Федеральное государственное образовательное учреждение

среднего профессионального образования

«Петровский колледж»

ОМПЭУ

Отчёт

по учебной практике

в гостинице

«Corinthia Palace Hotel»

Выполнила:

Коваленко Л.В.

Специальность: туризм

100104

Курс II группа №224

Форма обучения: очная

Руководитель практики: Рабинович Б.А.

Санкт-Петербург

2010

1. Общие сведения о гостинице: история создания, место на рынке гостиничных и туристских услуг, количество номеров, категория гостиницы и т.д.

В 1993 году на Невском проспекте были реконструированы 2 здания 19 века. Так появилась гостиница Коринтия Невский Палас. Одно из зданий было построено в 1861 году, второе – в 1834, а архитекторами их являлись, соответственно, Артур Ланге и Мартин Ланге. Здание, которое строилось по проекту Артура Ланге, создано в стиле неоклассицизма. В нем с 1920 по 1957 год находилась гостиница Гермес, в 1958 году переименованная в гостиницу Балтийская. Она существовала до начала реконструкции в 1989 году.

Куда больший интерес вызывает история второго здания (арх. М. Ланге), которое выходит на улицу Стремянную: до революции оно принадлежало известной актерской династии Самойловых, блиставшей на театральных подмостках Санкт-Петербурга более 150 лет. В память об этой семье в здании был создан музей-квартира, являющийся собственностью гостиницы Невский палас. Можно сказать, что другой, «нематериальной» памятью о семье Самойловых являются «Фестиваль фестивалей», фестиваль «Звезды Белых ночей», постоянным спонсором которых является гостиница Коринтия Невский Палас. Кроме того, Коринтия Невский Палас является членом попечительского совета Мариинского театра.

Отель находится под управлением компании Corinthia Hotels International, входящей в состав Corinthia Group. Corinthia Hotels International является и владельцем гостиницы. В ходе реконструкции строителям удалось воссоздать исторический фасад здания и совместить его с современными инженерными коммуникациями и техникой. В июне 2008 года в отеле "Коринтия Невский Палас" вновь открылся главный вход со стороны Невского проспекта. Хол гостиницы, ресторан "Империал", конференц-залы после проведенной реконструкции стали еще более роскошными и комфортными.

Гостиница Коринтия Невский Палас полностью соответствует всем международным стандартам, предъявляемым к 5-звездочным отелям, что привлекает сюда высокопоставленных гостей (здесь останавливались Мстислав Ростропович, Монсеррат Кабалье и др. звезды), топ-менеджеров отечественных и западных компаний, иностранных туристов.

Философия сервиса отеля Коринтия Невский Палас такова: приветствие гостя при встрече и прощание при отъезде; демонстрация профессионализма; соблюдение стандартов обслуживания; превышение ожиданий гостя; удовлетворение запросов и жалоб гостя; поддержка коллег.

Общее описание номерного фонда гостиницы - Коринтия Невский Палас.

Номерной фонд отеля "Коринтия Невский Палас" составляет 281 просторный и комфортабельный номер:

* 1 "Президентский Люкс"
* 21 "Люкс", 10 номеров "Полулюкс"

Этаж представительского класса (Executive Club floor): 42 номера + общая гостиная (Execuitve Lounge)

* 57 номеров категории "Делюкс" (включая 4 номера для участников конференций и 2 номера для гостей с ограниченными возможностями)
* 149 стандартных номеров (включая 110 номеров для некурящих).

Все номера оснащены кондиционерами, системой пожаротушения, детекторами задымления, сейфом, мини-баром, компьютерной розеткой, телефоном с прямым набором номера, автоответчиком, Wi-Fi-Интернетом и спутниковым телевидением. Из окон комнат открывается вид на Невский проспект, Стремянную улицу. Во всех номерах возможна установка дополнительной кровати. Завтрак «Шведский стол» входит в стоимость номера.

1. Виды выполняемых работ на конкретной позиции.
   * Освоение технологии уборки номеров
   * Отработка навыков выполнения различных видов уборочных работ
   * Комплектование номера необходимыми материалами в соответствии с принятыми в конкретной гостинице стандартами
   * Освоение правил общения с клиентами
   * Работа с различным оборудованием в хозяйственном отделе гостиницы
   * Ознакомление с общими сведениями о гостинице, месте гостиницы на рынке гостиничных и туристских услуг
2. Виды уборочных работ. Процедура и последовательность операция уборки. Оборудование для уборки. Правила эксплуатации и хранения.

Уборка гостиничных номеров должна производиться ежедневно.

