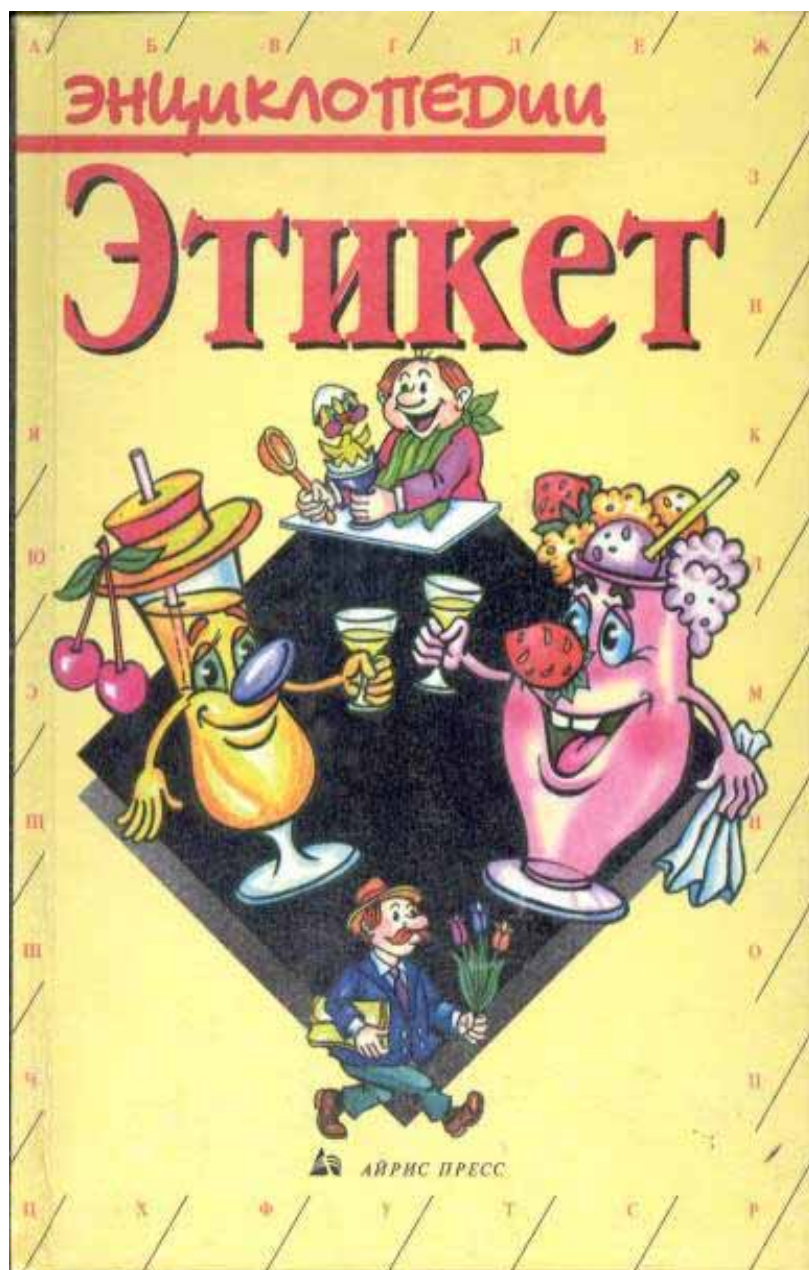


Данный файл представлен исключительно в ознакомительных целях.

Уважаемый читатель!

Если вы скопируете данный файл,
Вы должны незамедлительно удалить его сразу после ознакомления с содержанием.
Копируя и сохраняя его Вы принимаете на себя всю ответственность, согласно действующему международному законодательству .
Все авторские права на данный файл сохраняются за правообладателем.
Любое коммерческое и иное использование кроме предварительного ознакомления запрещено.

Публикация данного документа не преследует никакой коммерческой выгоды. Но такие документы способствуют быстрейшему профессиональному и духовному росту читателей и являются рекламой бумажных изданий таких документов.



ББК77
Э68

Серийное оформление *А. Драгового*

Э68 **Этикет.** - М.: Рольф, 1999. - 272 с, с илл. -
(Энциклопедии).

ISBN 5-7836-0058-X

В книге вы найдете ответы на любой возникший у вас вопрос, касающийся норм поведения, принятых в современном обществе. Знание правил этикета позволит вам уверенно чувствовать себя в любой ситуации. Энциклопедия адресуетса самому широкому кругу читателей, независимо от возраста и образования.

© Научная книга, 1998.

© Рольф, 1998.

ISBN 5-7836-0058-X

От издателя

Вежливость порождает вежливость.
Э. Роттердамский

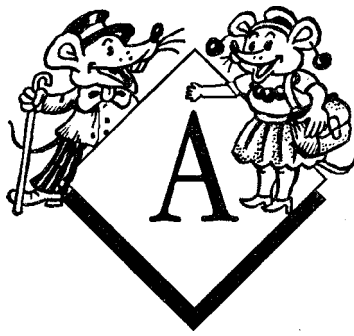
Для успеха в жизни умение обращаться с людьми гораздо важнее обладания талантом.
Д. Леббок

Мы живем среди людей, и от нашего поведения во многом зависит и наш успех, и отношение окружающих к нам. По тому, как человек ведет себя за столом, что какими приборами ест, когда и из каких бокалов пьет, всегда можно определить степень его воспитанности. Прочитав эту книгу, вы сможете не ударить в грязь лицом и правильно вести себя в любой ситуации.

Вы будете знать, как достойно представить свою фирму, как составить любое деловое сообщение. Если по долгу службы вам приходится вести переговоры с зарубежными партнерами, то книга подскажет, как вести себя согласно деловому этикету и какие особенности предпринимательской деятельности разных стран учитывать. Приглашая гостей, вы будете уверены в том, что они по достоинству оценят сервировку стола, изысканное меню и подбор напитков к разным блюдам.

В энциклопедии вы найдете ответы на множество других вопросов, касающихся правил поведения, воспитанности и хороших манер. Вот некоторые из них. Как познакомиться с человеком? Как поддержать беседу и уклониться от спора? Какие подарки предпочтительнее преподносить в тех или иных ситуациях? Как подобрать и подарить цветы? Как правильно вести себя за столом, и какую вилку выбрать из двенадцати предложенных на торжественном обеде? Как встречать и провожать гостей? Как избежать казусных и конфликтных ситуаций на улице, в театре, в ресторане, наконец, в собственном доме. Как правильно пригласить даму на танец?

В книге доступно изложены современные общепринятые нормы поведения и основные моменты делового и дипломатического этикета.



АКСЕССУАРЫ

Гардероб современной женщины соответствует стилю ее жизни, возрасту, увлеченности. Одежду «поднимают» аксессуары — шарфы, шляпы, сумочки, обувь. Чем разнообразнее они, тем легче найти соответствующий вариант одежды, ее гармонию. Со вкусом подобранные детали позволят женщине выглядеть модно и элегантно, подчеркнут ее стиль. Бесспорно, лучшими украшениями всегда были и остаются красота и естественность. Но красоту женщины оценивают и по тому, каковы у нее прическа и обувь. Стертый каблук - враг элегантности. Крупные, бросающиеся в глаза аксессуары, большие сумки, объемные перчатки, большие украшения к костюму, яркие жакеты из сукна с гладкой лицевой стороной, обилие вышивки, громадные шляпы - только для крупных женщин, предпочтительно «широких в кости». Стройная, среднего роста женщина должна опасаться того удручающего эффекта, который она может произвести, одевшись подобным образом.

Есть женщины, которые излишне строго выдерживают свой стиль и потому приобретают только такие дополнения, которые подходят по тону к их одежде. Такой однотонный подбор уместен лишь в некоторых случаях (свадьба, торжественный вечер, похороны и т. д.). Напротив, известная пестрота цветов и оттенков внесет приятное оживление в ваш стиль, разнообразит вашу индивидуальность. Но помните: существуют цвета сочетающиеся (здесь перед каждой женщиной открывается неограниченный простор для фантазии), а есть цвета несочетающиеся (например, синий и красный).

Но некоторыми аксессуарами, как бы гармонично не вписывались они в ваш стиль, не следует злоупотреблять. В первую очередь это относится к хозяйственной сумке, с которой каждой женщине приходится иметь дело чуть ли не ежедневно. Самое элегантное пальто потеряет свой притягательный вид, когда вы идете, согнувшись под тяжестью переполненной хозяйственной сумки.

При выборе обуви руководствуйтесь не только ее цветом, сочетаемостью с другими деталями одежды, но и особенностями вашей фигуры и строением ног. Всем женщинам, как правило, идет обувь на каблуке. Но каждая подбирает высоту каблука по себе. Женщинам полным, с короткими ногами и полными икрами всегда шла и будет идти обувь на высоком каблуке. Обувь на среднем и даже на низком каблуке украсит ножки высоких и стройных женщин.

Мода постоянно меняется, поэтому, несмотря на все ее капризы, усвойте золотое правило, которому необходимо следовать, — *всегда избегайте излишеств*. Предпочтительнее выглядеть чуть-чуть скромнее, чем прослыть человеком, не знающим меры и в одежде, и в украшениях. Помните, что художник-модельер, к сожалению, всегда ориентирован на высокую, стройную молодую женщину. Доказательство тому — страницы журналов мод. Если же вы не такая, будьте осторожнее! Нет более жалкого зрелища, чем пожилая полная матрона, пытающаяся выглядеть как девочка-подросток. Смотрясь в зеркало, оценивайте себя объективно, как если бы вы искали свой образ в первый раз. Когда закончите осмотр анфас и в профиль, будьте столь же критичны, осматривая себя со спины. Если стоящая перед вами «незнакомка» вам нравится, вы подготовлены. Если нет или вы не уверены в найденном образе, начните сначала.

АПЕРИТИВ

Аперитив (фр. *aperitif*) — слабый спиртной напиток, который употребляют перед едой для утоления жажды и возбуждения аппетита. Часто к аперитивам в качестве закусок подают маслины, ломтики лимона, миндаль и другие орешки. В качестве аперитивов используют безалкогольные напитки, соки и вино-водочные изделия. Из безалкогольных напитков - минеральные воды, а также газированная, содовая и простая охлажденная вода. Лучшими соками для аперитива служат: лимонный, апельсиновый, грейпфрутовый, гранатовый, томатный, березовый, виноградный (из несладких сортов винограда). Наиболее распространенным в качестве аперитива напитком является вермут.

Аперитивы делят на три группы: одинарные, комбинированные и смешанные.

Одинарным называется аперитив, состоящий только из одного напитка, например подают только один вермут или один вид сока или минеральной воды.

Комбинированный аперитив состоит из нескольких напитков, подаваемых одновременно, например минеральная вода, соки и вино.

Смешанные аперитивы состоят из специально приготовленных смесей различных напитков, например коктейлей. Перед началом банкета, во время сбора гостей принято предлагать аперитив. Аперитивы подаются на небольших подносах, покрытых салфетками. На приемах их разносят официанты. Если вы беседуете с дамой, поинтересуйтесь у нее, что она желает выпить, и подайте ей соответствующий напиток, лишь затем выбирайте аперитив

для себя. Предложите также закуску - лимоны, миндаль - имеющуюся на подносе. Опорожненный бокал следует поставить на специально отведенный столик или на столик с сигаретами. Следует сказать, что нередко приемы заканчиваются подачей коктейлей и аперитивов, а затем гостям предлагают кофе.



БАНКЕТ

Банкет (фр. banquet) - торжественный званый обед или ужин, устраиваемый в честь кого-либо, чего-либо. В зависимости от формы обслуживания различают следующие виды банкетов: банкет за столом с полным обслуживанием; банкет за столом с частичным обслуживанием; банкет-фуршет; банкет-чай; банкет-коктейль; банкет комбинированный.

Банкет за столом с полным обслуживанием

Этот вид банкета представляет собой торжество, где участники сидят за красиво сервированным столом, а подачу блюд и напитков производят официанты. На стол не ставят никаких закусок, блюд и напитков.

Банкет проводят по поводу официальных визитов должностных лиц, иностранных представителей и делегаций, во время проведения международных встреч и симпозиумов, конференций, выставок и т. д.

Сервировку банкетного стола с полным обслуживанием начинают с расстановки столов и накрытия их скатертью. Следует помнить, что белоснежная, хорошо отглаженная и правильно расстеленная скатерть придает столу особую торжественность. Если банкетные столы составлены из обеденных полированных ресторанных столов на 4-6 персон, то их покрывают сначала сукном, которое поглощает шум, впитывает влагу и придает устойчивость предметам

сервировки. Затем стол сервируют мелкими столовыми тарелками на расстоянии 0,8-1,0 м друг от друга. Тарелки расставляют, начиная от центра стола, сначала по одной стороне, потом по другой и следят за тем, чтобы они стояли строго одна против другой. На мелкие столовые тарелки ставят закусочные, а слева на расстоянии 10-15 см - пирожковые тарелки.

Затем раскладывают столовые приборы (на расстоянии 0,5 см друг от друга) справа от столовой мелкой тарелки: столовый нож, правее рыбный нож, потом, если в меню есть суп, столовую или десертную ложку и закусочный нож. С левой стороны от мелкой столовой тарелки кладут столовую вилку, затем левее рыбную и закусочную вилки. Далее раскладывают десертные (или фруктовые) ножи, вилки и ложки. В определенном порядке расставляют рюмки, бокалы, фужеры. На закусочные тарелки ставят красиво сложенные салфетки. Приборы со специями устанавливают попарно, один прибор на два гостя. При этом приборы ставят на уровне стеклянной (хрустальной) посуды, между предметами сервировки рядом сидящих гостей. Банкетные столы украшают цветами, национальными флажками стран, участники которых находятся за столом. Небольшие карточки с указанием фамилии, имени, отчества участника банкета располагают либо рядом с фужером (левее его), либо за мелкой столовой тарелкой и фруктовым прибором.

Красиво оформленные бланки меню банкета размещают за пирожковой тарелкой. В меню содержится перечень всех закусок, блюд, напитков, а также сообщается повод проводимого мероприятия. Для иностранных гостей должен быть перевод названий блюд и напитков на их родной язык

Пепельницы на официальном банкете ставят на столы только к моменту подачи кофе.

Банкет за столом с частичным обслуживанием

Банкет за столом с частичным обслуживанием — наиболее распространенный вид банкета при проведении товарищеских встреч, семейных торжеств, юбилеев и свадеб.

Размещение гостей за столом, как правило, произвольное, однако для почетных гостей и устроителя банкета места предусматриваются в центре стола. Банкетный стол сервируют строго по меню столовыми тарелками, приборами, стеклом и хрусталем, салфетками. Кроме этого на стол за 30-40 мин до прихода гостей ставят холодные блюда и закуски, напитки и вазы с фруктами, приборы со специями, оформляют стол цветами.

Банкет за столом с частичным обслуживанием продолжается 1,5-2 ч (кроме новогоднего и свадебного, которые продолжаются значительно дольше).

В меню банкета входит обычно большой ассортимент холодных блюд, закусок и различных напитков. Если банкет за столом с частичным обслуживанием проводят в обеденное время, то в меню добавляют первое блюдо - суп.

Обычно на каждые 3,0—3,5 м длины стола, что соответствует 4~5 сидящим за столом с каждой стороны, расставляют все холодные блюда, закуски и напитки, указанные в меню. Если стол длиннее и количество участников больше, то на следующие 3,0—3,5 м стола ассортимент блюд, закусок и напитков повторяется и т. д.

Блюда и закуски в посуде на ножках или с высокими бортами (вазы, салатницы) расставляют ближе к центру стола, а с низкими бортами (блюда, лотки) - ближе к предметам сервировки, при этом чередуя закуски из рыбы, мяса и птицы.

Посуду с блюдами и закусками расставляют в один или в два ряда в зависимости от ширины стола, количества закусок и размера посуды. Масло сливочное ставят рядом с икрой, соусы рядом с блюдами, которым они сопутствуют. Вазы с фруктами и цветами устанавливают по оси стола, а расстояние между ними (по центру) используют для расстановки напитков. Бутылки с напитками ставят этикеткой к сидящим за столом гостям. Некоторые из бутылок (особенно закупоренные пробками) могут быть откупорены заранее. Бутылки, закрытые кронпробками (воды, пиво, соки, квас и другие), откупоривают за 5 минут до приглашения гостей к столу. Как и закуски, напитки расставляют по всей длине стола, чтобы каждый гость мог достать по своему выбору любой из них и налить себе в рюмку.

После напитков раскладывают хлеб на пирожковые тарелки каждого гостя (пшеничный и ржаной). Затем после тщательной проверки (лучше в присутствии заказчика) готовности банкетного стола и обслуживающего персонала в банкетный зал приглашают к столу всех участников банкета.

Банкет-фуршет

Название банкет-фуршет происходит от французского «а-ля фуршет», что означает «на вилку». Основным столовым прибором во время еды является вилка закусочная.

Банкет-фуршет организуют обычно в случаях, когда в сравнительно ограниченное время (1,0-1,5 ч) необходимо принять большое количество гостей (это может быть официальный прием, юбилей, семейное торжество или другое праздничное мероприятие). Гостям предоставляется свободный выбор места в зале. Гости сами выбирают блюда и напитки, расставленные на столе, едят и пьют стоя за фуршетным столом или около него. В любое время они могут уйти с банкета, не дожидаясь его окончания.

Столы для банкета устанавливают в зале в виде прямоугольника или в виде букв П, Т и Ш, но так, чтобы расстояние между столами и от столов до стен зала было достаточным для свободного передвижения гостей (1,5 м). У стен или по углам зала располагают небольшие круглые или квадратные столы, накрытые скатертями, на которые ставят сигареты, пепельницы, спички, цветы в высоких вазах, бумажные салфетки.

Меню банкета-фуршета состоит в основном из закусок, ассортимент которых значительно шире, чем ассортимент закусок других банкетов. Иногда в меню банкета-фуршета включают вторые горячие блюда, например седло барашка, поросенок или индейка, жаренные целиком, и др., которые подают как горячую закуску. Мясо предварительно нарезают небольшими ломтиками, затем снова придают форму тушки. Едят это блюдо, используя закусочную тарелку и закусочные приборы. Все закуски приготавливают (нарезают) небольшими порциями, чтобы их удобно было есть стоя с помощью одной вилки.

Фуршетные столы накрывают банкетными скатертями так, чтобы концы их со всех сторон стола свисали одинаково, на расстоянии 5-10 см от пола. Углы каждой скатерти подворачивают с торцовых сторон внутрь, скрепляют концы с боковыми сторонами, образуя прямой угол.

Различают два варианта сервировки фуршетного стола: одностороннюю и двустороннюю. При первом варианте стол сервируют только с одной стороны, используя его обычно для почетных гостей и устроителя банкета. Стол устанавливают перпендикулярно к основному столу на расстоянии 1,0-1,5 м или одной стороной к стене.

Двустороннюю сервировку осуществляют соответственно с двух сторон стола. Накрытый скатертью фуршетный стол сначала сервируют стеклом (хрусталем): фужерами, стопками, лафитными, рейнвейными и водочными рюмками. Как правило, часть стекла (хрусталя) держат на подсобных столах и выставляют его по мере необходимости.

Двусторонняя сервировка фуршетного стола является наиболее целесообразной. Расстановку стекла (хрусталя) при этом производят одним из следующих способов: в два ряда, группами, елочкой, змейкой.

Сервировку стеклом в два ряда начинают с расстановки фужеров. На концах стола по его центру на расстоянии 15-20 см от торца ставят треугольником фужеры по 9—11-17-21 штук. При длине стола свыше 7 м фужеры можно ставить также и в середине двумя симметричными треугольниками по 7-9 штук. Пространство между ними (25—30 см) служит для размещения бутылок с минеральными и фруктовыми водами. Рюмки располагают вдоль по центру стола двумя рядами, расстояние между которыми 20-25 см, а между рюмками 1,5-2 см. Расставляют рюмки в определенном порядке: сначала малого размера и емкости (водочные), среднего размера и емкости (лафитные) и большего размера (рейнвейные). Чередование рюмок в обоих рядах должно быть одинаковым. Поэтому вначале ставят один ряд рюмок, а по нему выравнивают второй. Кувшины с соками ставят с торцов стола перед фужерами, поэтому стаканы для соков располагают группами возле кувшинов.

Сервировку стола стеклом (хрусталем) группами начинают с расстановки группы фужеров по краям стола, затем под углом 30-45 градусов к оси стола расставляют

параллельно друг другу группы рюмок (водочных, рейнвейных, лафитных) на расстоянии 50~60 см между группами. Если длина стола более 7 м, то дополнительно в центре стола устанавливают группу фужеров. При сервировке змейкой фужеры и рюмки расставляют вдоль всего стола, при этом, соблюдая общий принцип — более высокие фужеры располагают в центре стола, низкие — ближе к краю. При сервировке елочкой по продольной оси стола на расстоянии 60-80 см в центре ставят фужеры по 4-6 штук, затем под углом 45 градусов с той и с другой стороны к краю стола ставят треугольниками по 3 штуки рейнвейные, лафитные и водочные рюмки. Если длина стола более 7 м, то с одной стороны стола до его середины направление рюмок делают под углом 45 градусов, а на другой половине - в обратном направлении. Для сервировки фуршетного стола необходимы закусочные и десертные тарелки. Количество тарелок для банкета определяют из расчета: закусочных 1~2 штуки, а десертных 1 тарелка на каждого гостя. Закусочные тарелки ставят по обеим сторонам вдоль стола стопками по 6—10 штук на расстоянии 2 см от края стола. Расстояние от торцов стола и между стопками тарелок 1,5-2 м. Десертные тарелки стопками по 3-4 штуки ставят чуть правее перед закусочными, ближе к рюмкам. При расстановке закусочных и десертных тарелок следует помнить, что эмблемы (вензеля, марки) на тарелке должны быть строго с противоположной к гостю стороны. Затем фуршетный стол сервируют приборами: закусочными ножами и вилками, фруктовыми приборами. Для обслуживания банкета количество приборов определяют из расчета на одного человека: вилки закусочные - 1,5-2 штуки; ножи закусочные - 0,5-1 штука; ножи десертные (фруктовые) - 0,3-0,5 штуки. Существуют два варианта сервировки фуршетного стола закусочными приборами: Первый вариант: вилки, по числу закусочных тарелок (6-8 штук), кладут на ребро (острием к тарелке) слева от каждой стопки тарелок, а ножи закусочные (3—4 штуки) справа от тарелок. Второй вариант: вилки закусочные кладут на ребро правее закусочных ножей, острием к тарелке. Наиболее распространенным в ресторанах является первый вариант сервировки банкета-фуршет. Количество фруктовых ножей и вилок равно числу десертных тарелок (3—4 штуки). Расстояние между краем тарелок и первым ножом и вилок должно быть 1,5-2 см. Перечницы и солонки (лучше открытого типа) ставят непосредственно на стол за тарелками с хлебом. В каждую перечницу и солонку кладут ложечки для специй ручкой вправо. Полотняные салфетки, сложенные вчетверо, а затем пополам укладывают за каждой стопкой закусочных тарелок.

Банкет-коктейль

Банкет-коктейль организуют при обслуживании участников международных симпозиумов, конференций, конгрессов, совещаний и других встреч. На банкете-коктейле можно принять большое количество гостей в сравнительно небольшом помещении. Различают банкет-коктейль деловой продолжительностью 40-50 мин, который организуют в промежутках (перерывах) на совещаниях, конгрессах, симпозиумах, и банкет-коктейль с целью отдыха продолжительностью до 1,5—2 ч., проводимый обычно в конце совещаний, иногда на открытом воздухе.

Характерные особенности банкета-коктейля: все гости пьют и едят стоя; банкетные столы не расставляют, в зале у стен или по углам ставят небольшие столы, на которые кладут сигареты, спички, ставят вазочки с бумажными салфетками, цветами; тарелки и приборы каждому гостю не подают, вместо вилок гости используют шпажки; закуски и напитки официанты предлагают гостям в обнос на подносах, на нескольких подсобных столах размещают подносы для сбора использованной посуды.

В банкетном зале устанавливают барную стойку.

Меню банкета-коктейля состоит из мелкопорционных закусок: из холодных закусок — бутерброды (канапе) с икрой зернистой осетровых и лососевых рыб, семгой (кетой, балыком), осетриной, ветчиной, колбасой, сыром, тарталетки с паштетом, салатам; из горячих закусок — сосиски, люля-кебаб, котлетки, кусочки рыбы в тесте, кусочки шашлыка; из десерта - пломбир, желе, крем, фрукты, орешки.

Из горячих напитков предлагают кофе, чай; из холодных — соки, воды (минеральная и фруктовая), коктейли.

Банкет-коктейль проводится в следующем порядке:

- 1) аперитив, затем холодные закуски;
- 2) горячие закуски;
- 3) десерт;
- 4) фрукты;
- 5) горячие напитки (кофе, чай).

Банкет-чай

Банкет-чай проводят во второй половине дня, обычно в 16-18 ч. Продолжается банкет не более 2 часов.

В центре банкетного зала ставят круглый, овальный или прямоугольный стол и стулья (кресла). Вдоль стен - диваны, кресла, а между ними 1—2 небольших столика, накрытых цветными скатертями, для цветов, сигарет, пепельниц и спичек.

Меню банкета-чая состоит из мучных кондитерских изделий (торты, пирожные, сладкие пироги, печенье), шоколадных конфет, шоколада, варенья, меда, сахара, фруктов, молока или сливок. В меню банкета иногда включают 1—2 сладких блюда — желе, мусс, крем, пломбир.

Банкет-чай выглядит значительно торжественнее, когда чай наливают из самовара. Самовар на подносе ставят на

краю чайного стола или отдельно на приставной стол, накрытый скатертью. Слева от самовара располагают второй поднос, накрытый салфеткой, с чайными чашками, блюдцами и чайными ложками. На поднос перед самоваром чуть справа ставят заварочные чайники.

На накрытый цветной скатертью чайный стол против каждого места гостя ставят десертную тарелку, справа и слева от нее раскладывают десертные ножи и вилки, а при наличии в меню фруктов — фруктовый прибор (за десертной тарелкой), затем справа и слева от тарелки раскладывают десертные ножи и вилки.

В особо торжественных случаях перед десертными тарелками ставят бокалы для шампанского. Фужерами чайный стол не сервируют, так как к банкету ни минеральной, ни фруктовой воды подавать не принято. После этого на десертные тарелки раскладывают полотняные салфетки. Затем на столе расставляют (за 30—40 мин до начала банкета) сладкие блюда, различные мучные кондитерские изделия. Сладкий пирог или торт заранее нарезают на порционные куски. Ко всем сладким блюдам, кроме конфет в обертке и фруктам, подают специальные приборы для раскладывания (лопатки, вилки, щипцы). Розетки ставят стопками по 5-6 штук у каждой вазы с вареньем, медом или джемом.

Соблюдают определенную последовательность подачи блюд и изделий: в начале предлагают сладкие блюда, затем подают чай с мучными кондитерскими изделиями, и последними — фрукты, орехи, конфеты.

Чашку чая следует подносить к гостю правой рукой справа и ставить ее перед ним, правее десертного ножа, ручкой влево от гостя.

При подаче сладкого блюда вместо десертной тарелки и приборов перед каждым гостем вначале ставят пирожковую тарелку, накрытую резной бумажной салфеткой, с десертной ложкой (ручка повернута вправо от гостя).

На тарелку устанавливают креманку со сладким блюдом. Затем официант убирает использованную посуду, заменяя ее десертной тарелкой и приборами. Сладкие блюда (кроме мороженого) можно расставить на столе и до прихода гостей (за 10-15 мин).

В меню банкета-чая можно включить кофе. В этом случае на поднос с чайными чашками ставят и кофейные чашки с блюдцами и кофейными ложками, а рядом с заварочными чайниками — кофейник с горячим кофе.

Комбинированный банкет

Комбинированный банкет состоит обычно из двух-трех банкетов, например из банкета-фуршет и банкета за столом с полным обслуживанием. Для проведения такого банкета требуется два смежных зала. Вначале гостей приглашают в первый зал с накрытым фуршетным столом (столами), в котором предлагают холодные закуски и напитки.

Затем через 30-40 мин гостей приглашают в другой зал, подготовленный для банкета за столом с полным обслуживанием. После того как гости займут места за столом, им предлагают обед или ужин (в зависимости от времени дня). Обслуживание начинают с подачи горячих закусок. Затем подают суп (если это обед), второе горячее блюдо, десерт и кофе (или чай).

Горячие закуски можно подать к фуршетному столу, тогда обслуживание за столом начинают с подачи горячих блюд.

Комбинированный банкет можно организовать и из банкета-коктейля и банкета за столом с полным обслуживанием

Часто организуют банкет за столом с полным или частичным обслуживанием, на котором кофе (а иногда и десерт) подают в другом зале. К кофе предлагают шоколад, мучные кондитерские изделия (торт, пирожное), соответствующие напитки и табачные изделия.

БЕСЕДА

Искусству вести беседу в обществе, несомненно, можно научиться, для этого надо лишь вырабатывать в себе необходимые навыки, подобно тому, как овладевали этим искусством античные ораторы. Это вовсе не значит, что встречи с друзьями должны превращаться в состязания в ораторском искусстве.

Заниматься разговором только для того, чтобы сказать что-нибудь в обществе, которое ко всем лицам и ко всем обстоятельствам относится поверхностно, которое шутя, с легким сердцем, будет говорить обо всем решительно — это такое искусство, перед которым иногда пасуют и ученый человек, и одаренный талантами. Не каждому дана способность с легкостью вести умные речи.

В искусстве разговора нужно упражняться, чтобы не впадать в болтливость, уметь ориентироваться в темах разговора, принаравливаясь к человеку, и только накопив большой опыт можно увидеть свой успех в этом.

Прежде всего, в разговоре следует избегать крикливого «Я». Входить в интересы других и скрывать собственную личность — это особое достоинство каждого разговора.

Хороший тон требует, чтобы мы избегали таких разговоров, которые неприятны собеседнику или которые приводят его в уныние.

Чтобы понравиться обществу, следует выбирать такие темы для разговора, которые вашему собеседнику ближе и которые его более интересуют. К неприятным членам общества принадлежат лица, имеющие привычку быть всем недовольными, во всем находить дурную сторону. Однако действительно хорошо воспитанный человек, имеющий опыт общения и такт, всегда сдержан в своих требованиях, а в суждениях незаносчив и благодушен. Если общество вам не знакомо, то с чужими людьми не следует начинать разговор о присутствующих, а лучше наблюдать, пытаясь сориентироваться в их взаимоотношениях.

Слово - это сила, которая может обратиться против вас самих. Нужно подумать об этом, прежде чем осудить ближнего своего. Не будьте завистливы. Не завидуйте открыто, так как собственное положение ваше от этого нисколько не улучшится.

Говорить с кем-либо на незнакомом остальному обществу языке весьма неприлично.

Каждое слово в разговоре должно быть отчетливо, ясно собеседнику. Если слушающий вашу речь должен прерывать вас с просьбой повторить какое-либо слово, то он скоро может утратить интерес к общению с вами. При этом речь должна быть не слишком громка, иначе тем самым вы можете поставить себя в неловкое положение. Следует проявить любезность и деликатность в том случае, если в ваш разговор вмешался третий оппонент, а тема разговора сугубо интимна.

В обществе говорят обо всем, но не углубляются в вопросы, не разбирают какой-нибудь предмет всесторонне, а рассуждают кратко, но не поверхностно.

Никогда не следует показывать вида, что разговор вам скучен или утомляет вас или что вы хотели бы беседовать с другими, не нужно смотреть в другую сторону во время разговора и вертеть в руках посторонние предметы, смотреть на часы.

В разговоре не стоит превозносить и преувеличивать свою деятельность, свои исследования, свои владения, хвастать своим кругом знакомств или упоминать имя какого-либо известного человека - такие фразы дают рассказчику возможность получения свидетельства об убогости его ума.

И все-таки нужно сказать, что обществу ничто так не нравится, как хорошая тема разговора.

Чтобы, общаясь с незнакомыми людьми, чувствовать себя легко и непринужденно, чтобы без усилия завязать беседу и свободно вести ее (а не просто поддакивать), необходима определенная подготовка. При этом надо помнить, что в любом обществе ваше поведение должно быть естественным. Аффектация и притворство - враги всякой увлекательной беседы.

Круг обсуждаемых проблем может быть широк, но все же лучше вести разговор на темы, где вы чувствуете себя уверенно, где вы «дома». Не утомляйте собеседников своими жалобами на здоровье или рассуждениями о погоде. Для того чтобы разговор получился действительно интересным, содержательным и привлек внимание, надо призвать на помощь всю вашу изобретательность и чувство юмора.

О чем разговаривать с человеком малознакомым, когда взаимное молчание становится неудобным? Вы правильно догадались — о погоде. Это тема, интересующая каждого, безопасная, бесконфликтная.

Неинтересная? Это верно. Но совсем не обязательно сразу заговаривать о чем-то серьезном. Подчас это может показаться претенциозным.

В такой беседе лучше не касаться проблем личного характера, не склоняться к этому партнера, не рассказывать доверительно о себе. Когда тема погоды будет исчерпана, можно поговорить, например, о телевидении, газетных новостях, спорте. В конце концов, обязательно найдется вопрос, способный увлечь обоих собеседников.

В условиях домашнего приема такую тему подсказывают хозяева. Не следует поддаваться панике, если наступит минута, когда все вдруг умолкнет. Это вполне естественно. В такой момент можно угостить друг друга сигаретой, пирожным. Разговор возобновится.

Дискуссия - это искусство. И, включаясь в нее, нужно сразу же постараться уточнить, одинаковые ли представления у дискутирующих о тех или иных общеизвестных

понятиях, ставших предметами обсуждения. Отстаивать свою позицию можно только с помощью объективных фактов, которых не знал или забыл собеседник. Не употреблять аргументов типа «ты тугодум», «эгоист», «циник». Это только эпитеты, и, скорее всего сами по себе - спорные. Аргументом не может быть повышенный или иронический тон. В любой дискуссии следует избегать обобщений. Дискуссия даже на самую острую тему не превратится в ссору, если собеседники будут только защищать свою точку зрения, а не критически оценивать позицию противника. Замечание: «Как примитивно ты рассуждаешь!» - может стать началом ссоры.

В дружеской дискуссии нет места, например, таким выражениям: «Неправда!», «Что?!», «Вас трудно понять».

Ведь можно то же самое сказать по-другому:

- А мне кажется, что...

- Простите, я не расслышал...

- Я не совсем вас понял...

Воспитанный человек редко рассказывает в обществе о своих личных делах, отношениях на работе, своих детях, недомоганиях, заботах, привычках, вкусах. Без особой надобности он не поделится и тем, что делал с утра.

Культурный человек мало говорит и о делах своих ближних. Иными словами, не сплетничает.

Если нам навязывают подобную тему, лучше отвечать: «Полагаю, что нас это не касается». Если сплетничают о вас, не следует вовсе обращать на это внимание. Объяснения, опровержения, особенно «на всякий случай», никогда себя не оправдывают. Ведь часто бывает, что свою правоту вы доказываете человеку, который до этих пор вовсе не слышал о вас ничего дурного. Однако сказанное вами же невольно настораживает, и может сложиться мнение, что за слухом что-то кроется. Сплетня, как только ею пренебрегают, погибает естественной смертью.

Нередко собеседников занимает обсуждение внешнего вида знакомых. Подобные разговоры тоже не могут вас украсить.

Не рассказывайте в обществе сенсационных, но не достоверных новостей.

В небольшой компании не следует начинать разговор

о том, что может остаться непонятным хотя бы одному из присутствующих. Это невежливо. Невежливо также говорить в обществе намеками, понятными лишь части присутствующих.

Если общество насчитывает менее семи человек, необходимо поощрять общий разговор, а не отдельные беседы. В настоящее время трудно разделить темы разговоров на «мужские» и «женские». Но может случиться, что дамы хотят поговорить о модах, а мужчины о новой марке машины. Тогда стоит разделиться. Решительно не рекомендуется рассказывать о снах и предчувствиях, предаваться продолжительным воспоминаниям о прошлом, произносить в обществе длинные монологи.

Особенно заставляют скучать собравшихся людей выступающие с одним и тем же репертуаром анекдотов и «забавных случаев».

Некрасиво перебивать говорящего, особенно если это человек преклонного возраста. Не следует подсказывать слова рассказчику, заканчивать за него фразу и тем более вслух исправлять стилистические ошибки. Не исправляйте публично чье-либо неправильно произнесенное иностранное слово. Чужим детям можно сделать замечание, однако не в присутствии их родителей.

Вообще взрослым людям постарайтесь не делать никаких замечаний. Молодежь между собой иногда может себе это позволить, но только в дружеской форме, мягко, как бы между прочим. Можно сказать: «Говорят, что неприлично дуть на горячий чай» или: «Мне нравится этот человек, он никогда никого не отправляет к черту».

В обществе не следует, выпрашивать у партнера подробности его болезни, если он мельком заметил, что плохо себя чувствует или что лежал в больнице. Можно вежливо вставить: «Да, это малоприятно». Если партнер захочет, он расскажет сам, что его беспокоит. Если ваш знакомый говорит: «Жена болеет», не спрашивайте: «Что с ней?» Лучше спросить: «Что-нибудь серьезное?»

С женщинами, которые красят волосы, чтобы спрятать седину, лучше не обсуждать эту тему. Можно поздравить с новым красивым оттенком волос молодую женщину. Опасной темой является возраст. В обществе пожилых людей, говоря о ком-то другом, не говорите «Он уже старый» или «Ну, в этом возрасте». Вообще интересоваться возрастом другого не следует. Если женщине говорят: «Вы уже немолоды» (иногда ведь так случается), она справедливо может ответить: «Зато хорошо воспитана».

Не допытывайтесь, кто сколько зарабатывает. Большой бестактностью является пожелание выйти замуж женщине после 25 лет. Такая неделикатность встречается даже в отношении самых близких людей, в семье.

Некрасиво выпрашивать у знакомой, почему она не вышла замуж, удивляться этому, вообще делать на эту тему какие бы то ни было намеки.

Если кто-нибудь ссылается на занятость, уходит раньше или отказывается от встречи, не требуйте подробных объяснений. Если вам называют причину, не принимайтесь разубеждать, что она не так важна, не давайте советов, как ее преодолеть, и тем более не показывайте всем своим видом, что принимаете названный довод за отговорку. Даже если это и так, лучше показаться простодушным.

