки хотелось отметить, что блюда восточной кухни кажутся вкуснее, если их едят палочками. Есть палочками очень интересно (замечено из собственного опыта), но пока вы не стали мастером, не старайтесь пользоваться ими весь обед: успеете умереть с голоду, пока вам удастся взять хоть кусочек, лучше предварительно хорошенько потренироваться.

Когда вас угощают спиртным, следует поднять свой бокал, а затем тут же взять из рук японца бутылку и наполнить его бокал. Не отказывайтесь хотя бы от той еды, которую вам предлагают.

Есть ещё одна японская традиция – подавать перед едой горячее полотенце. Не пытайтесь класть его на колени или засовывать за воротник. Этим вы только позабавите своих японских друзей и покажите незнание восточного этикета. Когда официант протянет вам корзину или поднос с горячими салфетками, возьмите одну и вытрите руки, можно освежить также лицо и шею. Через секунду официант подставит вам поднос, куда вы сможете бросить использованную салфетку.

***ЦВЕТЫ.*** В *Европе* и *Скандинавии* гость, приглашённый на обед, обязательно должен принести цветы хозяйке дома. В Скандинавских странах дарят нечётное количество цветков. Никогда не дарите француженкам гвоздики, по поверью они приносят несчастье. В *Германии* принято дарить три цветка.

***ВАННАЯ КОМНАТА.*** Сейчас в большинстве отелей во всех частях света есть ванные комнаты, но в дешевых гостиницах вам может достаться комната только с раковиной и, вполне возможно, без водопровода. Если в вашей гостинице на этаже одна-две ванные комнаты, то придется пройти через определённый ритуал. Первым делом позвоните горничной и договоритесь о своем времени купания. Когда оно наступит, ванная будет свободна и приготовлена специально для вас, воду сделают именно той температуры, что вы попросите. В маленьких *парижских* отелях вы обнаружите, что отмытая ванна выстлана чистым льняным полотенцем, но зато вам придётся взять с собой мыло. Ванна стоит дорого, и, поэтому, рассчитываёте на большие чаевые горничной.

Для *японцев*, ванна это не только мытьё, но и отличный способ расслабиться, понежиться, отдохнуть. Впрочем, здесь тоже есть свой ритуал, который необходимо знать, если вы живёте у своих японских друзей. Перед тем как идти в ванную надо снять тапочки и надеть специальную обувь для ванной комнаты. Одну и ту же воду в японских ваннах используют несколько человек, поэтому в них принято только лежать. Прежде чем влезть в ванну, надо тщательно вымыться под душем. В японских гостиницах, особенно на весенних курортах, в ванных комнатах есть большие бассейны, изящно украшенные цветами, в которых помещается сразу несколько человек. В Японии знают, что смешанные ванны, в которых плещутся обнажённые тела обоего пола, не приняты на Западе, поэтому по первой просьбе вам предоставят одну из маленьких семейных ванн.

***РУССКАЯ ЖЕНЩИНА ЗА ГРАНИЦЕЙ.*** Хотя горожане в разных странах уже привыкли к нам, но иногда внешность и поведение русских девушек и женщин может быть воспринято как открытое приглашение, сулящее нам не слишком приятные перспективы. В романских странах (во Франции, Италии, Испании и др.) женщины никогда не собираются вместе, чтобы выпить, как это принято в России. Любая девушка и женская компания, заглядывающая в бар, где продаются крепкие напитки, должна ожидать неприятных реплик в свой адрес.

Во всех романских странах мужчины, как правило, пускаются в необыкновенные преувеличения относительно достоинств своей дамы, особенно на людях: "Ты совершенно великолепна!" или "Такие глаза бывают у ангелов!" Все подробные излияния надо принимать с поправкой на южную экзальтированность и спокойно благодарить. В романском этикете все публичные излияния чувств очень личностны и ярки, но это всё игра. Не каждый мужчина безумно влюбляется в любую женщину, с которой его знакомят.

***КАК ХОДИТЬ В ГОСТИ.*** Как правило, в странах Западной Европы, в отличие от Америки, не считается хорошим тоном, когда гости расточают похвалы дому, в который они приглашены. Пока у Вас не спросят мнения об обстановке, лучше всего помалкивать. Хозяйка дома может сказать: "Я хочу, чтобы вы взглянули на сад. Я провожу там кучу времени – цветы моё хобби". Причина сдержанности состоит в том, что хорошо воспитанные люди боятся унизить менее состоятельных гостей, восхищаясь чужим богатством. Хочу ещё раз отметить, что данное замечание не относится к Соединённым Штатам.