Различают следующие виды уборки номерного фонда:

- текущая ежедневная уборка;

- промежуточная уборка;

- уборка номера после выезда гостя;

- генеральная уборка;

- вечерняя подготовка номера.

Приступая к работе, горничная, согласно требованиям стандарта, должна надеть чистую, хорошо выглаженную форму, служебный значок. Каждая горничная должна иметь тележку для транспортировки чистого и использованного белья, средств для уборки номеров, а так же набор рекламной продукции.

Согласно требованиям санитарных норм и правил, комплектация тележки производится следующим образом: сверху кладется выкладка предметов гостеприимства, затем чистое белье, на нижнем отсеке ветошь, чистящие и моющие средства. Грязное белье собирается в большой полиэтиленовый пакет или полотняный мешок, закрепленный с боковой стороны тележки, и с другой стороны закрепляется мешок для мусора.

Запрещается транспортировка чистого белья в открытом виде. Ветошь, используемая при уборке номеров, должна быть промаркирована и использоваться строго по назначению.

При проведении уборочных работ горничная снабжается различными уборочными материалами:

- для поддержания блеска полированных поверхностей мебели;

- для чистки ковров и ковровых покрытий;

- для мытья полов мраморных, мозаичных, паркетных, глазурованных плиток;

- для мытья дощатых, окрашенных масленой краской полов и линолеумов;

- для чистки медных, латунных, бронзовых изделий;

- для мытья стекол;

- для мытья санузлов;

- для удаления пыли пылесосами или шлангами централизованной системы пылеудаления.

В номерах высшей категории, состоящих из нескольких комнат, необходимо придерживаться следующей последовательности: убрать спальню, затем столовую, кабинет, гостиную, прихожую и санузел.

Если номер двухэтажный, уборку начинают со второго этажа, затем убирают первый этаж; дальше убирают лестницу и заканчивают прихожей.

Уборка гостиничных номеров проводится в отсутствие гостя, за исключением случая, когда гость себя плохо чувствует.

Согласно требованиям санитарных норм и правил, ежедневная текущая уборка жилых номеров проводится в следующей последовательности[8, c. 83]:

- помещение номера проветривается в течение 20-30 минут: зимой открывается форточка, летом - окна;

- моется посуда, оставленная гостем и накрывается чистым полотенцем до конца уборки ;

- далее горничная приступает к уборке постели: снимается и перевертывается наматрасник, встряхивается простынь, одеяло с пододеяльником, взбиваются подушки;

- заправляется постель следующим образом: простыня расстилается таким образом, чтобы один край ее был подвернут под наматрасник;

- расправляются подушки, и все закрывается одеялом с пододеяльником (обязательно закрывая подушки), затем все накрывается покрывалом;

- удаляется пыль с мебели, столов, телевизора, телефона, холодильника, радиоприемника;

- удаляется пыль из ковра, прикроватного коврика, с напольного покрытия, пола.

Во время проведения уборки в номере категорически запрещается вставать на столы, диваны, кресла и прочую мебель.

Завершается уборка в номере приведением в надлежащий порядок санузел.

Приступая к уборке санузла горничная должна надеть резиновые перчатки и клеенчатый фартук. Ежедневная уборка санузлов в номерах, согласно требованиям санитарных норм и правил, должна производиться в следующей последовательности:

- протирается навесная полочка, зеркала, полотенце - сушитель;

- протирается глазурованная, керамическая плитка;

- моется умывальник, ванна, биде, унитаз;

- удаляется мусор из педального ведра, после чего оно моется;

- моется резиновый коврик с добавлением дезинфицирующего препарата;

- моется пол.

После окончания уборки санузла, горничная снимает перчатки, дезинфицирует руки, раскладывает на туалетной полочке стаканы по числу проживающих в номере и необходимый набор предметов гостеприимства в зависимости от категории гостиницы и стандартов (гель для душа, шампунь, мыло, зубная щетка и паста, тапочки, салфетки, туалетная бумага с резервным рулоном).

Далее горничная вывешивает полотенца для каждого гостя: не менее двух в средствах размещения категорий одна, две звезды; не менее трех - в трехзвездочной гостинице, не менее пяти - в средствах размещения категории четыре, пять звезд - и выкладывает полиэтиленовые пакеты для белья, вещей, сдаваемых гостем в стирку и химчистку.

Истинным критерием оценки качества любого средства размещения является наличие комфорта и уюта. Каждый гость судит о качестве обслуживания по общему впечатлению, которое у него складывается от гостиничного номера.