Не спрашивайте профессионального совета у врача или юриста, которого случайно встретили в гостях, на улице или в транспорте.

Некрасиво публично заниматься самобичеванием, постоянно жаловаться на неудачи, на большой нос или кривые ноги. Может быть, ваш собеседник никогда этого не отмечал.

Редко вызывает симпатии человек, повествующий в обществе о своих успехах, высоких качествах, талантах.

В компании мужчина может и, пожалуй, даже обязан говорить женщинам любезности, но при этом нужно быть корректным и ненавязчивым. Поток неловких любезностей лучше остановить как можно раньше и тише.

«Простите, я не расположена к шуткам», «Вы повторяетесь», «Не лучше ли досмотреть передачу» — примерно так лучше всего ответить в подобных случаях. Говорить нужно спокойно, негромко, но достаточно категорично, не вдаваясь в дискуссию. На комплимент отвечаем коротким «спасибо». Обычно тот, кто слишком старается держаться свободно, казаться остроумным и занимать общее внимание, чаще всего склонен ко всяческим «ляпам». Этим людям особенно стоит помнить, что абсолютно недопустимы шутки по поводу чужой фамилии, комплекции, лысины, роста, национальности, местожительства, цвета волос, образования, серьезной автомобильной аварии. И, кроме того, вообще всякая шутка, рассказанная в четвертый раз, превращается в катастрофу.

Как реагировать на неуместный анекдот или бестактность? Ничто в таких случаях не действует лучше, чем минута общего молчания, которая воцаряется после неудачного высказывания. Затем кому-нибудь стоит начать разговор на другую тему. Если «острослов» без конца рассказывает или повторяет анекдоты, которые приводят слушателей в замешательство, хозяину стоит его остановить: «Кажется, ты сегодня не в ударе».

Анекдотами не следует сыпать, не давая слушателям опомниться. Лучше всего вспомнить анекдот к месту. Всегда мешает в полной мере оценить остроумный анекдот взрыв неуместного веселья в устах самого рассказчика. Не рекомендуется злоупотреблять в обществе колкостями. Незадачливый умник, который старается с их помощью блеснуть в ущерб выбранным для этой цели «жертвам», обычно производит удручающее впечатление. Подчеркиваю, что колкости часто выглядят наивно и скорее фиксируют общее внимание на слабостях самого «острослова».

Полезно учиться не только говорить, но и слушать. А это не значит просто молчать. Нельзя смотреть на собеседника «пустыми глазами», в которых отражаются собственные заботы. В то время, когда кто-нибудь говорит с вами, некрасиво рыться в сумке, обшаривать собственные карманы, поглядывать на телевизор, в зеркало. Следует

смотреть на собеседника заинтересованно и время от времени вставлять какие-либо замечания как свидетельство того, что вы понимаете, о чем идет речь. Если рассказ вы уже один раз слышали, лучше сразу заметить: «Знаю, слышал», чем потом в нетерпении прерывать на полуслове. Вежливый человек редко прерывает чужой рассказ, даже если слышал его добрую сотню раз.

То, что пришлось услышать случайно, не обсуждается и в дальнейшем не проявляется осведомленность в этом.

БИЗНЕСМЕН ЗА РУБЕЖОМ

В деловых кругах за рубежом существует ряд строгих правил этикета, не зная которых, вы можете выглядеть - нелепо в глазах ваших партнеров.

В рабочее время в деловом мире принято носить не слишком светлые костюмы. Не рекомендуется надевать пестрые или темные сорочки. Сорочка должна быть белой или светлой (голубой, бежевой, в тонкую полоску, чуть заметную клетку). Галстуки желательно выбирать для деловой обстановки не слишком яркие и без бросающих узоров. При этом понятно, что они должны подходить по цветовой гамме к костюму и сорочке.

Носить сорочки с короткими рукавами в деловой обстановке также не рекомендуется, поскольку считается элегантным, если манжеты сорочки видны из-под рукавов пиджака, примерно на два сантиметра. Темно-синий или темно-серый костюм в тонкую полоску - наиболее распространенный тип костюма для любого случая. Дело в том, что менеджер за границей нередко утром не знает, куда его пригласят вечером и удастся ли ему еще вернуться в гостиницу или домой для того, чтобы переодеться.

В театр, на торжество желательно прийти в темной одежде, хотя одевать откровенно черные костюмы уже не принято, кроме как в случаях траурных церемоний.

Что касается обуви, то черную обувь в принципе можно носить ко всем видам костюмов и ко всем цветам.

Коричневая обувь подходит к костюмам бежево-коричневой гаммы. Носки лучше иметь не очень яркие и бросающиеся, чаще носят серые или черные, а к бежево-коричневой одежде и обуви - коричневые.

Если судить о моде, то, например, Германия в этом отношении больше ориентируется на Англию, а в Австрии и Швейцарии больше следуют рекомендациям моды Франции и Италии. Вообще в деловой мир мода входит не так активно и быстро, он достаточно консервативен, строг и сдержан.

Деловой мир во внешнем облике скорее придерживается не моде, а определенного уровня - одеваться так, чтобы не уронить свой престиж. В этом смысле весьма важно, чтобы одежда и обувь были чистыми и аккуратными.

Заношенный, неглаженный костюм, несвежая сорочка, «съехавшие» носки или галстук в пятнах при всем уважении к человеку всегда обращают на себя внимание и оставляют не лучшее впечатление.

Еще более сложно научиться одеваться относительно вольно, как говорят, с «шармом», но одновременно с чувством меры, другими словами, по-настоящему модно и элегантно. Нечего скрывать, молодым менеджерам, желающим не отставать от моды, тоже не всегда это удается.

В ходе коммерческих переговоров, а тем более встреч, не рекомендуется снимать пиджак, не спросив разрешения окружающих дам. Это относится и к курению. Кстати, заметим, что в последнее время курение имеет все меньшее распространение в процессе делового общения. Об этом нужно помнить и при отсутствии дам в обществе.

Если переговоры проходят в небольшом помещении, то лучше подавлять в себе желание покурить.

Во всех западноевропейских странах в деловом мире, будь то на обеде или на приеме, алкоголь воспринимается весьма условно, поэтому настоятельно рекомендуется сдерживаться и стараться пить как можно меньше.

Во всех западноевропейских странах при общении лучше называть людей по их титулу, званию, должности, например: «Господин министр...» или «Господин секретарь...» и т. п. Опускать такие звания, как, например, доктор или директор, считается невежливым. Одна тонкость: в Германии принято говорить «господин доктор» плюс фамилия, в Австрии и Швейцарии достаточно произнести - «господин доктор».

Самые распространенные звания - «доктор», «магистр» или «дипломированный инженер» (выпускник технического вуза). К так называемым недипломированным инженерам (выпускникам технических училищ) можно обращаться проще, только «господин» плюс фамилия. Однако известно, что именно эти люди испытывают определенный комплекс неполноценности по отношению к дипломированным инженерам.

В Австрии еще существует ряд старинных титулов, например, «надворный советник». Такой титул государственные чиновники получают при выполнении данной функции или он предоставляется президентом республики за определенные заслуги.

И в Германии, и в Австрии распространен также титул «коммерции советник» (Kommerzialrat в Австрии, и Kommerzientrat в Германии). Этих титулов люди также удостоиваются за определенные заслуги, а в Австрии их можно, кроме того, просто купить.

Во всех западных странах *точность считается признаком хорошего тона.* И не зря говорят, что точность - это вежливость королей. Опоздать на встречу или приглашение на 15 минут еще допустимо, но опоздание на более продолжительный период считается грубой невежливостью. Если все же опоздание по каким-либо причинам неизбежно, необходимо найти способ предупредить об этом заранее и извиниться. Приходить на встречи заранее хотя и допустимо, но лучше все-таки этого избегать, так как ранним появлением можно поставить в неудобное положение пригласивших вас на переговоры. Ведь у них могут в это время проходить другие встречи или мероприятия, и они вынуждены будут как-то менять свои планы. Раннего прихода следует избегать при приглашении посетить дом, поскольку хозяева могут оказаться просто не готовы к встрече гостей.

Существуют отличия и в ведении переговоров. В Швейцарии и Германии они ведутся достаточно целенаправлен-

но и сухо. В их ходе может допускаться даже известная грубость. Австрийцы же не любят говорить «нет», они предпочитают сказать скорее «да, но...» «Нет» или резкий отказ, по мнению австрийцев, достаточно грубое дело. В ходе переговоров или после их окончания принято приглашать партнеров на обед или ужин. Домой обычно приглашают вечером и только тех иностранцев, с которыми уже существуют достаточно тесные контакты или при наличии четко выраженной симпатии. В таком случае принято оказывать знак внимания хозяйке дома - это могут быть цветы или сувенир из своей страны. При этом разрешается даже поцеловать руку. Делая это, не следует наклоняться чересчур низко, а лишь приподняв руку дамы, осторожно поднести ее к своим губам. На следующий день

после такого приема рекомендуется по телефону или письменно поблагодарить хозяев за приятно проведенный вечер.

Порядок усаживания гостей за столом почти во всех странах одинаков и ничем не отличается от принятых в России норм: почетный гость сидит справа от хозяйки, жена почетного гостя - справа от хозяина, все остальные гости располагаются по чину или по возрасту, причем мужчины чередуются с женщинами. В официальных случаях практикуется использование так называемых столовых карточек: на местах, где должны сидеть гости, располагаются таблички с их фамилиями.

При сервировке стола вилки и ножи кладутся острием вверх и к центру, для закуски - те, что лежат снаружи, а для основного блюда - ближе к тарелке. Одна особенность состоит в том, что в некоторых странах принято использовать специальные ножи для рыбы - с коротким, тупым и более круглым острием.

Салфетку перед едой кладут на колени, только во Франции и некоторых франкоговорящих странах салфетку принято вставлять за воротник, но это, согласитесь, выглядит немного странно. Перед тем, как запить мясное или рыбное блюдо, не следует забывать вытереть губы салфеткой. Когда одно блюдо закончено (или гость больше не хочет есть), следует положить нож и вилку на тарелку параллельно вместе. Это означает для официанта, что тарелку можно унести. И наоборот, если вилка и ложка на тарелке порознь, то это означает, что гость делает перерыв и потом поест.

Хочется еще раз напомнить, что излишняя скованность делает ситуацию неестественной, а излишняя вольность в поведении близка к отсутствию культуры. Для окружающих всегда наиболее приемлемо, когда человек, осознавая чувство меры, остается тем не менее самим собой.

Как известно, результаты командировки зависят в основном от хорошей подготовки. Поэтому рекомендуем, как можно тщательнее исследовать рынок и получить по возможности полную информацию о своих будущих партнерах по переговорам. Такую информацию получают обычно на основе банковских справок, либо через посольство в конкретной стране.

Очень важным является вопрос согласования сроков. В работе с западными партнерами необходимо постоянно помнить, что согласование сроков командировки происходит обычно заблаговременно, причем по обоюдному согласию сторон. Считается невежливым, когда один из партнеров не придает значения возможностям другой стороны принимать гостей. Этот момент весьма существен, от него во многом зависит результат встречи.

Отправляясь в командировку, нужно проверить наличие всех необходимых документов, начиная с паспорта и визы и заканчивая сертификатами о прививках. Со всех этих документов рекомендуется снять копии, чтобы в случае утери их можно было восстановить.

Рекомендуется захватить с собой большое количество визитных карточек, поскольку их расход в командировках всегда превышает ожидаемое количество.

И в заключение добавим, что многие замечания и советы вряд ли понадобятся человеку, обладающему чувством такта и получившему хорошее образование и воспитание.

В последние годы многие предприятия и организации получили право непосредственного выхода на внешний рынок, открылись новые возможности для налаживания прямых, торговых, экономических и производственных связей с организациями и фирмами разных стран, а также широких контактов в области научных исследований, разработки и передачи технологий, в профессиональной подготовке кадров.

Знание некоторых национальных и психологических особенностей разных стран поможет бизнесменам вести себя в каждой стране сообразно ее правилам и главное - добиться успеха в задуманном предприятии.

США

Американцы - народ предприимчивый, настойчивый и мужественный.

Американский стиль делового взаимодействия характеризуется утилитаризмом (все должно давать доход!); стремлением не делать лишней работы, обходиться без напрасных затрат труда; пренебрежением к традициям; силой данного слова; тщательной проработкой организации любого дела; разделением и скрупулезной проверкой исполнения; нацеленностью сегодня сделать лучше, чем вчера; большим вниманием к мелочам; специализацией кадров и производства; краткостью и ясностью; конструктивизмом.

Российским бизнесменам, вступающим в незнакомый мир, необходимо придерживаться существующих там правил, чтобы успешно решить свои проблемы.

Постарайтесь вникнуть в суть американских деловых отношений. Американцы считают, что они превосходно разбираются в бизнесе любой страны и любой национальности. При деловых контактах они не дают вам знаний обо всех деталях, но ожидают от вас понимания порядка работы и ведения бизнеса по-американски.

Если при ведении деловых переговоров вы не имеете информации, которую вам излагают, то принимайте ее как

уже известную вам. Американцы быстро реагируют на все и требуют от партнеров того же. Одним из способов быстрого общения являются факс-аппараты.

В деловых письмах и разговорах всегда используйте имена людей или названия организаций, которые представили вас партнеру. Желательно попросить человека, предлагающего вам контактировать с какой-либо фирмой, позвонить в эту фирму и представить вас.

При деловых переговорах обязательно найдите оригинальные черты вашего предложения, отличающие вас от других аналогичных фирм, и всегда фиксируйте внимание партнера на этом. Вы обязаны знать и четко сказать, кто вы, что делаете и почему вашему партнеру выгодно вести переговоры с вами, а не с другими фирмами. Фиксируйте свое внимание на целях партнера и на вашей помощи в достижении этих целей. Всеобщий принцип американского бизнеса — получение прибыли. Если ваши предложения помогают достижению цели партнера, то они обязательно заинтересуют американцев. Но эти предложения должны быть только реальными.

Американских бизнесменов заинтересует следующая информация:

- ♦ способы удешевления продукции для получения большей прибыли;
- ♦ пути создания новых рынков сбыта или привлечение новых клиентов для своего производства;
- ♦ возможность заключения благоприятных контрактов;
- ♦ создание хорошего имиджа для фирмы и ее продукции.

Перед деловыми переговорами определите заранее желаемый результат. Спланируйте разговор так, чтобы он коснулся ваших главных задач и преимуществ, поставьте цель организовать встречу.

-- Итак, ищите успеха на американском рынке, соблюдая деловой этикет, четко организуйте свою деятельность как самостоятельно, так и привлекая специалистов, которые всегда готовы предоставить свой опыт и знания.

Великобритания

Для английского бизнеса характерна кастовость, которая, с одной стороны, определяет его высокий профессиональный уровень, а с другой — препятствует притоку «свежей крови».

Бизнесмены Великобритании — одни из самых квалифицированных в деловом мире Запада. Английские бизнесмены, работающие в промышленности, умеют тщательно и умело анализировать ситуацию, складывающуюся на рынке, составлять краткосрочные и среднесрочные прогнозы.

Английскому бизнесу свойственны социальный консерватизм, приверженность идеям, имеющим многовековую историю.

Отечественным предпринимателям следует хорошо представлять себе портрет английского бизнесмена, четко знать «правила игры» бизнеса этой страны.

Английский бизнесмен — это вышколенный, эрудированный человек, в котором сочетаются высочайшая профессиональная подготовка и своеобразный политический инфантилизм. Чисто человеческие факторы имеют для него огромное значение. Он не замыкается в своей работе, а имеет широкий круг интересов, связанных не только с экономикой, но и спортом, литературой, искусством. Он очень наблюдателен, является хорошим психологом и не

приемлет как фальши, так и сокрытия слабой профессиональной подготовки.

В связи с этим вам *лучше* сразу заявить, что у англичан есть чему поучиться и вы просите своего английского коллегу о практической помощи. Тем более что делятся они своими знаниями и опытом весьма охотно, часто раскрывают секреты своего ремесла и умело вводят вас в тонкости того или иного рынка.

Отечественным предпринимателям очень важно знать, как вести переговоры с англичанами. Прежде чем приступить к переговорам с ними, необходимо выяснить хотя бы в общих чертах фирменную структуру рынка того или иного товара, примерный уровень цен и тенденции их движения, особенности той или иной фирмы, а также узнать о людях, которые там работают. И только после этого можно договариваться о встрече.

Начинайте переговоры не с предмета обсуждения, а с чисто человеческих проблем — погоды, спорта, детей. Постарайтесь расположить к себе английского партнера. Необходимо подчеркнуть ваше доброе расположение к британскому народу и к идеям, которые этот народ разделяет. Все вопросы должны быть выдержаны и корректны.

Если английский партнер пригласил вас на ланч — не отказывайтесь, но и запомните, что вы должны также организовать подобное мероприятие.

Перед началом встречи поинтересуйтесь, каким временем располагает ваш партнер — тем самым вы покажете, что цените не только свое, но и его время.

Не менее важно не забывать оказывать знаки внимания тем, с кем вы когда-либо встречались или вели переговоры. Поздравительная открытка к празднику или по случаю дня рождения, приветы близким вашего английского коллеги поднимут ваш деловой авторитет и укажут на вашу вежливость и хорошие человеческие качества.

Не следует преподносить некоторые подарки, которые могут быть расценены как взятка. Например: календари, записные книжки, зажигалки, фирменные авторучки, алкогольные напитки. Если в деловых кругах станет известно, что представители каких-то фирм замешены в таких действиях, то доверие к ним может быть подорвано.

И это настолько серьезно, что таким бизнесменам приходится уходить из этой сферы деятельности.

Позиция на переговорах любой английской фирмы, как правило, жесткая. Переговоры ведутся с привлечением

многочисленного фактического, справочного и статистического материала. Обговаривается и определяется не только все, что связано с контрактом, но также и деятельность, направленная на дальнейшее развитие делового сотрудничества, в частности, перспективы заключения других сделок, возможность совместной работы в области производства и сфере сбыта.

Хотя британские фирмы принимают решения не так быстро, как, например, американские, зато степень риска в принятом решении минимальная. И последнее: везде и всегда британский бизнес умело и эффективно проявляет и отстаивает свои интересы.

Франция

Один из основных партнеров России среди промышленно развитых стран.

Прежде чем приступить к установлению деловых отношений с французскими фирмами, необходимо четко представить цели этих отношений. Узнав как можно больше об интересующих вас фирмах, пошлите в их адрес комплект рекламной литературы и каталогов по продукции вашего предприятия, а также условия, на которых вы готовы ее поставлять. Все это должно быть изложено на французском языке - французы болезненно реагируют на использование английского или немецкого языков в деловом общении с ними, полагая, что это ущемляет чувство их национального достоинства.

При этом следует помнить, что в деловой жизни Франции большую роль играют связи и знакомства. Поэтому обычно новые контракты устанавливаются через посредников, которые связаны дружественными отношениями с нужным вам лицом. Элита делового мира здесь ограничена, новых людей, никому не знакомых, к себе не допускают.

Если у вас нет прямого выхода на ответственных руководителей, и вы ведете переговоры на менее высоком уровне, следует дожидаться, пока ваше предложение дойдет до соответствующего управленческого звена и будет выработано решение — здесь решения принимаются ограниченным числом лиц высокого ранга.

В отличие от американских бизнесменов французские стараются избегать рискованных финансовых операций. Они не сразу позволяют убедить себя в целесообразности сделанного предложения, предпочитая аргументировано и всесторонне обсудить каждую деталь предстоящей сделки.

Иногда во время разговора французские предприниматели перебивают собеседника, высказывая критические замечания. Это не должно восприниматься как проявление неуважения, так у них принято. Но лучше, если вы хорошо подготовитесь к переговорам, овладеете существом дела, не дадите себя сбить с толку и проявите определенную напористость.

При заключении контрактов с крупными предприятиями основное внимание следует уделить техническим характеристикам и долговечности предлагаемых товаров.

Во Франции многие важные решения принимаются не только в служебном кабинете, но и за обеденным столом. Деловые приемы могут быть в форме коктейля, завтрака, обеда или ужина. О делах принято говорить только после того, как подадут кофе. Наиболее подходящие темы для застольной беседы - спектакли, книги, выставки, города. Но остерегайтесь затрагивать следующие вопросы: вероисповедание, личные проблемы, доходы, расходы, болезни, семейное положение, политические пристрастия.

Если вас пригласили на ужин - это исключительная честь. Прибыть на ужин следует на четверть часа позже назначенного времени. И принести с собой подарки: цветы (только не белые и не хризантемы, которые во Франции считаются символом скорби), бутылку шампанского (а если вино, то дорогих марок), коробку шоколадных конфет.

Кухня для французов - предмет их национальной гордости. Приветствуются любые восторженные комментарии по поводу качества блюд и напитков на столе. Не следует оставлять на тарелке еду, подсаживать или пользоваться специями.

Культура потребления спиртных напитков, являющихся неизменными спутниками французского застолья, предполагает рюмку аперитива (портвейн, анисовый ликер или виски с содовой, к которым подаются соленые орешки, специальное печенье, небольшие сэндвичи с сыром или ветчиной), три-четыре бокала вина (белое под рыбу и морепродукты, красное - под мясо и сыр), а после десерта или кофе - рюмка дижестива (фруктовая водка, крепкий ликер или коньяк). Важнейшим требованием является умеренность в употреблении напитков.

Во Франции не принято обращаться к собеседникам по имени, если только они сами не попросили. Обычно говорят «мсье» - мужчинам и «мадам» - женщинам.

При знакомстве необходимо представить свою визитную карточку. Если на встрече присутствуют несколько человек, визитная карточка вручается лицу, занимающему более высокое положение.

Требования к вашему внешнему виду делового человека во Франции в основном те же, что и в других европейских странах, но есть одно важное правило: одежда должна быть высокого качества из натурального материала. Исключите из вашего гардероба все синтетическое.

Италия

Знакомство с представителем итальянского делового мира начинается с обмена визитными карточками, поэтому необходимо их иметь при себе в достаточном количестве. Если в ответ на протянутую визитную карточку вы не можете дать свою, надо извиниться, объяснив причину, и пообещать послать ее при первой же возможности.

Тексты на визитных карточках итальянских бизнесменов печатаются, как правило, на итальянском и английском языках (реже - французском).

Итальянцы придают немалое значение неформальным отношениям и с удовольствием встречаются с партнерами в неслужебное время. Кроме того, многие вопросы итальянцы предпочитают обсуждать в неофициальной обстановке, например, в ресторанах.

И еще несколько советов бизнесмену, установившему контакт с итальянскими партнерами.

Если вы прилетели в итальянский аэропорт, а вас почему-либо не встретили, позвоните своим партнерам.

Вы едете на переговоры, и вам нужно такси. Не пытайтесь сами остановить свободную машину. Если вы в гостинице, попросите портье вызвать такси - оно будет через несколько минут. Если вы на улице, зайдите в ближайшее кафе и обратитесь к его хозяину. Такого рода услуги делаются бесплатно или за очень умеренную сумму.

В такси занимайте заднее правое сиденье - в Италии не принято сидеть рядом с водителем. Платите по счетчику или чуть больше, но ненамного - здесь уважают тех, кто не сорит деньгами.

Китай

Россия - евроазиатская страна. Поэтому особое значение для нас имеет активизация внешнеэкономического сотрудничества с Китаем.

Стиль ведения переговоров с китайскими партнерами отличается длительностью - от нескольких дней до нескольких месяцев. Это объясняется тем, что китайцы никогда не принимают решений без досконального изучения всех аспектов дела.

Если вы хотите сберечь свое время и сократить сроки проработки вашего предложения, направьте его подробное и конкретное описание за 3-4 недели до командировки.

Успех переговоров уже на первом этапе зависит от того, насколько удастся убедить партнера в реальных преимуществах сотрудничества с вами. Поэтому в состав участников переговоров необходимо включить высококвалифицированных специалистов, способных на месте решить технические вопросы, а также хорошего переводчика, знающего специфические термины вашего дела. Затем начинается коммерческий этап переговоров. Китайские компании обладают, как правило, хорошо подготовленными в коммерческом отношении и опытными кадрами, располагают обширной конъюнктурной информацией и в процессе переговоров часто ссылаются на прежде заключенные с большой выгодой для себя контракты.

В Китае придают важное значение налаживанию дружественных, неформальных отношений с иностранными партнерами. Вас могут спросить о возрасте, семейном положении, детях — не обижайтесь, это искренний интерес к вам, Вас радушно пригласят в гости или ресторан на обед, где подадут не менее 20 блюд. Если вы не готовы попробовать предлагаемое вам экзотическое блюдо, не отказывайтесь демонстративно. Попробуйте съесть хотя бы маленький кусочек, а остальное смешать на тарелке. Подача супа к столу - сигнал того, что обед близится к завершению. Гость встает из-за стола первым.

Одеваются в Китае очень просто, костюм с галстуком обязателен лишь на официальные приемы и во время визитов к высшим государственным деятелям.

Япония

Деловая этика японских бизнесменов существенно отличается от правил и норм делового мира Запада.

Знакомство с представителем японского бизнеса начинается с обязательного обмена визитными карточками.

При встречах с руководством фирмы и переговорах необходимо быть пунктуальным - японцы болезненно относятся к опозданиям, какими бы причинами они ни были вызваны. Если вы не можете прибыть вовремя, обязательно предупредите об этом японскую сторону, а продолжительность встречи сократите на время опоздания, так как у партнера по встрече могут быть другие дела.

Избегайте рукопожатий при встрече с японцами — они предпочитают поклон.

Следует знать об еще одной особенности японского бизнеса. Японский предприниматель стремится к реализации продукции и получению прибыли так же, как его американские и европейские коллеги, но в отличие от них он старается привнести в деловые отношения дух гармонии, установить между партнерами «человеческие отношения».

При кадровых изменениях в японских фирмах всем имеющим с ними контакты посылают уведомления об этом. Отечественным предпринимателям следует поучиться у своих японских коллег этой норме деловой этики.

Итак, вот что советуют новичкам от бизнеса, отправляющимся в Японию.

Будьте максимально вежливы, поскольку сами японцы в большинстве очень вежливы и высоко ценят такое же отношение к ним самим.

Не теряйте самообладания, не горячитесь в присутствии японских партнеров. Даже если вас довели до «белого каления», оставайтесь холодным и улыбайтесь, пока можете. Нет сил улыбаться - так хоть держите себя в руках и не допускайте воинственных действий и слов. Не давите на японца, не принуждайте его к конкретным действиям. Показывайте, что вы доброжелательны, практичны, искренни, отзывчивы, общительны - эти черты особенно симпатичны японцу, ибо нередко именно их не хватает нашим бизнесменам. Совет прост: не разочаровывайте собеседника.

Не разбирайте человеческие проблемы холодно и безучастно, ибо тем самым вы можете затронуть эмоцио-

нальный настрой японского партнера.
Насколько можете, познакомьтесь с Японией.

Финляндия

Особенности национального характера финнов — трудолюбие, основательность, упорство. Они имеют репутацию сдержанных, замкнутых и не очень коммуникабельных людей. Но это не совсем верно. В действительности они обладают чувством юмора, любят подшутить над собой. Современная финская этика коммерческой работы отличается надежностью, четкостью, корректностью и честностью в отношениях и не уступает немецкой в пунктуальности и педантичности. Многие деловые вопросы здесь проще решать в сауне или ресторане, поэтому не отказывайтесь от подобных приглашений и не забывайте отвечать на них взаимностью. Финская баня в особенности станет для вас неоценимым подспорьем в коммерческой работе.

Германия

Как известно, немцы аккуратны и щепетильны. Если вы сомневаетесь в том, что сможете соблюсти все условия И сроки договоренностей с немецкими коллегами, лучше заранее отказаться от своих предложений. Если на ваших глазах немецкие партнеры заперли на замок в бюро телефон или ксерокс, не воспринимайте это как акцию, направленную против вас. Это просто немецкая бережливость. Немцы умеют вести деловые телефонные разговоры. Они не тратят лишнего времени на то, чтобы вступить в разговор. Сам разговор носит сугубо конкретный характер. Пунктуальность и строгая регламентация сказывается везде. Чаевые в ресторане или кафе можно не давать -они уже заложены в стоимость вашего обеда. Но если вы все-таки хотите их дать, то округляйте размер чаевых до полной суммы. Большие чаевые давать не принято. На железнодорожных вокзалах изучите расписание, садитесь в вагон в соответствии с классом, указанным в билете. Не берите с собой в купе большой чемодан — громоздкую кладь здесь принято сдавать в специальный багажный вагон.

Турция

В Турции многие беседы начинаются в кафе за чаем с пирожными. Турки большие сладкоежки. У них даже поговорка есть: «Сладко поели - сладко поговорили». Готовясь пойти в гости к своему турецкому партнеру, не забудьте о цветах для хозяйки дома. Турки очень любят дарить и получать подарки. Решив сделать презент своему партнеру, подарите ему эмблему вашей фирмы, положив ее в «плакет» - бронзовую коробочку, обшитую бархатом. Часто в приемных стоят аквариумы, клетки с птицами или комнатные цветы. Проявите интерес к ним, это расположит к вам хозяина кабинета. Никогда не ходите на встречу с турками, не располагая запасом времени. Ведь деловому разговору обязательно будет предшествовать «сохбет» - беседа о том, о сем, чай или кофе. И может быть, именно во время этой беседы будет решаться судьба вашего предложения о совместном сотрудничестве. В заключении необходимо сказать, что где бы ни был наш предприниматель, он должен всегда быть достойным представителем своей страны. Терпимость, проявление уважения, достоинство и такт по отношению к партнерам помогут реализовать ваше искреннее желание добиться взаимовыгодного результата.

БЛЮДА

Сидя за столом, не режем ХЛЕБ НОЖОМ, а отламываем маленькие кусочки от куска, взятого из хлебницы. При закуске, например, если это ветчина, не кладем ее на кусочек хлеба. Ветчину едим ножом и вилкой, небольшие кусочки хлеба можно намазывать маслом. Масло при этом берем понемногу из масленки на край собственной тарелки. Более свободно обходимся с хлебом при завтраке. Можно кусок хлеба намазать маслом и откусывать от куска. Хлеб, намазанный маслом, не режем ножом. Во время завтрака на такой кусочек хлеба лучше положить ветчину или сыр, это будет уже бутерброд, который можно разрезать пополам, чтобы было удобнее есть. Такой бутерброд допустимо есть из тарелочки, пользуясь ножом и вилкой. *БУТЕРБРОДЫ* «буфетные», как правило, едим без приборов, таково их предназначение. Но, разумеется, если это бутерброд «на один зубок». Иногда же буфетный бутерброд оказывается целой пирамидой, и она, конечно, распадается в руках, не уместается во рту. Нет иного выхода, как положить такой бутерброд на тарелку и использовать нож и вилку. Если последних рядом не окажется, что ж, спасаемся бумажными салфетками. *СУШКИ И СУХАРИ* можно обмакнуть в чай или молоко, только находясь в семейном кругу. *КОЛБАСА*, если подана неочищенной, то каждый кусочек очищаем на тарелке ножом и вилкой. Сухую колбасу едим с кожицей. Сосиски в тонкой коже можно съесть не очищая. Толстую кожу лучше снять. *ПАШТЕТ* - отделяем кусочек вилкой. Намазывать паштет на хлеб можно только в семейном кругу. *Яйцо* всмятку вставляем в рюмочку, затем краем ложечки ударяем близко к верхушке и снимаем ее. Такое движение должно быть быстрым и энергичным, иначе верхушка не отскочит. Но если именно так и произошло, можно ее снять пальцами, беда небольшая. Есть яйцо ложечкой.

Яичницу можно есть ложечкой или вилок в зависимости от консистенции.

СУПЫ часто заставляют растеряться: как наклонять тарелку - от себя или к себе. Вовсе не наклоняем тарелку, просто небольшое количество супа остается в тарелке. В семейном кругу можно слегка наклонить тарелку от себя. Ни во время еды, ни после еды ложку из супа не кладем на стол, оставляем ее в тарелке.

Бульоны, супы, которые подаются в чашках, пьем, как пили бы кофе или чай, не пользуясь ложкой. Ложку употребляем, когда хотим выловить плавающие в супе гренки, яйцо, кусочки мяса. Но если суп подан в чашке с двумя ушками, пользуемся ложкой.

КУРИЦА В БУЛЬОНЕ - одновременно первое и второе, так что едим ложкой из тарелки вначале бульон, затем кусочки курицы с помощью вилки и ножа.

РЫБА, как в холодном, так и в горячем виде не допускает ножа. Исключительно пользуемся ножом для маринованной селедки.

Если к рыбному блюду поданы специальные приборы - лопатка и вилка, то лопатку берем в правую руку (играет роль ножа), вилку в левую. Вилкой придерживаем кусочек, лопаткой отделяем кости. Если подаются две вилки, то правая используется для отделения костей, левой же отправляем кусочки рыбы в рот. В крайнем случае, если в нашем распоряжении имеется только одна вилка, ее берем в правую руку, в левую - кусочек хлеба. Теперь хлеб служит для придерживания кусочка рыбы, а вилка - для отделения костей, с ее помощью подносим кусок ко рту. Если на нашей тарелке окажется рыба целиком (вареная или копченая), то вначале отделяем от скелета верхнюю часть филе, съедаем, потом отделяем позвоночник и косточки, откладываем в сторону, затем съедаем вторую часть. После того как мы справимся с этим блюдом, на

тарелке должен остаться сравнительно эстетичный «натюрморт» в виде рыбного скелета.

Заблудившуюся во рту рыбку косточку незаметно кладем кончиком языка на вилку.

РАКОВ невозможно съесть без помощи пальцев, и хотя это просто издевательство над цивилизацией, тут ничего не поделаешь.

Птицу едим с помощью ножа и вилки. При этом не обязательно в поте лица жонглировать на тарелке приборами, стремясь, во что бы то ни стало полностью очистить все косточки. Нужно смириться с тем, что при косточке останется немного мяса. В домашних условиях можно позволить себе взять куриную ножку в руку.

Мясо с *ОВОЩАМИ* - блюдо проблемное. На сегодняшний момент в мире существуют противоречащие друг другу рекомендации, как есть такое блюдо. Согласно первой мясо следует нарезать на мелкие кусочки и отложить нож. По второй — ни на минуту нельзя выпускать из правой руки ножа, из левой - вилки. Первым правилом руководствуются американцы. В европейском понимании этот способ далек от элегантности. Придерживаясь второго, будет правильным отрезать кусочек мяса, придерживая его вилкой, повернутой выемкой вниз. На отрезанный кусочек мяса, наколотый на вилку, накладываем картофельное пюре, которое здесь держится вполне сносно. Вилку с этим гарниром несем ко рту. А если, кроме мяса и картошки, есть еще горошек или иные «беспокойные» овощи? Горошек на кусочке мяса не удержится, поэтому у каждого появляется откровенное желание отложить нож, взять вилку в правую руку, съесть немного горошка, опять взять вилку в левую руку и т. д. Что же делать?

Первый выход: придерживая вилкой мясо, отрезаем кусочек, затем вилку с этим кусочком поворачиваем выемкой вверх, в нее накладываем горошек и, все время держа ее в левой руке, подносим ко рту.

Второй выход: держим вилку брюшком вверх, на отрезанный кусочек мяса накладываем горошку столько, сколько удержится. Съедаем все мясо, потом, держа вилку уже в правой руке, доедаем горошек (обратите внимание: горошек не накладываем вилкой, а набираем на нее, как на лопатку). Если картофель подан целиком, его не следует раздавливать на тарелке.

САЛАТ, поданный к мясу на отдельной тарелочке, едим из этой же тарелочки, набирая понемногу в очередности с тем, что лежит на основной тарелке. Зеленый салат, насколько это возможно, не следует резать ножом. Если он подан так, что листья слишком велики, то разрезаем их вилкой или аккуратно наматываем на нее листья, стараясь не оставлять на подбородке ручьев сметаны.

СПАГЕТТИ, ИЛИ макароны-соломку, очень сложно есть так, чтобы это выглядело красиво. Существуют три способа для того, чтобы достойно справиться с этим итальянским блюдом.

Первый заключается в пользовании вилкой и ложкой. Ложку держим в левой руке. Край ложки опускаем в тарелку, на вилку наматываем макароны в углублении ложки. Наматыв на вилку немного макарон, ложкой отрезаем эту порцию от остального.

Второй способ: вилку держим как нож, приготовленный для разрезания. Опускаем вилку в гущу макарон и поднимаем их вверх, отделяя небольшую порцию. Затем опять опускаем вилку с макаронами в тарелку, здесь наматываем их на вилку и быстро отправляем в рот.

Используя третий способ, накалываем макароны на вилку, которую держим вертикально, и в такой позиции наматываем на нее соответствующую нашим возможностям порцию. Основное правило: набирать на вилку не больше двух-трех ниток макарон.

СЛАДКОЕ ТЕСТО хорошо есть вилочками, специально для этого предназначенными. Если таковых нет, можно пользоваться ложечкой. *СУХИЕ ПИРОЖНЫЕ*, *ПРЯНИКИ*, *КОВРИЖКУ* можно брать руками. *ТОРТЫ*, *ПИРОЖНЫЕ* и другие кондитерские изделия едят вилочкой для пирожных, держа ее в правой руке. Для *ПУДИНГОВ*, *КРЕМОВ* и *ЖЕЛЕ* подают на стол кофейные ложечки. Пирожки, булочки с начинкой из крема или варенья едят, держа их в руке.