ОСОБЕННОСТИ МЕЖНАЦИОНАЛЬНОГО ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

*"Умение общаться с людьми – это товар, и я заплачу за него больше, чем за что-либо другое на свете".*

## Джон Д. Рокфеллер

Учитывать нормы поведения, существующие у каждого народа и в каждой стране, очень важно и при контакте представителей разных культур на деловой встрече. По мере развития цивилизации характер ведения переговоров и процессы, связанные с взаимопроникновением национальных стилей общения, имеют всё большее значение.

Ценностями, имеющими национальную основу и оказывающими наибольшее влияние на человека, являются обычаи и традиции, приобретённые в детстве. Национальные особенности играют большую роль в каждой конкретной ситуации переговорного процесса. При сотрудничестве, когда интересы сторон совпадают, национальные различия могут не оказывать слишком большого воздействия на ведение дел, но в конфликтной ситуации очень влияют на деловые отношения.

Если национальные и культурные различия оказываются значительными, то участники международного общения должны придерживаться единых норм и правил. Развивающиеся международные связи, обмены в разных областях науки, культуры и образования ускоряют процессы сближения деловых людей. Так человек, получивший в Америке образование, не являясь американцем по национальности, усваивает особенности американского мышления и поведения, и его стиль на переговорах в целом будет американским, хотя и сохранит черты, присущие его национальному характеру.

Интересно, что представители различных стран не только ведут переговоры и деловые встречи по-разному, но также и воспринимают друг друга различным образом.

Представители деловых кругов должны не только хорошо знать правила этикета, но и неукоснительно соблюдать их в своей практической деятельности.

***АМЕРИКАНЦЫ.*** В общении друг с другом они просты и неофициальны, при этом их не смущает разница в общественном положении или возрасте. Дух соревновательности присутствует у них на работе, в семье, в дружбе, на отдыхе, в спорте и т.д. Об успехе в жизни американцы в большинстве своем судят по количеству заработанных денег. В разговоре они не терпят пауз и любят задавать много вопросов: как правило, эти вопросы прямолинейны и могут носить личный характер. В неформальной обстановке, за столом, может представиться возможность поговорить о хобби, о семье, но лучше избегать разговоров о политике и религии. Если Вас пригласили в дом, принесите в качестве подарка сувенир или бутылку вина.

Профессионализм и компетентность – стиль делового общения американцев. Они знают, что в организации любого дела нет мелочей, к переговорам готовятся тщательно, не упуская от которого мог бы зависеть успех дела, хотя им не свойственны педантичность и мелочность. Пунктуальность – ещё одна характерная черта жителей Соединённых Штатов. Они живут по расписанию, которое составляют на каждый день, поэтому на деловые встречи никогда не опаздывают.

Обращаются друг к другу по имени независимо от возраста и статуса, тем самым подчеркивая не только деловой, но и дружеский характер переговоров, стремясь при деловых беседах к неформальной атмосфере.

Американцы ценят в людях честность и откровенность, не теряют времени на формальности, а переходят сразу к сути дела. Независимость и самостоятельность, сформированные с детства, приучают американцев надеяться только на себя.

***ФРАНЦУЗЫ.*** Французы не отличаются строгой пунктуальностью, на приёмах часто следуют правилу: чем выше статус гостя, тем позднее он приходит. Быть приглашённым на ужин с деловым партнёром считается во Франции исключительной честью.

Во Франции, где любят и умеют блеснуть словом, молчаливый человек не котируется. Разговор у французов носит непринуждённый характер и идёт с исключительной быстротой. Скорость речи у них одна из самых больших в мире.

Французские бизнесмены тщательно готовятся к предстоящим переговорам. Они любят досконально изучать все аспекты и последствия поступающих предложений. Переговоры ведут достаточно жестко.

***АНГЛИЧАНЕ.*** Независимость, граничащая с отчужденностью англичан, является основой человеческих отношений. Англичане старательно избегают в разговорной речи личностных моментов. Им присущи такие черты, как сдержанность, склонность к недосказанности, щепетильность.

Умение терпеливо выслушать собеседника, не возражая ему, не всегда свидетельствует о согласии. Не следует начинать переговоры с английскими фирмами без тщательной подготовки и согласования. Если согласованы сроки и программа пребывания, нет необходимости сообщать партнёрам о своём прибытии и адресе. Обмен рукопожатиями принят только при первой встрече, в дальнейшем англичане довольствуются простым устным приветствием.