Каждая комната должна передавать индивидуальность и очарование, всегда представлять собой высокий эталон комфорта и красоты. Гости оценивают, сколько души вложил персонал средства размещения в подбор цветов стен, потолка, люстры, торшера, обивки мебели, в расстановку мебели, в создание домашней обстановки.

1. Оснащение жилого номера бытовым оборудованием, мебелью, возобновляемыми материалами

**Мебель**

Ширина кровати как показатель звездности. Хотя в гостиничном номере условия максимально приближены к домашним, вы никогда не найдете в нем ничего лишнего. Даже в номерах повышенной комфортности, если вдуматься, есть только необходимое. Начнем с самого необходимого для качественного отдыха — с кровати. «Кровать — самое главное в оснащении. Она должна быть удобна, ортопедична и легка в передвижении для хаускипинга (горничными). Для всей остальной мебели важно грамотное — эргономичное — расположение: мебель не должна загромождать комнату», — по мнению Ольги Яковлевой, директора по маркетингу гостиницы «Космос». Каждый номер в зависимости от своего класса и звездности гостиницы должен быть снабжен кроватью (кроватями) определенной ширины: для двух звезд — 0,8–1,9 м, для трех звезд — 0,9–2 м, студии, люксы, апартаменты — 1,6–2 м, — в этом вопросе ориентация идет на французский гостиничный формат. Практика показывает, что для трех звезд ширины 0,9 недостаточно, а для 4-5 звезд имеет смысл рассматривать вариант не уже 1 м. Для вещей постояльца обычно предусмотрен шкаф, который, как правило, устанавливается в коридоре. А непосредственно в комнате располагают прикроватные тумбочки, багажницы и некоторые другие элементы мебели. Минимальная площадь комнаты в 4–5–звездных гостиницах — 12–14 кв. м, но этот минимум стремятся преодолеть в сторону увеличения метража для удобства клиента.

**Свет**

Свет и тепло временного дома Первая световая зона — коридор — должна освещаться ярко, то есть потолочным освещением, так как здесь находится зеркало и шкаф с основной одеждой. Вторая зона — санузел: обычно освещается с потолка и иногда, по мере необходимости, над или по периметру зеркала. Третья зона — непосредственно комната (комнаты). Прикроватную территорию принято освещать с помощью бра, сегодня они часто представлены двумя светильниками — стационарным и гибким (галоген) для чтения, — что, конечно, стоит дороже, поэтому в основном они устанавливаются в студиях и люксах 3–звездных и в 4–5–звездных гостиницах. Вторая зона комнаты — у стола, освещаемая обычно настольной лампой. По нормам в номере должен быть еще один источник света — сегодня модны торшеры, создающие атмосферу уюта (широко применяются, например, в гостинице «Космос»). Но для любителей яркого освещения торшера недостаточно, поэтому они предпочитают яркую подсветку окна (как в «Холидей Инн»). В 2–комнатных номерах и номерах повышенной комфортности дополнительное освещение принято устанавливать в мягких зонах (диваны, мягкие углы и т.д.).

**Текстиль**

Что за жилье — пусть временное — без занавесок, покрывал, полотенец и всего того, что рождает ощущение уютной мягкости и домашности? В разных компаниях — разные сроки обновления текстиля. В 4–звездных — примерно раз в год, в 3–звездных гостиницах — реже, а вообще это принято делать по мере износа, что относится ко всему отельному текстилю — от штор до постельного белья. То есть все зависит от загруженности гостиницы, от активности клиентов, от средств, используемых при стирке. Интересная деталь — в 4–5–звездных гостиницах принято помещать на окнах шторы, не пропускающие свет (black–out) — дорогостоящие и негорючие. Последнее требование на Западе предъявляется ко всему гостиничному текстилю, в России, где бюджет нередко истощается на стадии завершения строительства, царит в этом отношении экономия (особенно это касается гостиниц ниже 4–звездного уровня), — в лучшем случае негорючие занавески будут куплены, что называется, со временем. Основное требование, предъявляемое к шторам и покрывалам — минимум синтетики во избежание эффекта наэлектризованности. Полотенца и постельное белье стараются делать не просто одноцветными, а белыми. Цветное белье быстрее застирывается, и иногда могут получиться разные по насыщенности оттенки. Чаще всего используют два основных цвета — белый и кофейный — один из них для стандартных номеров, второй — для номеров повышенной комфортности (без стандартов цветовой привязки, важен сам факт разделения — так удобней для прачечных). В среднем белье меняется один раз в три дня (3–звездные гостиницы) или ежедневно (4–5 звезд).