ЯБЛОКИ, ГРУШИ, чтобы есть их красиво, требуют некоторой эквилибристики. Для этого нам нужны нож и вилочка. Фрукт разрезаем на четвертинки, а затем, взяв ломтик на вилку, снимаем ножиком кожицу, особого мастерства, требует умение удержать при этом предмет нашего лакомства на вилке. Затем, очищенный кусочек едим на тарелке, пользуясь ножиком и вилкой. Допустимо очистить фрукты в руке, а есть на тарелочке ножом и вилкой. *ПЕРСИК* разрезаем на тарелке, удаляем косточку - Затем снимаем кожицу, пользуясь ножом и вилкой, с их же помощью съедаем, отрезая по кусочку. *БАНАНЫ* очищаем от кожуры и едим ножом и вилкой, отрезая кружочками. *АПЕЛЬСИНЫ* можно (теоретически) чистить ножом и вилкой, как яблоки и груши. Но в случае с апельсинами это потребовало бы таланта циркового артиста. Так что, обращаясь к практике, чистим апельсин следующим образом: надрезаем кожуру крестообразно, снимаем ее и разделяем на дольки. Ни апельсины, ни *МАНДАРИНЫ* не чистим спиралеобразно! *ГРЕЙПФРУТ* подается разрезанным поперек, середина отделяется от кожуры, но остается внутри. Посыпаем сахарной пудрой и едим ложечкой. *ЧЕРЕШНИ* и *ВИШНИ* берем за веточку и отправляем в рот. По возможности незаметно выплевываем косточку в кулак, а затем на свою тарелку. Не выплевываем косточки прямо на тарелку! Не собираем их в пепельнице! Аналогично можно поступать с *ВИНОГРАДОМ*, если вы не любите семечки и кожуру. Но виноград, как правило, съедают целиком. Сливы разламывают пальцами, косточки кладут на тарелочку. *КЛУБНИКУ* следует подавать очищенной, без зелени. Некрасиво раздавливать на тарелке клубнику, поданную с сахаром и сметаной. Образовавшаяся масса выглядит не очень эстетично. Сказанное относится и к *ЗЕМЛЯНИКЕ*. *Дыня* не любит ножа. Пользуемся ложечкой. *АРБУЗ* прямо-таки просит, чтобы его ели самым примитивным способом, т. е. держа сочный ломоть двумя руками. Не поддавайтесь соблазну! Полукруг арбуза следует положить на тарелку, отрезать ножом кусочек и, освободив его от семечек, на вилке отправлять в рот. *Компот*, поданный в вазочке, едим все время ложкой. Отпивать прямо из вазочки некрасиво. Косточки фруктов выплевываем на ложечку и кладем на тарелку, стоящую рядом или под вазочкой. Не класть косточки обратно в компот! И не в пепельницу! Горячие блюда, такие, как *ОМЛЕТЫ, БЛИНЫ, ЗАПЕКАНКИ* и т. д., едят десертной вилкой, держа ее в правой руке. *ФРУКТОВЫЕ КНЕДЛИКИ* - ножом и вилкой, *КАШИ* - десертной ложкой. В некоторых странах, например во Франции, славящейся своей кухней, вместо сладкого на десерт, обычно подают *СЫР* и *ФРУКТЫ*. Твердые сорта сыра режут ножом и едят десертной вилкой. Мягкие сыры, например плавленый сыр, намазывают ножом на хлеб с маслом. Сыр, поданный с сиропом, фруктами или йогуртом, едят кофейной ложечкой. После обеда желательно предложить и подать хороший, крепкий кофе. Следует помнить, что ложечкой кофе только помешивают, после чего ее сразу же кладут на блюдце. В чашке ложку не оставляют. Кусковой сахар из сахарницы берут специальными щипчиками. Если случается, что в гостях вы не знаете, как что следует есть, наблюдайте, как это делает хозяйка.

Вина к разным блюдам

В начале обеда (ужина) подают закуски, в основном холодные, например, паштеты, заливную рыбу и т. д. К блюдам с нежным, тонким вкусом подают сухие белые вина. К салатам типа «оливье», французскому или ветчине подаются легкие красные вина. Затем следуют основные блюда. К жареной или запеченной рыбе, птице, горячей ветчине, телячьей печенке или копченому языку подают не очень крепкие белые вина. К более тяжелым мясным блюдам, таким как свиные котлеты, бифштекс, ростбиф, гуляш, тушеная печенка, копченые колбаски подают красные сухие вина. К мясу диких животных больше подходят более выдержанные красные вина. К овощам подают такие же вина, как и к мясу. К грибам — исключительно красное вино. Шампанское подают лишь в особо торжественных случаях. К сладким блюдам - десерту, подают сладкие десертные вина, у которых выше содержание алкоголя и сахара: ликеры или сладкие игристые вина.

С сыром, отличающимся тонким и нежным вкусом, хорошо сочетаются белые сухие вина без резкого кислого привкуса. К пикантным, острым сырам следует подать терпкое вино. Никогда не следует злоупотреблять вином. Надо всегда помнить, что вино — это изысканный напиток, который особенно хорош в правильном сочетании с определенными блюдами.

Запомните: к темному мясу и мясу диких животных подходит красное вино, к белому мясу и рыбе или птице - исключительно белые вина. К более тонким и нежным по своему вкусу блюдам следует выбирать более мягкие вина, к пикантным — более резкие. К свинине и жареному гусю можно подать и белое и красное вино, но это должны быть крепкие, хорошо выдержанные вина.





ВЕЧЕРИНКА

Дружеская вечеринка, разумеется, отличается от торжественного вечера в официальной обстановке. Устраивая вечеринку, надо учитывать толщину стен вашей квартиры и характер соседей, дабы не причинить им беспокойства. А потом уже остается лишь убрать ковер, включить музыку и танцевать как вам хочется и сколько хочется.

Совершенно иные правила вступают в силу, когда танцы носят характер общественного мероприятия. Мужчины обязаны приглашать дам на танец. Заметим, что если женщина отказала кому-нибудь в танце, то она должна отказать в нем и остальным. Приглашение на танец и извинение в случае отказа должно быть обязательным правилом для каждого мужчины. Итак, партнерша вам не отказала, и вы уже танцуете. При этом не надо слишком близко прижимать к себе партнершу, расстояние между вами должно соответствовать требованиям того или иного танца. Танцуя, можно вести непринужденную беседу, а если вы не знаете о чем говорить, или интересы партнерши вам пока неизвестны, можно танцевать и молча. Когда танец закончился, следует поблагодарить партнершу, можно даже поцеловать ей руку в знак благодарности за доставленное удовольствие и проводить даму на место.

С кем танцевать? Прежде всего со своей спутницей, женатому человеку со своей женой, с женами друзей, сидящими с вами за одним столом, разумеется, с хозяйкой дома, и вообще со всеми знакомыми вам женщинами (если собравшихся не слишком много).

Если вы не знаете, как правильно танцевать некоторые танцы, танцуйте просто, как умеете. Конечно, если устали, можно отдохнуть. Неотъемлемой частью общения на танцевальном вечере является легкий, непринужденный разговор, который тоже надо уметь поддерживать.

В особо торжественных случаях (на приеме, праздничном вечере) прежде, чем пригласить даму на танец, необходимо ей представиться. На подобных мероприятиях неприлично приглашать незнакомую вам даму. Это можно сделать на вечере с ограниченным числом приглашенных.

Подробнее об этом см. статью «Танцы».

Когда затевается молодежная вечеринка дома, родители должны сами решить: остаться ли им в квартире, познакомиться с приглашенными, а позже уйти в другую комнату, быть дома и вовсе не показываться или куда-то уйти. Но ни сын, ни дочь не должны ставить никаких условий родителям.

Если мать входит в комнату, где проходит вечер, хозяин или хозяйка прерывают разговор, танец и предлагают: «Представьтесь моей маме».

Вы проявите внимание к своим соседям, если предупредите их о предполагаемом вечере. Разоруженные такой вежливостью, они не будут потом стучать в стену или приходить в пижаме с протестом.

Вполне достаточно, если на подобном вечере окажется небольшое количество бутербродов, что-нибудь сладкое, фрукты и много напитков.

Если такой домашний «буфет» делается в складчину, хорошо заранее условиться, кто что приносит, это послужит гарантией того, что не придется есть одни помидоры.

Но, разумеется, отнюдь не «буфет» решает успех вечера. Здесь значительно более важны хорошие кассеты и диски. Об этом в первую очередь и следует позаботиться его инициатору. Если хозяин дома не искушен в этих вопросах, лучше поручить заботу о музыке своему более опытному товарищу.

Каждый юноша обязан минимум один раз пригласить на танец хозяйку дома.

Хозяин дома должен побеспокоиться о том, чтобы каждую гостью кто-нибудь проводил домой и самому проводить тех, для кого он не нашел «опекунов».

ВИЗИТ

Визит в отличие от прихода в гости - краткое, чаще официальное посещение, вовсе не обязательно сопровождающееся угощением. Цель визита — дань вежливости, необходимость навестить знакомого. Наносят визиты с целью знакомства (о чем предварительно договариваются по телефону), прощания (перед тем, как уехать на

долгое время), выражения соболезнования. Можно нанести краткий визит с тем, чтобы поздравить друзей и знакомых с каким-либо праздником.

Визит не должен длиться менее четверти часа, иначе есть все основания думать, что вы зашли не специально, а забежали между делом, проходя мимо. Затянувшееся посещение (более часа) может быть утомительным для хозяина. Обычное время для визитов от полудня до 20 часов.

Неожиданный визит

«Наноси визиты не предупреждая, и ты узнаешь, что о тебе думают», - гласит французская поговорка. Действительно, лицо человека, который нам в таких случаях открывает дверь, бывает порой очень выразительным, хотя вслед за этим хозяин и приветствует нас словами: «Очень приятно, проходите, пожалуйста».

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

Не будем обманываться вежливостью хозяев - у них нет иного выхода. Зайдем, поговорим и очень быстро попрощаемся. Не принимаем приглашение остаться на ужин, который, возможно, был рассчитан только на домашних.

Какие мелочи в поведении хозяев могут подсказать, что мы пришли не вовремя? Кроме особенно наглядной мимики, наблюдательный человек отметит массу настораживающих моментов: хозяин присел на краешек стула, хозяйка поглядывает в сторону кухни, тербит кольцо на пальце, возможно, бессознательно постукивает носком тапочка. Хозяева терпеливо позволяют нам говорить, но на сказанное почти не реагируют. Не задают вопросов. Не ищут темы для разговора, разве что вставляют замечание о том, что в последнее время очень «замотаны». Как-то и о чае не вспоминают. Хозяин гасит наполовину выкуренную сигарету и тут же закуривает другую. Характерно, что когда гость начинает прощаться, хозяева оживляются и проявляют особенную сердечность. Такой оборот событий не должен нас обманывать, просто у хозяев начались угрызения совести. Но эти угрызения чаще всего приходят одновременно с радостью по поводу ухода, потому-то прощание выглядит особенно теплым.

Если мы дважды постучали или позвонили, и нам никто не открывает, следует не «ломиться» в дверь, а спокойно уйти, не проверяя, на самом ли деле хозяев нет дома.

Визит к больному

Лучше всего, когда он находится в состоянии выздоровления, т. е. еще не выходит из дому, но уже настолько поправился, что начинает ощущать потребность в общении с приятными ему людьми. Пока же человек серьезно болен, следует узнавать о его состоянии у кого-нибудь из близких и делать это достаточно тактично, чтобы не слишком их беспокоить. Навещать дома тяжелобольного могут лишь близкие родственники, а знакомые — только тогда, когда их об этом просили или они могут оказаться чем-нибудь полезны. *Выздоровляющему можно принести цветы, фрукты, книгу.* То же можно приносить в больницу. Есть люди, которые не любят и даже огорчаются, когда их знакомые навещают в больнице. Особенно женщины чувствуют себя неловко, их смущает плохой внешний вид -ведь редко кого украшает и болезнь, и сама обстановка больницы, где приходится принимать гостя. Следует всегда раньше узнать у родственников, желает ли больной видеть посетителей.

Не обязательно посещение больного его сотрудниками. Иногда это бывает связано с работой, однако и в этих случаях нужно предварительно осведомиться у родных, можно ли это сделать, особенно если женщине предстоит навестить мужчину или наоборот. Не следует выпытывать у больного подробности его недуга, а также утверждать, что он плохо или, наоборот, хорошо выглядит. И то и другое часто оказывается не к стати.

Первый визит

В недавнем прошлом первый визит проходил иначе, чем последующие: приглашенный должен был следить за тем, чтобы «не засидеться» больше 20 минут, и в таких случаях никогда не подавалось угощения. В наши дни первое посещение ничем не отличается от последующих. Прежде также было принято после первого визита прислать ответное приглашение в течение недели, иначе считалось, что знакомство не будет иметь продолжения. Сегодня никто не берет на себя подобных обязательств. Мы ждем приглашения, которое должно поступить по случаю или без случая в ближайшие два-три месяца.

Первый визит молодого человека в дом родителей любимой девушки обычно связан с чувством некоторой неловкости, отсюда и ряд промахов, которые он может допустить. Неприятности могут быть разные, и предостеречь от всех невозможно. Во всяком случае, следует помнить: садиться юноше лучше на стул, а не на диван или в кресло, разве только если ему это предложили, но и здесь исключена излишне свободная поза. Если кто-нибудь из хозяев стоя угощает его сигаретами, конфетами, молодой человек встает. Сам не закуривает до тех пор, пока не закурят старшие. Не оглядывает комнату. Чай не пьет с ложечки.

Девушке во время первого визита в дом родителей молодого человека следует поздороваться с его матерью и отцом, улыбаясь так же почтительно, как если бы на их месте была директор школы. А если всерьез, то для девушки обязательны примерно те же правила, что и для юноши. Ей следует вести себя естественно, не тербировать носовой платочек или сумочку, не заплетать в косички кисти скатерти. В начале разговора - больше отвечать на вопросы и только позже что-нибудь рассказать самой. Угощение нужно принимать не отказываясь, есть все, что предложат. В этот первый визит не следует засиживаться слишком долго.

Визиты иногородних

Визиты иногородних при современном образе жизни создают для хозяев серьезные проблемы. У знакомых и даже у родственников можно останавливаться только после многократного настойчивого приглашения или в тех случаях, когда точно известно, что иначе они будут обижены. Но тогда обязательно заранее известить о сроках своего приезда.

Особенно страдают от наездов непрошенных гостей жители курортных или дачных мест. Причем последние часто приезжают «пожить» в полной уверенности, что все это вполне естественно... Если получено четкое приглашение провести в дачной местности отпуск за счет хозяев, приезжий должен подумать о подарке, во время пребывания в гостеприимном доме финансировать поход в театр, в кафе, на экскурсию. После отъезда нужно обязательно выслать письмо с благодарностью.

Заезжать к знакомым с ночевкой без предупреждения можно только при условии самых тесных дружеских отношений или если хозяева раз и навсегда дали нам это право. Зайдя в чужом городе к знакомым, не следует спустя несколько часов заявлять о своем желании переночевать или приезжать с тем же поздно вечером. Если положение безвыходное, о нем нужно посоветоваться сразу же после прихода. Переночевав, утром не старайтесь основательно убирать после себя постель, а лишь застелите ее одеялом.

ВИЗИТНАЯ КАРТОЧКА

Визитная карточка широко используется в повседневной практике. Она незаменима для делового человека, при визитах, знакомствах, ею можно воспользоваться также для краткой записки и в некоторых других случаях.

Визитная карточка часто заменяет удостоверение личности.

На визитной карточке указываются следующие сведения:

- ◆ имя и фамилия владельца,
- ◆ должность и адрес фирмы или учреждения, где он работает,
- ◆ номер телефона, телекса и телефакса.

Все это должно быть отпечатано на языке страны, которую вы представляете, на английском и на языке страны пребывания.

Если в русском варианте указывается еще и отчество владельца, то в английском, французском и других языках отчество не указывается: это понятие незнакомо иностранцам, они могут принять его за двойную фамилию.

Визитная карточка вручается таким образом, чтобы ваш новый знакомый мог сразу прочесть текст. При этом вслух вы произносите свои имя и фамилию, чтобы он усвоил произношение.

Надписи на визитных карточках пишутся сокращенно латинскими буквами (карандашом в левом нижнем углу) в зависимости от конкретного случая:

- р. f. - поздравление,
- р. г. - благодарность,
- р. с. - соболезнование,
- р. р. - заочное представление,
- р. f. с. - удовлетворение знакомством,
- р. р. с. - в случае окончательного отъезда (вместо личного визита),
- р. f. N. a. - поздравление с Новым годом.

На визитных карточках могут быть и другие надписи, обычно в третьем лице. Например, «Благодарит за поздравление», «С наилучшими пожеланиями посылает художественный альбом на память» и т. п.

Размер и шрифт визитных карточек строго не регламентируется. Наиболее распространенный размер 90х50 мм. Нежелательны броские, экстравагантные шрифты, золотые обрезы и прочие вычурности.

Вино

В былые времена ни один истинный джентльмен не мог проигнорировать таких важных характеристик, как место, где рос виноград, из которого изготовлено вино, температура вин и порядок их подачи к столу. Он обязательно имел собственный винный погреб и строго следил за каждой бутылкой, стремясь обеспечить идеальные условия хранения. Он был достаточно осведомлен для того, чтобы не позволять своему дворецкому обтирать пыль с бутылки старого «Шато Мутон Ротшильд» Бог знает какого срока выдержки, или запретить ему заворачивать ее в салфетку, скрывая тем самым от заинтересованных гостей родословную бутылки. Особенно это касалось красных вин. У этого джентльмена выдержанные вина хранились в горизонтальном положении при соответствующей температуре и никогда не вынимались из своих ячеек до самого момента подачи к столу.

Столовые вина

Столовые вина - это вина, которые подаются к различным блюдам во время обеда. Ниже рассказывается об их особенностях.

Красные вина варьируются в широком спектре от кроваво-красных, густых бургундских (бесконечно разнообразных), более тонких рубиново-красных, кисловато-терпких бордо до, словно залитых легкой краской стыда розовых, удивительно легких по сравнению со всеми остальными. Красные вина подают при комнатной температуре или чуть-чуть подогретыми. Розовые вина всегда охлаждают, поэтому они особенно приятны в

жаркую погоду. Из всех бесчисленных разновидностей красных вин, хотя они в основном и носят французские названия, естественно, далеко не все являются действительно бургундскими. Их так называют только из-за их цвета.

Сухие вина

СУХИЕ КРАСНЫЕ ВИНА - это вина с низким содержанием сахара (красное кьянти, бербер и т. п.). Их лучше подавать

к основным блюдам, хотя в последнее время в качестве именно столовых вин становятся все более популярными сладкие красные вина и даже некоторые из сладких сотернов. Ибо люди, понимающие истинный толк в еде и в вине, скажут вам, что сладкое вино, поданное перед обедом или во время него, перебивает аппетит, в то время как сухое вино предназначено как раз для того, чтобы возбуждать аппетит и оттенять вкус пищи.

Считается вполне приемлемым подавать на протяжении всего обеда один сорт *СУХОГО БЕЛОГО ВИНА*, даже к мясу. Но если уж следовать правилам, то во время официального обеда принято подавать херес к супу, сухое белое вино (например, рейнвейн или шабли) — к рыбе, цыплятам, мозгам, сладким хлебцам, морским деликатесам, а сухое красное или искристое бургундское — к мясу, утке, гусю или дичи.

Завтрак с одним сортом вина прекрасно проходит, если подать эльзасское, мозельское или белое кьянти, рислинг, трамипер, белые *столовые* вина.

Сладкие вина

СЛАДКИЕ КРАСНЫЕ ВИНА подают в перерывах между блюдами и к десерту. К ним относятся прежде всего портвейн (к которому хорошо подать орешки и сыр), сладкий херес (который так часто недооценивают), мускат и мадера.

К *СЛАДКИМ БЕЛЫМ ВИНАМ* относятся малага, полусухое шампанское, белый португальский портвейн из Оперто (малоизвестный, но очень изысканный), токай и американское десертное вино из Калифорнии.

И, конечно же, существует великое множество великолепных вин домашнего приготовления, с ними наверняка захотят познакомить гостей хозяева, которым, конечно, доставит удовольствие продемонстрировать свои винодельческие способности.

Выбор вин

Вина бывают превосходными, а бывают и ужасными. То же самое можно сказать и об импортных винах, даже о тех, которые импортируются из стран с древними традициями виноделия. Видимо, следует устроить некое подобие дегустации, чтобы решить, какие вина подходят вам больше всего, исходя из ваших потребностей, вкуса и материальных возможностей.

Вина вместо коктейлей

Истинные гурманы обычно приходят в ужас от резкости коктейлей, подаваемых перед великолепно приготовленным обедом. Они предпочитают коктейлям вина, а на закуску - канапе с икрой или паштетами. Настоящее французское шабли превосходно может заменить коктейль, так же как и охлажденный сухой (американский, так как французский слишком сладкий) сотерн. Лучше всего, конечно, шампанское, причем импортное, так как в коктейле даже такое шампанское теряет большую часть своих замечательных качеств. Любое из этих вин, включая шампанское, можно охладить, но нельзя допускать их замерзания.

Портвейн, херес и мадера бывают двух типов: сладкие и сухие. Сухие вполне могут заменить коктейль. Хороший сухой херес обычно подают в охлажденной бутылке, а не в графине.

Сухие портвейн и херес хороши с горьким пивом. Дю-боне и вермут комнатной температуры с кружочками лимонной кожуры, но дюбоне можно также подавать и охлажденным, с кубиками льда в стакане для коктейля, а из вермута можно сделать неплохой напиток, добавив в него виски с содовой, это понравится тем, кто предпочитает возбуждающие аппетит напитки с низким содержанием алкоголя. Еще один напиток из вермута изготавливается следующим образом: берется 1,5-3 части сухого вермута (итальянский здесь не подойдет, так как он слишком сладкий), добавляется 0,5 части «Крем де кассис» (французский черносмородиновый ликер), колотый лед и содовая вода. Этот напиток, называемый «вермут кассис», подается в высоком узком бокале, наполненном на три четверти, и слегка помешивается.

В некоторых южноамериканских странах коктейль (речь идет о типе приема, называемом коктейль) носит название

«вермут», и на этом приеме подают только вермуты, а не коктейли! А в Европе, если вы закажете мартини, вам могут принести вермут без джина.

Хранение вин

Все столовые вина должны храниться в бутылках в горизонтальном положении, чтобы пробки не пересыхали и не крошились, в прохладном месте, вдали от света и труб парового отопления. От случайного падения их хорошо предохраняет специальная деревянная подставка, но если ее нет, их можно положить горизонтально на любую полку. Бутылки с пластиковыми пробками можно хранить стоя.

Начатые бутылки с красным вином лучше хранить не в холодильнике, а просто в каком-нибудь прохладном ме-

сте, предварительно плотно закрыв их пробкой. Если вино начнет закисать до того, как будет использовано, это совсем не значит, что его сразу нужно выливать, пусть оно превратится в винный уксус, только не переливайте вино в другую емкость, чтобы не нарушать ход химической реакции. В дальнейшем, если вам еще понадобится винный уксус, достаточно будет в открытую бутылку красного вина добавить несколько капель из бутылки с этим уксусом, и в ней начнется аналогичный процесс.

Подача вин к столу

Возможно, вы владелец красивого старинного сервиза из толстого зеленого стекла, доставшегося вам от бабушки, и хотите использовать его под красное вино. Не спешите это делать. Под *КРАСНОЕ СТОЛОВОЕ ВИНО* больше подойдут прозрачные бокалы из тонкого стекла, так как вино само по себе выглядит очень красиво и не требует дополнительных украшений. *СТОЛОВЫЕ ВИНА* лучше подавать в достаточно емких бокалах-кубках, вдвое превосходящих по размеру бокалы для коктейля. Они должны немного сужаться кверху, чтобы лучше чувствовался аромат. Бокалы наполняют вином примерно до половины, только *херес* наливают почти до верхней кромки. Это делается для того, чтобы тоньше чувствовать букет. Бокалы для *ШАМПАНСКОГО* должны быть не на полых, а на цельнолитых ножках, так как в противном случае они слишком быстро согреваются. Когда пьют охлажденное *БЕЛОЕ ВИНО*, бокал также держат за ножку. А вот бокал с *КРАСНЫМ ВИНOM* лучше согреть рукой. Вино можно перелить в красивые графины из прозрачного стекла (только очень осторожно, пробку вначале ослабить, но ни в коем случае не выдергивать резким движением), стараясь не потревожить собравшегося на дне осадка. Можно разливать вино и прямо из бутылки, поместив ее в специальную винную корзинку, благодаря чему бутылка располагалась почти горизонтально и осадок не поднимался. Наиболее простой способ справиться с осадком у *КРАСНОГО ВИНА* - это заранее, за несколько часов перед обедом, поставить бутылки на обеденный стол, чтобы весь осадок опустился на дно. Красные столовые вина перед употреблением должны немного «подышать». Поэтому их необходимо открыть за час до начала обеда.

ХЕРЕС, подаваемый к супу и в перерыве между блюдами (более сладкий тип), можно перелить в графин, хотя подать его в хорошей бутылке тоже можно. Различные виды водок (но, естественно, не вин), подаются достаточно часто прямо из холодильника, очень холодными, для возбуждения аппетита и не разливаются.

КЛАРЕТ, МАДЕРУ И ПОРТВЕЙН можно разлить, хотя многим нравится появление бутылок, особенно если им что-либо говорит имя винодела. Эти вина, за исключением кларета, прекрасно хранятся в графине.

БУРГУНДСКОЕ не разливают, но подают со специальной подставкой, чтобы сохранить полугоризонтальное положение, особенно если это импортное, хорошо выдержанное вино. Его нужно внести в комнату и открыть за час до подачи к столу. Игристое бургундское подают охлажденным, в собственной бутылке, стоящей вертикально, как шампанское. В очень жаркую погоду эти вина должны быть «погребной» температуры, то есть холоднее комнатной, но не переохлажденными.

То же самое относится и к *БЕЛЫМ ИГРИСТЫМ ВИНAM*, их подают в вертикально стоящих бутылках, слегка охлажденными.

ЛИКЕРЫ И КРЕПКИЕ НАПИТКИ. Ликеры обычно имеют комнатную температуру, за исключением «Crème de menthe» (зеленого или белого), который подают сильно охлажденным, хотя любой крепкий напиток, особенно фруктовый, можно подавать сильно охлажденным. Ликеры и крепкие напитки подают после обеда вместе с кофе или после него.

ШАМПАНСКОЕ. Перед тем как подать шампанское, его нужно охладить на дне холодильника в течение полутора-двух часов. Но не стоит помещать его в самую холодную часть холодильника. И ни в коем случае не замораживать! Затем бутылку надо обернуть салфеткой так, чтобы закрыть этикетку. Тогда бутылку удобно брать рукой. Если вы новичок в деле открывания шампанского, сделайте это на кухне, где гости не заставят вас нервничать. Открывая ее перед зрителями, предварительно убедитесь в исправности проволоки на бутылке. Не трясите бутылку, иначе при открывании она выстрелит, что крайне нежелательно, хотя и нравится многим. Теперь, когда вы сняли проволоку, возьмите бутылку под углом к поверхности стола, уприте ее дном себе в грудь, причем постарайтесь, чтобы горлышко не было направлено на горящие свечи, или на кого-либо из гостей. Осторожно ослабьте пробку, медленно прокручивая ее большим и указательным пальцами. Хотя некоторые предпочитают для страховки оборачивать пробку салфеткой, это совсем не обязательно, если вы чувствуете, что полностью владеете ситуацией. Процесс высвобождения газов поможет вам без труда вынуть пробку, и после небольшой практики вы сможете открывать бутылку, не потеряв при этом ни грамма шампанского. Если процесс вскипания газов разовьется слишком сильно, достаточно взять охлажденную чайную ложку, приложить ее к отверстию в горлышке бутылки, и процесс немедленно прекратится.

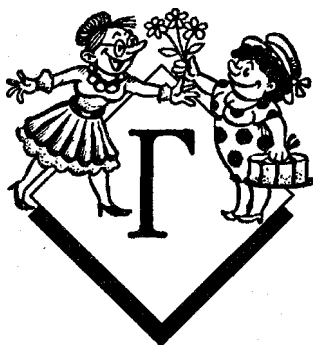
Как разливать вина

Предварительно перелитое в графин вино наливают вначале в бокал почетной гостьи (дама, сидящая справа от хозяина), но перед этим хозяин должен проверить его аромат.

Чтобы не капать на скатерть во время разливания вина, прежде чем поднять горлышко бутылки от бокала, ее нужно слегка повернуть вокруг своей оси. Перед тем как налить вина очередному гостю, горлышко бутылки можно протереть чистой салфеткой.

Если вино подают в бутылке, в нем могут остаться крошки от пробки. В этом случае вначале наливают совсем немного вина в бокал хозяина или, если его нет, хозяйки, чтобы таким образом избавиться от крошек. Но это

вовсе не значит, что, обслужив остальных гостей, слуга вернется к хозяину и хозяйке и дольет ему или ей вино прямо на пробковые крошки. Слуга должен аккуратно выловить крошки чистым ножом или ложкой и положить их на край тарелки. Или просто заменить бокал. Одной бутылки шампанского хватает обычно на шесть-восемь человек, поэтому не стоит пускать ее по кругу, так как гости могут попасть в неловкое положение, не зная, сколько наливать в бокалы. Лучше будет, если хозяин возьмет инициативу в свои руки и с соблюдением должных церемоний станет разливать вино гостям.



ГОСТИ

Принимая приглашение, некрасиво спрашивать: «А кто еще будет?». Когда приглашающий считает это необходимым, он сам говорит о составе своих гостей. Естественно, что такие вечера грозят неожиданной встречей именно с тем человеком, с кем меньше всего хотелось бы встречаться. Ничего не поделаешь, не заметить такого человека в подобных обстоятельствах, не поздороваться с ним - значит быть невежливым к хозяевам.

Если вы приняли приглашение, будет неуважительным не прийти. Крайний срок, когда еще можно отказаться от званого ужина - два дня до назначенной встречи, при этом следует сказать достаточно вескую причину. Но если уж все-таки случилось, что вы не сдержали обещания и не пришли, необходимо как можно быстрее в устной или письменной форме объясниться.

Совершенно недопустимо опаздывать без серьезной на то причины, особенно тогда, когда вас ждут к определенному часу (ведь к этому времени хозяева спешат закончить все приготовления). Не стоит приходить раньше назначенного времени, вы можете поставить хозяев в затруднительное положение и помешать последним приготовлениям. Следует всегда рассчитывать время так, чтобы приехать точно в назначенное время. Если вы добираетесь не на машине или такси, учтите капризы общественного транспорта.

Собираясь в гости, тщательно продумайте, во что вы будете одеты. Одежда должна быть опрятной, изящной, но не кричащей. Она не должна вас стеснять и сковывать движения, иначе весь вечер вы будете думать о том, как бы скинуть натирающие ноги туфли и не помять новое платье. Мужчинам для данного случая более всего подходит классический темный костюм. Но чтобы создать праздничное настроение, постарайтесь дополнить его пусть незначительной, но обновкой, будь то галстук или закладка. Даже новый хороший одеколон или свежая прическа способны создать приподнятое настроение. Забудьте о своих проблемах, усталости и предвкушайте удовольствие от встречи с друзьями.

Что принести с собой в дом, куда вас пригласили? Если это не торжество по случаю дня рождения, вполне уместно ничего не приносить. Можно подарить сладости детям, а от мужчины хозяйке дома приятно будет получить цветы.

Что делать в гостях женщине со своей сумкой? Лучше всего оставить ее на туалетном столике. За столом, на коленях она будет мешать, подвешенная на спинку стула — все равно упадет. Если уж обязательно женщина хочет держать сумку под рукой, лучше всего поставить ее на пол около своего стула.

Когда за ужином встречаются четыре — шесть человек, нужно подождать, пока хозяева укажут каждому его место. На многочеловеческом ужине садитесь там, где есть место, или там, где вам хочется.

Не следует *в гостях курить одну сигарету за другой*. Пепел нужно стряхивать исключительно в пепельницу. Рассеянные курильщики, которые об этом забывают и роняют пепел на пол, приводят хозяев в состояние нервного расстройства.

Находясь в гостях, некрасиво все время посматривать в ближайшее зеркало, оценивать квартиру, особенно делать критические замечания. Наоборот, без подробного оглядывания следует сказать о доме что-нибудь приятное. Не выпытывать, что сколько стоило и где куплено, не снимать с полочек украшения для того, чтобы их разглядеть со всех сторон, не рассматривать марку фарфора.

Детей приводят в гости только тогда, когда вас с ними пригласили. Любящим родителям следует воздерживаться от того, чтобы развлекать общество своими детьми. В классических правилах поведения предусматривалось, что приглашенный может привести с собой приехавшего к нему погостить родственника или

знакомому. Это правило разумно только при условии, если вы предупредили хозяйку. И уж вовсе не стоит приводить с собой встреченного на улице приятеля — это не всегда доставит хозяевам удовольствие (симпатичные люди, которых всюду охотно встречают, не позволят спровоцировать себя на случайный визит, чаще на это идут люди малоинтересные).

Если в гостях вам случится что-нибудь разбить или испортить, не предлагайте денег. Лучше купить такую же вещь взамен или компенсировать другой, в какой-то мере равноценной. Испорченную вещь можно унести с собой, чтобы отдать в ремонт, но не для того, чтобы она у нас годами лежала неисправной.

Если общество разделится на группы, хорошо, чтобы муж присоединился к одной из них, а жена — к другой. Совершенно *недопустимо забавлять общество за счет своей жены или мужа*. Некоторые люди *любят* публично подтрунивать над «своей половиной», наивно полагая, что доставляют окружающим удовольствие. Как правило, бывает наоборот. Общество скучает, а супруг, над которым подшучивают, справедливо раздосадован. Шутки вроде «Верно, моя жена одета как подросток?» или громкие замечания «Оставь капусту - при твоей печени...», а также остроты жены или мужа на тему возраста, внешнего вида, характера, флиртов друг друга являются проявлением дурного тона.

Если один из супругов выказал намерение уходить, другой присоединяется к этому решению без комментариев. Всякие споры по этому поводу должны проходить без свидетелей.

В *гостях некрасиво отказываться от угощения*, нужно принимать предлагаемое блюдо без колебаний. Тому, кто находится на строгой диете, желательно вовсе не принимать приглашения на ужин. Но если все же вы пришли, всегда можно взять на свою тарелку порцию поменьше, можно даже оставить ее на тарелке, но не занимать внимания присутствующих своими диетическими проблемами или нелюбовью к данному блюду.

От горячего блюда отказаться можно, но только вполне определенно, а не словами «спасибо, пока нет», иначе вы заставите хозяйку специально для вас держать горячее блюдо на столе или подогревать его. Подобным образом можно отказаться лишь от холодных закусок или десерта, когда блюдо может долго стоять на столе и не требует особого внимания хозяйки.

Если не принято отказываться от еды, то от спиртного — вполне допустимо. Неплохим предлогом является необходимость на обратном пути вести машину. Можно сослаться и на печень, но этот довод несколько хуже.

В гостях хорошо похвалить хотя бы одно из блюд. Обращение с просьбой дать рецепт приготовления данного блюда - своего рода комплимент хозяйке; но если она не слишком охотно им делится, не следует настаивать: блюдо может быть ее кулинарной тайной.

Не принято благодарить сразу после ужина. Если хозяйка дает понять, что ужин закончен, все послушно переходят в другое помещение или просто встают из-за стола. Некрасиво уходить сразу после ужина, особенно если хозяйка все время была занята, курсировала между столовой и кухней, подавала, убирала. В таких обстоятельствах только после ужина она сможет принять участие в общем разговоре - это ее священное право.

Но бывают ситуации, когда необходимо уйти досрочно. Тогда вежливость обязывает гостя, прощаясь с хозяйкой, кратко назвать причину раннего ухода. Если общество многочисленно, можно ни с кем, кроме хозяев, не прощаться. Это называется всюду, кроме Англии, «уйти по-английски», в Англии такое правило называют «уйти по-французски». Прежде следует попрощаться, а только потом одеться, никогда наоборот. Уходя, гости благодарят за приятный вечер, на что хозяйка обычно отвечает: «И вам спасибо» (за то, что пришли).

Как долго оставаться в гостях? Здесь нет четкого правила. Во всяком случае, если нас пригласили «на чашку кофе» после обеда, то следует считаться с тем, что, возможно, на вечер у хозяев другие планы. Званный ужин, в зависимости от общего настроения, может затянуться и за полночь. Стоит лишь обращать внимание, не слишком ли устали хозяева.

Если мы приходим в дом и застаем телевизор не включенным, неприлично предлагать хозяевам его включить. В таких случаях естественно предположить, что хозяева хотят побеседовать и поэтому пригласили к себе гостя. Можно иногда вскользь заметить, что именно в это время предполагается интересная передача, но, если хозяева не проявили готовности ее посмотреть, настаивать не следует.

Если телевизор включен, гостю не следует критиковать четкость изображения или предъявлять претензии хозяевам, что певица безвкусно одета, а репортаж неинтересный - это не вина хозяев. Неудобно заявлять, что вам надоела программа, когда остальные ее с интересом смотрят, или, когда другие начинают прощаться, выражать желание досмотреть фильм.

Не следует, сидя за столом во время ужина, все время поворачивать голову в сторону телевизора или, не отрываясь, смотреть на экран. Еще хуже вставать из-за стола и садиться перед телевизором в то время, когда хозяева продолжают ужинать.

Невежливо, часто бывая в гостях у знакомых, забывать в свою очередь пригласить их к себе. Если у кого-нибудь нет условий для приема гостей в своей квартире, следует подумать о других возможностях, например, о приглашениях в кафе, ресторан, в театр, если у вас есть машина - на загородную прогулку.

Сказанное не обязательно для молодого человека, который бывает в доме своей девушки. Но он может иногда принести ее матери цветы, помочь в чем-то ее отцу.

НЕЖДАНЫЕ ГОСТИ - не всегда в радость, их появление может доставить немало хлопот хозяевам. Несомненно, у хозяев нашлось бы достаточно доводов, чтобы отказать в приеме таким гостям. Но это не принято. И потом, каждый может оказаться в такой ситуации, когда рассчитывать приходится лишь на приют у своих друзей или знакомых. Пусть это будет подчас и не совсем приятно и доставит вам хлопоты, тем не менее, и о таком госте следует

позаботиться. У хорошей хозяйки всегда найдутся какие-то запасы, и она сможет быстро приготовить ужин и с милой улыбкой пригласить гостя к столу, даже в том случае, если он из вежливости будет просить не беспокоиться, уверяя, что уже ел.

Еще одна ваша обязанность - приготовить постель для гостя (постельное белье непременно должно быть свежим!). Вы должны приложить максимум усилий, чтобы гость не почувствовал, насколько он обременил вас. Ваши заботы должны обернуться для него приятным времяпрепровождением в вашем доме. Он с удовольствием поговорит с вами, вкусно поест, выпится в чистой постели, утром позавтракает, поблагодарит вас и уедет. Однако ему не мешало бы подумать о том, что он нарушил ваш привычный ритм жизни, лишил вас вечера в кругу семьи, доставил хлопоты и беспокойство. Поэтому подобные визиты, о которых заранее не было условлено, возможны лишь в крайних случаях.