***НЕМЦЫ.*** Деловые связи с немецкими фирмами можно установить путём обмена письмами с предложениями о сотрудничестве. При заключении сделок немцы обычно настаивают на жестком выполнении принятых обязательств, а также на условии уплаты высоких штрафов в случае их невыполнения. Обращаться следует по фамилии (а если есть титул, то с указанием титула), а не по имени, как принято у американцев.

Немцы отличаются трудолюбием, прилежанием, пунктуальностью, бережливостью, организованностью, расчетливостью.

В Германии очень редко приглашают деловых партнёров домой. Если такое приглашение последует, не забудьте принести букет цветов хозяйке дома.

***ЯПОНЦЫ.*** В отличие от многих других попытки установления деловых контактов с японскими фирмами путём переписки и телефонного общения, как правило, малоэффективны, так как:

* большинство действующих на национальном рынке мелких и средних фирм ведут свои дела на японском языке и контакты с ними требуют переводчика;
* японские предприниматели чрезвычайно щепетильны и скрупулезно относятся к принимаемым на себя обязательствам, а следовательно, не зная партнёра, не склонны иметь с ним деловые отношения;
* в японских фирмах действует весьма сложная процедура принятия решений;
* японские предприниматели предпочитают личные беседы.

Важнейшим элементом правил хорошего тона являются поклоны. Причем пятнадцати, например, поклонов достаточно лишь для простого приветствия. Чтобы произвести хорошее впечатление, нужно кланяться сорок пять раз, особое почтение выражают семьюдесятью поклонами, а наиболее уважаемую личность приветствуют, поклонившись девяносто (!) раз подряд. Непривычному русскому человеку иногда бывает очень сложно это сделать. При представлении необходимо поменяться своими визитными карточками.

Японцев как нацию помимо высокой организованности и аккуратности отличает отсутствие чувства юмора и самокритичность. Улыбка или смех в Японии могут означать разное – это и признак дружеского расположения, и выражение сдержанности, скрытности, и открытое выражение эмоций, и признак неловкости, вызванной затруднительным положением.

Японцы уделяют много внимания развитию личных отношений с партнёрами во время неофициальных встреч. Если получено приглашение в ресторан традиционно японской кухни, необходимо обратить внимание на обувь и носки – придётся разуваться.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Традиции и обычаи складывались веками, передавались из поколения в поколение, и у каждого народа они свои. Из древних народных традиций постепенно складывались и совершенствовались законы проведения празднеств, гостеприимства, застольного этикета.

Этикет был и остаётся необходимым современному человеку, он не устарел с веками, а скорее, наоборот. Необходимо уметь вести себя дома и в обществе так, чтобы заслужить всеобщее одобрение и не оскорбить при этом достоинств другого.

У нас бытует пословица: "Встречают по одёжке, а провожают по уму". В других странах эта пословица звучит по-иному: "Встречают по одёжке, а провожают по манерам".

Интеллигентность состоит не только в знаниях, но и в способности к пониманию другого. Она проявляется в тысяче и тысяче мелочей: в умении уважительно спорить, вести себя скромно за столом, в умении незаметно помочь другому, беречь природу, не мусорить вокруг себя – не мусорить окурками или руганью, дурными идеями.

Интеллигентность - это терпимое отношение к миру и к людям.

В основе всех хороших манер лежит забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали себя комфортно. Надо уметь не мешать друг другу. Воспитывать в себе нужно не столько манеры, сколько то, что выражается в манерах, бережное отношение к миру, к обществу, к природе, к своему прошлому.

Не надо запоминать сотни правил, а запомнить одно – необходимость уважительного отношения к другим.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Безруких М. и др. Я и другие, или Правила поведения для всех. М.: Полит. лит., 1991.
2. Вандербильт Э. Этикет. В 2 кн.: пер. с англ. под ред. Л. Барыкиной – М.: АО "Авиаль", 1996.
3. Холопова Т.Н., Лебедева М.М. Протокол и этикет для деловых людей. М.: Инфра; Анкил, 1995.
4. Энциклопедия хороших манер / Сост. В. Пивовар – СПб.: ТОО "Диамант", 1996.
5. Журнал "Наука и жизнь" №5, 1982 г. / В. Матвеев. Этикет: История и современность.