**Гигиена**

«В каждом номере есть мыло. В улучшенных номерах есть мыло, гель для душа, шампунь, зубная паста и щетка. В номерах бизнесс–класса и апартаментах есть мыло, гель для душа, шампунь, зубная щетка, паста, набор ниток, одноразовые тапочки, шапочка для душа», — сообщила Елена Петренко, начальник отдела маркетинга гостиницы «Салют». Выкладка всего вышеперечисленного должна обновляться ежедневно (иногда персонал экономит и делает это реже). В прихожих обычно можно обнаружить своего рода дорожный комплект — щетку для обуви (которую клиент часто увозит с собой), щетку для одежды и ложку.

**Финальные штрихи комплектации**

Помимо мини–бара (которым можно не пользоваться по прямому назначению, но где можно хранить как в холодильнике что–то свое) и спутникового телевидения, дополнительной (платной) услугой в 4– и 5–звездных гостиницах является Интернет–канал (Wi–Fi), так как в городских гостиницах подавляющее большинство постояльцев — бизнесмены. Из бесплатного сервиса: по просьбе гостя ему будут предоставлены гладильная доска, утюг, кофеварка (или чайник) и кофейно–чайный набор. Иногда последнее может быть включено в комплектацию номера изначально: «В номерах категории бизнес–класс, полулюкс, люкс и апартаменты есть электрический чайник и набор — чай, кофе, кофе с молоком, сахар», — уточняет Елена Петренко. В оснащение номера бывает включена и аптечка с набором основных препаратов (обезболивающие, от простуды и т.д.). Также надо отметить, что в каждой гостинице есть свои индивидуальные особенности и находки: например, в Swiss Hotel многие элементы оснащения (свет, затемнения, техника) подчинены системе автоматизации с пультом управления. В номерном фонде каждого отеля — независимо от звездности — обязательно должны быть 1–2 номера для людей с ограниченными физическими возможностями. В таких номерах чуть расширен проем входной двери, увеличен метраж санузла, раковина и унитаз снабжены поручнями, а поддон душевой кабины «утоплен» в пол. Соответствующее оборудование изготовляют все производители, работающие в гостиничном секторе.

**Деньги для комфорта, или вечный ремонт**

Многое зависит и от того, где находится гостиница, как она эксплуатируется. Загородным гостиницам косметический ремонт требуется примерно раз в 3–4 года, плюс в штате всегда есть маляры и прочие сотрудники, которые занимаются реновацией номерного фонда по мере необходимости. «Главное — ремонт никогда не ведется сразу во всей гостинице: в городских, как правило, поэтажно; в загородных — по номерам или по этажам или по корпусам. В противном случае гостиницу ждет очень серьезный удар по прибыли и по доле на рынке. Периодичность капитального ремонта — около 7–10 лет», — говорит Павел Кушнырев. Но и это очень грубые сроки. В сущности, реновация гостиницы и ее номерного фонда идет беспрерывно: обновили одни номера — приступили к другим, поменяли часть мебели — пора обновлять текстиль и так до бесконечности — непрерывная цепочка рабочих моментов. В случае обновления мебели важно заранее иметь договоренности с производителями о наличии на складе на 2–3 года вперед элементов мебельных коллекций (которые быстрее остальных будут подвержены износу). Можно сказать, все тонкости сводятся к гибкости подхода, способности руководящего персонала грамотно организовать работу гостиницы. Вариантов много: так, в гостинице «Октябрьская» (Нижний Новгород) косметический ремонт проводился даже без закрытия номеров, пока клиентов не было в номере. Конечно, при смене «начинки» цена номера может сильно вырасти: стоимость пребывания в «Дон Плаза» (Ростов–на–Дону) до реновации составляла 1 тыс. руб., а после — 3 тыс. руб. за номер в сутки. И последнее, о чем важно помнить, — необходимо не только время от времени обновлять, но и ухаживать за оборудованием, мебелью, техникой номерного фонда во избежание преждевременного выхода тех или иных элементов из строя.

1. Стиль обслуживания гостей, этикет общения, стандарты обслуживания

Профессиональная этика — это совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу. Нравственные качества работника рассматриваются как один из основных элементов его профессиональной пригодности. Умение общаться с людьми является самым важным и необходимым качеством для работника индустрии гостеприимства.

В гостиничном бизнесе умению общаться с клиентами уделяется особое внимание. Весь персонал, в первую очередь те работники, которые постоянно общаются с клиентами, проходят специальное обучение: персонал учат, как общаться с разными клиентами, говорить по телефону, выслушивать жалобы и т.п. Отдельно для каждой категории персонала (для службы приема, барменов, официантов) разрабатываются подробные инструкции, в которых поэтапно описана их работа (например, подойти, улыбнуться, поздороваться, предложить напитки и т.д.).