Собираясь удивить неожиданным приходом своих друзей, купите цветы для хозяйки, можно также принести коробку пирожных, торт, или ветчину, хорошую колбасу, сыр, или вино - в любом случае все это облегчит хозяйке заботы с ужином.

Гость в будущем не должен забывать, что его святая обязанность - оказать ответное гостеприимство.



ДВЕРИ

Сегодня редко можно наблюдать картину, когда, стоя возле открытой двери, двое уговаривают друг друга: «Пожалуйста, проходите». - «Нет, пожалуйста, проходите вы». Обычно, когда нас пропускают вперед, мы проходим без излишних церемоний. И это правильно. Но все же и при данных обстоятельствах возникают сомнения.

Гость всегда входит первым. Ну а если он не знает дороги или за дверью темно? В таком случае хозяин входит первым, говоря: «Позвольте, я вас проведу» или: «Пожалуйста, за мной». Точно так же следует поступить, если гость — женщина. В ситуации, если гость — мужчина, женщина идет первой. Когда особенно уважаемого человека необходимо провести по учреждению или по квартире, где на пути попадутся несколько дверей, вежливость требует от встречающего вести себя следующим образом: открыть дверь, пропустить гостя, потом слегка опередить его в направлении следующей двери, открыть эту дверь, пропустить гостя, опять чуть опередить, открыть следующую дверь, пропустить - и т. д.

Если перед вами двухстворчатые балансирующие двери: женщина, идущая впереди, берется за ручку правого крыла и притягивает ее к себе, стоящий за ней мужчина перехватывает ручку и придерживает дверь, женщина проходит, за ней мужчина. Левое крыло двери следует оставить в распоряжении идущих навстречу.

ДОЛГ

Одалживание денег, как и прочих вещей - услуги особого характера. Одалживая кому-то деньги впервые, мы рискуем ими, отказывая - тоже рискуем добрым о нас мнением.

Не будет ничего дурного, если, давая в долг деньги, вы сразу же оговорите срок их возврата. Желательно, правда, чтобы занимающий деньги сам назвал срок, когда он собирается вернуть долг. Если знакомый заметно медлит с отдачей денег, вполне допустимо ему об этом напомнить. Вежливее будет, напоминая о долге, сослаться на предстоящие расходы. При этом должник обязан извиниться и указать новый срок (если в настоящий момент не располагает нужной суммой). В данной ситуации одинаково неприятно как напоминать о таких вещах, так и выслушивать подобные напоминания. Лучше этого просто не допускать. Если вы не можете вернуть деньги в срок, скажите об этом и спросите одолжившего, может ли тот еще подождать. Если нет — займите нужную сумму в другом месте и с благодарностью возвратите в «первые руки». Если сроки не были оговорены заранее, то обычно подразумевается, что долг будет возвращен в течение месяца (т. е. за период до следующей зарплаты). Нет ничего обидного в том, что дающий в долг запишет в нашем присутствии сумму, которую он одолжил, а позднее, при возврате перечеркнет свою запись. Отдавая долг, вежливее подобрать денежные знаки крупной стоимости, отдают деньги без конверта.

Небольшие суммы вполне возможно занимать и отдавать в присутствии третьих лиц, крупные — с глазу на

глаз. Всевозможные обсуждения подобных проблем лучше проводить без свидетелей. Желательно также никогда не рассказывать посторонним, сколько и кому мы дали в долг или, наоборот, заняли.

Заняв у знакомых необходимую в настоящий момент вещь, следует ее возвратить вовремя и в том же состоянии, в каком она была получена. Никогда ничего не одалживают без ведома хозяина и не возвращают вещь испорченной, объясняя это ее недостаточно хорошим качеством.

При условии самых дружеских отношений можно не покупать новую вещь, если случилось испортить одолженную: достаточно сдать ее в ремонт. Конечно, лучше не портить чужих вещей, которыми нам пришлось воспользоваться, и вообще обращаться с подобными просьбами даже к близким людям как можно реже.

Предметы гардероба вовсе не следует одалживать. Иногда это допустимо среди членов семьи. Но ни в коем случае неприемлемо в условиях общежития или интерната.

Существует ряд «заповедных» вещей, которые ни при каких обстоятельствах нельзя просить. В их числе парадное платье, а также то, что постоянно требуется владельцу для работы. Часто какая-либо вещь в хозяйстве наших знакомых может показаться нам обычной, однако для владельца является предметом особой гордости, над которым он «дрожит». Не следует обращаться с просьбой одолжить машину, магнитофон, фотоаппарат, телевизор, редкие пластинки.

Одолженные мелкие вещи или небольшую сумму денег можно без дополнительных хлопот вернуть хозяину при встрече. Крупную сумму или громоздкий предмет следует отнести домой.

ДОМ

Входя впервые в чужую квартиру, мы можем уже через 5 минут сказать о ее хозяевах больше, чем смогли бы узнать о них за год знакомства. Культура, интересы, быт, опрятность и аккуратность — все скажет само за себя. Больше половины жизни мы проводим в стенах своего дома (квартиры). Значит, все в доме должно быть направлено на удобство, комфорт. В уютной и красивой квартире приятно находиться и отдыхать после работы.

Квартира начинается еще до прихожей — с двери. Если она была обита дерматином еще во времена вашего деда, следите, чтобы дырки и пятна на двери не отпугивали ваших гостей.

Коврик у двери служит для того, чтобы об него вытирали обувь и не заносили грязь в дом. Не забывайте почаще вытряхивать и стирать его.

В прихожей, где нет стенного шкафа, достаточно вешалки, тумбочки или полки для обуви. Повесьте на стену зеркало и позаботьтесь о достаточном освещении, чтобы, выходя из дома, вы всегда были уверены в том, что выглядите великолепно.

Старайтесь добиваться гармонии в сочетании стилей, цвета, размеров вещей, наполняющих вашу квартиру. Подбирайте цвет обоев, обивки мебели, штор, ковра и паласа, так, чтобы они дополняли друг друга, а не раздражали вас.

Это же требование относится к подбору светильников, люстр, бра. Помните об их функциональном назначении. Свет должен быть ровным, мягким и не слепящим.

Не перегружайте свой дом вещами, превращая его в склад, где нельзя повернуться. В доме живете, прежде всего, вы, а потом вещи. Поэтому не приобретайте того, чем не будете пользоваться. Выбирая в магазине новую мебель, помните, что она должна сочетаться с уже имеющейся. Подумайте о том, куда вы денете старый диван, может быть отправите на дачу или отдадите знакомым, но не оставляйте дома, если знаете, что он будет мешаться.

Само собой разумеется, что в доме должны быть порядок и чистота, свежий воздух. Пребывание в неубранной комнате, среди разбросанных вещей не прибавит вам хорошего настроения.

Регулярной и достаточно частой уборки требуют ванная и туалет. Не забывайте о дезинфицирующих средствах, они помогут вам справиться с неприятными запахами.

Украсят ваш дом цветы и другие растения. Их можно располагать не только на подоконниках, но и на подставках, в кашпо на стенах. Из засушенных цветов можно составить великолепные композиции, которые будут напоминать вам о лете.

Украшайте свой дом по своему вкусу, дерзайте, экспериментируйте и помните, что не только вы формируете свой дом, но и он формирует вас — ваше настроение, характер, здоровье.

ДУХИ

Во все времена женщина стремилась к красоте, в любом возрасте ей хочется выглядеть привлекательнее и моложе. Женственность и очарование обеспечивается сочетанием элегантной одежды, хорошей фигуры, обаятельной улыбки. Завершающий штрих во внешнем облике женщины — умело подобранные духи.

Неразумно покупать духи только потому, что их запах моден в этом сезоне. Они могут вам не подойти. Даже если вы удачно выбрали духи, все же не следует пользоваться ими с утра до вечера, так как не создается эффекта смены настроений ни у вас, ни у окружающих, лучше всего иметь набор духов, одеколонов и даже туалетной воды. Более легкие или простые по составу пригодны для повседневного употребления, а более сложные — для модной одежды после полудня и вечерней одежды. Некоторые марки одеколонов и туалетной воды можно использовать даже на ночь. Женщина, остановившая свой выбор на одной марке духов и буквально купающаяся в них круглый год, пропитавшая этим ароматом всю свою одежду, насколько банальна, настолько и старомодна. Она вполне может даже перестать слышать этот запах. Один и тот же сорт духов на все времена не может постоянно соответствовать нашему душевному состоянию или подходить ко всем туалетам. Необходимо

помнить, что любимые нами запахи даже очень хороших и дорогих духов могут измениться под воздействием индивидуальных химических особенностей нашего собственного тела и стать даже неприятными для окружающих.

Если вы хотите опробовать новые для себя духи, из пробного флакончика нанесите одну каплю на запястье и разотрите. Даже если запах вам понравился, не покупайте их. Подождите один час. Аромат может измениться, и вы сразу почувствуете это, а если вы склонны к аллергии, он может даже спровоцировать приступ. Наконец запах может не понравиться вашему мужу. Если по прошествии небольшого отрезка времени вам по-прежнему нравятся духи, приобретите только небольшой флакон.

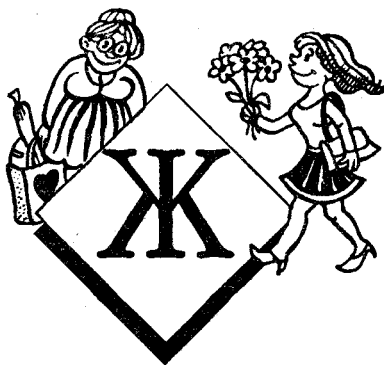
Духи — слишком интимная вещь, а духи, которыми не

пользуются, это расточительство. Не стоит покупать духи в больших флаконах. Хранить духи надо в защищенном от яркого света месте. Не стремитесь экономить духи. Они должны использоваться, иначе их качество начнет ухудшаться.

Духи следует наносить только на кожу, а не на меха или ткани.

Не переусердствуйте, но, с другой стороны, не будьте и слишком неуверенными. Главное - уверенность, что это именно ваши духи, а не те, которыми может пользоваться каждая.

Наиболее подходящими точками для нанесения духов являются мочки ушей, участки за ушами, ямка на шее, запястья, между грудей, сгибы рук.



ЖЕНЩИНА

Следящая за собой женщина всегда выглядит свежей, опрятной, чистой и наглаженной. Это означает ежедневный, иногда дважды в день, прием душа или ванны, свежее нижнее белье, чулки или колготки, сменяемые ежедневно или дважды в день, умелый уход за волосами, отсутствие обломанных ногтей, спущенных петель или морщин на чулках и колготках, всегда начищенная удобная обувь.

Забота о внешности должна быть постоянной, а не проявляться только тогда, когда планируется какое-нибудь мероприятие, требующее вашего присутствия. Лишние волосы должны постоянно удаляться тем или иным способом. Важно делать педикюр и маникюр. Ступни, колени и локти регулярно обрабатывать специальными препаратами, чтобы они стали мягкими и привлекательными. Не должно бросаться в глаза, что брови выщипаны. Волосы необходимо расчесывать утром и вечером чистой жесткой щеткой или расческой. Грязная расческа или щетка столь же неприятны, как и несвежее банное полотенце.

Следящая за собой женщина всегда тщательно одета, начиная с того момента, когда она встает утром, и до того момента, когда готовится ко сну. Если предстоит тяжелая работа, она защищает свои руки резиновыми или рабочими перчатками и после работы тщательно смазывает руки кремом. Чтобы защититься от пыли, она покрывает волосы чистой косынкой и надевает передник или рабочий халат.

Ее носовой платок всегда чист и никогда не валяется на стульях или столах в офисе или дома. Можно пользоваться и разовыми бумажными носовыми платками, которые сразу после этого выбрасывают.

Очень большое значение для внешнего вида женщины имеет прическа. Надо постараться сохранить аккуратную головку в течение всего дня, для этого, если вы не пользуетесь закрепителями для волос, избавляющие от необходимости постоянно поправлять прическу, можно ее поправить на работе. В зависимости от образа жизни женщина выбирает для себя такую прическу, чтобы она как можно дольше сохраняла привлекательность. Никогда не следует расчесывать волосы и обрабатывать ногти на людях. Появление на публике в бигуди считается «некультурным».

Женщина в деловом мире

Какой бы компетентной женщина ни была в сфере бизнеса, она не должна терять свою женственность и свое достоинство. Грубая, неженственная женщина - это все что угодно, но только не привлекательное существо в сфере бизнеса или вне ее.

Работающая замужняя женщина испытывает определенное давление, даже если она является ценным работником и относительно спокойна и в отношении дома, и в отношении работы. Всегда существуют какие-то неподвижные обстоятельства, которые надо преодолевать, женщина должна быть в высшей степени исполнительской и внимательной на работе, и в то же время на ней лежат все домашние заботы. Ее личные проблемы должны тщательно удерживаться на втором плане, и она по необходимости должна трудиться более эффективно, чем работающий рядом с ней мужчина, который традиционно всегда защищен от любых покушений на свою деловую или профессиональную жизнь.

Женщина, которая работает и ведет домашнее хозяйство, часто считает, что она заслуживает особого внимания со стороны, как собственной семьи, так и начальника. Однако, как правило, она не может рассчитывать на это внимание, потому что, несмотря на материальные выгоды, которые приносит ее работа, семья всегда возмущена отсутствием матери дома, а начальник или коллеги по необходимости холодно объективны в отношении ее деловых способностей. Это трудно признать, но ни одна женщина не обретает счастья, поставив карьеру выше мужа и семьи. Как только она приняла на себя ответственные обязанности женщины, любая работа, за которую она берется, не должна делаться в ущерб семье или причинять ей наименьшие неудобства, ибо некоторые лишения семья все равно должна нести, если даже женщина вообще не работает. Обремененная заботами, женщина должна обладать каким-то особым даром, даже талантом, чтобы убедить своего начальника разрешить ей работать не полное рабочее время, по крайней мере, пока не подрастут дети. Мы часто встречаем женщин, которым, кажется, удалось преодолеть трудности двойной роли, однако суровая правда заключается в том, что обычная молодая женщина с маленькими детьми вполне может потерпеть неудачу в создании счастливой семьи, будучи занятой на работе полное время. Внешность, безусловно, имеет первостепенное значение. В той же мере ценятся скромные прически и косметика, минимум украшений. Запретными являются платье с глубоким вырезом, спереди и сзади, декоративные чулки, слишком высокие каблуки, ногти, как у китайского мандарина, свитера в обтяжку и чрезмерное употребление духов. Когда носят ботинки, в рабочие часы их нужно сменить на женские туфли, но не на комнатные туфли или ночные тапочки. В некоторых ситуациях могут оказаться практичными или даже необходимыми женские брюки различных видов или брючные костюмы, однако решение, принимаемое по этому поводу работодателем, должно восприниматься без каких-либо споров.

Наниматели платят за рабочее время, поэтому женщины-исполнители, младшие или старшие, должны быстро приступать к работе; приучитесь начинать рабочий день с минимумом затрат времени на приведение себя в порядок и на разговоры в комнате для отдыха. Исправления в макияже должны производиться в уединении, не за рабочим местом, за исключением отдельного кабинета.

Одна из наиболее важных вещей, которой женщина может научиться в деловой жизни, это получение и исполнение поручений. Поручение должно выслушиваться без попыток прервать говорящего, с последующей постановкой необходимых вопросов по уточнению поручения. Женщина, которая вырабатывает в себе способность слушать, усваивать указания и выполнять их без лишних разговоров и споров, прокладывает себе путь в мир мужчин.

Не требуется, чтобы секретарь или машинистка, работающие за своими столами, вставали для представления женщине-посетительнице офиса или жене руководителя. Достаточно улыбки и учтивого поклона. Если в офис входит президент компании или, скажем, председатель правления и их представляют, тогда упомянутая служащая должна встать, поскольку это является ситуацией, связанной с бизнесом, и она должна быть внимательной к любой просьбе, с которой к ней могут обратиться.

Служащая, которую хвалят за хорошую работу, должна принять эту похвалу со скромностью, сказав: «Благодарю вас». Упрек не должен вызывать потока оправданий. Если же имеется веское оправдание, ему должна предшествовать фраза: «Я сожалею, что так случилось», после чего в вежливой форме должно быть коротко и по существу изложено оправдание.

В большинстве организаций существуют правила, касающиеся курения и приема пищи за рабочим местом. Если разрешено курение, женщина должна курить таким образом, чтобы не мешать рабочему процессу. Критика в адрес непрерывно курящей женщины намного вероятнее, чем в адрес мужчины с той же привычкой. Если это разрешено делать за рабочим местом, пить кофе и есть Конфеты лучше всего во время пауз в работе, чем прятать с глаз долой обертки и посуду в рабочее время.

Даже женщина-исполнитель с прочным положением ограничивает свои входящие и исходящие телефонные звонки. Разговор в офисе по телефону явно не служебного характера раздражает других работников и, даже когда он ведется самим нанимателем, подает дурной пример.

Не следует писать личных писем в рабочее время, если только это не делается во время обеденного перерыва.

Друзей и знакомых надо решительно отговаривать от посещения служащих или даже работников высшего звена. Если такого рода визит случается, он не должен превращаться в событие с участием всех сотрудников.

Женщина на посту руководителя

Женщина, достигшая статуса руководителя, не должна позволять себе диктаторских наклонностей, будь то дома или на работе. Мужчины за время своего восхождения вверх испытывают различные трудности, но не в такой степени, как женщины, в силу особенностей женского пола. Поэтому, когда женщина добивается своего, она может впасть в раздражающую других важность. Когда такая женщина отдает распоряжение, она добивается

немедленного исполнения и никогда не принимает во внимание человеческий фактор. Бывает, что, получив деловое и профессиональное признание, женщина крайне редко сохраняет душевность, женственность и доброту. В действительности же все эти качества теперь нужны ей больше, чем когда бы то ни было, если она рассчитывает на дальнейшее продвижение по службе и на сохранение супружеского счастья или семейных отношений. Женщина с положением является заманчивой мишенью для завистливого коллеги мужского пола. Она раздражает его, угрожает его положению, не принимает во внимание его предложения, попирает его достоинство. Она забывает о женском такте и женских хитростях и пытается разговаривать с ним как мужчина с женщиной. Это ведет к неминуемому поражению. Если бы женщины в сфере бизнеса помнили о том, что они, прежде всего женщины, то встречали бы намного меньше сопротивления со стороны мужчин. Никакой объем профессиональных знаний никогда не заменит простой факт отсутствия женственности. Время от времени в деловой жизни женщине-руководителю приходится платить за клиентов-мужчин или брать на себя их долю во время деловых завтраков. Во всех этих случаях (ради мужчины) женщина стремится избегать публичной демонстрации своих финансовых обязательств. Наблюдатели со стороны не могут знать обстоятельств, а мужчин легко раздражает узурпация работающей женщиной их традиционной роли. Если даже она завтракает с младшим по рангу руководителем, лучше предоставить ему честь, хотя бы внешне, заплатить по счету.



ЗАКУСКИ

Холодные закуски обычно едят прибором, предназначенным для десерта. В том случае, если блюдо не нужно резать (паштеты, суфле, яйца вкрутую и т. д.), достаточно одной лишь вилки, которую держат в правой руке. Во время еды помогают себе кусочком хлеба или булочки, держа их в левой руке. Десерты, поданные в бокалах, едят маленькой вилочкой или ложечкой.

Различные заморские лакомства отличаются своеобразным вкусом. Поэтому следует знать, как с ними обращаться.

ИКРУ подают на ломтике лимона с кусочком льда. На свою тарелку следует положить порцию икры, выжать сок лимона и есть вилочкой с поджаренным тостом или свежим хлебом с маслом.

АРТИШОКИ, сваренные в подсоленной воде, подают обычно с майонезом и растительным маслом. Они должны быть такими, чтобы листья легко отделялись друг от друга. Правой рукой их обрывают и макают в растопленное масло или майонез, основную часть, середину, отделяют вилкой.

СПАРЖУ обычно едят руками. Правда, сейчас уже подают и специальные вилки.

МАСЛИНЫ едят кофейной ложечкой или особой вилочкой, косточки подхватывают ложечкой, а с ложечки кладут на тарелку.

УСТРИЦЫ подают уже раскрытыми (их открывают на кухне специальными щипцами). Раковину берут в левую руку и с помощью вилки, которую держат в правой руке, отрывают от нее устрицу и высасывают, предварительно сбрызнув соком лимона.

Для *КРАБОВ*, *ЛАНГУСТ*, *КРЕВЕТОК* и *РАКОВ*, если их не едят руками (раков и мелкие креветки можно есть руками), подается специальный прибор - двузубая вилка и острый нож с отверстием на лезвии, с помощью которого выламывают клешни. У крабов панцирь открывают ножом, мясо вынимают вилкой.

К *ТЕПЛЫМ ЗАКУСКАМ* относятся в первую очередь блюда из яиц. К ним, как правило, нож не требуется, так как их не надо резать. Едят их закусочной вилочкой, которую держат в правой руке.

ПУДИНГИ, *ЗАПЕКАНКИ*, *ЗАКУСКИ ИЗ ОВОЩЕЙ* также едят вилкой. Нож не подают и для *СПАГЕТТИ*. Их накручивают на вилку и быстро кладут в рот.

УЛИТОК с блюда берут щипцами, которыми потом придерживают раковину, а длинной вилкой вынимают мясо улиток. При подаче устриц, раков и т. д. на стол ставится специальная чаша с водой для ополаскивания рук. Она должна находиться слева от тарелки каждого сидящего за столом.

БУТЕРБРОДЫ (большие, многослойные и горячие) едят ножом и вилкой. Если есть его как обычной бутерброд

(держа в руках), то, во-первых, вы наверняка испачкаете руки, а во-вторых, уроните верхний слой на скатерть, или на платье.

ЗАСТОЛЬЕ

Согласно правилам этикета, сидя за столом, следует только запястьем опираться на его край. Женщина может ненадолго опереться на стол локтем. Не следует скатывать хлебные шарики, играть приборами, рюмкой, сворачивать край скатерти в трубочку, протягивать во всю длину ноги под столом.

О пользовании салфетками см. статью «Салфетка». Женщины, красящие губы, должны вытирать их бумажными салфетками, а не полотняными.

Во время еды не следует расставлять локти и низко склонять голову над тарелкой. Голову только слегка наклоняют и на эту высоту подносят вилку или ложку. Не следует дуть на горячую еду и напитки, чавкать, причмокивать и прихлебывать. Есть и пить нужно беззвучно.

Сегодня «амплуа» ножа на обеденном столе стало значительно шире, чем было некогда. Люди старшего поколения с ужасом смотрят на то, как режут ножом, например, блины или блинчики. Но это допустимо. Можно также пользоваться ножом для рубленого шницеля, картофельных оладий, овощных котлет, в крайнем случае, даже для вареников. По желанию можно обойтись одной вилкой.

Совершенно исключается употребление ножа к макаронам, вермишели, лапше, солянке, мозгам, омлетам, пудингам, желе, овощам. Эти блюда едят только вилкой.

После еды нож и вилку складывают в тарелке параллельно, ручками в правую сторону. Когда предполагается, что те же приборы будут использованы при следующем блюде, их кладут на стол.

Если вы пользуетесь ножом и вилкой, то все время держите вилку в левой руке, нож в правой, не перекладывая их из руки в руку.

В случаях, когда к еде предложен какой-либо напиток, следует раньше проглотить то, что находится во рту, а только потом запить. Хорошо до этого протереть губы салфеткой, чтобы не оставлять на стакане жирных пятен.

Некрасиво доливать из бутылки только себе. Взяв бутылку или графин, сначала предложите соседу по столу.

Невежливо выбирать из порций, лежащих на блюде, лучшую. Берите тот кусок, который лежит к вам ближе.

Не следует макать хлеб в соус, но уж если нет сил удержаться, помогаете себе при этом вилкой, а не пальцами. В любом случае не вытирайте тарелку хлебом досуха.

Если в солонке нет ложечки, соль набирают кончиком своего ножа, но нож при этом должен быть чистым.

Решительно нельзя садиться к столу с сигаретой, а на домашних приемах курить между блюдами. Позволить себе закурить можно только после полного угощения, при кофе. В самом крайнем случае между последним блюдом и десертом - обычно в этот момент бывает небольшой перерыв по случаю перемены приборов. Но лучше подождать, пока не предложат хозяева.

Сидеть за столом следует прямо, но не так, словно вы «аршин проглотили». Нельзя класть на стол локти, особенно если вы держите нож или вилку. При еде сидят, чуть наклонившись над столом, такая же поза остается, и когда вы пьете. Ложку, которой едят суп, держат в правой руке, ко рту ее подносят чуть наискось. Некоторые виды супов, бульоны и фруктовые холодные супы, которые подают в чашке, едят десертной ложкой. Блюда с гарниром и жаркое едят ножом и вилкой. Нож держат в правой, вилку в левой руке.

Приборы держат за кончик ручки, а не посередине. Ножом следует лишь резать пищу, ни в коем случае его нельзя брать в рот. Некоторые блюда, которые можно не резать, например, омлет, яичницу, едят только вилкой.

Ее держат в правой руке и помогают при еде кусочком хлеба, который держат в левой руке. Закончив еду, нож и вилку кладут на тарелку рядом друг с другом параллельно в знак того, что вы уже больше есть не будете. Если вы еще не закончили есть, прибор скрещивают, нож вправо, вилку влево.

ЗНАКОМСТВО

Правила хорошего тона требуют, чтобы во всех случаях знакомства был посредник в лице хорошего знакомого, который мог бы представить вас женщине.

Знакомство осложняется, если посредника нет. Крайне бестактно заговорить с незнакомкой на улице, начать доверительную беседу в театре или кафе с незнакомой соседкой.

Но не стоит терять надежды. Можно поднять выпавший предмет, открыть перед дамой дверь, помочь ей снять пальто в гардеробе. Несколько подходящих слов, сказанных при этом, вполне могут послужить началом разговора, и, может быть, знакомства. Если незнакомка ведет себя сдержанно и холодно, то мужчине лучше ретироваться. Если же она дает понять, что не прочь познакомиться, то, после того как мужчина представится, ничто не мешает совершить совместную прогулку.

Женщина, как правило, не начинает разговора первой и не обращается на улице к мужчине, за исключением тех случаев, когда ей надо что-либо узнать или у нее есть другая серьезная причина.

Общие правила знакомства следующие:

- ◆ мужчину представляют женщине,
- ◆ младших по возрасту - старшим,
- ◆ нового сотрудника — руководителю.

Итак, если это две женщины разного возраста, правильно, обращаясь к старшей, сказать: «Позвольте вам представить...» и произнести имя и фамилию молодой особы, после чего назвать женщину постарше. Иными словами, возраст и авторитет имеют в данном случае бесспорное преимущество. Тем же принципом

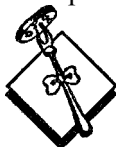
подчеркнутого уважения определяется норма знакомства, при которой обычно мужчину представляют женщине, а сотрудника — руководителю.

Если нужно познакомить ровесников или людей, равных по положению, лучше представить первым более близкого себе человека, например, свою сестру - своей знакомой. Когда необходимо представить одновременно нескольких лиц человеку известному, то его фамилию не произносят вовсе (предполагается, что все ее знают). Своих жену, мужа, дочь, сына представляем словами: «Моя жена», «Моя дочь» и т. д.

Когда собирается общество, хозяева обязаны представить гостей друг другу, если они не знакомы. При этом лучше не просто назвать имя или фамилию, а сказать сначала: «Позвольте представить вам...» или «Разрешите познакомить вас...» Как правило, хозяйка знакомит между собой женщин, а хозяин - мужчин.

При знакомстве мужчина не должен кланяться в пояс, но и отделиваться сухим телеграфным сообщением «Чрезвычайно рад» или «Очень приятно» тоже не следует. Слегка поклонитесь, можете добавить, что вы уже кое-что слышали о том, кому вас представляют, и рады познакомиться лично.

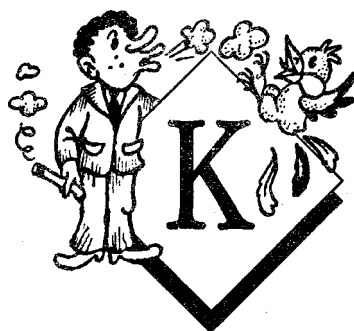
На официальных приемах или в большом обществе иногда приходится представляться самому. Мужчины при этом называют только свою фамилию, слегка кланяясь. Женщины могут представляться сами, но, как правило, только женщинам.



ИЗВИНЕНИЯ

Если вы побеспокоили кого-то, проходя перед ним или перед ней (если больше нигде пройти), скажите «Пожалуйста, извините меня» или «Прошу прощения»; короткая форма: «Извините», «Пардон» - меньше подходит к такому случаю. Где это возможно, сначала попросите разрешения пройти, например, в театре в ряду кресел, а не проталкивайтесь мимо людей, не шагайте по ногам, не давая людям шанса уступить вам дорогу. В Америке, например, в театре принято проходить спиной к людям, занимающим нужный вам ряд. В Европе же следует идти лицом к сидящим.

См. также статью [«Неловкие ситуации»](#).



КАФЕ, РЕСТОРАН

Условившись о встрече с женщиной в кафе или ресторане, мужчина обязан быть на месте несколько раньше, чтобы успеть найти свободный столик, что иногда занимает определенное время. Если случается (в порядке исключения), что женщине приходится одной ждать пригласившего ее мужчину, не нужно из этого делать трагедии. Мужчина обязан извиниться и объяснить причины своего, опоздания, женщина же — великодушно

простить и не портить себе и спутнику вечер своим «кислым» видом.

Если в ресторане намерены встретиться несколько человек, то пришедшие вовремя ожидают опаздывающих около 20 минут, после чего не связывают себя обязательствами в их отношении.

Некоторые молодые девушки или женщины предпочитают улаживаться о встречах на улице, не желая в одиночку входить в кафе или ресторан. Если мужчина на это согласился, он тем более обязан прийти вовремя.

В помещение ресторана, кафе первой входит женщина, но примерно на полпути мужчина может ее опередить и провести к свободному столику.

Перед залом кафе или ресторана обычно располагается *ГАРДЕРОБ*. В отдельных странах женщинам (но только им!) разрешается сидеть в кафе в плащах. Тогда уж, садясь, не приподнимайте его, боитесь измять - оставьте на вешалке. В ресторанах всегда верхнюю одежду оставляют в гардеробе. Выходя из ресторана, мужчина сам подает своей спутнице пальто, не оставляя эту функцию гардеробщику.

У зеркала в гардеробе можно поправить прическу, но причесываться, подкрашиваться, завязывать галстук, подтягивать чулки можно только в туалете.

Здесь же, в раздевалке, оставьте покупки, пакеты; желательно, чтобы мужчины оставляли портфели.

ЗА СТОЛИКОМ наиболее удобным считается место у стены, т. е. лицом к залу. Если вы сидите в центре зала, почетное место для дамы — лицом к входу.

В случаях, когда свободных столиков не остается и приходится выбирать варианты отдельных мест за уже занятыми столиками, лучше всего обратиться за помощью к официанту. Можно, конечно, найти место и самому, предварительно вежливо осведомившись: «Вы позволите здесь сесть?» Иногда в ответ можно услышать: «Занято», «Мы ждем друга». Настаивать ни в коем случае не следует.

Присаживаться к знакомому, сидящему в кафе в обществе незнакомого вам человека, вполне допустимо. В ресторанах это не принято. Исключительный случай - если сидящие знакомые просят об этом.

Приводим несколько замечаний, относящихся к специфическим условиям кафе и ресторана.

Чашку следует держать за ушко, не продевая через него указательный палец и не отставляя мизинца. Чайная или кофейная ложечка служит только для размешивания сахара, после чего ее нужно положить на блюдце, а если оно очень глубокое, опереть о его край. Не следует помогать себе ложечкой даже при первых глотках кофе или чая. Если горячо - терпеливо подождите пока остынет, не следует дуть в чашку или стакан. Блюдце не берем в руки, поднять можно только чашку или стакан. Кофейную гущу оставляем в чашке.

Ломтик лимона, находящийся в стакане, можно осторожно выдавить ложечкой, потом положить на тарелку, но лучше оставить в стакане. Присутствие лимона в стакане никак не дает вам права на прихлебывание (хотя ломтик лимона иногда к этому и очень располагает). Лимон из чая съедать не следует.

Если чайная заварка подается в мешочках, то, получив желаемый результат, мешочек выньте и положите на блюдечко (не в пепельницу).

Иногда очень приятно выпить напиток через соломинку, но в таких случаях не следует высасывать его до последней капли, так как пронзительное бульканье внесет некоторый диссонанс в общую беседу.

В тех приятных случаях, когда мы пьем чай или кофе с пирожным, особенно если последнее с кремом, нужно следить за тем, чтобы не оставлять жирных следов на краю стакана. Лучше всего есть пирожное так, чтобы не пачкать при этом губы кремом, что вполне достижимо. Но если этого не получается, можно всякий раз перед тем, как сделать глоток чая или кофе, протереть губы салфеткой (раньше проглотить кусочек, а потом запить).

Бисквитное пирожное едят ложечкой. Сухое пирожное лучше взять в руку, так как под ложечкой оно может разлететься по столу. Бумажную салфетку после употребления оставляйте на тарелочке, а не в пепельнице.

В ресторанах на столах около приборов обычно находятся полотняные салфетки. Их следует развернуть и поместить на колени. Сохранить такую салфетку на колени подчас бывает довольно трудно: она соскальзывает, особенно с женского шелкового платья. Но этикет ресторана требует, чтобы дама нашла способ удержать на коленях эту непослушную вещь. Если салфетка все-таки соскальзывает с коленей дамы, мужчина не наклоняется для того, чтобы ее поднять. В подобной ситуации вежливость требует невнимания. Женщина старается незаметно поднять упавшую с ее коленей салфетку. Уходя, салфетку нужно оставить на столе, не складывая ее.

Как дополнение к основному блюду часто подают соус и овощи. Иногда их приносят в отдельной посуде, в этом случае их следует класть понемногу на собственную тарелку. Салаты из огурцов, помидоров не нужно перекладывать, их едят одновременно с мясом из поданной тарелки. Тушеное мясо или грибы следует есть прямо из горшочка, находящаяся под ним тарелка — просто подставка.

Когда можно закурить? Первый, подходящий для этого момент представляется сразу после сделанного заказа - в ожидании его выполнения. Зато во время ужина лучше не курить, особенно тогда, когда ваша спутница ест. Сигареты гасят только в пепельнице, никогда — на тарелке или блюдце.

В случаях, когда в ресторане предусмотрена одна карточка-меню на столик, мужчина предлагает ее женщине, которая, в свою очередь, может предложить спутнику прочесть вслух ее содержание. В большой компании кто-нибудь один читает вслух названия блюд.

Не стоит стыдиться обращения к официанту с просьбой объяснить, что кроется под названием того или иного блюда, наоборот, подобное любопытство вполне естественно. Есть люди, которые, смущаясь своего незнания, на всякий случай заказывают по кругу гуляш и шницель, а ведь за незнакомым названием может скрываться нечто новое, интересное и вкусное. Названий блюд много, и мы не обязаны знать их все.

Приглашенным на ужин или обед лучше не выбирать самых дорогих блюд. Количество заказываемой еды не должно быть таким, будто это последний ужин в жизни. Плохо выглядит и другая крайность: принимая приглашение на обед или ужин, предполагается само собой, что у пригласившего есть необходимая сумма.

В случае общего обеда или ужина в ресторане заранее должно быть совершенно очевидно, кто и как рассчитывается: каждый участник за себя, за семью, за несколько человек или одно лицо — инициатор мероприятия — угощает. Иначе может возникнуть неловкая ситуация, при которой все полагают, что их пригласили, а потом окажется, что каждый платит за себя.

Лицо, официально выступившее с приглашением в ресторан, может самостоятельно, без учета пожеланий приглашенных составить меню, например пригласить «на форель». В этом случае без дополнительных обсуждений он заказывает для всех одно и то же.

Рассчитываясь, посмотрите на счет (кстати, его можно проверить) и положите нужную сумму на тарелочку, на которой он был подан. Если мужчина рассчитывается и за женщину, последняя никак не вмешивается и не комментирует его переговоры с официантом. Ни в коем случае нельзя требовать счет в момент, когда партнерша или партнер еще едят, это невежливо по отношению к ним.

Если женщина не была специально приглашена на ужин или обед, а встретила знакомого уже в кафе, она может платить за себя. И дискуссия на эту тему не должна проходить в присутствии официанта. Расчет в подобных случаях выглядит так: когда подходит официант, женщина напоминает ему заказанные ею блюда и получает свой счет, партнер — свой. Мужчина может взять на себя оплату стоимости вина.

Кто первым предлагает покинуть ресторан? Тот, кто был инициатором встречи. Если столик заказан на двоих — первым предлагает мужчина. Только в исключительных случаях женщина, посмотрев на часы, может сказать: «К сожалению, мне пора».

КИНОТЕАТР, КОНЦЕРТ

В зале кинотеатра кроме таких «неприятностей», как дама в шляпе, влюбленные со склоненными друг к другу головами, резкие духи, громкий критик, существует типичный кино-бич: зритель, который громко рассказывает своей спутнице (спутнику), «что сейчас будет». Такого непрошенного комментатора должна одернуть его спутница. Посторонний также вправе сделать ему замечание.

В *кино* в отличие от театра принято есть конфеты; но, разумеется, не следует грызть громко, шелестеть бумажками и бросать их под стулья.

На *СТАДИОНЕ* ни шелест бумажек, ни хруст карамелек никому не мешают. Однако сорить тоже не следует.

На *КОНЦЕРТЕ* особенно нежелательны всякие покашливания, замечания вслух, словом, все, что может помешать слушать музыку. Ни в коем случае не следует напевать мелодию, которая звучит с эстрады, выбивать такт рукой. После концерта, спектакля или киносеанса мужчина провожает приглашенную им женщину домой. Отвезя ее на такси или собственной машине, мужчина ждет, пока она войдет в подъезд; еще вежливее выйти из машины и проводить спутницу к двери ее квартиры. Женщина, которую мужчина приглашал на спектакль, прощаясь, должна поблагодарить его за приятный вечер.

Многие женщины считают неудобным для себя в одиночку посещать концерты и кино. Конечно, приятнее пойти вдвоем. Но принцип «не с кем идти» не должен лишать женщину эстетического удовольствия. Правила хорошего тона вовсе не запрещают этого, наоборот, поощряют.

КОКТЕЙЛИ

Обычное время для коктейлей, как вида приема — с половины шестого до семи. По воскресеньям и в праздники, особенно за городом, коктейли часто подают днем, до ленча или обеда, которые не обязательно устраивать дома. Та хозяйка, которая приглашает много гостей на коктейль, должна быть готова к возможным неприятностям. Поэтому нужно заранее освободить комнату от лишней мебели, предметов искусства, хрупких растений, маленьких детей и домашних животных. Большие недорогие пепельницы следует расставить всюду, где неаккуратный гость может бросить сигарету.

Коктейли обычно подает специально приглашенный бармен или кто-либо из членов семьи. Никогда не обслуживают хозяина и хозяйку первыми, недопустимо также, чтобы хозяин и хозяйка встречали первого гостя с коктейлем в руках. Закуски тоже подают сначала гостям, затем хозяйке и наконец хозяину.

Бар можно устроить в буфетной, на балконе, в столовой или в любом другом месте, за исключением кухни, если там готовится еда. Неизбежно, что большинство мужчин и некоторые дамы будут все время находиться около стола с напитками и закусками.

На столе или около него должен постоянно быть изрядный запас чистых стаканов, а также поднос для использованной посуды. Предполагается, что, взяв стакан, гость будет пользоваться им в течение всего приема. Но в действительности это далеко не так. Разумная хозяйка позаботится о том, чтобы стаканов, конечно, недорогих, было в три раза больше, чем гостей.

Коктейли никогда не кончаются в назначенное время. Те, кого вы хотели бы пригласить на обед, часто уходят раньше, поскольку не в силах ждать, пока самые надоедливые гости не выпьют еще, и еще, и еще один бокал перед тем, как распрощаться. Опытный хозяин всегда устраивает обед вне дома, что дает ему удобный повод закончить прием в строго определенное время. Несомненно, он не обязан приглашать на обед всех задержавшихся гостей, однако если обедать идут в ресторан, туда обычно отправляются все, а счет затем делят на всех.

присутствующих мужчин. Хозяин и хозяйка, устраивающие коктейль и не желающие, чтобы гости засиживались у них до полуночи, предусмотрительно заранее получают приглашение на обед в доме друзей, куда они, естественно, не могут взять с собой всех знакомых. Если же ситуация безвыходная, то в конце приема подают холодный ужин.

КОМПЛИМЕНТЫ

Комплименты составляют немаловажное подспорье для благоприятного воздействия на общество, они должны быть просты и естественны, и если их говорят нечасто и притом умно и тонко, они придают беседе желаемую грациозность. Наоборот, когда в комплиментах слышатся подготовка, претензия или напыщенность, то они становятся смешными и пошлыми.

Комплимент нельзя сравнивать с лестью, которая, как таковая, возмущает нравственное чувство каждого порядочного человека.

Между мужчинами комплименты не только не приняты, но даже считаются неприличными и делают смешными как тех, кто их говорит, так и тех, к кому они относятся, по крайней мере в тех случаях, когда не облечены в форму невинной шутки. Так же и дамы, а в особенности молодые девушки не должны говорить комплиментов мужчинам. Иначе они могут оказаться в очень неловком и смешном положении и рискуют сконфузить и себя, и хваленного кавалера.

Дамы, выслушивая тонкий комплимент кавалера, не должны поддаваться самолюбию, так как часто одно и то же качество не может нравиться всем и каждому. Вообще, принимать всякий комплимент с одобряющим видом следует осторожно, так как нередко в высказываемых любезностях кроются ложное расположение и мнимая любовь.

КОФЕ

Этот вкусный и ароматный напиток содержит вещество кофеин, действующий возбуждающе на организм. Но в больших дозах крепко заваренный кофе может негативно влиять на нервную систему человека.

Тем не менее, кофе — излюбленный напиток множества людей, а в некоторых странах он является национальным напитком.

В конце десерта обычно подают на стол кофе. Хозяйка разливает кофе, по желанию гостей добавляет сливки и сахар и передает кофейные чашечки гостям. Послеобеденный кофе можно сервировать и на отдельном столике. Хозяйке следует помнить, что многие не любят черный кофе, поэтому проявите внимание к своим гостям и обязательно предложите к кофе молоко или сливки. Если гость хочет еще кофе, он передает свою чашку вместе с блюдцем хозяйке.

То, что даже самый хороший кофе можно испортить приготовлением, знают все любители этого напитка. Кофе нельзя кипятить. Его заливают крутым кипятком, настаивают несколько минут в плотно закрытой посуде, которую можно поставить в горячий речной песок. Самый вкусный кофе получается из свежесжаренных и только что смолотых зерен. Хранить кофе следует в плотно закрывающейся посуде, чтобы он не терял свой аромат и вкус.

КУРЕНИЕ

Нельзя курить при следующих обстоятельствах:

- ◆ там, где висит объявление, запрещающее курить;
- ◆ там, где нет объявления, но и без него хорошо известно, что курить нельзя: это театр, кино, бензозаправочная станция, больничная палата, экзаменационная комната;
- ◆ в частной квартире, в учреждении, магазине, общественном транспорте;
- ◆ в комнате, где находится больной;
- ◆ во время танца;
- ◆ за обедом между супом и вторым блюдом;
- ◆ во время торжественных заседаний;
- ◆ женщине - на улице.

Мужчина в обществе женщины может закурить на улице, выходя из кино, театра, во время длительной прогулки.

Находясь в чужом доме, если хозяин или хозяйка не предложили сигарет, прежде чем закурить, следует спросить разрешения. У всякого курильщика должны быть при себе сигареты.

Женщина не подает огонь мужчине. Ни спички, ни зажигалку не берем из рук желающего подать нам огонь. Кто первый зажигает спичку и зажигалку, тот подает огонь.

Если женщина, желая прикурить, достает свои спички, мужчина старается ее опередить и предложить огонь своей зажигалки или спички, но не выхватывать при этом коробок из ее рук.

Мужчина встает, если кто-нибудь, стоя, предлагает ему сигареты или спички. Встает также, если хочет кому-то стоящему предложить сигарету или подает огонь.

Можно не вставать, если партнер или партнерша, которым мужчина хочет подать спичку или сигарету, сидят близко. Нельзя протягивать горящую спичку или зажигалку перед носом третьего лица, следует в таком случае встать и обойти сидящего.

Подавая огонь, собственную сигарету вынимаем изо рта и кладем в пепельницу или держим в руке. Подавать

собственную сигарету для прикуривания партнеру допустимо лишь среди «потерпевших крушение на плоту», как сказано во французском учебнике хорошего тона.

Пепел следует стряхивать только в пепельницу! Не в блюде, не в вазоны, не за обогревательные батареи, не в декоративные вазы. Если вблизи нет пепельницы, можно попросить ее принести. Не стоит оставлять горящую сигарету на мебели.

Не следует здороваться или разговаривать с сигаретой

во рту. Нельзя даже случайно позволить себе дымить в лицо сидящих или стоящих рядом.

КУХНЯ РАЗНЫХ НАРОДОВ

Отправляясь за границу или принимая у себя иностранных гостей полезно иметь представление о культуре и быте чужого народа. Понять особенности поведения, вкусы и пристрастия представителей различных стран помогает знание национальной кухни. Как известно, трапеза — необходимый элемент ритуала гостеприимства. Накормить гостя — это обязанность хозяина, так он оказывает честь гостю и в то же время утверждает свою честь демонстрацией щедрости. Не случайно слово «потчевать» родственно с «честь» и обозначает, собственно, «оказывать честь, угощая едой и питьем».

Болгары

По ассортименту продуктов, пряностей и приправ, входящих в состав многих блюд, кухня очень близка к национальным кухням Закавказских республик. Из мясных блюд предпочтение отдается блюдам из баранины, в меньшей степени - свинины. Мясные блюда готовят на вертеле или металлической решетке на огне, а также запекают в соусе. Многие блюда отличает острота и аромат благодаря включению в них в большом количестве чеснока, лука, красного и черного перца, свежего стручкового, сладкого и зеленого перца, укропа, петрушки, сметаны, сыра, уксуса. Рыбу преимущественно жарят или запекают. Большой ассортимент овощных блюд из помидоров, стручкового перца, баклажанов, кабачков, огурцов, зеленого гороха (в стручках), цветной капусты и т. д. Картофель готовят в виде пюре или жаренным во фритюре.

Широко используют яйца, молочнокислые продукты (молоко, простокваша), сыры, особенно мягкие (типа брынзы). Хлеб употребляют только пшеничный в большом количестве. Из горячих напитков — кофе, реже чай, из холодных - соки, фруктовые и минеральные воды. Употребляют свежие и консервированные фрукты, изделия из теста и кондитерские изделия.

Чехи и словаки

Широко используют нежирную свинину в свежем и копченном виде, а также продукты ее переработки, особенно окорок и сосиски. Жареная свинина с тушеной капустой, шпикачки (жареные сосиски) паштет из печени - любимые блюда. Готовят также блюда из говядины, телятины (в жареном и тушеном виде), птицы, дичи, яиц. На гарнир кроме капусты, кнудликов используют жареный картофель, зеленый горошек и морковь в соусе или масле, горошек в стручках, цветную капусту, помидоры и огурцы свежие, консервированные овощи. Употребляют фрукты, ягоды и зеленый салат. Традиционное новогоднее блюдо - карп фаршированный. Из первых блюд - бульоны с различными гарнирами, пюреобразные супы из различных продуктов. Значительное место в питании занимают бутерброды, для оформления которых используют желе, взбитые сливки, майонез, лимон, свежие и консервированные овощи и ягоды. Очень популярны кондитерские изделия и сладкие блюда. Хлеб, преимущественно пшеничный, употребляют в небольшом количестве. Из горячих напитков наиболее распространенным является кофе и в меньшей степени чай, из холодных напитков — фруктовая и минеральная вода, соки. У чехов особой популярностью пользуется пиво.

Венгры

Венгерская кухня отличается остротой многих блюд за счет использования красного и черного перца, лука, красного и зеленого стручкового перца, томатного пюре, сметаны и острых соусов типа кетчупа. Все вторые блюда обжаривают только на свином сале (смальце и шпике). Вторые блюда готовят из говядины, свинины, субпродуктов, мяса диких животных и птицы. Рыбные блюда - из пресноводной рыбы. Гарниры - отварной и жареный картофель, отварная капуста, зеленый горошек, бобы, фасоль, свежие огурцы, помидоры, консервированные овощи и фрукты. Национальные блюда; суп рыбный (из двух-трех видов рыб и жгучего перца), гуляш (венгры называют это блюдо супом) с клецками или лапшой; вторые блюда — поприкаш венгерский, трансильванское жаркое (мясное ассорти); десерт - свежие фрукты, консервированные компоты, мороженое, пирожное (мелкое ассорти) и кофе по-восточному со стаканом холодной воды.

Немцы

Для их кухни характерно разнообразие блюд из свинины и изделия из нее (окорока, колбасы), говядины, телятины, птицы, дичи и в меньшей степени из баранины. Широкий ассортимент блюд из овощей: картофеля, капусты (белокочанная, свежая и квашеная, цветная, краснокочанная, кольраби и др.), моркови, свеклы, петрушки, сельдерея, пастернака, редиса, брюквы, спаржи, помидоров, огурцов и др.). Популярны бутерброды с маслом и различными продуктами. Первые блюда - в основном пюреобразные супы и бульоны с гарнирами. Национальные блюда: сосиски с тушеной капустой, поросенок с хреном. Любимым напитком является пиво. Блюда немецкой кухни сравнительно жирные, но не острые, так как пряности и приправы для приготовления

блюды используют умеренно. Большой ассортимент десертных блюд из фруктов и ягод, хлебо-булочных, кондитерских и макаронных изделий (пудинги), сливок, сметаны. Национальным горячим напитком является кофе (утром с молоком или сливками). Чай употребляют значительно реже.

Румыны

Блюда из говядины, свинины, птицы и дичи, как правило, готовят жареными на сковороде, во фритюре или на открытом огне (вертеле, решетке), а также тушеными и запеченными. Значительное место занимают блюда из рыбы и овощей.

Употребляют творог, сметану, сыры. Широко используют при приготовлении мясных и рыбных блюд чеснок, лук, зелень петрушки и укропа, перец черный и стручковый. Обед начинают с рыбы, ее готовят в жареном и запеченном виде с овощами. Национальные блюда: мамалыга (каша из кукурузной муки), которую подают с различными продуктами — рыбными, овощными, мясными; фаршированные овечьим сыром помидоры и пирожки с творогом.

Сербы, хорваты, македонцы

При изготовлении многих блюд используют красный и черный перец, красный сладкий и зеленый острый перец, хрен, чеснок и репчатый лук, томатную пасту, сельдерей, укроп, петрушку, тмин, уксус, горчицу, что придает блюдам остроту. Блюда готовят из говядины, телятины, свинины (часто - из всего вместе) и баранины (особенно из молодых барашков) жареными на вертеле и решетках, в тушеном и запеченном виде. Особое место занимают блюда из птицы и дичи, а также из субпродуктов. Широко используют блюда из рыбы, продуктов моря, а также различные овощи как в качестве гарнира, так и как самостоятельные блюда. Некоторые блюда гарнируют и оформляют свежими и консервированными овощами и фруктами, украшают зелеными салатами, зеленью петрушки, укропа, сельдерея. В качестве гарнира используют рис и макаронные изделия. Первые блюда - пюреобразные, заправочные супы и бульоны с различными гарнирами. Основной горячий напиток - черный кофе. К столу подают белый хлеб, перец красный и черный, уксус, растительное масло (лучше оливковое), минеральные и фруктовые воды, соки.

Поляки

Кухня во многом близка русской. Большой популярностью пользуются блюда из телятины, говядины, свинины, птицы, дичи, грибов в жареном, тушеном, запеченном видах, а также блюда из субпродуктов. Национальное блюдо «бигос» - тушеные говядина, свинина, телятина, копченая колбаса с квашеной или свежей капустой, сушеными грибами и черносливом, с острым кисловатым соусом. «Фляки по-варшавски» - тоже одно из национальных блюд. Готовят его из рубца в виде рулетиков в белом соусе с добавлением мускатного ореха, красного и черного перца, имбиря, майонеза. Из гусиных и утиных потрохов готовят соусное блюдо «черница» с добавлением чернослива, сушеных яблок, груш и специй. В качестве гарниров используют различные овощи, особенно жареные, отварной картофель, макаронные изделия и каши. Поляки очень любят молочные продукты и мед.

Французы

Характерная особенность кухни — использование всех продуктов питания и пряностей, применение различных способов тепловой обработки продуктов (варка в воде и на пару, жарка на сковороде, вертеле, решетке, тушение, запекание). Широко используют различные зеленые салаты с заправками, салаты из овощей и фруктов, с мясом, птицей, дичью, рыбой, грибами, яйцами и другими продуктами. Первые блюда - бульоны с различными гарнирами и пюреобразные супы. Очень популярны сыры различных сортов, которые подают в обед перед десертом и на завтрак, яйца и блюда, приготовленные из них, омлеты. Хлеб едят пшеничный и ржаной. Из напитков - кофе, в меньшей степени чай и какао.

Итальянцы

Характерная особенность кухни - использование макаронных изделий: спагетти - макароны, таглиателле - разновидность лапши, гноцци - небольшие клецки. Макароны готовят в отварном, жареном и запеченном виде. Макароны, не разламывая на мелкие части, отваривают, промывают в горячей воде и подают с маслом, сыром и томатным пюре с различными мясными, рыбными и овощными продуктами, грибами и острыми соусами, поджаривают и подают с острыми мясными соусами и овощами или готовят из них запеканки с мясом, ветчиной, рыбой и овощами. Макаронные изделия — один из основных продуктов питания итальянцев. Блюда итальянской кухни очень острые и пряные. При изготовлении блюд в сравнительно большом количестве используют различные пряности и приправы, а также чеснок, лук, красный стручковый перец, сельдерей, томатное пюре и сыры. Итальянцы любят маслины. Сыры — одна из составных частей множества блюд, а также любимая закуска. Широко используют рыбные блюда в отварном, жареном, тушеном виде и подают с различными гарнирами и острыми соусами.

Овощи и фрукты применяют как для приготовления блюд, так и в качестве гарнира к мясным и рыбным блюдам. Из овощей особенно распространены: капуста, картофель, стручковый перец, морковь, свекла, спаржа, салаты, зелень, горох, бобы, фасоль.

Англичане

Многие национальные блюда обычно готовят из фарша, который жарят и запекают с луком и перцем, иногда добавляя пряности, приправы, вина. Мясные блюда готовят в жареном натуральном виде - ростбиф, лангет, филе (кусочки мяса поджаривают так, чтобы внутри мясо было сочным и розоватого цвета). Широко используют блюда из птицы, дичи, баранины и рыбы. Ассортимент овощей по сравнению с другими кухнями весьма ограничен. Наиболее распространены: репа, капуста, лук, морковь, зеленые салаты, картофель, зелень (укроп, петрушка, сельдерей). Англичане любят яйца всмятку, омлеты с сыром, ветчиной, беконом, яичницу и совсем не применяют соусы, приготовленные с мукой. К столу всегда подают тост - хлеб, поджаренный на сливочном масле с тертым сыром. На завтрак, как правило подают овсяную кашу, сваренную из овсяной крупы или овсяных хлопьев на молоке или сливках. Фрукты и ягоды в свежем и консервированном видах употребляют в большом количестве. Их используют на десерт и для приготовления блюд и гарниров, а также для сладких пирогов к чаю. По употреблению чая Англия занимает ведущее место в мире. Англичане любят торты с кремом, фруктами, ягодами, взбитыми сливками, а также фруктово-ягодные салаты и пюре с взбитыми сливками.

Скандинавы

Кухня скандинавских стран (Дании, Норвегии, Швеции и Финляндии) отличается от многих европейских кухонь большим количеством блюд из рыбы в отварном, жареном, тушеном и запеченном видах, а также блюд и изделий из муки (блины, пироги с рыбным и другим фаршем, блинчики, пирожки, рыба в тесте). Для приготовления блюд используют свиной шпик, топленое масло, зелень петрушки, укропа, зеленый салат, лук, чеснок и всевозможные овощи (особенно капусту, морковь, картофель).

Многие блюда из рыбы готовят в соусе (чаще в сметане с луком). Во время приема пищи датчане любят пить свежее охлажденное молоко, а на закуску охотно едят овощные салаты с салатной заправкой или майонезом. Из первых блюд популярны: уха, куриный или мясной бульон с расстегаями, пирожками, кулебякой, и различными мучными и овощными гарнирами. Утром финны пьют молоко, кефир, кофе с молоком. В Дании и Финляндии особое место занимают бутерброды, смазанные маслом и специальными смазками с различными продуктами. Финны и шведы любят сельдь натуральную с отварным (лучше молодым) картофелем и укропом, рыбные деликатесы, блины со сметаной, пельмени.

Американцы

Для приготовления блюд используют разнообразные мясные и рыбные продукты в свежем и консервированном видах. В американской кухне преобладают овощные и фруктовые салаты, молоко, сливки, яйца. Из первых блюд — бульоны, пюреобразные и фруктовые супы. Очень широко применяют кондитерские изделия, фрукты, соки, цитрусовые, компоты, взбитые сливки, молоко. Национальные закуски: сэндвичи и сосиски. Из круп популярны рисовая, овсяная, маисовая, кукурузные хлопья.

Кубинцы

При изготовлении блюд в большом количестве используют красный и черный перец, стручковый красный и зеленый перец, карри, лавровый лист, корицу, острые соусы, чеснок, томатное пюре, лимонный сок, листья роз-марина, коньяк, белое натуральное вино, уксус, майонез, маслины. Соль — в весьма ограниченном количестве. Из мясных продуктов пользуются популярностью свинина, говядина, птица. Мясные блюда чаще готовят в тушеном виде с острыми соусами. Широко используют рыбу и продукты моря (крабы, лангусты). Рыбу жарят, а также готовят блюда из котлетной массы. На гарнир к мясным, рыбным блюдам подают овощи, стручковый перец, помидоры, огурцы, картофель, зеленый горошек, стручковую фасоль. Многие блюда готовят из риса или используют его в качестве гарнира. Из яиц готовят как самостоятельные блюда, так и с применением других продуктов. Кубинцы любят сладкие блюда и фрукты, которые едят на завтрак, обед, ужин. Особенно распространены фруктовые салаты из нескольких видов фруктов (яблоки, виноград, ананасы, бананы) с добавлением майонеза, сгущенного молока или взбитых сливок и листьев зеленого салата (для украшения), иногда в салат добавляют кетчуп.

Латиноамериканцы

Кухня Латинской Америки (Аргентины, Бразилии, Чили, Перу, Уругвая, Парагвая) по способу изготовления многих блюд из мяса (жарка на углях) имеет некоторое сходство с кавказской - характерны блюда из натурального мяса, поджаренного на решетках, углях, в гриле. Завтрак, как правило, легкий, состоящий из сливочного масла, джема или варенья, булочек, тостов, кофе с молоком и сахаром и отдельно горячего молока, подают также фруктовые соки, свежие фрукты и острый сыр. Из закусок - зеленый горошек или овощные салаты, помидоры (целиком), крабы, сырокопченая колбаса (типа «салами»), ветчина. Салаты заправляют только оливковым маслом или салатной заправкой. Для приготовления блюд используют охлажденное или парное мясо. Большое распространение имеют мясные колбаски (типа грузинских «купат»), которые жарят, подвешивая над углями. Почти целиком, куски печени, говядины и телятины, поджаренные на рошпаре, подают в виде горячего ассорти. Мясные и рыбные продукты для вторых блюд не панируют. В качестве гарнира используют различные овощи: зеленую стручковую фасоль, кабачки, цветную капусту, спаржу, морковь, свеклу, шпинат, картофель жареный

или картофельное пюре; а также рис, маис, заправленные сливочным маслом.

Арабы

Основными продуктами для приготовления многих блюд в арабских странах служат баранина, козлятина (в значительно меньшей степени говядина), птица и дичь. В прибрежных районах широко используют рыбу (свежую и со-лено-вяленую). Овощи, особенно помидоры, баклажаны, кабачки, тыква, перец, бобовые, горох входят в состав большинства блюд. Широко используют орехи, финики, арбузы, дыни, ананас, виноград, апельсины, лимоны, гранаты. В состав многих блюд входят яйца. Из молочных продуктов наибольшее распространение имеют овечьи мягкие сыры типа брынзы и кислое густое молоко, а из круп — рис, который служит основой многих блюд. Отварной рассыпчатый рис едят с мясом, рыбой, овощами, фруктами и медом, многие блюда готовят на открытом огне. В целом арабская кухня острая и пряная, так как при изготовлении блюд используют в большом количестве перец, томат, лук, чеснок, имбирь, карик, томатный сок, всевозможную зелень и другие пряности и приправы. Едят пшеничный хлеб в виде лепешек (лаваш, чурек). Холодные напитки: фруктовый сок со льдом или вода со льдом, шербет; горячие напитки: чай и кофе очень крепкие. Чай арабы пьют перед едой.

Китайцы

В китайской кухне есть блюда, приготовленные из мяса змей, кошек, молодого бамбука, ласточкиных гнезд, плавников акул, но блюда из этих продуктов не являются повседневными. Основные продукты питания, из которых готовят блюда: рис, соя, свинина, говядина, птица (преимущественно утки и куры), свежие и консервированные овощи и грибы, горох, бобы, яйца, пшеничная мука и макаронные изделия. Широко используют всевозможную рыбу, трепангов, крабов, креветок, плавники акул, осьминогов, морскую капусту, морские водоросли. Все блюда готовят на свином смальце, утином и гусяном сале, растительных маслах — соевом, кунжутном, ореховом. Из рассыпчатого риса готовят многие самостоятельные национальные блюда, добавляя мясные продукты, рыбу, овощи или грибы, фрукты, пряности и приправы. Рис и макаронные изделия используют в качестве гарниров ко многим блюдам. В китайской кухне широко применяют всевозможные специи, пряности и приправы: перец, имбирь, мускатный орех, кардамон, корицу, гвоздику, ваниль, анис, а также уксус, лимонную кислоту, чеснок, лук, пряную зелень, соусы, вина и фруктово-ягодные соки. Супы едят, как правило, после основной еды. Национальным и очень распространенным горячим напитком является чай, который пьют до и после еды. При изготовлении многих сортов соусов используют маисовый крахмал. Все кушанья, кроме супов, едят двумя палочками, поэтому все блюда подают нарезанными небольшими кусочками.

Японцы

Специалисты говорят, что японская кухня — искусство создавать натюрморты на блюде и тарелке. Японский повар помимо гармонии красок обязательно подчеркивает в приготовляемой пище ее сезонность. Специи, пряности, приправы и острые соусы используют весьма ограниченно, чтобы не исчез вкус и аромат основного продукта. Часто подаваемый к сырой рыбе соус «васаби» (хрен с соевым соусом) лишь подчеркивает присущий рыбе вкус. С этой же целью «васаби» используют и при подаче блюда «суси»: шарик из отварного риса, на который накладывают ломтик сырой рыбы, смазанный «васаби». Здесь вкус сырой рыбы подчеркивается как пресностью риса, так и остротой хрена. Универсальной приправой, которую японские повара используют при приготовлении многих блюд, служит «адзино-мота» (глутаминовая кислота).

Японская кухня отличается большим содержанием блюд

из рыбы, крабов, креветок, трепангов, каракатиц, осьминогов, водорослей, морских огурцов, моркови, капусты и многих других продуктов моря. Излюбленное блюдо праздничного японского стола: сырая рыба, причем именно тот вид ее, который наиболее вкусен в данное время года и в данном месте.

Рис и рыба в отварном или жареном виде — повседневная еда японцев. Рыбные, мясные и куриные супы-похлебki едят на завтрак, обед и ужин. Из мясных продуктов используют говядину, свинину, баранину и птицу. Мясо употребляют сравнительно мало. Широко распространены блюда из яиц, овощей, бобовых, зелени. В целом все блюда нежирные, малосольные. Национальный напиток — зеленый чай.

Индийцы

Индийская кухня весьма разнообразна и состоит из кухонь различных народностей, населяющих страну. Наличие в стране различных религий и многих религиозных запретов на употребление тех или иных продуктов также отразилось на своеобразии питания населения различных районов Индии. Так, индусы не едят говядину, а мусульмане очень любят блюда из баранины и козлятины и не едят свинину. Большинство индусов являются вегетарианцами и не едят мяса, предпочитая блюда, приготовленные из риса, бобовых, овощей, молока, молочных продуктов и яиц. Сравнительно большое место занимает рыба, особенно у жителей прибрежных районов. В целом питание индийцев носит преимущественно вегетарианский характер.

Блюда индийской кухни в основном острые и пряные, благодаря употреблению в пищу большого количества специй, пряностей, приправ, а также острых соусов. В состав многих блюд и приправ входят красный и черный перец, мускат, тмин, кориандр, имбирь, гвоздика, лимонная мята, анис, майоран, укроп, шафран, чеснок, лук, орехи, миндаль, а также петрушка, мята, шалфей, розмарин, базилик. Из жиров употребляют растительное масло

и значительно реже топленое масло. Индийцы очень любят сладости и горячий крепкий чай, который пьют, как правило, с горячим молоком (молоко подают отдельно в молочнике). Кофе готовят по-восточному с добавлением нескольких капель розовой эссенции.

Вьетнамцы, индонезийцы, филиппинцы

Основой кухонь народов Индокитая являются рис и рыба, что делает их кухни похожими, хотя технология приготовления и рецептура блюд из риса и рыбы в каждой стране различны. Так, например, во Вьетнаме рис варят в небольшом количестве воды с добавлением мускатного ореха, лука, соли и сливочного масла. На Филиппинах рис часто варят с добавлением гвоздики и перца. В Индонезии, где к столу подают до 50 блюд из риса, рис варят с добавлением различных специй, пряностей, приправ. Часто рис подают поджаренным, с рыбой, мясом, овощами, фруктами и мясными, рыбными, овощными и грибными соусами.

Рыбу в этих странах готовят в отварном, жаренном во фритюре и на огне, тушеном, запеченном, вяленом и соленом видах, а также делают из рыбы консервы и различные приправы. Кроме рыбы при приготовлении многих блюд широко используют раков, крабов, креветок, лангустов. В кухнях стран Юго-Восточной Азии для приготовления многих блюд применяют свинину, говядину, баранину, птицу и дичь, а также яйца, орехи, всевозможные овощи и фрукты. Национальным горячим напитком является чай.

Испанцы, португальцы

Испанская и португальская кухни имеют много общего, как по ассортименту продуктов, так и по технологии их приготовления. Кухни этих стран сравнительно острые и ароматичные; при изготовлении большинства блюд используют перец, чеснок, лук, томат, уксус, корицу, мускатный орех, тмин, острую и ароматичную зелень, сыры.

В Испании и Португалии готовят разнообразные блюда из сардин, скумбрии, тунца, трески, макрели и различных продуктов моря - лангустов, крабов, креветок, устриц. Широко используют говядину, телятину, баранину, козлятину и свинину. Многие блюда готовят из птицы и яиц, используют также ветчину, шпик и колбасные изделия (особенно копченые).

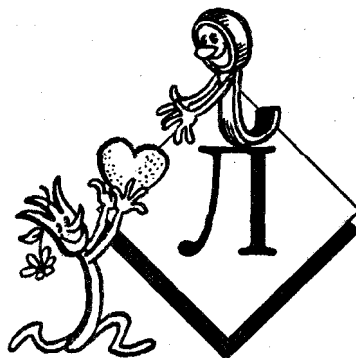
Молоко и кисломолочные продукты, особенно сыры, употребляются в натуральном виде и входят в состав многих блюд. Широко используют овощи и фрукты: помидоры, сладкий перец, капусту всех видов, кабачки, баклажаны, морковь, петрушку, сельдерей, огурцы, картофель, бобы, фасоль, горох, лимоны, персики, инжир, финики, гранаты, абрикосы, яблоки, груши, сливы, вишню, каштаны, ананасы, дыни.

Большим успехом пользуются различные сладости и кондитерские изделия. Национальной закуской в Испании и Португалии является салат из помидоров с огурцами с добавлением репчатого лука, толченого чеснока (иногда добавляют ломтики редьки), заправленный смесью оливкового масла, уксуса, перца и соли, сверху посыпанный тертым хреном.

Супы в Испании и Португалии варят из рыбы, других продуктов моря и мясных продуктов. В Испании часто супы варят, смешивая все продукты вместе. Очень популярны тушеные и запеченные вторые горячие блюда. «Паэлья» - своеобразный плов, при изготовлении которого отварной рис с пассерованным репчатым луком и сладким стручковым перцем смешивают с предварительно обжаренными и затем тушеными кусочками курицы, телятины, свинины, шпика и порционными кусочками филе сырой рыбы или с консервированными крабами. Одним из национальных португальских блюд является «саррабуло» - гуляш, приготовленный из свинины и печени. В Испании и Португалии распространены фаршированные овощи: помидоры, огурцы, перец, кабачки. В качестве фарша используют отварной рис с мясом или пассерованные корни и зелень, а чаще консервированные шпроты (особенно с перцем). Национальные горячие напитки - кофе, чай.

Греки

Греческая кухня многое унаследовала от турецкой кухни, например кебаб, кофе по-турецки, а также восточные сладости: засахаренные орехи, и фрукты, лукум и халву; в сравнительно больших дозах употребляют красный и черный перец и другие специи, пряности и приправы для приготовления многих блюд. Мясные блюда из баранины, говядины, свинины, а также из птицы и дичи готовят на открытом огне или тушат с овощами или рисом в соусах с мукой. При приготовлении многих блюд используют оливковое масло. Характерная особенность греческой кухни — овощные фаршированные блюда: фаршированные помидоры, огурцы, перец, кабачки, баклажаны, тыква, капустные и виноградные листья. В качестве фарша используют мясо, рис, овощи, яйца, грибы, лук. Тушат фаршированные овощи в томатном или сметанном соусе. Национальным блюдом является фасоль или бобы, тушенные с луком и томатом в глиняных горшочках. Широко используют молоко, кисломолочные продукты, сыры (особенно мягкие) и яйца. Рыбные блюда занимают одно из основных мест в греческой кухне. Уху готовят из любой рыбы с добавлением лука, перца горошком, лаврового листа, заправляют томатным соусом (на луке), толченым чесноком, сливками, солью и черным перцем. В Греции употребляют разнообразные фрукты, особенно цитрусовые и виноград, как в свежем, так и в консервированном виде. Из фруктов и ягод готовят множество сладких блюд. Большой популярностью пользуются изделия из теста: пироги, кулебяки, ватрушки, всевозможные мучные кондитерские изделия.



ЛЕСТНИЦА

Раньше было принято, чтобы мужчина, поднимаясь по лестнице с женщиной, непременно шел впереди нее. В настоящее время определился несколько иной порядок: целесообразно и потому оправданно, чтобы мужчина стремился опередить даму только в тех случаях, когда лестница темная, крутая или шаткая. Если обстоятельства складываются иначе, впереди идет женщина.

Когда на лестнице сталкиваются мужчина и женщина, идущие в разных направлениях, женщина не обязана отходить от перил, даже если это противоречит правилу правостороннего движения, сторона лестницы с перилами — привилегия слабого пола.

ЛИФТЫ, ЭСКАЛАТОРЫ

В автоматических лифтах женщина, если она едет без сопровождающего, сама нажимает нужную кнопку. Находящийся в лифте мужчина, если он стоит близко к панели, спрашивает остальных (прежде всего женщин), какой этаж им нужен, и нажимает кнопки. В переполненном лифте иногда не действует правило — сначала выходят женщины. Точно также в лифтах служебных зданий мужчины стоят в стороне, давая женщине войти, если только они не сопровождают их.

В переполненном общественном лифте мужчина не снимает шляпу, если даже он сопровождает женщину. В лифте жилого здания или гостиницы жилого типа он, пожалуй, снимет шляпу, когда войдет женщина, если руки у него не заняты свертками. В полных лифтах воспитанные люди отступают в сторону или на время выходят, чтобы дать возможность выйти стоящим сзади. Мужчине, сопровождающему женщину, не всегда удастся выйти первым, повернуться и помочь даме, и здесь действовать надо по обстоятельствам.

В лифте, как и в любом другом месте, здороваемся с теми, кого приветствуем всегда. Лифт - это такая же «общественная территория», как улица или лестница, здесь можно не снимать головной убор.

Мужчина, сопровождающий женщину, дает ей первой войти на движущийся вверх эскалатор, если только по какой-либо причине ему не надо встать выше и помочь ей сойти. При случае он обычно сходит с эскалатора первым, чтобы помочь женщине, если она оступится.



МАГАЗИН

Делая покупку в магазине, нелишне помнить о том, чтобы не утомлять продавца мелкими капризами или затянувшейся нерешительностью. Подходя к кассе, нужно иметь наготове приблизительную сумму денег, необходимых для покупки, а не искать их в кошельке или карманах в последний момент. Не следует медлить и

пересчитывая сдачу. Современный жизненный ритм требует от нас быстрых и четких реакций. В дверях магазина или учреждения прежде пропустите выходящих, а уж затем входите сами, таким образом исключается образование «пробки» внутри помещения. В больших магазинах или других учреждениях массового сервиса мужчина может не снимать головной убор. Однако там, где клиент обслуживается индивидуально, например, в ателье бытового обслуживания, в сберкассе или на почте, полезно не забывать вовремя снять шляпу и поздороваться с тем, кто будет вами заниматься.

МАНЕРЫ

Сама природа указывает нам нужное положение тела и возможные движения. Походка и манера поведения указывают на нравственное развитие.

Прежде всего, стоит обратить внимание на умение держать руки на месте, и воспитанный человек никогда не позволит себе держать руки в карманах, тем более кусать ногти. Также и ноги во время разговора не расставляют широко и не сближают их совсем плотно друг к другу. Сидя, не кладут ногу на ногу и не трясут ею.

Находясь в обществе, не следует быть рассеянным и невнимательным к окружающим.

Красивая походка, осанка, *изящные жесты* украшают как мужчину, так и женщину. В исключительных случаях тем, что мы называем грациозностью, человек наделен от природы. Чаще эти качества приобретаются ценой немалых усилий. Их воспитанию помогают занятия спортом, ритмикой, балетом. Все это чрезвычайно полезно девочкам и молодым девушкам, об этом стоит помнить родителям.

Следует учиться красиво ходить, держаться прямо. И никогда не стоять на расставленных ногах!

Необходимо уметь легко и красиво подняться по лестнице и так же красиво спуститься. Нужно уметь красиво сидеть. Особенно женщине следует проверить перед зеркалом, как она выглядит сидящей на низком кресле, диване или на стуле. Нередко оказывается, что она может закинуть ногу на ногу, сидя на стуле, но не должна себе этого позволить, сидя в низком кресле. В таком случае ноги следует держать вместе, т. е. колени прижать друг к другу, обе голени наклонить в одну сторону. При этом возможно одну ступню заложить за другую.

Садясь в машину, женщина не «шагает» в нее, а лишь присев на краешек сиденья, втягивает ноги; выходя из машины, подниматься с сиденья следует уже опершись ногами на асфальт.

Голову не стоит поднимать слишком высоко, не стоит ее и слишком опускать и уж тем более — глядеть на все вокруг исподлобья.

Молодежь часто не знает, что делать с руками. Девушку, правда, в таких случаях спасает сумка, за которую можно «уцепиться», а вот юноша лишен этого полезного реквизита. Вроде бы самый естественный выход — поместить руки в карманах. Возможно ли это с точки зрения хорошего тона?

В крайнем случае, допустимо держать одну руку в кармане пиджака, но лучше время от времени ее оттуда извлекать. В карман брюк можно опустить руку только затем, чтобы достать необходимое. О том, чтобы держать обе руки в карманах брюк, не может быть речи! Этого не следует делать даже в присутствии своих ровесников — незачем привыкать!

Девушке тоже не подобает держать руки в карманах брюк, во всяком случае во время разговора.

Некрасиво размахивать руками при ходьбе или на прогулке, энергично жестикулировать при беседе. Стучать кулаком по столу просто вульгарно, не говоря уже о том, что это никогда не является аргументом.