Из общих правил для персонала выделим самые важные:

- работник отеля должен быть всегда готов оказать клиенту услугу тогда, когда эта услуга нужна клиенту, а не тогда, когда это удобно работнику;

- работник должен демонстрировать позитивное отношение к клиенту: показывать уважение, вести беседу безукоризненно вежливо, дружелюбным тоном, ни в коем случае не повышая голоса, не выказывать своего неудовольствия, если, например, клиент приходит в самом конце его рабочего дня, сохранять выдержку со вздорными, агрессивными, бестолковыми, пьяными клиентами, всячески демонстрировать клиенту, что сотрудник озабочен его проблемой;

- работник отеля должен улыбаться клиенту, поддерживать позитивный контакт глазами. В разговоре с гостями использовать соответствующие фразы («доброе утро»; «конечно, я с удовольствием сделаю это» и т.п.);

- нужно уметь тактично информировать клиента и сообщать ему даже неприятные новости, например о том, что клиент должен доплатить некоторую сумму;

- ни один работник отеля не имеет права спорить с гостем, даже по пустякам; если клиент сообщает что-нибудь работнику, то последний должен продемонстрировать максимальное желание понять клиента, кивать головой, вставлять слова «понятно», «хорошо», а если ему не очень понятно желание клиента, то задавать вопросы типа «если я вас правильно понял, вы хотите...».

Проблемы клиента нужно решать быстро и безотлагательно. Работник гостиницы должен сделать все возможное, чтобы как можно быстрее успокоить гостя. Если работник не может сам решить проблему, он должен направить клиента (а лучше сопроводить его) к менеджеру, который способен решить вопрос. В течение 20 мин следует позвонить по телефону и убедиться, что проблема разрешена, а гость доволен. Нужно сделать все возможное, чтобы в дальнейшем не потерять гостя как клиента. Каждый работник гостиницы должен:

- демонстрировать уверенность и компетентность и соответствовать ожиданиям клиента;

- практиковать обслуживание типа «на расстоянии трех шагов»;

- обеспечивать выполнение стандартов на той должностной позиции, которую он занимает;

- знать запросы внутренних и внешних потребителей (других сотрудников и гостей) и поэтому уметь предоставить им продукты и услуги, которые те ожидают. Для учета конкретных запросов гостей следует пользоваться специальным блокнотом;

- понимать круг порученных ему обязанностей и задач, определенных в каждом стратегическом плане;

- постоянно выявлять недостатки, которые он замечает в отеле, и принимать меры к их устранению;

- нести ответственность за обеспечение максимального уровня чистоты.

Необходимо обеспечить абсолютную надежность выполнения пожеланий клиента, в особенности таких, как побудка в желаемое время.

Существуют и определенные стандарты гостеприимства, которым должны следовать работники гостиницы, в частности:

- запоминать имена гостей, их привычки, любимые напитки;

- по возможности уделять всем клиентам одинаковое внимание, так как все клиенты равны вне зависимости от их внешнего вида;

- помнить правила:

гость всегда прав, гость всегда должен быть доволен; гость является самым важным лицом в гостинице независимо от того, присутствует ли он лично, обращается в письменном виде или по телефону;

гость является живым человеком со своими предрассудками и ошибками, а не предметом сухой статистики; гость является неотъемлемой частью бизнеса, а не посторонним лицом. Он главная причина, по которой трудится весь персонал.

Нельзя:

- показывать клиенту, нравится он вам или нет;

- читать клиенту нравоучения;

- расспрашивать гостя о личной жизни;

- прислушиваться к разговорам клиентов;

- высказывать свое мнение без соответствующего предложения клиента;

- обсуждать с клиентами вопросы политики и религии;

- ругаться с коллегами в присутствии клиентов;

- показывать свое неодобрение нетрезвому клиенту;

- разговаривать с коллегой, когда клиент ждет.

Недопустимы попытки вымогательства персоналом чаевых. Так, прямым кандидатом на увольнение может стать носильщик, требующий плату за исполнение своих прямых обязанностей — переноску вещей постояльцев. У горничных иногда возникает соблазн прихватить что-нибудь из номера. Однако клиенты, а особенно иностранцы, очень не любят, когда хозяйничают на их территории, и за кусочек шоколада или апельсин можно поплатиться рабочим местом.