Все жесты должны быть сдержанными и целесообразными.

Не нужно слишком увлекаться и класть ногу на ногу таким образом, чтобы лодыжка одной из них оказалась на колене другой. Держа ногу на ноге, не нужно ею раскачивать, обнимать колено руками.

Никогда не следует сидеть «развались» в кресле или на диване, откидывать голову на подушки, раскачиваться на стуле; сидеть на самом краешке стула, кресла, дивана; покачивать коленями во время разговора.

На ручку кресла можно присесть (если вы, конечно, абсолютно уверены, что она вас выдержит) только в доме самых близких друзей. Это недопустимо, если кресло занимает мало знакомый вам человек или женщина, с которой вы «на вы».

Всякие рефлекторные действия обязательно следует контролировать. Зевать в обществе непростительно. Совершенно неприличен громкий зевок не только - в обществе малознакомых людей, но и на работе, дома.

Воспитанный человек вообще постарается воздержаться от зевка. В крайнем случае, можно зевнуть «внутрь», но осторожно: не всегда даже подобным образом удастся это сделать незаметно.

С кашлем, как правило, справиться невозможно. При покашливании, следует, слегка повернув голову в сторону и прикрыть рот рукой, при резком кашле обязательно прикладываем ко рту платок.

Сморкаться нужно тихонько, слегка «дунув» в платок, при этом можно не отворачиваться. Совершенно недопустимо в таких случаях «трубить» на всю комнату, однако, даже с этим мало привлекательным фактом смириться легче, чем с присутствием человека, постоянно «шмыгающего» носом.

В былые времена, когда было принято нюхать табак (чего не позволялось только молодым девушкам), любили чихнуть от души, «со вкусом», и это нередко становилось источником общего веселья. В настоящее время подобное удовольствие по возможности подавляем, поднеся в момент чихания к носу платок. Если все же потребность чихнуть сильнее вас - отворачивайтесь.

Икота — неприятное и довольно изнуряющее явление. Если это все же началось, немедленно отправляемся на кухню или в ванную комнату и пробуем следующий способ: левой рукой крепко зажмите нос, держа в это время в правой стакан с водой. Пейте воду маленькими глотками, но непрерывно, не вдыхая воздуха. Когда станет

вовсе не вмогугу, можно вздохнуть: по всем правилам после этого икота должна пройти. Если же этого не случилось, повторите сначала, с большей выдержкой. Еще можно посоветовать проглотить полную столовую ложку сахарной пудры. Но первый способ - эффективнее. Стоит обратить внимание, что икота порой возникает как реакция на алкогольные напитки. Убедившись, что с вами это происходит именно в таких случаях, старайтесь воздерживаться от алкоголя, чтобы не переживать подобную неприятность всякий раз.

Чаще всего мы лишаем окружающих удовольствия от общения с нами из-за собственных дурных привычек.

Вот несколько советов:

- ♦ руки старайтесь сохранять в покое, не теребите постоянно галстук, пуговицы, рукав партнера;
- ♦ на выставках не стремитесь прикоснуться к произведениям искусства и другим экспонатам;
- ♦ женщине желательно не «играть» своим кольцом, ожерельем; замочком сумки, не накручивать на палец прядь волос
- ♦ Очень некстати жонглировать зажигалкой собеседника, это может его раздражать;
- ♦ не заплетайте в косички кисти скатерти, оставьте в покое чашку, не звените ею; если уж вы так устроены, что непременно должны чем-либо занять руки, носите в кармане пиджака коробку спичек;
- ♦ не похлопывайте себя по животу (это касается мужчин, у женщин не бывает такой привычки);
- ♦ некрасиво поворачиваться спиной к собеседнику, а также к кому-то другому, стоящему поблизости;
- ♦ не подобает в обществе почесываться (в том числе ерошить волосы на затылке, стараясь сосредоточиться);
- ♦ нехорошо «стрелять» суставами на пальцах или щелкать ими; постоянно что-либо «мурлыкать» (эта привычка особенно надоедает сослуживцам, не говоря уже о домашних);
- ♦ разговаривая, старайтесь не пожимать плечами; иногда люди даже не сознают того, насколько подобный жест может показаться обидным для собеседника;
- ♦ не следует заканчивать свое высказывание взрывом смеха; это проявление нервозности производит отрицательное впечатление, не говоря о буйном веселье после собственного анекдота; есть люди, которые после каждой произнесенной ими фразы похихикивают ни с того, ни с сего.

Понаблюдайте за собой, если такое случается, старайтесь отвыкать.

Еще несколько заповедей, о которых необходимо помнить постоянно. Невежливо, а потому и некрасиво: показывать пальцем, особенно на человека; разрезать страницы журнала или книги расческой; смачивать палец слюной, листая страницы; использовать ноготь мизинца в качестве зубочистки; чистить ботинки о штанину брюк; часто поглядывать на часы при разговоре с гостем, с женщиной, во время торжественного заседания, за столом президиума; подтягивать брюки; женщине через платье подтягивать чулки; хлопать дверью. Дверь всегда следует закрывать «мягко», даже если мы очень торопимся. Неважно, какая это дверь: на работе, дома, в магазине, в машине. В ссоре хлопанье дверью не аргумент, а недостойный агрессивный выпад.

МУЖЧИНА

Мужчина, который следит за собой, всегда выглядит ухоженным, одежда сидит на нем красиво, ботинки начищены, и каблуки их в порядке, галстук аккуратно завязан

и закрывает соединение воротничка, короткий его конец надежно скрыт под длинным, если галстук обычный.

Если он завязывает галстук виндзорским узлом, узел должен быть небольшим и аккуратным. Если он носит бабочку, она не должна выглядеть как небольшой смятый комок. По возможности не стоит приобретать заранее завязанные галстуки.

Мужчина, уделяющий внимание своему внешнему виду, старается не надевать костюм, если он не поглажен после первого дня, за исключением костюма, сшитого из такой ткани, которая может отвисеться за ночь. В последнем случае, снимая брюки, он вешает их на перекладину стойки для вешалок или сразу на вешалку, причем на одной вешалке не должно быть больше одной пары брюк. Пиджак вешается на плечики, пуговицы его застегнуты, чтобы он не потерял форму.

Такой мужчина никогда не наденет на второй день ту же рубашку, нижнее белье или носки, у него всегда чистый носовой платок. Ногти у него чистые, коротко постриженные.

Для мужчин с быстро растущей щетиной, похоже, нет другого выхода, кроме как бриться два раза в день. А муж, который в свободный день не бреется, ничем не лучше той жены, которая до полудня не красится или носит бигуди.

Мужчина, который следит за собой, никогда не запустит волосы до такой степени, что его очередная стрижка становится заметной. Стрижется он так часто, как нужно для поддержания постоянной прически. Мужчина, старающийся прикрыть лысину длинными волосами, зачесанными с боков или сзади, должен понимать, что он никого не обманет и скорее всего будет выглядеть весьма странно.

Сильно потеющим мужчинам необходимо пользоваться дезодорантами и средствами против потоотделения. Если пятна появляются на шляпной ленте, ее следует менять как можно чаще. Ни одеколон, ни пудра не могут заменить тщательное ежедневное мытье.

Хороший одеколон всегда считается признаком хорошего вкуса. Мягкий, ненавязчивый запах одеколona или туалетной воды усиливает впечатление тщательно следящего за собой мужчины.

Мужчина, желающий хорошо выглядеть, обязан следить за своей одеждой. Большинство мужчин чувствуют себя лучше в старой шляпе, которая привычно и удобно сидит на голове, но изношенная шляпа, как бы она ни была дорога сердцу, создает впечатление неопрятности и неухоженности. А рубашка просто должна быть всегда

чистой.

О мужчине можно судить по его ботинкам. Возможно, что внешний облик — часто единственное основание для того, чтобы составить представление о человеке.

Чтобы научиться хорошо одеваться, нужны время и внимание. Ничего не выйдет, если мужчина вечером бросает одежду на стулья, а утром встает так поздно, что ему некогда подумать о своем туалете. Он хватает рубашку из шкафа, не выбрав еще костюм на этот день; берет галстук с вешалки, не подумав о носках; не развязывая шнурков, всовывает ноги в ботинки; проглатывает завтрак, влезает в пальто, которое не гладили весь сезон, надевает шляпу — и нет его. Карманы, набитые использованными носовыми платками, оттопыриваются, каблуки ботинок требуют ремонта, шляпа нуждается в отпаривании или хотя бы чистке. Это портрет человека, не уважающего себя и окружающих. Если он когда и взглянет на себя в зеркало, то решит, что все равно ничего сделать нельзя.

Уход за собой — это, конечно, нечто большее, чем хорошая, чистая одежда, но опрятная одежда во многом определяет внешний облик мужчины. Умение выбрать одежду может быть врожденным, может быть приобретенным, достичь этого может каждый мужчина, если только пожелает. Бизнесмены и высшие чиновники обычно хорошо одеты, поскольку стандарты в одежде устанавливаются тем кругом, в котором они вращаются. Но одни только деньги не гарантируют положительного результата.

ВОСПИТАННЫЙ МУЖЧИНА никогда не позволит себе:

- ♦ входить в комнату впереди женщины, если только там не темно и вам не нужно включать свет, чтобы она могла войти;
- ♦ идти позади женщины вниз по лестнице и впереди вверх по лестнице, если только она не входит в темную комнату или холл;
- ♦ сидеть в присутствии стоящей дамы;
- ♦ садиться без приглашения;
- ♦ начинать разговор с женщиной или кланяться ей, пока она вас не узнала (бывают, конечно, исключения. Проходя мимо доброй знакомой на улице или в общественном месте и видя, что она вас не заметила, вы можете догнать ее и осторожно дотронуться до ее руки; если вы общаетесь с женщиной по именам, можно негромко окликнуть ее, назвав ее по имени, а не по фамилии, ибо ни одна женщина не хочет, чтобы ее фамилию называли на публике);
- ♦ закуривать, не предложив сначала сигарету даме, которую вы сопровождаете, и без ее разрешения, если она отказалась курить. В поезде, в толпе у бара не курите, стоя слишком близко к женщине: дым может вызвать у нее отрицательную реакцию. Не курите трубку или сигару в тесном помещении, не спросив разрешения у присутствующих;
- ♦ разговаривать с женщиной, не сняв шляпы (но можно попросить разрешения надеть ее) или не приподняв ее, когда следует;
- ♦ не помочь женщине нести что-то слишком тяжелое, например, чемодан. Вы не должны нести меховую накидку или мантию, кроме случаев, когда она плохо себя чувствует;
- ♦ брать женщину за руку, притрагиваться к ней во время разговора, толкать ее или брать за руку выше локтя, кроме случаев, когда вы помогаете ей войти в транспорт или выйти из него, а также перейти улицу;
- ♦ откровенно говорить о девушке или женщине с другим мужчиной;
- ♦ не подать женщине стул, не обслужить ее или не позаботиться о том, чтобы ее обслужили первой;
- ♦ говорить о неприятных вещах за столом;
- ♦ критиковать чьи-либо религиозные убеждения, унижать чью-либо национальность или страну;
- ♦ входить в официальное учреждение в шляпе или громко разговаривать;
- ♦ смеяться над ошибками или промахами других людей;
- ♦ не проявить должного уважения к женщине.

МУЗЕЙ, БИБЛИОТЕКА

Собираясь посетить музей или выставку выделите достаточное количество времени. Согласитесь, что нелепо «забежать» на 15 минут, окинуть взглядом экспонаты, вынести свое категорическое суждение и уйти.

Настройтесь на то, что вы хотите увидеть, вы погрузитесь в другой мир, мир творчества и вдохновения, а это требует долгого времени.

Перед тем, как войти в залы музея, оставьте в гардеробе одежду и головные уборы, сумки и пакеты — все, что может мешать вам.

В большом музее не стремитесь охватить все за час — вы только устанете от мелькания картин и от смены впечатлений. Заранее определите, чтобы вы хотели увидеть, скульптуру или живопись, произведения одного из направлений искусства, что-то еще. Записанные на пленку лекции на ту или иную тему можно взять напрокат.

Не загораживайте собой картины и другие экспонаты. Не наклоняйтесь очень низко и не прикасайтесь к ним.

Помните, что своими громкими высказываниями, обсуждением и смехом вы отвлекаете других посетителей.

Воздержитесь от критики экспонатов — может быть не они виной тому, что их не поняли, а ваши недостаточная информированность или вкус.

На выставке, вернисаже не позволяйте себе громких оценок, особенно в присутствии автора. Но вы можете обратиться к автору, поблагодарить или поздравить его, даже если вы не знакомы.

В книге отзывов и предложений надпись делайте разборчиво, продуманно, корректно и по возможности, полезно. Ведь во многом по ним автор и организаторы будут судить об успехе выставки.

Правила посещения библиотеки во многом сходны с вышеперечисленными.

Оставьте все лишнее в гардеробе.

Не отвлекайте других читателей.

Аккуратно обращайтесь с книгой. Не загибайте уголки страниц, ведь существуют закладки, они более удобны; не сгибайте палец и не дергайте страницу, чтобы перелистнуть ее; не делайте карандашных и тем более, чернильных надписей, они не помогут тому, кто будет читать эту книгу после вас.

Помните, что переплеты многих изданий ломаются при переламывании, книга может рассыпаться по листочку.

Взяв книгу домой, не забывайте, что ее ждут другие читатели, а библиотека не сможет восполнить свой фонд подобной книгой, особенно, если она издана давно.



НАПИТКИ

Сервируя стол, надо помнить о традиционных правилах подачи напитков, которые вырабатывались на протяжении столетий: для определенных вин использовать соответствующие бокалы, выдерживать нужную температуру пива и т. д.

Вино

Вино — это чудесный напиток, который вобрал в себя силу земли и тепло солнечных лучей. Оно вызывает сладкое опьянение, наполняет сердце радостью, возвышает дух. Благородство этого напитка, несомненно, заслуживает того, чтобы его употребление стало настоящим ритуалом, всегда было в радость, а главное - на здоровье. Умение пить вино — это подлинное искусство. В связи с этим хочется сказать несколько слов.

После того, как вы наполните бокал, поднимите его к глазам, полюбуйтесь цветом вина, вдохните его букет и лишь потом пригубите его, согрев теплом губ, еще раз прочувствуйте его аромат.

Существуют определенные *ПРАВИЛА ПОДАЧИ ВИНА* к столу. Белое вино должно быть охлажденным, бокал им наполняют на две трети. В первую очередь подают легкие вина, затем уже крепленые. Красное вино должно быть комнатной температуры, но пусть оно будет лучше холодным, чем слишком теплым. Учтите, что красное вино «дышит», а потому следует открыть бутылку с красным вином примерно за час до его подачи к столу. В первую очередь подают охлажденные вина, а потом уже более теплые. Исключением является шампанское, которое подают хорошо охлажденным обычно в конце торжественного застолья.

Удовольствие, которое дарит вино, в значительной мере зависит и от *ВИДА БОКАЛА*, в котором его подают. Понадобились столетия, прежде чем были созданы сосуды, по форме и размеру соответствующие определенным винам (**см. рис. 1**).

В наше время существуют рюмки и бокалы для крепких напитков и ликеров, белого и красного вина, шампанского и, разумеется, для смешанных напитков - коктейлей. Для коньяка подходит бокал закрытой формы, такой, чтобы налитый на дно напиток согревался теплом ладоней. Только так вы сможете прочувствовать свойственный коньяку букет. Для шампанского уже с начала XIX века стали использовать высокие, узкие бокалы. Их форма способствует образованию пузырьков, которые поднимаются со дна кверху. Бокалы в виде широкой и низкой чаши, в которых иногда подается шампанское, не совсем подходят для него, так как игристое вино в них не пенится. Бокал большого размера с широкой верхней частью в виде колокольчика предназначен для легких белых вин. Для большинства красных вин, особенно десертных, - немного закругленные бокалы в виде тюльпана. Высокие, в виде широкой чаши бокалы предназначены для рейнского и мозельского вин, в виде бочонка - для бургундского. Для терпких вин - малаги, шерри - бокалы очень простой, прямой формы. Со временем разнообразие бокалов уменьшилось, но сохранилось их традиционное деление на бокалы для вина, крепких напитков, воды, пива и т. д.

Прозрачный, запотевший бокал отлично передает прохладу чистой воды и веселую желтизну. Помните, что цвет вина благороден сам по себе, и передать его может лишь прекрасный прозрачный бокал.

Как наливать вино

Прежде чем налить вино, посмотрите, что это за вино

и какой оно выдержки. В вине, которое пролежало несколько лет, иногда образуется белый осадок, хотя оно и хранилось в идеальных условиях. Такое вино следует подавать в горизонтальном положении, т. е. так, как оно хранилось. В этом случае лучше всего подойдет сервировочная корзинка для вина.

Бутылку осторожно открывают и медленно, чтобы не поднялся осадок, наливают вино. Если вино подают в заводских бутылках, их открывают непосредственно перед подачей. Если же вино запечатано глиняной пробкой, ее сначала обрезают сверху, примерно в полсантиметре от края горлышка бутылки.

Перед тем, как вынуть оставшуюся часть пробки, тщательно очищают горлышко бутылки, так как после долгого хранения под пробкой может образоваться плесень. Горлышко бутылки оборачивают салфеткой, чтобы, откупоривая ее, не пораниться, если оно вдруг треснет. Ввинчивая штопор, надо следить, чтобы он не вошел в пробку, так можно вдавить пробку в бутылку или раскрошить ее. Бутылку с плавающими на поверхности вина кусочками пробки к столу не подают. Если крошки попали в бутылку, их сливают, прежде чем приносят бутылку к столу.

Шампанское открывают, не вынимая из ведерка со льдом. Кончиком салфетки накрывают пробку и придерживают ее большим пальцем левой руки. Правой рукой освобождают пробку от проволоки.левой же, защищенной салфеткой, медленно выворачивают пробку. Бутылку стараются открывать бесшумно. Для этого пробку перед последним поворотом нужно свернуть на бок, в сторону. Бутылку в этот момент держат чуть наклоненной. Открывая бутылку таким образом, вы не прольете ни капли драгоценной влаги.

Открыв бутылку, хозяин стола сначала наливает немного вина в свой бокал, потом наполняет бокалы всех сидящих и в последнюю очередь доликает свой бокал. Белое вино, перед тем, как его подать, охлаждают до 10 °С; красное вино должно быть комнатной температуры (+18 °С). Игристые вина охлаждают до температуры 6°. Десертные ликеры и вермуты должны быть такой же температуры, как и белое вино. Вермуты и аперитивы подают со льдом и лимоном. Терпкие вина тоже могут подаваться охлажденными.

Стеклянная посуда (Рис. 1)

1. *Кружечка для пунша*. Наполняется на три четверти.

2. *Бокал для пива*.

3. *Пивная кружка*. Возможны варианты.

4. *Бокал для чая со льдом*. Возможны варианты.

5. *Бокал для воды*. Возможны варианты. Желательно подавать на стол к завтраку или обеду. Наполняется либо наполовину, либо полностью.

6. *Стакан для воды*. Наполняется либо наполовину, либо полностью.

7. *Большой бокал для бренди*, около 250 г. Наполняется только на четверть.

8. *Маленький бокал для бренди*. Наполняется только на четверть.

9. *Стакан*. Наполняется на три четверти. Используется для крепких напитков со льдом.

10. *Стакан для сока*. Наполняется наполовину.

11. *Большой бокал для белого вина*. Наполняется наполовину.

12. *Бокал для мятного коктейля со взбитыми сливками*. Может использоваться также для виски с мятным ликером и других взбиваемых коктейлей. Наполняется примерно на три четверти.

13. *Стакан для виски* (может использоваться и для коктейля).

14. *Бокал на ножке для виски*. Наполняется наполовину.

15. *Бокал для сухого вина*. Может быть из зеленого стекла с орнаментом. Подается только под рейнвейн. Любой винный бокал на столе может быть заменен. Наполняется наполовину.

16. *Традиционный бокал для хереса*. Наполняется наполовину.

17. *Вариант бокала для хереса*. Наполняется наполовину.

18. *Бокал для коктейля*, 30 г.

19. *Большой стеклянный бокал*. Для красного вина.

20. *Шарообразный бокал*. Шире и больше, чем винный бокал. Используется для красных и белых дешевых вин. Иногда в него наливают пиво, и даже martini со льдом. Не используется в наборе с другими стаканами.

21. *Универсальный бокал для столового вина*. Наполняется наполовину. Для белого вина, портвейна и красных столовых вин.

22. *Бокал для шампанского*. Желательна толстая ножка. Также используется для охлажденных дайкири и игристых коктейлей. Наполняется наполовину.

23. *Стакан для виски со льдом*. Возможны варианты. Наполняется наполовину.

24. *Стакан для виски*. Возможны варианты. Наполняется наполовину.

25. *Рюмка для ликера*. Может использоваться также для коньяка.



Напитки для гостей

Если вы пригласили гостей к обеду, смешайте только один вид коктейля и предложите дополнительно херес и виски с содовой водой, а для трезвенников — любой фруктовый или овощной сок. Популярны и просты в изготовлении напитки со льдом: различные сорта виски, мартини, водка с мартини. Некоторые считают, что должно быть представлено не менее четырех-пяти различных напитков. Но лучше остановиться на мартини, который относительно недорог и довольно легко готовится. Его можно без ущерба вкусовым качествам приготовить заранее. Разлитые по бутылкам различные разновидности мартини могут храниться в холодильнике фактически неделю. Но не пытайтесь хранить их разбавленными — тогда они не простоят и суток. Мартини к тому же можно разнообразить: крошечная золотистая луковка вместо традиционной маслины создаст новый, совершенно неповторимый букет. Удобно иметь под рукой заранее смешанные и охлажденные коктейли. Мартини обязательно должен быть сухим, ни в коем случае не сладким. В емкость, в которой готовится мартини, нужно положить несколько колец лимонной кожуры либо класть по небольшой корочке в каждый бокал. Некоторые специалисты настаивают на том, что ингредиенты должны смешиваться в строго определенной последовательности с добавлением колотого льда; их ни в коем случае нельзя взбалтывать, можно только осторожно помешивать в одном направлении.

Бар с напитками на любой вкус, и хозяин, готовый услужить любой прихоти, отвлекают внимание гостей от главного события - обеда - и довольно бестактно акцентируют внимание на второстепенных вещах. Больше одного вида коктейля можно предлагать гостям только на очень больших вечерах, но и в этом случае хозяин ни в коем случае не должен выступать в роли бармена.

На званых обедах следует также избегать экзотических коктейлей, если только вы твердо не уверены, что ваши гости хотят именно этого. Крепкие смешанные напитки обычно становятся лакомствами для мужчин, хотя и некоторые женщины не прочь отведать их. Но лучшим выбором все же остаются стандартные коктейли.

В жаркую погоду вместо виски лучше выбрать джин или водку с тоником, ромовые коктейли и пиво. Яичные коктейли больше подходят к холодной погоде и не подаются перед обедом. Это скорее дневной напиток, который

употребляют обязательно с фруктовым пирогом и сладким печеньем, обычно на Новый год. Ром, грог, горячее вино со специями хорошо пить зимой на свежем воздухе, особенно после занятий спортом. Но в качестве прелюдии к обеду они совершенно не подходят. Ром с кока-колой, «Том Коллинз», пунш (за исключением, пожалуй, молочного пунша), водка с сиропом и вино со специями хороши в дневное время, но никак не подходят для возбуждения аппетита перед обедом. Вы не ошибетесь, подав перед обедом на выбор один из следующих коктейлей: мартини, баккарди или дайкири (особенно летом), виски в различных вариантах (хорошо в любое время года как для мужчин, так и для дам), Манхэттен.

Единственное исключение составляет джулеп (коктейль из коньяка или виски с водой, сахаром, льдом и мятой), для приготовления которого требуется очень много льда, что, естественно, снижает его крепость.

Для пунша или любого другого напитка, подаваемого в высоком узком бокале, требуется соломинка или коктейльная палочка, которая является одновременно и декоративным украшением. Слегка помешивая напиток этой палочкой, вы сможете насладиться его ароматом. Если коктейль украшен маслиной, ломтиком лимона или чем-нибудь в этом роде, украшение не принято брать руками. Вишню, маслину или луковку, если они не насажены для удобства на маленькую шпажку, нужно просто аккуратно взять в рот, слегка запрокинув бокал.

Алкогольные напитки пьют следующим образом.

КОКТЕЙЛЬ - маленькими глотками, с перерывами.

ВОДКУ из небольшой рюмки можно выпить сразу. Следует обратить внимание: пустую рюмку вам могут опять наполнить! Если вы намерены сохранить разумный темп, начиная с третьей рюмки, пейте водку понемногу. В таких случаях вам не станут увеличивать порцию, это не принято.

Виски пьют обычно со льдом или содовой водой. Но можно пить и без этого, как кто любит.

Вино отпивайте из рюмки понемногу.

ЛИКЕР - маленькими глотками.

Коньяк — тоже маленькими глотками, с перерывом. В это время рюмку можно держать в руке: коньяк любит тепло.

ШАМПАНСКОЕ и другие муссирующие вина лучше пить сразу. Но можно и понемногу.

Пить до дна после произнесенного тоста нужно в особых случаях, в последнее время это перестало быть обязательным.

Можно, не ожидая приглашения, отпить из рюмки или, наоборот, на приглашение только пригубить ее.

На очередное предложение долить спиртного, когда вам больше этого не хочется, лучше сказать: «Спасибо, пока не хочу», — что предлагающему следует принять без дискуссии.

НЕЛОВКИЕ СИТУАЦИИ

Каждый находящийся в обществе человек не застрахован от казусных ситуаций - невольных ошибок. Вот несколько классических казусов: познакомиться с кем-то вторично; опрокинуть рюмку с вином; „поинтересоваться у соседа по столу: «Вы не знаете, кто эта болтливая блондинка?» — и получить ответ «Это моя жена»; проявляя чуткость, спросить у знакомого: «Как себя чувствует ваша супруга?» — и услышать в ответ: «Уже год как умерла» или «Мы давно разошлись». Чрезвычайная неприятность: по ошибке вытереть нос салфеткой; рассказать внимательным слушателям неудачный анекдот.

Подобные обстоятельства надолго могут оставить в памяти неприятный осадок. Однако совершенно напрасно мучить себя такого рода воспоминаниями. Ну что ж,

случилось и прошло. Конечно, лучше, чтобы подобные неприятности случались как можно реже; нужно заметить только, что окружающие обращают на такие вещи гораздо меньше внимания, чем это вам может показаться. Нет человека, воспитанного самым идеальным образом, у которого на совести не было бы чего-либо подобного. Мелкий казус не терпит подробных оправданий, они больше способны вовсе испортить, чем исправить положение. В таких случаях короткое «Простите», как правило, решает проблему.

Совсем иное дело «афронты» - действия преднамеренные и сознательные, то есть сознательное нарушение правил вежливости, когда одно лицо не только не старается скрыть своей неприязни к другому, а наоборот, стремится ее подчеркнуть. Надо ли говорить о том, что в этом случае вы не только публично представляете в невыгодном свете самого себя, но и, помимо своей воли, можете обидеть других.

Среди подобных, весьма решительно проявляемых форм неприязни можно перечислить следующие:

- ◆ демонстративно не подать кому-либо руки;
- ◆ наделить своего противника вслух оскорбительным эпитетом;
- ◆ отослать по обратному адресу письмо или подарок;
- ◆ в неуважительном тоне отозваться о ком-либо из близких своего собеседника.

Подобные шаги могут привести к полному прекращению знакомства.

Бывает, что случайная неловкость кажется кому-то афронтом. Здесь кстати будет вспомнить о коверкании фамилий. Такая небрежность, если ее не примут за нечто худшее, всегда бывает обидной. Иногда человека может серьезно оскорбить факт, что к нему повернулись спиной. Обычное невнимание, но оно может серьезно осложнить отношения. Поэтому, общаясь с людьми, всегда следует строго себя контролировать. Никогда и никого не красит ответная грубость, как бы ни вел себя ваш противник. Скандал унижает обоих.

Кроме того, имейте в виду: некрасиво открывать чужую сумку, а также заглядывать в нее, если она случается

открытой. Это относится и к чужим портфелям или карманам пальто. Нельзя самовольно открывать и перекладывать содержимое ящика чужого стола, как дома, так и на работе. Не следует открывать чужой шкаф, буфет, кладовку.

НЕОФИЦИАЛЬНЫЙ ТОРЖЕСТВЕННЫЙ ОБЕД

Какими бы ни были приборы, они размещаются примерно в дюйме от края аккуратно накрытого стола так, чтобы места для гостей оказались на равном расстоянии друг от друга. Салфетка кладется на мелкую тарелку; если же сразу ставится закуска, то салфетку кладут слева от вилок так, чтобы она их не закрывала. Так же и края тарелки не должны закрывать приборы. Остальные особенности сервировки неофициального стола зависят от его размеров, наличия и количества прислуги и числа приглашенных. Например, если на небольшом круглом столе предполагается разместить блюда с мясом и овощами, то от настольного украшения придется отказаться. Кроме блюд, на середину такого стола удобно поставить лишь свечи в подсвечниках. Свечи следует зажечь, предварительно затемнив комнату, причем они должны быть выше уровня глаз сидящих за столом (подсвечники с незажженными свечами могут находиться в любой комнате в качестве украшения, в случае необходимости их можно зажечь).

Обычно на стол кладут все приборы, которые могут понадобиться за обедом; предпочтительнее подавать десертные приборы вместе с десертом. В первом случае десертные вилка и ложка или только ложка помещаются перед тарелкой. Поскольку на неофициальном обеде редко бывает больше четырех блюд, то обычно подают два ножа: один — для закуски (если она предусмотрена), а другой — для мяса. Для салата же с сыром необходим специальный нож.

Приборы принято размещать справа и слева от тарелки, в последовательности от края к центру, таким образом, чтобы необходимые для подаваемого первым блюда вилка и нож всегда находились дальше всего от тарелки. Обычно подают две вилки: одну — для мяса, другую — для салата, иногда еще одну — для закуски, но не более трех одновременно. Вилка для салата располагается ближе к тарелке; если же салат подается в качестве закуски, то, соответственно, и вилка кладется первой.

На неофициальных обедах можно подать холодный кофе или чай со льдом, но только не одновременно с вином. По желанию хозяйки чай или кофе можно подать в маленьких чашечках в конце обеда. Ложечка для чая со льдом помещается справа от ножей. Иногда охлажденный кофе или чай со льдом подают на маленьких тарелочках или на небольшом подносе, а иногда ставят прямо на предварительно убраный стол. К холодному кофе подают сливки и сахар. Лучше всего в чай заранее добавить сахар и лимон и прямо за столом разливать его из кувшина в стаканы со льдом.

Ложки для супа и фруктов помещают на столе справа от ножей. Если предполагается подать горячий кофе или чай, то кофейные или чайные ложечки кладут на блюдца справа от чашек, которые следует повернуть ручками в правую сторону.

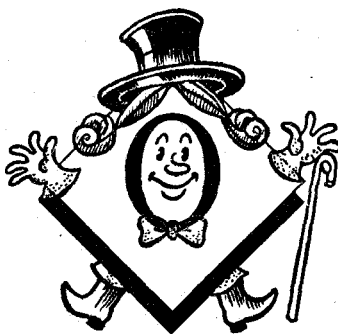
На стол ставятся также тарелочки и ножи для масла, причем нож можно разместить по-разному: поперек тарелки в верхней ее части, лезвием к обедающему, в верхней части тарелки, кончиком к центру; иногда даже параллельно остальным ножам, лезвием влево.

Солонки и перечницы для неофициального стола могут быть самыми разными — от деревянных мельничек (для особых любителей) до викторианских наборов для специй, включающих литые или граненые стеклянные емкости с серебряными крышечками для соли, черного и красного перца, горчицы и уксуса. Если стол очень велик, удобнее подать соль и перец не каждому, а сразу двоим обедающим. Для этого используются небольшие емкости из стекла, хрусталя, керамики или фарфора. Перед обедом их следует наполнить заново и снабдить маленькими ложечками, конечно, если это не индивидуальные солонки и перечницы. Следует помнить, что любую солонку с серебряной крышкой

после пользования необходимо промывать. В противном случае, крышка подвергнется коррозии и за обедом в тарелке гостя окажется намного больше соли, чем нужно.

Если среди гостей есть курящие, то на неофициальном обеде они, могут курить за столом. Лучше подать пепельницы к каждому прибору, можно также поставить одну большую пепельницу для двух гостей. Хозяйки чаще всего не предлагают за столом сигареты, хотя и ставят пепельницы и кладут спички. Предполагается, что курящие сами позаботятся о сигаретах своей любимой марки. Не предлагая сигареты, хозяйка деликатно намекает, что лучше было бы воздержаться от курения за столом. В наши дни курящие все чаще остаются в меньшинстве, поэтому им следует проявлять внимание к окружающим.

Чаще всего к неофициальному столу подают всего два сорта вин — возможно, херес к супу и какое-нибудь столовое вино в течение всего обеда. Бокалы размещают в порядке их использования. Бокал для хереса ставится за ножами, справа от него — бокал для вина. Иногда после супа бокалы для хереса убирают, иногда же они остаются на столе до десерта. Бокалы для вина находятся на столе в течение всего неофициального обеда. Иногда, в зависимости от меню, вино можно заменить пивом. Его подают после хереса, но после пива уже не следует подавать сладкие вина или ликеры. Пиво подают в высоких пивных стаканах, в больших бокалах, кружках или любых высоких стаканах.



ОБРАЩЕНИЕ

Большую роль в процессе общения играет способ обращения к собеседнику. Он может быть официальным (гражданин, товарищ, по фамилии, имени, отчеству), доверительным (уважаемый коллега, друзья), шуточным (прозвище человека), интимным (дорогой Сережа, милая Наташа). Все зависит от того, в каких отношениях с данным человеком вы находитесь и при каких обстоятельствах встретились.

В официальной обстановке, при общении с незнакомыми и малознакомыми людьми используется вежливое местоимение «Вы». Подобная форма обращения свидетельствует, прежде всего, о вашей собственной культуре.

Кроме того, она подчеркивает уважительное отношение к лицу, с которым вы беседуете.

Хорошо воспитанный человек будет обращаться на «Вы» независимо от того, с кем он беседует: с подчиненным или начальником, с человеком старше или моложе себя, с мужчиной или женщиной. Такое общение несколько не унижит вас, даже если вы употребляете его в разговоре с человеком, неприятным вам, с соперником или даже врагом.

Обращением «ты» можно воспользоваться, если вы беседуете с близким, хорошо знакомым вам человеком, в неофициальной обстановке. Инициатива и право перехода на «ты» принадлежит женщине и старшим по возрасту. Не торопитесь переходить на «ты» с вашими новыми знакомыми. Поспешная фамильярность неприятна многим людям также, как и излишняя назойливость. Будьте осторожны с «брудершафтом»! Бывает, что, выпив с кем-то на «брудершафт» во время веселого застолья, мы убеждаемся потом, что в повседневной жизни это не привилось. Не стоит настаивать. От нежелательного «брудершафта» лучше сразу же вежливо отказаться.

К незнакомому человеку можно обратиться со словами: «гражданин», «господин», «молодой человек», «сударыня», «девушка». В нашей стране нет стандартной формы обращения, выбор той или иной формы зависит от человека, но иногда используются безличные формы обращения: «извините, вы не подскажете», «скажите, пожалуйста» и т. д.

ОДЕЖДА

Культуру человека в первую очередь подчеркивает его одежда. Со вкусом подобранная одежда и опрятный вид делают человека уверенным, собранным, энергичным и, в конце концов, более привлекательным для окружающих»

Зеркало и домашние весы являются лучшими советчиками для тех, кто стремится выглядеть элегантно. Даже если у вас нет таких весов, все равно необходимо время от времени контролировать свой вес и смотреться в зеркало перед каждым выходом из дома. В зеркале, достаточно большом и хорошо освещенном, должна отражаться вся фигура. Не верьте зеркалу, подвешенному наклонно, оно, правда, выгодно скрывает излишнюю полноту, но все же не дает объективного представления о нашем настоящем внешнем облике. Зеркало следует вешать вертикально. Оно способно подсказать каждому, достаточно ли опрятно и модно он выглядит, соответствует ли его внешность и туалет предстоящему выходу.

Однако та внешняя, поверхностная опрятность платья или парадного костюма, которую мы с удовольствием отмечаем, глядясь в зеркало, еще далеко не самое главное. Наше тело и все, что на нем надето, всегда должно быть безукоризненно чистым, самая блистательная элегантность парадного костюма рассыплется в прах в тот самый миг,

когда из кармана появится грязный носовой платок. Волос! всегда должны быть чистыми и блестеть. Мужчинам следует бриться ежедневно, брюнетам даже дважды, если вечером придется выйти в темном костюме.

Важно не только, чтобы все было чистым, но и подшитым, застегнутым, выутюженным. Обувь следует чистить даже в дождливую погоду, ботинки часто «пробалтываются», что грязь на них позавчерашняя.

Мода существует для того, чтобы в основных чертах к ней индивидуально приспособляться. Объективно никакая мода не бывает красивой или некрасивой, в ней нет постоянных критериев. То, что вчера казалось неприемлемым, сегодня может показаться естественным. Благодаря этому свойству человеческой природы мы время от времени обновляем свой внешний вид. Примирение с очередной новой модой часто бывает процессом

нелегким и длительным. Почти всякий раз поначалу она многих шокирует. На опыте мы все не раз убеждались, что через год новая мода неизбежно наденет на нас узду, а через полтора она будет казаться нам единственно приемлемой, и мы опять начнем протестовать против того, чтобы ее менять. Вещь модная послужит нам последующие три года, если говорить о дамском гардеробе, и пять, когда мы говорим о мужском. Не стоит рассчитывать на то, что мы «удержим» старую моду - лучше сдаться без боя. Не оправдывает себя система консервировать одежду с нафталином в сундуках. Мода возвращается, но никогда не приходит точно в том же облике. Модными будут вещи похожие, но не такие же.

Серьезно ошибается тот, кто, купив модную вещь, вешает ее в шкаф, редко надевает, «потому что жалко».

Случается, что, когда такой туалет, наконец, извлекают из шкафа, он оказывается устаревшим.