При разговоре по телефону необходимо соблюдать правила этикета:

- отвечать не позже чем через три телефонных звонка и всегда с улыбкой;

- представиться, назвав свой отел ь (или службу отеля) и свою фамилию;

- если нет возможности сразу ответить звонившему, необходимо попросить его перезвонить или записать его номер телефона;

- не заставлять клиента ждать информации более 45 с;

- если на ответ требуется больше времени, следует спросить клиента, согласен ли он подождать или с ним надо связаться позже;

- не слушать разговоры по телефону между другими людьми;

- по возможности не переадресовывать звонки.

Вместо того чтобы просто сообщить клиенту, где находится то или иное помещение, следует проводить его туда. Если гость выразил желание приобрести что-нибудь съестное, ему следует рекомендовать воспользоваться внутренними точками по продаже еды и напитков, а не направлять его в другие структуры.

Создать благоприятную среду для работы поможет лозунг: «Мы леди и джентльмены, которые обслуживают других леди и джентльменов»; он рождает гордость за свою профессию.

1. Особенности общения с иностранными гостями

Японцы

Японцы со свойственными им трудолюбием и, отмеченными многими исследователями аккуратностью, расчетливостью, привычкой к кропотливому труду, достигли нынешнего экономического процветания своей страны.

С аккуратностью, стремлением к точности, высокой ответственностью связано и отношение японца к слову. Это исторически свойственно японской культуре общения.

Характерный для японцев способ выражения мыслей может легко ввести иностранцев в заблуждение, поскольку ему свойственны иносказательность и ассоциативность. Это распространяется и на такие простейшие формы речи, как выражения утверждения и отрицания. Японское "хай" ("да") означает не столько согласие со словами собеседника, сколько то, что переданная информация воспринята адекватно, и свидетельствует о готовности слушать и понять партнера.

Японцы стараются избежать прямых отказов от просьбы или предложения и предпочитают иносказательные выражения типа "это очень трудно" или "это необходимо тщательно изучить". Это делается не для того, чтобы сбить партнера с толку, а с тем, чтобы сохранить, как минимум, иллюзию гармонии и доброжелательности. Согласно японской психологии, категоричный отказ может унизить одну из сторон. Вообще, соблюдение терпимых, корректных и доброжелательных отношений между собеседниками, каких бы противоположных взглядов они ни придерживались, издавна считалось в Японии признаком хорошего тона. Улыбка японца может означать "я понимаю" или "я не понимаю”. Неудивительно поэтому, что одной из самых обычных улыбок японцев является "загадочная улыбка"

Чтобы подозвать кого-нибудь к себе, японец вытягивает руку вперед ладонью вниз и слегка согнутыми пальцами делает движение "ко мне". Если же рука поднимается до уровня плеча, то это становится жестом "до свидания".

Потирание брови кончиком среднего пальца, смоченного языком, воспринимается в Японии как обозначение обмана или плутовства. Такой жест со стороны иностранца может поставить японца в неудобное положение. При виде этого жеста японец начинает менять тактику разговора и прекращает обсуждение проблемы. Иностранец недоумевает: "Почему бы это вдруг?"

Для японцев характерно демонстрировать перед собеседниками скрытость. Эта особенность соответствует общей тенденции общения в японской культуре: японцы не открывают душу перед первым встречным. Общение с хорошими знакомыми устраивает их больше.

Вежливая речь, бытующая до сих пор в Японии, нередко ставит иностранцев в чрезвычайно трудное, а порой и смешное положение. Незнание условностей часто заставляет отделываться молчанием, когда элементарная вежливость требует немедленно реагировать на высказывания собеседника. Однако известно, что для японца приятнее слышать от собеседника ничего не значащие восклицания, чем неуместные замечания или, еще хуже, неуместные вопросы.

Американцы

Американцы очень деловиты. Об эффективности своего труда они судят по тому, сколько минут в час они работали. В США не приняты бесконечные перекуры и затянувшиеся обеденные перерывы. Ведь каждая минута простоя – это потерянная прибыль. «Трудоголизм» стал национальной болезнью. Соответственно опаздывать здесь не принято. Но как гражданам свободной страны, им не свойственна немецкая пунктуальность.

Для людей, встречающихся впервые, лучше всего подойдет нейтральное "Добрый день". Следом вы можете услышать: "Как поживаете?". Не надо забывать, что эта фраза - всего лишь вежливая форма приветствия (или его продолжение), поэтому наилучшим ответом будет ваше "Отлично, благодарю вас" или "Спасибо, хорошо". Люди, знакомые достаточно близко, могут обменяться легким "Хелло!"