Мода требует чувства меры, учета факторов времени, вкуса, возраста. Есть люди, на лету подхватывающие элементы новой моды; другие обязательно должны пройти «адаптационный период». В это неустойчивое время их раздражают те, кто уже полностью переключился на новую моду. Последним, можно лишь посоветовать быть терпимыми. Еще в старину говаривали: старайся быть изящным, но не щеголем. Модно одетый и потому не вызывающий нашей симпатии «франт» вполне может оказаться добропорядочным семьянином и весьма хорошим человеком. И, вероятнее всего, через некоторое время мы сами будем одеваться так же.

Другое дело, что современный элегантный облик не терпит слепого, рабского поклонения новой моде. Не всякий фасон платья подходит каждому. Но мода очень мобильна. Есть модели для молодых и для людей постарше, для худеньких и полных, для маленьких и высоких (общие образцы в журналах - это только основная тенденция). Искусство одеться элегантно и современно заключается в том, чтобы применить основные требования новой моды к себе, выбрать для себя наиболее подходящее.

Обстоятельства сами подсказывают нам, как следует одеться на прогулку, на работу, отправляясь с визитом или на вечер. Больше всего хлопот доставляют те исключительные моменты, когда необходимо выходное платье.

Правда, темный костюм висит у нас в шкафу, а обувь, носки, рубашка?.. Выходное платье есть, а вот сумка, чулки, туфли? Как тут оперативно все это собрать на завтрашний вечер? К тому же еще может оказаться, что темный костюм пахнет нафталином, а у выходного платья испорчена, «молния».

Настоятельно советуем выходной наряд всегда держать в боевой готовности, костюм вычищенным, пуговицы и крючки пришитыми. Снимая выходное платье, посмотрите его тут же и приведите, если возникла необходимость, в порядок. Сказанное относится и к обуви, чулкам, носкам, запонкам. По мере необходимости и учета моды покупать мелочи, даже если нам «не угрожает» в ближайшее время никакой торжественный выход, — случай может явиться неожиданно.

Иногда мужчин занимает дилемма: стоит ли развязывать галстук, снимая его? Если галстук сделан из недорогого материала, узел желательно не развязывать, а снимать галстук через голову. При этом деталь нашего туалета дольше сохраняет свежий вид. Если же материал галстука позволяет обращаться с ним менее церемонно, лучше всякий раз узел развязывать.

Практически, за исключением спортивного вояжа, мужчинам никуда нельзя пойти без пиджака. На лето очень кстати иметь хлопчатобумажный костюм. В гостях у близких можно попросить разрешения снять пиджак, на иных приемах ждем случая, чтобы это предложил сам хозяин.

К костюму необходим галстук. Он необязателен только к цветной или спортивной рубашкам.

В официальной обстановке пиджак застегнут. В застегнутом пиджаке следует входить в квартиру к знакомым, в ресторан (особенно в обществе женщины), в кабинет на совещание, в зрительный зал театра. Пиджак должен быть застегнут, если вы сидите в президиуме за столом или выступаете с докладом. То же самое — во время танца.

Расстегнуть пуговицы пиджака можно во время ужина или сидя в креслах театра. Нижнюю пуговицу пиджака не застегивают никогда.

На защиту диссертации кандидат надевает темный костюм.

Дома халат или пижама служат только для того, чтобы утром и вечером отправиться в ванную комнату. В другое время нужно одеться полностью, удобно, чисто и аккуратно. Особенно *женщина должна одеваться дома красиво*. Вовсе не подобает оставлять на этот случай выцветшие, тесные или растянувшиеся вещи. Одеться дома к лицу необходимо для нашего собственного хорошего самочувствия, не говоря уж о том, что в дом могут зайти и чужие. Поэтому вместо того, чтобы надевать вещи с «домашнего переучета», женщине следует приспособить старые вещи так, чтобы они представляли собой приличный домашний костюм. Он должен быть не только удобным, но и современным. Нет никаких оправданий в пользу того, чтобы женщина дома выглядела «допотопно». А между тем, нередко женщина, смастерившая себе удачный домашний наряд, вешает его в шкаф, решив, что он слишком хорош, чтобы носить дома.

Как правило, мужчины носят дома трикотажный костюм спортивного покроя или джинсы. Иногда же для этого служат пиджак и брюки, которые уже не годятся для выхода. Ничего страшного, если по квартире мужчина ходит в рубашке с залатанным рукавом или брюках с художественной штопкой на коленке. Это выглядит даже мило. Главное, чтобы и старые вещи вовремя сдать в чистку, пришить пуговицы, выгладить.

Если гость застанет вас в пижаме, на нее нужно надеть халат. То же самое следует делать и во время пребывания в чужом доме или в доме отдыха. Тапочки, как у мужчин, так и у женщин должны быть не истоптанными и чистыми.

Приглашенных гостей хозяева никогда не принимают в тапочках, хотя и не всякий раз хозяйка обязана облачаться в лучший наряд, особенно если гостя придет в обычном повседневном платье.

Удобная и нарядная одежда в праздничный вечер поможет женщине сбросить груз повседневных забот, ощутить себя не только хозяйкой дома, женой, матерью, но и даст возможность почувствовать себя просто женщиной, которой хочется отдохнуть, немного развлечься, расслабиться и помечтать. Что еще может в такой степени способствовать этому чудесному превращению как не наряд: эффектный, эстетически совершенный! Почему бы не позволить себе немного роскоши в кругу самых близких?

Для мужчин столь эффектный костюм, предназначенный для праздничных семейных вечеров, мода пока еще не придумала. Но в любом случае это не должны быть джинсы, дополненные вязаным свитером или клетчатой рубашкой. Подобный наряд хорош только для будней. Пожалуй, лучше всего для приема гостей надеть светлые брюки и рубашку. Она не должна быть слишком пестрой, но и не обязательно однотонной. Не следует надевать темную рубашку, она выглядит очень буднично. Светлая рубашка вызывает чувство свежести, чистоты. Брюки и рубашка с шейным платком вместо галстука хороши в прохладный летний вечер. Зимой же лучше надеть костюм в комплекте. Если в квартире тепло, хозяин может снять пиджак и предложить гостям последовать его примеру. Большую свободу в выборе одежды требования этикета допускают во время летнего или зимнего отдыха, отпуска, который вы проводите или на даче или в доме отдыха. Здесь как раз уместны вязаные вещи, мягкие, теплые, пушистые, создающие атмосферу домашнего тепла и уюта.

Веселое настроение последнего дня года выражается в вашей одежде. Празднуете ли вы Новый год с милыми вам друзьями или у них в гостях, в ресторане или кафе - новогодние туалеты должны быть яркими и значительно отличаться от повседневных. Необычность новогоднего вечера и новогодней ночи сами по себе придают вашей одежде блеск, который вы можете усилить еще более за счет самых неожиданных деталей и украшений, которые подходят только к такой ночи, как новогодняя.

Одежда сама по себе не бывает просто красивая. Ее красота в предназначении - для работы, дома, праздника, загородной прогулки. Элегантная одежда уживается только с элегантным хозяином, который имеет соответствующую осанку, владеет хорошими манерами и красивой речью.

ОПОЗДАНИЕ

Во всех западных странах точность считается признаком хорошего тона. Не зря говорят, что точность - вежливость королей. Опоздать на деловую встречу или приглашение на 15 минут еще допустимо, но опоздание на более продолжительный период времени считается грубой невежливостью. Если все же опоздание по каким-либо причинам неизбежно, найдите способ предупредить об этом заранее и извиниться.

Условившись о встрече с женщиной в кафе мужчина обязан прийти пораньше, чтобы успеть найти свободный столик. В случае опоздания мужчина обязан извиниться и объяснить причины случившегося, женщина же - великодушно простить и не портить себе и спутнику вечер своим «кислым» видом.

Если в ресторане намерены встретиться несколько человек, то пришедшие вовремя ждут опаздывающих около 20 минут, после чего не связывают себя обязательствами в их отношении.

Извинения за опоздание на поезд или пароход вам уже не помогут, ни капитан, ни машинист их не услышат, а вы лишите себя приятного путешествия и некоторой денежной суммы (стоимость билета), которую вам никто не вернет.

ОТДЫХ

Вполне естественно, что вне дома хочется раскрепоститься, но не думайте, что, уехав из родного дома и попав в непривычное для вас окружение, не обязательно обращать внимание на свои манеры. Наоборот, они особенно важны, и, чтобы не испортить отдых другим людям, не стоит забывать о приличиях и границах свободы.

Помните хорошее правило: *воспитанный человек никогда не делает того, что привлекает к нему пристальное внимание окружающих.*

Не исключены отдельные моменты невезения, иногда способные целиком отравить отпускное время.

Шумный сосед - включает радио на полную мощность, приглашает в комнату гостей, не спрашивая при этом согласия других; громко разговаривает в коридорах, возвращается поздно и обязательно будит всех на этаже.

«Король остроумия» — без усталости рассказывает анекдоты, часто по несколько раз и громче всех над ними смеется, умышленно коверкает фамилии, делает двусмысленные намеки, приписывает особые отношения, якобы существующие между Ею и Им.

«Капризник» - никто и ничто ему не угодит: питание не то, окна комнаты выходят на север (или на юг — жарко), постель неудобная, в библиотеке нет интересной литературы, в столовой душно, газеты скучные, общество низкого уровня, оркестранты плохо играют, на пляже слишком много людей, в море вода холодная, на террасе сквозняк, этот фильм он видел пять лет назад, телевизионная программа скучна, на пляже мало лежаков, женщины неинтересные, «сегодняшняя» молодежь распущенная, солнечный закат никуда не годится.

Отдыхающий с комплексами недовольства собой - постоянно жалуется, что все его не любят (что в конце концов начинает оправдываться).

«Клейстер» - полон добрых намерений, услужлив, доброжелателен, вот только никак нельзя от него избавиться.

Самым непостижимым образом он всегда оказывается рядом с теми, кто хотел бы побыть один или вдвоем.

«Болтун». Чаше всего этим пороком страдают женщины. Такой человек без усталости рассказывает о себе, по

несколько раз повторяет свою биографию, допоздна ведет монолог о выходках своего шурина, о придириках свекрови, с подробностями «доверяет» тайну любовных походов, докладывает историю перенесенных болезней...

Не лишним будет напомнить, что не дать испортить себе отдых, нейтрализовать каждое из перечисленных «зол» почти всегда в нашей власти. Для этого есть множество способов, но во всех случаях обязательно оставаться доброжелательным и вежливым.

Пляж и КУПАЛЬНИ - это места, где плавки и купальный костюм естественны. Если приходится удаляться от этих мест (в киоск, буфет, расположенные не на территории пляжа), купальный костюм - уже неподходящий наряд. На пляже не следует сорить, разрешать детям громко кричать, бросать в посторонних мячом. Полезно помнить и о том, что ваша собачка не должна стряхивать с себя воду на других отдыхающих.

Бедствием пляжа бывает приемник (магнитофон). Вполне понятно, что основная прелесть как-раз в том и заключается, чтобы носить его с собой. Но при этом ни в коем случае нельзя забывать об окружающих. Владелец аудиотехники на просьбу «сделать потише» обязан приглушить звук. Если же вы одержимый меломан, лучше пользуйтесь в людных местах наушниками.

Решившись участвовать в *ТУРИСТИЧЕСКОМ ПОХОДЕ*, следует иметь в виду следующие правила:

- ♦ не опаздывать на условленное место встречи;
- ♦ не претендовать на чужой спальный мешок или одеяло, которые кто-то нес днем в поте лица, а вы свои не брали, потому-де, что «тяжело тащить»;
- ♦ не прятаться за чужую спину при встрече, скажем, со стадом коров: другие, может быть, тоже боятся;
- ♦ не возвращать одолженный котелок или тарелку немытыми;
- ♦ не приниматься за гимнастику как раз тогда, когда пришло время собирать хворост или костер;
- ♦ не обременять других заботами о своем костюме: «Я здесь не сяду — у меня светлые брюки», - не сетовать на плохое самочувствие, жажду, одышку, не капризничать ни по каким поводам;
- ♦ не требовать остановки всей группы для того, чтобы самому полюбоваться пейзажем, озером, или для того, чтобы собрать ягоды. Только руководитель похода или проводник назначает время остановок, отдыха.

Людам со слабым здоровьем лучше вовсе отказаться от участия в турпоходах с большой группой туристов. Однако если кому-то не повезло и он заболевает во время похода, этого никак не следует скрывать: подобная не всегда оправданная самоотверженность может вызвать потом еще большее беспокойство. Но если вы к общему удовольствию находитесь в хорошей спортивной форме, не демонстрируйте этого чрезмерно, не навязывайте другим ускоренного ритма похода.

Совершенно непростительно оставлять мусор на местах ночлега или отдыха: яичную скорлупу, бумагу и прочее — все это следует зарыть в землю. Столь же недопустимо украшать деревья своими инициалами и надписями, которые кажутся вам остроумными. Фотолюбители, не утомляйте других своей страстью — не все любят фотографироваться. Но уж если снимки сделаны, а фотолюбитель окажется настолько обязательным человеком, что, сделав дома фотокарточки, пришлет их вам, за них следует обязательно письменно поблагодарить, а в случае, если прислано большое количество снимков, уместно поинтересоваться: не возместить ли стоимость бумаги и пленки.

ЗАРУБЕЖНЫЕ ТУРИСТИЧЕСКИЕ ПОЕЗДКИ требуют, как правило, довольно больших усилий для того, чтобы приспособиться к нормам жизни страны, в которой вы оказались. Мерить все на мерку собственных привычек и обычаев, осуждая чужие, — неверно. Доброжелательность, интерес к окружающему, стремление как можно больше увидеть и понять — именно в этом основной смысл такой поездки.

Во время *АВТОБУСНОЙ ЭКСКУРСИИ* принято, что занятые вами места сохраняются и на обратном пути. Но если среди экскурсантов окажется человек, которого укачивает на заднем сиденье, вежливый сосед уступит ему свое место.

Не относитесь слишком серьезно к «отпускным» знакомствам. Случается, правда, что такие знакомства имеют свое продолжение и после отпуска. Но чаще они обрываются, когда люди возвращаются к своей повседневной жизни. Не стоит обижаться, если ваше письмо, написанное «курортному» знакомому, останется без ответа: ведь вам и самому не всегда хочется писать своим случайным попутчикам.





ПИКНИК

При наличии соответствующих приспособлений для приготовления пищи на свежем воздухе можно устроить прием гостей вне дома. Для этого достаточно найти удобное место, где ваши гости могли бы расположиться и отведать аппетитно приготовленную прямо у них на глазах еду. В тени под деревом или под тентом устраивают импровизированный стол; скатерть выбирается веселой расцветки; на стол ставят несколько корзиночек (в одной из них приборы, в другой — побольше бумажных салфеток и т. д.), тарелки и бокалы. Угощение в саду исключает жирные блюда, обычно подают овощи, ассорти на блюде, много охлажденных напитков и фруктов. Гости обслуживают себя сами, тарелки держат в руках и едят стоя или устраиваются, кто где сумеет. Устраивая любой прием или торжество на даче, следует учитывать, что гармонию, необходимую для городских помещений, на природе заменяет разноцветие красок. Поэтому надо подбирать скатерти веселых тонов, чтобы они контрастировали или полностью гармонизировали с окружением. Фарфор здесь с успехом заменит цветная керамика, а стекло — яркая пластмасса.

Вертел, гриль, дачная плита (так называемый барбекю) — все это незаменимые атрибуты летних вечеров, когда прямо под открытым небом жарится курица, утка или готовится любая другая еда.

На даче или в саду стол накрывают не так, как в квартире: сервировка выглядит проще, и гости вам простят, если на столе не будет хватать некоторых приборов, а вы простите гостям, если они возьмут что-то со стола руками. Угощение и веселая беседа за столом будут простыми и непосредственными.

В качестве угощения вполне уместны бутерброды или гамбургеры, правда, бывают случаи, когда нам хочется организовать торжество на даче на хорошем уровне. Например, если вы решили отпраздновать на даче свой день рождения или годовщину свадьбы, то, конечно, на ужин гости ожидают получить кое-что посущественнее. Продумать меню так, чтобы участники пикника были рады, что они не остались дома, — тоже искусство. Накройте стол скатертью, вышивка на которой будет соответствовать окружающей природе (скатерть можно вышить каким-нибудь простым узором на одноцветной ткани, можно использовать и аппликацию, дополненную вышивкой), — и летний стол в саду преобразится.

Приглашайте гостей не больше, чем сможете обслужить. Не забудьте, что свежий воздух возбуждает аппетит, также как и аромат готовящегося блюда. Можно заранее поставить на стол красиво оформленный салат, сыр, печенье, фрукты, а также бокалы с напитками.

Угощение на даче — это именно тот прием, когда возможно некоторое отступление от светских правил, когда хорошее настроение оценивается гораздо дороже, чем сложно приготовленные блюда, а волшебство летней ночи и фейерверк искр костра успешно увенчают ваши хлопоты.

ПИСЬМА

Письма некогда писали только от руки. Сегодня практически все письма могут отсылаться в машинописном виде, но подписываться в них следует только от руки. Письма с поздравлениями, благодарностью, с выражением соболезнования всегда пишутся от руки.

Неряшливо выглядят письма на листках, вырванных из тетради. Если письмо занимает несколько отдельных листков, их следует пронумеровать. Любое письмо должно быть написано чисто и аккуратно. Можно исправить машинописный текст, но так, чтобы избежать крупных зачеркиваний: ваш адресат невольно заинтересуется тем, что же такое вы на ходу раздумали ему сообщить.

Письмо к РОДНЫМ. В начале письма, как правило, спрашивают о здоровье, настроении адресата. Особо ценится уважительность, ясность, краткость. Писать желательно без помарок и исправлений. Письмо к родным и близким подписывается именем, принятым в обращении к родственникам.

Кроме того, существуют письма деловые (служебные), рекомендательные, письма-извинения, письма-напоминания, письма-соболезнования.

Раньше в деловых письмах дату ставили в начале письма, а в частных — в конце. Теперь принято с нее начинать в любом случае.

В тексте письма все обращения пишутся с прописной буквы: «Хотел бы Вас повидать», «Получил Ваше письмо». Стоит обратить внимание на различие при переписке значений слов «жена» и «супруга». «Жена» — это спутница жизни пишущего («Моя жена просила...»), «супруга» — владычица домашнего очага адресата («Передайте привет супруге»).

В зависимости от характера и содержания письма заключить его можно словами: «С уважением», «Примите мои

наилучшие пожелания» и т. п.

В частных письмах к родным и друзьям обычно после таких слов, как «целую», «обнимаю», пишут кратко: «мама», «папа», «отец» или свое имя. Подписываться следует отчетливо.

ЦВЕТНЫЕ ОТКРЫТКИ предназначены для того, чтобы посылать на них приветы из путешествия, отпуска, поздравления с днем рождения, с праздниками. Дата на открытке определяется числом, когда мы ее отправляем, а не поводом, по которому она высылается. Стоит позаботиться о красивой марке, она украсит такую открытку. Обычные открытки используем главным образом для сообщений кратких, текущих.

Адресовать письма в разных странах принято по-разному. Несомненно, правильным будет, отсылая письмо супругам, написать на конверте только их фамилию, но более

вежливо: «Андрею и Ольге Зайцевым». Вполне допустимо адресовать письмо на имя одного из супругов.

Поздравления по случаю праздников или семейного торжества, касающегося жены и мужа, адресуют обоим.

За оказанные услуги принято благодарить письмом или лично. **ПИСЬМО С БЛАГОДАРНОСТЬЮ ЗА ОКАЗАННОЕ ГОСТЕПРИИМСТВО** высылается примерно через неделю после отъезда.

Письмо с ПОЗДРАВЛЕНИЯМИ по СЛУЧАЮ БРАКА высылается в течение восьми дней с момента получения сообщения об этом событии.

Письмо с ВЫРАЖЕНИЕМ СОБОЛЕЗНОВАНИЯ высылается в течение десяти дней с момента получения сообщения.

Такое письмо требует особенной сердечности и не терпит банальных выражений.

Традиционные правила вежливости предписывают ответить на полученное соболезнование. Но практически их не всегда следует ждать от человека, только что пережившего утрату кого-либо из близких. На подобное молчание не нужно обижаться. В крайнем случае, ваш корреспондент может выслать краткое письмо: «Искренне благодарю за слова сочувствия. Мне приятно было узнать, что в тяжелую минуту Вы разделили со мной мое несчастье».

На полученное письмо вежливость требует ответить в течение недели. В случае, если переписка ведется постоянно, перерыв может быть несколько большим. Но вообще не следует забрасывать письмами своих близких и знакомых! Люди способны отвечать на письма в среднем не чаще, чем раз в две недели, иначе эта приятная обязанность превращается в обузу. В письме всегда нужно ответить на вопросы, которые были поставлены вашим корреспондентом. Не следует посылать писем, написанных через копирку.

Общий совет - ничего не делать сгоряча - относится и к письмам. Всякое «последнее» письмо, написанное единым духом, не отсылайте сразу, а перечитайте на следующий день и после этого решайте, что с ним делать. Если мы получаем письмо в присутствии третьих лиц, конверт можно распечатать и мельком взглянуть на текст, отложив подробное чтение до более удобного момента. Если полученное сообщение не допускает отсрочки, можно

сказать: «Простите, но это очень срочно» - и дочитать письмо до конца. Не стоит начинать чтение только что полученного письма вслух до тех пор, пока не прочтете его сами. Иначе может возникнуть неловкая необходимость прервать чтение на полуслове. Некрасиво давать читать письмо лицам, которым оно не адресовано. Ни при каких обстоятельствах недопустимо вскрывать самим или читать уже вскрытые письма. Это правило в равной степени относится и к членам семьи: муж не читает писем, адресованных жене, и наоборот, дети не читают писем, присылаемых родителям. Не следует также интересоваться содержанием открытой записки, обращенной не к вам. Если все же случится невольно «выхватить» часть текста, адресованного другому, лучше всего тут же об этом забыть.

ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО. Существуют определенные каноны написания писем, несоблюдение которых может не только отразиться на престиже вашей фирмы, но и помешать заключению выгодных контрактов. Бумага для письма должна быть абсолютно чистой, аккуратно обрезанной. Желательно иметь фирменный бланк письма с эмблемой фирмы, ее полным названием, почтовым и телеграфным адресом, телефоном, факсом и банковскими реквизитами. Служебные письма печатаются на машинке на лицевой стороне листа без помяток. Страницы нумеруются, кроме первой, арабскими цифрами. Ширина поля с левой стороны листа должна быть не менее 2 см. Печатается текст через полтора-два интервала. Абзац начинается с красной строки, с отступлением пяти интервалов от поля. Рекомендуются избегать переноса слов. В правом верхнем углу под адресом организации, отправляющей письмо, ставится дата отправления письма.

Если это не первое письмо к вашему партнеру, его следует начинать с вежливой ссылки на последнее полученное от него письмо. Это не столько дань уважения, сколько уведомление о том, что письмо получено и дальнейший диалог строится на его основе.

Если вы пишете своему партнеру впервые, необходимо начать с представления своей фирмы, ее целей и задач, которые она ставит перед собой в сфере международной деятельности. Еще лучше послать партнеру буклет с подробной информацией о фирме. Однако рекламный материал не должен быть объемным. Текст этого материала должен быть на языке вашего партнера или на английском языке. Заканчивается письмо словами благодарности за сотрудничество и выражением надежд на его продолжение. И непременно: «Искренне Ваш», «С уважением» и т. п. Подпись ставится на правой стороне листа, под заключительной формулой вежливости. Фамилия подписывающего печатается на машинке под его рукописной подписью.

О **КОНВЕРТАХ.** Можно обойтись стандартными конвертами для международной почты, но следует иметь в виду, что за рубежом все достаточно крупные фирмы имеют свои конверты, на которых в несколько усеченном виде повторяют те же сведения, что и на бланке. Фирменный конверт не только поднимет престиж вашей организации

в глазах зарубежного партнера, но и избавит вас от необходимости сообщать обратный адрес. За рубежом порядок написания адреса прямо противоположен нашему: сначала пишут «кому», а затем «куда». Первая позиция адреса - фамилия адресата с инициалами перед ней и одним из сокращений: *Mr* (мистер), если это мужчина, и *Mrs* (миссис), если это женщина. Вторая позиция адреса - должность вашего адресата. Ее указывают для того, чтобы письмо не было воспринято как личное. Если адресат в данный момент отсутствует, такое письмо вскрыет его заместитель. Если же вы хотите сохранить в тайне содержание письма, после фамилии лучше указать: *private (personal, confidential)*, что означает «лично». Следующая позиция адреса - название фирмы. Здесь можно применять такие сокращения:

Company - *Co*,

Corporation - *Corp*.

Department - *Dept*.

Incorporated - *Inc*.

Затем следует номер дома и название улицы, города, штата. И заключают адрес почтовый индекс и название страны. Не забудьте позаботиться о том, чтобы у вас оставались копии ваших писем.

Вы вступаете в деловую переписку с реальными или потенциальными потребителями своей продукции или услуг. Это может быть письмо-предложение, письмо-отказ,

ответ на запрос и т. д. Написание письма - это своего рода искусство. Деловое письмо должно быть безукоризненным во всех отношениях: даже мелкое несоблюдение правил может сделать его неправомерным с юридической точки зрения. Правильно оформленное юридически, написанное хорошим языком, на фирменном бланке, однозначное по смыслу деловое письмо — один из залогов успеха вашего дела.

Письмо ЗАРУБЕЖНОМУ ПАРТНЕРУ имеет свои каноны, зачастую неизвестные нам.

Письмо начинается с точного повторения в левом верхнем углу адреса, написанного на конверте. С правой стороны и чуть ниже адреса пишут дату отправления письма. Например:

12 December, 1997

December 12, 1997

12th December, 1997

December 12th, 1997

Принятые у нас сокращения дат типа 12/XII 1997 или 12.12.1997 в международной переписке не употребляются. Здесь и в тексте письма допустимы лишь сокращения некоторых месяцев:

January - *Jan*.

February - *Feb*.

April - *Apr*.

September - *Sept*.

October - *Oct*.

November - *Nov*.

December - *Dec*.

Еще ниже, вновь с левой стороны, пишут вежливое обращение. Оно традиционно состоит из слов *Dear Mr*. (дорогой) или *Dear Mrs*. (дорогая) и фамилии адресата. Инициалы здесь можно уже не повторять. Если фамилия адресата вам неизвестна, можно написать *Dear Sirs* или *Sir/Madam*. После вступительного обращения в английской переписке ставится запятая, а в переписке с адресатом из США - двоеточие или двоеточие и тире (*Dear Sir, / Gentleman: / Gentleman: —*)

Следующей строкой после обозначения «Re»(Reference) или без него в деловой переписке принято кратко обозначить тему письма, например:

Re: 1997 Moscow Book Fair Московская книжная ярмарка 1997 г. В тексте письма не принято употреблять сокращения типа

I'm вместо *I am*

Can't вместо *can not*

Haven't вместо *have not*

I'll вместо *I will, I shall*

Эти слова лучше писать полностью.

В деловых письмах принято писать с большой буквы:

♦ имена существительные собственные, а также имена прилагательные, обозначающие национальную и государственную принадлежность (*Russian, English, French etc*);

♦ слова, включая сокращения, в названиях фирм и организаций, отделов организаций, за исключением предлогов, союзов и артиклей;

♦ слова в обозначении занимаемой должности, за исключением предлогов, союзов и артиклей (*Chief Engineer, Director, Captain*);

♦ слова, включая сокращения, обозначающие названия городов, штатов, республик, улиц, площадей, пристаней, районов, зданий, гостиниц, а также нумерацию этажей, квартир, комнат (*21 Fenchurch Street, London, England, Hotel International, 3rd Floor, Room 346 etc*);

♦ полные и сокращенные названия месяцев и дней недели (*Saturday, March etc*);

♦ названия товаров, торговых марок и некоторых документов (*Iron, Coal, Bills of Lading, Letter of Guarantee*,

Charter Party etc);

Писать длинные письма в деловой корреспонденции не принято. Если все же ваше письмо на одной странице не помещается, в конце листа нужно поставить: *(continued over)* или *(see overleaf)*, что значит «продолжение дальше» или «см. на обороте».

Заканчивают письмо обычно словами *Sincerely Yours* (Искренне Ваш) или просто *Yours* (Ваш) и подписью с указанием под ней вашей фамилии и должности. Чтобы не ставить вашего партнера в трудное положение и не заставлять его строить предположения относительно Вашего собственного пола, потрудитесь в этом месте письма написать свое имя полностью, то есть не *P.R.Dovzhenko*, а *Pavel Dovzhenko* или *Polina R.Dovzhenko*.

Если вы, находясь, к примеру, в иногородней командировке, ответ на срочное письмо продиктовали своему заместителю по телефону, он должен против вашей фамилии поставить буквы pp (*per procurationem* - по доверенности) и, подписав письмо сам, приписать ниже: *Dictated by Mr. (...) and signed in his absence* - Продиктовано г-ном (...) и подписано в его отсутствие.

Письма бывают нейтральными или благоприятными, могут содержать отказ или ставить целью склонить к чему-либо адресата.

ПИСЬМО-ОТКАЗ на претензию клиента или партнера. Правильно написанное письмо-отказ выполняет важную роль в сфере «паблик рилейшнз» - помогает, несмотря на отказ сохранить о вас хорошее мнение и поддерживать отношения с клиентом. Начало письма должно нести нейтральный комментарий, в котором вы перечисляете то, с чем согласны. Избегайте всего, что может вызвать впечатление, будто претензии можно удовлетворить или же они с ходу были отвергнуты (слов «однако», «но», «к сожалению»).

Перечисление и объяснение причин отказа предваряет сам отказ. Ясное и правдоподобное объяснение поможет получателю «проглотить» его более или менее безболезненно. Перечисляя причины отказа, избегайте чрезмерных объяснений (в случае необоснованных претензий извинения не обязательны), не прячьтесь за бюрократические процедуры или правила (это неубедительно), не отвечайте слишком кратко или обще (теряется связь между объяснением и самой проблемой). Отказ должен логически вытекать из предыдущего содержания письма. Если причины перечислены недостаточно ясно, человек в большинстве случаев примет отказ еще до того, как до него дойдет очередь. Позитивная концовка должна создать у получателя впечатление, что больше заинтересованы им самим, чем отказом. Даже если невозможно положительно решить вопрос клиента, надо поддержать доброе имя фирмы и выразить готовность продолжать сотрудничество.

ОТКАЗ В КРЕДИТЕ. Нейтральный комментарий: «Благодарим за заказ вашим магазином 300 аппаратов для распыления средств защиты растений. Крупный заказ говорит о том, что вы ожидаете прибыльной торговли весной». Изложение причин отказа: «Репутация вашего предприятия как кредитоспособного свидетельствует о предприимчивости и оперативности». Отказ: «Ожидаемое весной оживление в экономике, вероятно, улучшит ваши позиции. По-прежнему предлагаем наши услуги на основе оплаты наличными или чеком. Этот вид оплаты дает возможность 2-процентной скидки». Позитивная концовка: «Кроме снижения стоимости, этот вид оплаты означает возможность закупки любого количества товара. Ваши заказы будут реализованы незамедлительно по получении оплаты».

ПИСЬМО-ПРЕДЛОЖЕНИЕ С целью заинтересовать и уговорить. Прежде чем приступить к написанию, необходимо: во-первых, как можно лучше разобраться в продукции, идее или услуге (принцип действия, конструкция, обслуживание, цена, достоинства, чем отличается от конкурирующих аналогов, гарантии и т. п.; во-вторых, навести справки о лице (группе лиц), которому адресуется письмо, чтобы затронуть его чувства или интересы.

Схема письма-предложения:

◆ Привлечение внимания читающего. В самом начале письма необходимо пробудить любопытство («самое большое достоинство нашей продукции в том, что...»), предложить снижение цены («две пары сапог по цене одной»), намекнуть на особую актуальность предложения («сегодня более 1 млн. человек читают нашу газету...»). Характерные ошибки: нереальные вопросы, типа: «Как удвоить доходы и уменьшить количество рабочих часов в неделю?»; не относящиеся к делу заявления («между прочим, ты не обязан быть миллионером» — выглядят интригующе, но неуместно. Основное правило - связь вступительного заявления с товаром.

◆ Стимулирование интереса содержанием текста. Ваша цель — вызвать желание приобрести товар. Акцент должен делаться на основные моменты: описание товара и сообщение о его качестве или о результатах пользования товаром. Например, при продаже газонокосилки лучше не рекомендовать клиенту машину, а подчеркнуть его удовлетворение фактом хорошо скошенной травы.

◆ На этом этапе настроение читающего письмо должно смениться с «хотел бы это иметь» на «мне это действительно необходимо». Здесь вы должны обратиться либо к чувству, либо к логике, либо к тому и другому сразу. Например, продавец автомобилей может делать упор на логику (трехлетняя гарантия) или на эмоции (новая марка автомобиля, которой нет еще ни у кого в этом городе, районе).

◆ Завершение письма должно указывать на конкретный поступок, который следует совершить читающему. Некоторые хорошо проработанные по первым трем позициям письма не имеют эффекта из-за того, что в них не сформулировано конкретное ожидаемое действие. В конце письма-предложения можно еще раз кратко напомнить адресату аргументы в пользу приобретения данного товара, услуги, идеи.

Пример письма-предложения:

«Вы хотите сделать свою квартиру более привлекательной и удобной? Не забивать себе голову покраской стен?»

Владелец квартиры тратит массу времени и денег, чтобы поддерживать ее в хорошем состоянии. Вы отлично это знаете и хотели бы найти возможность сэкономить деньги и время. Представьте, что ваша квартира выглядит лучше, а у Вас появилось больше свободного времени. Вы будете делать все, что душе угодно, а не как обычно: красить, чистить и заниматься ремонтом. Людей, которые имели дело с нами, т.е. с фирмой... (название), легко узнать, потому что они чаще улыбаются. Почему бы и не улыбаться, если Вам не нужно больше ничего красить и чистить? Заполните купон с маркой и тотчас же отправьте его. В ответ мы вышлем брошюру с подробной информацией. Когда Вы увидите, как наша фирма может улучшить вашу квартиру, то зададите себе вопрос: «Почему я не сделал этого раньше?».

Вполне вероятно, что, прочитав такое интересное письмо, адресат непременно станет клиентом этой фирмы. При всей кажущейся простоте и надежности письма этот метод установления контактов имеет много «подводных рифов», и прежде всего - низкий коэффициент полезности одного письма. Как показывает статистика, вероятность получения ответа на одно письмо составляет не более 5-8 %. Опытные бизнесмены, начинающие дело, рассылают письма одновременно в несколько адресов, а через несколько дней звонят своим адресатам.

ПОДАРКИ

Если вы любите делать подарки, значит, вы умеете преодолеть собственный эгоизм и умеете позаботиться о том, что нужно другим людям, об их пожеланиях и настроении. Делать подарки - это искусство, которому, как и всякому другому искусству, можно и нужно учиться, так как это является проявлением внутренней культуры человека. При этом вовсе не важно, дарите ли вы дорогую вещь или просто милый сувенир.

Подарки преподносят своим родным и знакомым по самым разным случаям — ко дню рождения, на именины, в день получения диплома или защиты диссертации, к свадьбе, на Новый год. Подарок должен быть выражением нашего хорошего отношения к человеку, а праздники - символом неподдельно искренних отношений между людьми, а не средством успокоения нечистой совести. Умение делать подарки предвосхищает умение любить человека.

Ценность подарка определяется вовсе не его денежной стоимостью. Возможно, что подарок нужен и кстати, но форма его вручения может оказаться настолько оскорбительной, что тот, кому подарок предназначен, может и отказаться от него. Вручение ценного подарка является не проявлением человеческой близости, а символом материального достатка. Однако дарить ценные подарки - это привилегия не только зажиточных людей, их иногда дарят те, кто не испытывает внутренней потребности в том, чтобы своим подарком доставить другому человеку радость.

В былые времена, когда отмечались именины, виновник торжества, никого не приглашая, неизменно заботился о праздничном столе и ждал визитов знакомых и друзей, которые знали об этом дне из календаря. Эта традиция сохранилась и сейчас, хотя на вечер по случаю дня рождения приходят только по приглашению. Если ваш знакомый не устраивает специального праздничного вечера, но при подобных обстоятельствах сам дарил какой-либо подарок, следует позаботиться о том, чтобы не остаться в долгу.

Подарок, конечно, вручается тому, кого пришли поздравить.

Самый популярный подарок - цветы. Они всегда радуют и всегда кстати, однако не всякий раз можно ограничиться только красивым букетом. Особенно если в свое время вы получили от сегодняшнего именинника вместе с цветами еще какой-либо подарок.

Как дарить цветы - завернутыми или нет? Старинные пособия правил хорошего тона давали в таком случае следующий совет: если, явившись на торжество, вы вручаете цветы в прихожей, можно передать их в упаковке, если же двери вам открывает кто-либо из членов семьи и вы с цветами входите в комнату, то снимите бумагу и преподнесите букет виновнику торжества без нее. Очевидно, подобный совет можно принять и сегодня. Кстати, вообще говорить об упаковке можно лишь тогда, когда она эстетична. Не забудьте подать букет цветами вверх, а не наоборот. Цветы можно дарить и в горшочке.

Если вы посылаете цветы с доставкой из магазина, вложите в корзинку или внутрь букета записку с пожеланиями.

Мужчинам пожилым или своему руководителю можно в день рождения преподнести цветы, молодым мужчинам при тех же обстоятельствах цветов дарить не принято.

Не стоит дарить друзьям или знакомым дорогие подарки. Они допустимы только среди близких родственников. В сравнительно недавние времена считалось проявлением особой сердечности подарить друзьям вещь собственного изготовления. В наши дни эта традиция понемногу теряет прежнюю популярность. Однако и сегодня каждому приятно получить в подарок красивые перчатки, искусно связанный шарф или безделушку, выточенную из дерева, — предметы, сделанные руками наших друзей.

Не советуем женщинам дарить мужчинам галстуки, в таких случаях редко удается угодить. Точно так же мужчина никогда не угадает цвет губной помады. Лучше вообще принадлежности косметики в подобных случаях исключить и прибегать к подобным подаркам, лишь, когда мужчина определенно знает, какие духи употребляет его дама.