Американское общение относится к так называемым культурам с низким уровнем контекста (другой пример - немецкое общение). Это значит, что произнесенные слова собеседником почти буквально, практически без учета возможного скрытого в словах смысла может менять сказанное на прямо противоположное. Поэтому в переговорах с американцами не стоит забираться в словесные дебри, демонстрируя виртуозность лингвистических конструкций и чудеса стилистического слалома. Не забывайте также, что эзопов язык, может, и мил вам как потомку Салтыкова-Щедрина, но вас могут просто неправильно понять. Выражайте свою мысль просто и ясно, что моментально оценится: время американцы берегут, и против этого трудно что-либо возразить.

При решении проблемы американцы стремятся обсудить не только общие подходы, но и детали, связанные с реализацией договоренностей. Перерывы в беседе не приветствуются, тишина воспринимается как некий "провал" в беседе, поэтому, коль он образовался, не молчите, говорите хоть о погоде. И еще улыбайтесь.

Стремление к комфорту, экономии времени и денег – характерная черта американцев. У них в крови любовь к цифрам. Любая вещь оценивается не по красоте и качеству, а по стоимости. Цена – показатель всего.

Финны

Молчание – золото. Это одна особенность коммуникации: отношение к паузам во время разговора. В русской традиции общения (мы все знаем это по собственному опыту) пауза в разговоре недопустима, это показатель нарушения коммуникации. Возникает неловкость, ощущение прерванности разговора, стремление как-то ее заполнить. Для финна же пауза является нормальным коммуникативным средством. Более того, они предпочитают молчать, чем вести пустые, с их точки зрения, разговоры.

При общении для финнов характерен медленный темп речи, удлиненные паузы между высказываниями, четкость артикуляции и невысокая громкость речи. Финны проявляют немногословие, сдержанность в манере беседы, не перебивают собеседника, выслушивают его до конца, не задают вопросов. У них мало жестов, скупая мимика, сдержанное выражение лица. Они стремятся избегать публичного несогласия, неохотно вступают в общение с незнакомыми и особенно с иностранцами, и если говорят на иностранном языке, то тщательно контролируют грамматическую правильность своей речи.

Финны глубоко осознают свою культурную идентичность, поэтому с настороженностью относятся к представителям других культур и заботятся о сохранении лица в глазах иностранцев. Финн, говорящий на иностранном языке, стремится контролировать свою речь, так как в школах до последнего времени основное внимание обращалось именно на грамматическую правильность речи.

Англичане

Большую роль в общении с англичанами играет улыбка. Одна из странных особенностей представителей русской культуры в глазах Запада — это мрачность, неприветливость, отсутствие улыбки. В наше время, когда международные контакты становятся все более массовыми и интенсивными (обе стороны наверстывают упущенное за десятилетия изоляции), проблема улыбки неожиданно встала особенно остро.

Знаменитая английская сдержанность, стремление скрыть эмоции, сохранить лицо – это следствие строгого воспитания. Не так много вещей могут вывести англичанина из себя. Сдержанность, контроль над своими чувствами, часто принимаемый за простую холодность, - таковы жизненные принципы этого маленького, но гордого народа. В тех случаях, когда представитель сентиментальной латинской расы или душевной славянской будет рыдать слезами восхищения или умиления, англичанин скажет “lovely” («мило»), и это будет равноценно по силе проявления чувств.

Единственное, что может вывести из себя истинного англичанина, - это шумное и вызывающее поведение других. Английская сдержанность и нежелание показывать свои чувства вызывают наибольшее непонимание, а порой и осуждение окружающих, как эмоциональных представителей романского мира, так и чувствительных – мира славянского, даже немцы отличаются хотя бы сентиментальностью. Англичане же избавились от всех этих ненужных для повседневной жизни качеств.

У англичан умение терпеливо выслушать собеседника, не возражая ему, не всегда свидетельствует о согласии. Не следует начинать переговоры с англичанами 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.

Англичанам привычны стратегии соперничества особенно в ситуации, где явно идет сравнение с другими. Это - не свидетельство его враждебности, а просто ответ на условия жизни, которые требуют соревновательности.

Французы

Основная жизненно важная забота французов - быть истинными французами. Они абсолютно убеждены в собственном превосходстве - общественном, моральном и индивидуальном - над всеми остальными народами мира. Но в том-то и заключается их знаменитый шарм, что они нас, то есть этих остальных, не презирают, а жалеют: ведь мы, увы, не французы.

Французы общительны, их трудно чем-либо смутить, и они прямо-таки созданы для всяких торжеств - банкетов, свадеб, фестивалей, праздников, - которые превращают в настоящие спектакли, с наслаждением занимаясь лицедейством и пребывая в полном восторге от своих ролей и костюмов. Дома же им тесно, они чувствуют себя узниками, заключенными в мрачную темницу. Зато французы удивительно хорошо смотрятся и чувствуют себя в таких местах, как офис, ресторан, вестибюль аэропорта (ну кто, кроме француза, может хорошо смотреться в вестибюле аэропорта?), оперный театр или бульвар. Возможно, их собственное поведение порой оставляет желать лучшего, но лицедеи они всегда отменные.

Французы очень не любят сидеть дома, где они чувствуют себя узниками. Они предпочитают частые выходы «в свет», они просто созданы для различных торжеств, банкетов, приёмов, где можно проявить красноречие, блеснуть не только изысканным нарядом, но и непременно – интеллектом. Французы очень общительны, их трудно чем-либо смутить. Они любят как бы выставлять себя на показ, и в общественных местах, таких как офис, зал ожидания аэропорта, кафе, ресторан или просто бульвар – чувствуют себя гораздо лучше чем дома.

Характерное французское чувство вкуса, превалирование эстетического над материальным проявляется во многих вещах, например, в кулинарное искусстве, когда небольшие порции, а порой совсем крошечные кусочки пищи подолгу сервируются, раскладываются в картонные коробочки, перевязываются ленточкой – лишь бы это выглядело стильно и красиво! Стремление к новшествам прекрасно сочетается с любовью к строгим нормам поведения. Французы – люди очень «правильные», они стараются соблюдать все нормы, предписания и правила. Они свято чтят Право, Закон, Конституцию, и любят вводить какие-либо неписаные правила во все сферы жизни – литературу, искусство и этикет. Но вместе с тем, французы не склонны преувеличивать важность чего-либо и никогда не воспринимают вещи слишком серьёзно.

Китайцы

Поведение китайца является практически полной противоположностью поведению европейца. Китайская вежливость — это в нашем понимании «антивежливость». То, что европеец воспринимает как галантность, для большинства китайцев простой расчет. Китаец, приглашающий вас войти в помещение первым, предполагает, что вы уступите ему это право.

Вряд ли есть еще в мире народ, чей язык (и прежде всего - письменность) оказывает столь большое влияние на национальный менталитет. Не случайно обращаясь к другому человеку, китаец вместо “господин” говорит “учитель”. Трудоемкое и длительное изучение тысяч сложных иероглифов формировало такие присущие китайцам качества, как настойчивость и целеустремленность.

Что касается негативных черт китайского менталитета, то к ним обычно относят внушаемость, перерастающую в фанатизм, завышенную самооценку. Как это ни парадоксально, но одной из важнейших причин отставания Китая от Запада являлось восприятие китайской империи как центра мироздания, а остальных народов - как варваров. Поэтому китайцы считали, что им нечего заимствовать от внешнего мира, все уже было придумано и создано в Китае. И только совсем недавно начался пересмотр представлений о том, что Китай имеет наиболее совершенную культуру, находится в центре мироздания и окружен варварами.

Итальянцы

Существует мнение, что итальянцы - не нация, а просто скопище людей. В первую голову они считают себя и друг друга римлянами, миланцами, сицилийцами или флорентийцами, а уж потом итальянцами. Кроме шоссе, железной дороги и католической церкви, такие города, как Турин и Бари, Неаполь и Триест, пожалуй, ничто не связывает. Итальянцы считают себя страстными и обаятельными: такой имидж они пытаются создать себе в глазах иностранцев.

Характер и жизнь итальянцев состоит из парадоксов и противоречий. Знаменитые на весь мир оперные певцы и — грубые, крикливые голоса жителей. Классические идеалы силы и здоровья — и плохие воины. Сильно развитый индивидуализм — и царство толпы.

Итальянцы по природе очень любознательны и проявляют огромный интерес к чужим варварским обычаям. Они любят читать и слушать рассказы о жизни других народов и часто ездят в отпуск за границу, дабы лишний раз удостовериться в том, что им уже известно: их собственная страна - лучшая в мире, поскольку в ней есть все необходимое для жизни: солнце, вино, еда и футбол.

В глубине души итальянцы свято убеждены в том, что, хотя есть более преуспевающие страны, чем Италия, по существу, все люди на свете такие же ленивые, беспечные и порочные, как они, только у других хватает ума это скрывать.

Этому народу трудно, почти невозможно, дать емкую и краткую характеристику, однозначные эпитеты не удерживаются за итальянцами. У итальянца каждая отличительная особенность характера успешно уживается со своей противоположностью. Общаются итальянцы всегда и везде, причем разговаривают громко, эмоционально, так, как будто их долго держали взаперти, не позволяя раскрыть рта.