Лучше не дарить животных, даже самых симпатичных, не обговорив с именинником эту идею заранее. Не всегда кстати преподнести картину, репродукцию, особенно, если точно не известна степень пристрастия человека к такого рода вещам. Полбеда, если, однажды явившись с подобным подарком, вы больше не бываете в этом доме

— хозяин может с чистой совестью запереть его в кладовку, но если бываете - воспитанный человек вынужден повесить на стенку вещь, которая, возможно, ему вовсе не нравится.

«Оригинальные» подарки, типа оловянной лампы, которая обычно у нового хозяина находит успокоение на чердаке, или ярмарочной гипсовой фигурки можно подарить только любителям-коллекционерам. Во всех остальных случаях такой подарок только засорит квартиру. Не рекомендуется также дарить предметы, которые имелись у вас дома, даже абсолютно новые, ведь если такая вещь не пригодилась вам, она может оказаться бесполезной и для других. Из вещей, бывших в употреблении, для подарка годятся только те, что имеют антикварную ценность, и ювелирные изделия. Сумку или зонт, которыми вы пользовались, лучше отдать близкому человеку без предложения, если вам этого хочется, а он в этом нуждается. В день рождения следует дарить пусть самую скромную, но новую вещь.

Можно ли дарить деньги? Несомненно, такой подарок будет всегда полезным. Правда, как раз эта откровенная практичность чаще всего лишает подарок привлекательности. И все же в отдельных случаях можно практиковать и такой подарок.

Дарственные надписи на книгах делаются в тех случаях, если выбор книги имеет определенную цель, которую может подчеркнуть надпись. Надпись делается не на той странице, где повторено заглавие книги, а на левой - пустой: приятнее сохранить титульный лист чистым.

Если с именинником (новорожденным) вас связывает давняя дружба, бывает полезным оговорить с ним будущий подарок, особенно если вы намерены купить что-нибудь для хозяйства. Но делается это всегда в форме предложения: предпочитает ли, к примеру, ваша знакомая скатерть или кофемолку. Но если она предпочитает кофточку, покупаем кофточку. Юноше следует хорошо подумать, прежде чем купить своей девушке что-либо из предметов гардероба. Особенно если она живет в семье. В таких случаях подарок практичный, но пусть даже ненамеренно «чуть более интимный» может быть нежелательно истолкован.

Коротко перечислим *предметы, пригодные для подарка в различных обстоятельствах.*

Подарки официальные: цветы, срезанные или в корзине; художественно оформленное издание, хорошее вино, хрусталь, конфеты в коробке.

Предметы гардероба: сумка, шарф, домашние туфли, мужская рубашка, перчатки, носки, ремень, чулки, солнечные очки, отрез на платье, косынка.

Гастрономические: торт, чай хорошего сорта, кофе, какао, шоколад, апельсины, варенье собственного изготовления.

Курящему - 10-20 пачек сигарет того сорта, который он всегда курит, или тех, которые нравятся имениннику, но сам он их редко покупает; зажигалка, красивая пепельница, для любителя — коробка сигар.

Зарубежному гостю — национальные художественные произведения, отечественные напитки, альбом с национальными произведениями искусства, пластинки или музыкальные диски.

Ювелирные изделия, натуральные и искусственные: запонки, ожерелье, клипсы, браслет, брошь. Учтите при этом, что искусственные украшения должны быть самыми модными.

Живые подарки (по согласованию с будущим хозяином): щенок, котенок (сиамская кошка), золотая рыбка.

Косметика: духи, оригинальный крем для бритья, пудреница, душистая соль для ванны, косметическая сумка.

Подарки «в хозяйство»: дорожный утюг, ночничок, чайник со свистком, скатерть с салфетками, элегантная хозяйственная сумка.

Другие: альбом для марок или диапозитивов, авторучка хорошего качества, бумажник или кошелек (с одной монеткой внутри), хорошая бумага для писем, барометр, компас, ремешок для часов, ваза для цветов, мелочи для автомашины, диванная подушка, что-нибудь из спортивного или туристического инвентаря, если известно, что виновника торжества могут заинтересовать такие вещи.

Для подарка не годятся предметы, которые ассоциируются с болезнью (такие, как градусник для измерения температуры). Стоит помнить, что отдельные предметы в качестве подарка иногда связываются с некоторыми предрассудками. Носовые платки вроде бы располагают к слезам и ссоре, гвоздики не приносят счастья в любви... Люди обладают разной степенью впечатлительности, и отдельным лицам такие подарки могут не принести удовольствия. Однако, чего бы вам это ни стоило, любой подарок принимайте с улыбкой.

Белье и другие предметы интимного характера можно дарить только членам семьи, в крайнем случае, такие подарки делают друг другу близкие приятели.

Что дарить человеку, у которого «все есть»? То, что может пригодиться для длительного пользования. Но можно дарить вещи и «временного» пользования. Мужчине - хорошие алкогольные напитки, женщине - сладости, но обязательно что-нибудь красивое и приятное.

Нелишне соблюдать осторожность с подарками юмористического характера.

Лицо, принимающее подарок, должно тут же, в присутствии подарившего, его развернуть, похвалить и поблагодарить. Цветы поставить в воду. Очень невежливо отложить подарок, не развернув его. Полученный подарок не только не следует критиковать, но даже намеком обнаруживать недовольство. В случае, если вы получаете, как вам кажется, слишком дорогой подарок, иногда приходится сказать: «Спасибо, но мне бы не следовало его принимать. Видно, теперь уже ничего не поделаешь, но поверьте, что такой подарок меня больше смутил, чем обрадовал». Не очень приятно говорить такие вещи и совсем неприятно их выслушивать, но уж коль провинился - выслушай урок. Возврат подарка (почтой) грозит прекращением знакомства.

Хорошо, если тот, кто получил подарок, постарается использовать его сейчас же в присутствии подарившего.

Не обязательно специально благодарить за полученные по почте письменные поздравления, можно это сделать при очередной встрече устно. За присланные цветы следует обязательно поблагодарить по телефону или письменно.

Женский день - 8 Марта - иногда бывает омрачен

семейным конфликтом. Дома ждет жена, а муж в это время поздравляет «именинниц» на работе. Мой совет: тот, кто в женский день запаздывает домой, должен явиться обязательно с цветами или флаконом духов.

Явиться на свадебное торжество без подарка не принято. Издавна повелось дарить молодым предметы хозяйственного обихода: традиционный кофейный сервиз, покрывало на диван, столик для телевизора, электромиксер, кофеварку. Но даже *свадебные подарки* не должны быть слишком дорогими, ценные вещи обычно дарят близкие родственники. Знакомым же лучше всего позаботиться о том, чтобы вручить своим друзьям в день их свадьбы подарок наиболее оригинальный и симпатичный.

Подарки объемные, требующие специальной доставки, высылаются накануне торжества, небольшой подарок приносят с собой.

Цветы можно вручить, поздравляя молодых в загсе. Оригинальные, редкие цветы могут заменить подарок даже на свадебном приеме.

Молодоженам часто дарят деньги. Это очень практично, но если вы избрали этот вид подарка, сумма должна быть достаточно значительной. Если же ваш бюджет этого не позволяет, приобретите недорогую вещь. Деньги передают молодым в белом, незаклеенном конверте без надписи, по возможности в новых, крупных купюрах, сопровождая словами: «На новый жизненный путь». Несколько красивее и не менее практично выглядит сберегательная книжка.

Деньги - неподходящий подарок к свадьбе, если вы приглашены к людям старше вас, особенно если их материальное благополучие очевидно; не годится дарить деньги также в случае краткого и поверхностного знакомства с виновниками торжества.

Подарок может быть коллективным - от группы друзей, но тогда у молодых стоит спросить, что они более предпочтут: деньги или какую-либо вещь. За подарки следует благодарить каждого гостя в отдельности, за подарок, полученный по почте, нужно поблагодарить письмом в течение недели.

Существует традиция делать определенные подарки на различных годовщинах свадьбы, особенно когда отмечаются

юбилейные даты, хотя, конечно, не обязательно этой традиции следовать.

1 год со дня свадьбы - ситцевая (марлевая, ватная). Молодожены в этот день дарят друг другу ситцевые платочки. Подарки: из ситца, хлопка, шелка, нейлона.

2 года - бумажная свадьба - подарки из бумаги, пластмассы, также мебель.

3 года - изделия из кожи или любого кожзаменителя.

4 года - подарки: лен, натуральный или синтетический шелк.

5 лет - деревянная свадьба. Юбилей уже основательный. Дарят деревянные изделия - шкатулки, подсвечники.

6 лет - изделия из чугуна.

7 лет - медная (шерстяная) свадьба. Медь - ценный материал, но до благородного металла ей еще далеко. Супруги обмениваются медными монетами в залог будущего счастья. Им дарят изделия из шерсти, кованой меди или латуни, медную бижутерию.

8 лет - жестяная свадьба. В центре внимания - сверкающая жестяная кухонная утварь. Среди подарков - бронза или электроприборы.

9 лет - фаянс, фарфор, стекло или хрусталь.

10 лет - розовая (оловянная) свадьба. В гости приглашают тех, кто был на бракосочетании. Дарят изделия из олова или алюминия. Муж преподносит жене красивый букет алых роз.

11 лет - изделия из стали.

12 лет - никелевая (фарфоровая) свадьба - изделия из фарфора.

13 лет - изделия из кружев или тонкой шерсти.

14 лет - слоновая кость или агат.

15 лет - хрустальная (стеклянная) свадьба - хрусталь или стекло.

20 лет - фарфоровая свадьба - фарфор или что-то из мебели.

25 лет - серебряная свадьба. На серебряную свадьбу издавна по традиции дарили серебряные предметы. К подобному торжеству можно подарить также и другие вещи, например, можно подарить собрание сочинений классиков, уютный торшер. Будет кстати шампанское или другое хорошее вино, так же как и хорошие конфеты.

30 лет — жемчужная свадьба — жемчуг.

35 лет — коралл или нефрит.

40 лет — рубиновая свадьба — рубины или гранаты.

45 лет — сапфировая свадьба - сапфиры или турмалин.

50 лет — золотая свадьба - изделия из золота.

55 лет — изумрудная свадьба - изумруды или бирюза.

60 лет — бриллианты или золото.

75 лет — бриллиантовая свадьба - бриллианты или золото.

ПОЦЕЛУИ

Мы привыкли целовать наших родных и близких друзей, но делать это при встречах и расставаниях в общественных или иных местах следует так, чтобы процедура была краткой и не привлекала внимания прохожих. Женщинам, если они часто встречаются друг с другом, не следует каждый раз обмениваться поцелуями. Это выглядит довольно ненатурально, особенно если есть опасение, что лицо будет измазано губной помадой или съедет на бок шляпка. Но если вы хотите поцеловать кого-то из чувства искренней симпатии и удовольствия от встречи, так и поступайте, не слишком, конечно, афишируя свои эмоции. Даже юноши и девушки, не испытывающие нежных чувств, при случае целуются на людях, и это никого не смущает в силу спонтанности этого факта. В общественных местах нужно избегать не поцелуя, а очевидного удовольствия от него, его затынутости. Естественно, если мужчина целует женщину на публике, ему надо снять шляпу.

ПРЕЗЕНТАЦИЯ

Непременным атрибутом становления фирмы, ее утверждения на внутреннем и международном рынке в последние годы стала презентация. Воздействие презентации, как и первого впечатления, обычно бывает глубоким. Ее успешное проведение во многом определяет успех дальнейших переговоров с партнерами. Извещения о презентациях даются в средствах массовой информации.

ОБЪЯВЛЕНИЕ О ПРЕЗЕНТАЦИИ:

В ПРОГРАММЕ: знакомство с производством и традициями предприятия, выступления специалистов, демонстрация фильмов по специальной технике; банкет.

Ваш надежный партнер в торгово-экономическом сотрудничестве. Начало - в 17.00

Адрес проведения:

Вход - по пригласительным билетам.

Телефоны для справок:

или:

УВАЖАЕМЫЕ ГОСПОДА!

Фирма.....

приглашает принять участие в традиционной ежегодной презентации нашей фирмы. В этом году мы представим Вашему вниманию.....

Презентация фирмы.....будет транслироваться

по телевидению - в качестве подарка всем друзьям и постоянным партнерам фирмы мы разместим их рекламу в шоу-программе!

Презентация состоится.....

Пригласительные билеты можно заказать по телефону.....

Фирма приглашает вас к сотрудничеству в области.....

Для того чтобы презентация была успешной, к ее проведению необходимо привлечь профессионалов. Вначале определяются место и сроки проведения презентации. Затем разрабатывается ее сценарий (программа). Время проведения презентации обычно ограничивается 1,5-2 часами. Презентации лучше всего проводить после обеда, примерно с 15 часов, с тем чтобы после нее можно было организовать коктейль или фуршет (17.00-19.00).

Обычно открывает и ведет презентацию один из руководителей внешнеэкономической службы предприятия. Он также представляет руководителей всего предприятия. Затем можно показать фильм (10-15 минут) и сделать сообщение о деятельности предприятия, его экспортных возможностях (не более 30 минут).

Оставшееся время отводится ответам на вопросы. Помещение, где проводится презентация, оформляется рекламными плакатами, стендами и т. п. Участникам презентации вручаются сувениры (рекламные подарки) с целью напоминания их получателям о фирме. В качестве рекламных подарков обычно используются недорогие предметы: записные книжки, календари, авторучки, пепельницы, зажигалки, значки. На эти предметы наносится название фирмы, а иногда ее адрес и характер деятельности.

Демонстрация товаров на презентации является весьма убедительным средством рекламы. Особенно это относится к демонстрации машин, оборудования и приборов, которая позволяет убедить возможного покупателя в достоинствах конструкции, высокой производительности и качестве выпускаемой продукции. Очень важно вовлечь потенциального клиента в совместные действия. Это может быть, например, предложение об испытаниях приборов, примерке одежды, передаче материалов на экспертизу прочности и т. д. Когда клиент имеет возможность лично ознакомиться с товаром, потрогать его руками, непосредственно ощутить мягкость меха, удобство куртки, прочность ткани или легкость работы с компьютерным редактором текста, у него подсознательно растет доверие к товару и фирме.

ПРИБОРЫ СТОЛОВЫЕ

Основные столовые приборы, в зависимости от предназначения, могут быть нескольких видов. *Ложки:*

- ◆ столовая - для супа, подаваемого в тарелке;
- ◆ десертная (по размеру меньше столовой) - для таких блюд как каша, суп в тарелке, десерт, фрукты;
- ◆ чайная ложка - для жидких блюд, подаваемых в чашке, а также для грейпфрутов, яиц и фруктовых коктейлей;
- ◆ кофейная ложка (по размеру вдвое меньше чайной) - для кофе, подаваемого в небольшой чашке;

♦ ложечка с длинной ручкой — для охлажденного чая и напитков, подаваемых в высоких стаканах.

Вилки:

- ♦ большая вилка — для раскладывания блюд с большого подноса (по форме напоминает большую обеденную вилку, но увеличенного размера);
- ♦ большая обеденная вилка - для мясных блюд;
- ♦ малая вилка - для закусок и десертных блюд;
- ♦ рыбная вилка - соответственно для рыбных блюд;
- ♦ вилка для блюд из устриц, крабов, а также для холодных рыбных ассорти (размеры ее небольшие: длина -15 см, ширина у основания - 1,5 см);
- ♦ фруктовая вилка подается в конце трапезы вместе с чашкой для ополаскивания пальцев.

Ножи:

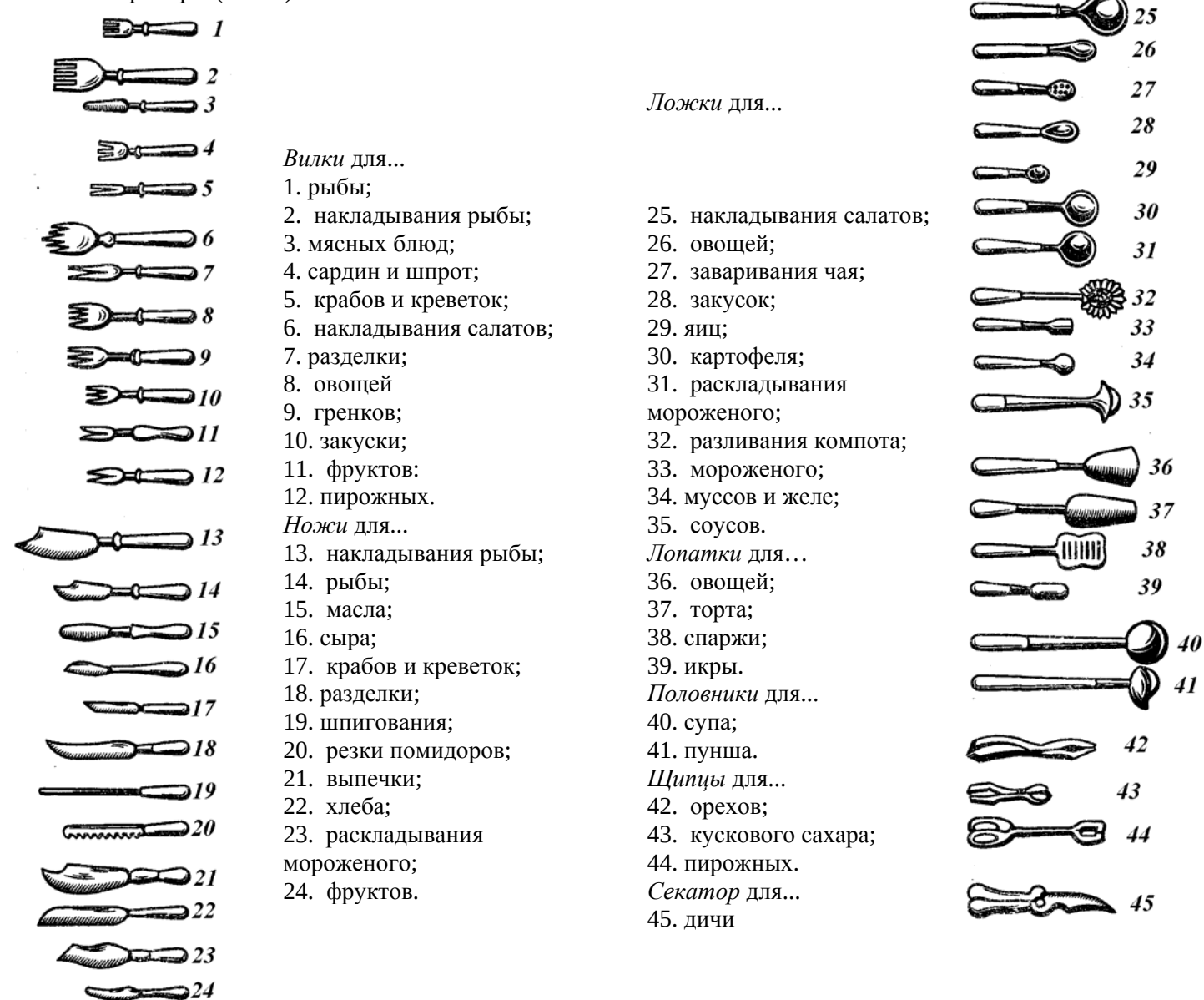
- ♦ большой обеденный нож - для мясных блюд;
- ♦ малый нож - для закусок и других блюд, кроме рыбных и мясных;
- ♦ фруктовый нож (с такой же ручкой, что и у фруктовой вилки) - для фруктов;
- ♦ нож для масла — только для намазывания масла;
- ♦ десертный нож - для сыра, десертных и мучных блюд. Все приборы одновременно не используются, поэтому при сервировке стола кладут не более трех вилок и трех ножей. Остальные предметы подаются в случае необходимости к соответствующим блюдам.

Помимо этого на столе обязательно должны быть приборы, которыми берут пищу с общих блюд, не сервированных порциями: отдельные ложки, вилки, совочки, щипцы и т. д. (см. рис. 2 на с. 165). Не стоит забывать о специальных судках для соли, молотого перца, горчицы, растительного масла и столового уксуса, а также о подставках для бумажных салфеток.

Для того, чтобы положить себе что-то с общего блюда, пользуются большой ложкой (в правой руке) и вилкой (в левой): с помощью вилки накладывают пищу в ложку, последней лишь поддерживают или берут подливу. Соусы и супы разливают специальными половниками.

Большинство из описанных столовых приборов представлены на рисунке.

Столовые приборы (Рис. 2)



ПРИВЕТСТВИЕ

Когда в публичных местах встречаются люди, уже знакомые друг с другом, они обмениваются приветствиями. Мужчина, кланяясь женщине, вынимает руку из кармана и сигарету из рта. Женщина, отвечая на приветствие, может не вынимать руки из карманов пальто, жакета (правда, у женщин редко встречается такая привычка). При поклоне мужчина приподнимает головной убор. Это не относится к беретам, лыжным шапочкам, меховым шапкам. Женщины кланяются кивком головы. Хорошо, если к приветствию будет прибавлена улыбка.

Мужчине неприлично останавливать знакомую женщину на улице. Исключением может быть лишь неотложное дело. Допустимо это и при совершенно дружеских отношениях. Женщина может остановиться сама для того, чтобы обменяться несколькими словами со знакомым мужчиной.

Незнакомых людей можно остановить на улице исключительно ради короткой информации. Предварительно следует извиниться за беспокойство, а получив ответ — поблагодарить.

Мужчине, идущему по улице в обществе женщины, не годится оставлять ее одну для того, чтоб самому подойти к знакомому. Если это совершенно необходимо, следует представить его спутнице.

Сидя за столиком в кафе, ресторане, приветствуем знакомых только кивком головы. Мужчина, кланяясь женщине, немного привстает со стула. Встает совсем только в случае, если женщина подходит к нему.

Первым кланяется мужчина женщине, младший старшему, проходящий стоящему.

Первой здоровается женщина, идущая в обществе мужчины, с женщиной, идущей в одиночестве или с другой женщиной.

Всегда присоединяемся к приветствию человека, в обществе которого находимся.

В равных условиях первым здоровается человек более вежливый.

Одно из условий зарубежного рынка - это создание в глазах потенциального партнера имиджа уверенного в себе человека, умеющего себя вести в обществе, не вызывая своими поступками недоумения и пренебрежительной улыбки. Поэтому необходимо усвоить кодекс поведения, принятый для хорошо воспитанных людей во всех странах. Этот кодекс включает четыре основных правила: вежливость, естественность, достоинство и такт.

Вежливость предполагает, прежде всего, приветствие. С древних времен люди оказывают друг другу специальное почтение посредством приветствий.

Формы приветствий в различных странах различаются. Но при всем многообразии приветствий международный этикет в своей основе одинаков: люди, встречаясь, желают друг другу добра и благополучия, здоровья, успехов в труде, доброго утра, дня или вечера.

Каждому народу, каждой социальной группе свойственна своя манера приветствия. Например, на Востоке характерной чертой приветствия является наклон корпуса с одновременным выбрасыванием руки вперед. Европейцы, приветствуя, обычно слегка приподнимают левой рукой шляпу и отдают легкий поклон головой.

Войдя в помещение, в котором находятся люди, вошедший приветствует наклоном головы всех незнакомых и пожимает руку тем, с которыми уже знаком.

Приветствия на улице состоят из легкого поклона без каких-либо восклицаний типа «Алло». Нарушением этикета являются шумные, несдержанные приветствия. Не следует размахивать шляпой или кричать через улицу. Простой жест, легкая улыбка выражают почтительность и уважение. Военный, приветствуя женщину или мужчину, не снимая фуражки берет руку под козырек. Как мужчина, так и женщина, садясь в такси, приветствуют шофера первым. Не делают этого в случае, если это шофер общественного транспорта. Выражение вежливости должно исходить от клиента, когда он входит в парикмахерскую, ателье, мастерскую ремонта обуви и в другие службы быта.

У нас в стране приветствуют, придерживаясь следующих правил.

Мужчина приветствует женщину, младший по возрасту - старшего, младшая по возрасту женщина - старшую и мужчину, который намного старше ее, младший по должности работник — старшего, член делегации — руководителя (своей или иностранной).

Мужчина должен рассматривать как знак особого уважения к нему, если женщина первой поприветствовала его. Мужчина в первую очередь приветствует высшего по иерархии (служебному, общественному или иному признаку). Приветствуя женщину на улице, мужчина снимает шляпу и перчатку. Когда он приветствует кого-либо на расстоянии, то делает легкий поклон и прикасается рукой к шляпе, слегка ее приподнимает. Если сидит, то встает и после этого приветствует. Головной убор — зимнюю шапку, лыжную шапочку, кепку или берет — трогать не надо. Мужчина ограничивается легким поклоном, если приветствует на расстоянии, и снимает перчатку, если обменивается рукопожатием. Во всех случаях, здороваясь, мужчина должен снять перчатку с правой руки, для женщин это необязательно. Если женщина все-таки снимает перчатку - это знак особого уважения. По отношению к женщинам и мужчинам пожилого возраста это должно быть нормой. В любом случае, в момент приветствия во рту не должно быть сигареты и нельзя держать руку в кармане. Женщины слегка наклоняют голову и отвечают на приветствие улыбкой, они могут не вынимать руки из карманов пальто, жакета.

Если встречаются супружеские пары, то сначала женщины здороваются друг с другом, затем мужчины приветствуют женщин, и лишь после этого мужчины приветствуют друг друга.

Первой здоровается женщина, идущая в обществе мужчины, с женщиной, идущей в одиночестве или с другой женщиной.

Приветствие путем обмена рукопожатиями мужчинами рекомендуется делать всегда, женщинам - по обоюдному согласию. Подробнее об этом см. статью «Рукопожатие».

ПРИГЛАШЕНИЕ

Чем многолюдней прием вы собираетесь сделать, тем раньше следует приглашать на него гостей: за 10 дней или за неделю. В любом случае нужно назвать точное время; можно добавить, что приглашаем на блины, для просмотра видеофильма и так далее. Можно назвать причину: «По случаю защиты диплома», или просто: «Приходите, будет несколько человек». Причину не называют, если гостей приглашаем по случаю дня рождения, — предполагается, что гости догадаются. Если они все же окажутся недогадливыми и начнут спрашивать, можно уточнить: «Виновница - Ирина».

Просто «на кофе» можно приглашать за три дня и даже накануне. Если мы приглашаем одну семью, время можно уточнить по ее усмотрению. В повседневной жизни обычно гостей приглашают во второй половине дня, чаще на ужин. Воскресные обеды редки, на них приглашаются обычно родственники.

Молодые приглашают только родителей и свидетелей регистрации. Если на свадьбу приглашается большое количество гостей, то уведомления следует разослать за 2—3 недели. Подобные извещения могут быть двоякого характера: это или короткая информация о самом факте, его дате и месте, или подробные данные с дополнительным приглашением прибыть на свадебный прием. Лиц пожилых и наиболее уважаемых хорошо пригласить лично.

Получившие приглашение либо приходят на свадьбу, либо высылают поздравительную телеграмму уже на новую фамилию новобрачных.

Приглашать гостей можно по телефону, письменно или лично. Если молодые приглашают людей постарше и к тому же впервые, вежливо это сделать лично, в крайнем случае - письменно.

Источником недоразумений бывает иногда разделение знакомых на группы и приглашение их в различные дни. В этом нет ничего спорного. Хозяева планируют прием в разное время потому, что принять большое количество гостей не позволяют квартирные условия, или потому, что им хочется собрать людей, близких друг другу по интересам. Это вполне естественно. Но гости часто бывают склонны увидеть в этом разделение на «лучших» и «худших». Правильно поступят хозяева, если не будут информировать знакомых: «Приходите в среду, потому что в четверг у

нас будут товарищи по работе». Не следует приглашать одновременно тех лиц, о которых нам точно известно, что они неприятны друг другу.

Знакомых с детьми лучше приглашать в дом, где тоже есть малыши. Впрочем, возможно, конечно, пригласить знакомых с детьми в том случае, если ваши дети уже выросли.

В третий раз не стоит приглашать человека, дважды не принявшего вашего приглашения.

ПРИЕМ

Приемом называют собрание приглашенных лиц у кого-нибудь (обычно у официальных лиц) в честь кого-нибудь, чего-нибудь.

Прием - одна из форм общения между людьми, государственными и общественными организациями. В зависимости от событий и состава участников, по поводу или в честь которых организуются торжества, различают приемы официальные и неофициальные. Официальными являются приемы, когда присутствующие приглашены на них исключительно в силу их положения.

Поводом для официальных приемов могут быть прибытие главы иностранного государства или правительства, дипломатических и других официальных представителей, национальные и государственные праздники, юбилейные даты, симпозиумы, конференции и т. д.

Повод для неофициальных приемов - товарищеские встречи, семейные торжества, свадьбы и другие традиционные праздники.

Приемы в честь или с участием иностранных представителей обычно называют дипломатическими. Они служат знаком вежливости, внимания, почести и гостеприимства.

В дипломатической практике общения существуют различные виды приемов.

ПРИЕМ «БОКАЛ ШАМПАНСКОГО» — по случаю национального праздника, в честь делегации, по случаю отъезда посла и т. д. На приеме гостям подают шампанское, поджаренные орешки, шоколад, а иногда мелкие пирожные.

На *ПРИЕМЕ «БОКАЛ ВИНА»* гостям подают вино, различные канапе, тарталетки, фрукты.

ПРИЕМ «ЖУРФИКС», что в переводе с французского означает «точное время», обычно организуют в определенное время и день недели в течение зимнего или осеннего периода. Часто по типу «журфикс» организуют обслуживание в перерывах на симпозиумах, конференциях. Гостям подают закуски, соки, воду и горячие напитки.

ПРИЕМ «БАРБЕКЮ» устраивают на открытом воздухе в летнее время (обычно по воскресеньям). Гостям подают жаренное на вертеле мясо, вина и прохладительные напитки. Эти приемы, как правило, устраивают в 12-13 ч.

Чаще всего дипломатические приемы организуют в виде завтрака, обеда, чая и даже ужина.

Наиболее распространенное время для завтрака от 12 до 13 ч. Его продолжительность 1-1,5 часа, из которых 45-60 минут гости проводят за столом. Меню завтрака состоит, как правило, из одного-двух блюд холодной закуски, одного горячего рыбного блюда, одного горячего мясного блюда и десерта. Первые блюда (супы) подавать не принято. Перед завтраком присутствующим предлагается коктейль (сухое вино, соки), во время завтрака - минеральная вода и иногда соки, а по окончании - кофе или чай. Эти напитки подают уже в другой зале (гостиной), куда приглашают гостей хозяева.

На *ЧАЙ* гости приглашаются между 16 и 18 часами. Как правило, этот прием устраивает жена дипломата для жен иностранных послов, министров. Иногда в это время организуются литературные и музыкальные салоны. Накрывается один или несколько столиков (в зависимости от числа гостей), подаются кондитерские и булочные изделия, фрукты, десертные и сухие вина, соки и воды. Закуски (сэндвичи с икрой, рыбой, сыром, колбасой) подаются редко и в небольшом количестве. Чайная церемония продолжается 1-1,5 часа.

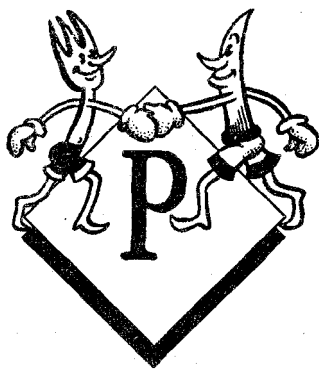
ОБЕД начинается с 20-21 часа и считается более почетным видом приема. В состав его меню входят одна-две холодные закуски, суп, одно горячее рыбное и одно горячее мясное блюдо, десерт. Перед обедом подают коктейль, после - чай или кофе. К супу можно предложить херес, но это необязательно.

Ужин устраивается после 21 часа. Его меню сходно с меню обеда.

Форма одежды обычно указывается в приглашении, но на всякий случай учтите следующее. Для приемов типа завтрака и чая подходит повседневный костюм или платье, на обед и особо торжественный завтрак следует являться в костюме темного цвета, смокинге, вечернем платье.

Каждый из этих приемов обычно состоит из двух частей. Первая — встреча, приветствие и сбор гостей, частные и общие беседы, предварительное ознакомление приглашенных с их местами за банкетным столом, аперитив.

Вторая - банкет (чаще за столом с полным обслуживанием).



РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ

Своим голосом, благозвучным или крикливым, Вы непроизвольно создаете вокруг себя приятную или тяжелую атмосферу. Смысл произносимых вами слов не оказывает на это почти никакого влияния. Его достаточно только для того, чтобы собеседник мог дать вам более или менее обдуманный ответ. Действительная информация заключена в музыке вашего голоса. Опасность состоит в том, что ни вы, ни ваши собеседники не в состоянии сознательно проанализировать эту невольную информацию. Своим голосом вы каждый день создаете свой, незнакомый вам самим портрет, который, увы, не всегда может вам польстить.

Каждая современная женщина в состоянии исправить свой голос. Прежде всего постарайтесь честно вспомнить, слышали ли вы когда-нибудь похвалу своему голосу. Если вы считаете, что ваш голос производит на окружающих благоприятное впечатление, попробуйте его записать на магнитофон и воспроизведите запись. При первом прослушивании обычно с большим удивлением узнают свой собственный голос.

Приятный голос - мы здесь говорим о женском голосе - это, как правило, нежный голос: не громкий и не тихий, не быстрый, не резкий, не слишком низкий.

Если ваш голос не нравится окружающим, это, может быть, потому, что он мало соответствует вашей роли в жизни. Возможно, вы утомляетесь при разговоре. Это лишнее доказательство того, что ваш голос плохо поставлен, и вам необходимо обратиться за помощью к врачу-логопеду.

Другие недостатки речи (заикание, пришепетывание, сюсюканье) также могут быть исправлены.

Иногда вполне достаточно обратиться к врачу-отоларингологу, который, исследовав ваши горло и нос, возможно обнаружит заболевание, делающее ваш голос неблагозвучным. Расстройства нервной системы или внешние причины нередко приводят к ухудшению голоса. Одной из таких причин может быть многолетнее табакокурение.

РУКОПОЖАТИЕ

Рукопожатие - традиционный, символический жест-приветствие. В наше время им стали немного злоупотреблять. Так, например, сослуживцам, ежедневно встречающимся на работе, вовсе не обязательно утром и вечером пожимать друг другу руки. Подавая руку, полезно помнить о том, чтобы не предлагать ее своему знакомому расслабленной, лениво, как бы вручая подержать медузу. Но не следует также изо всех сил жать руку партнера, потрясая ею в воздухе несколько раз. Это правило особенно надо помнить мужчинам, когда они приветствуют женщин. Подавайте руку жестом свободным, уверенным. Пожатие должно быть коротким.

Инициатором рукопожатия почти всегда должна быть женщина. Но женщины, а также мужчины первыми не

протягивают руку лицам намного старше себя по возрасту и выше по служебному положению. Есть общее правило: старший является, инициатором рукопожатия, женщина подает руку мужчине, замужняя женщина — незамужней, молодые люди не должны спешить первыми пожать руку старшему или замужним женщинам. Женщина, здороваясь, может не снимать перчатку. Исключением может быть встреча с женщиной много старше себя. Мужчины, здороваясь между собой, остаются в перчатках. Но если один из них снял свою, ничего не поделяешь — другой должен последовать его примеру.

Если мужчина здоровается с женщиной в перчатках, он может свою тоже не снимать. Исключение: толстые меховые варежки.

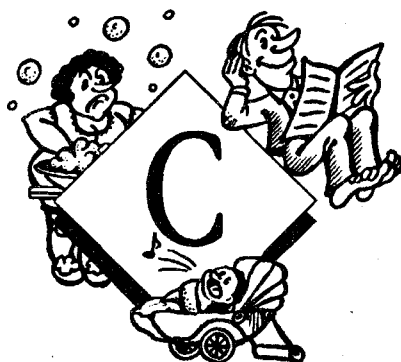
Женщине в знак приветствия никогда не целуют руку на улице, это делают только в помещении. У нас принято целовать руку лишь замужней женщине. Целуя руку женщине, не следует поднимать ее слишком высоко, старайтесь сами наклониться. Если старшая по возрасту женщина подает вам руку, а вы при этом сидите, полагается встать. Обычай при встрече целовать женщине руку все дальше уходит в прошлое, оставаясь национальной особенностью поляков.

Если при встрече на улице вы протягиваете для приветствия руку, помните, что в этом случае у вас обе руки должны быть без перчаток, либо обе в них. Не полагается, однако, протягивать в перчатке руку женщине, у которой перчаток нет. Здороваясь же с мужчиной или с тем, кто моложе вас, можно этого правила не придерживаться. Сделать отступление от этикета можно и женщине, которая приветствует более молодую женщину без перчаток.

Войдя в помещение, полагается в первую очередь снять перчатки, а потом уже поздороваться с присутствующими. Разумеется, речь не идет о перчатках, которые служат дополнением к вечернему туалету.

Надо помнить, что при представлении — независимо от того, представляетесь вы сами, или вас кто-то представляет собравшимся, — не следует первым подавать руку. Также не стоит подходить к каждому из присутствующих и пожимать руку. В этом случае ограничьтесь легким поклоном, так вы окажете внимание всем собравшимся.

Хозяйка дома не должна забыть пожать руку всем гостям, приглашенным к ней в дом. Женщина в гостях обязана пожать руку для приветствия даже лицу, с которым она находится в недружественных отношениях.



САЛФЕТКА

Салфетка — неперменный предмет сервировки стола. Ведь без салфетки невозможно соблюсти чистоту и опрятность за столом. Кроме того, хорошо отглаженная и красиво сложенная полотняная салфетка еще и украшает стол.

Существует много способов свертывания салфеток, но мы рекомендуем наиболее удобный и простой способ, чтобы как можно меньше прикасаться к ней руками и чтобы в развернутом виде она не выглядела мятой.

При сервировке стола к завтраку или обеду обычно салфетки складывают вчетверо, треугольником, пополам и заворачивают рулетом, что, кстати, не очень трудно, а для торжественного ужина или обеда допустимы более сложные формы складывания салфеток — парусом, колпачком, свечкой и др.

Свернутые салфетки кладут каждому гостю на закусочную тарелку.

Можно полотняные салфетки заменить бумажными, разумеется, не разрезая их в целях экономии на части.

Как правильно пользоваться салфеткой

Садясь за стол и увидев на тарелке перед собой красиво свернутую белоснежную салфетку, некоторые испытывают какую-то робость перед ней. Иногда пытаются даже осторожно отложить ее в сторонку, не зная о том, что салфетка столь же необходима, как нож, вилка, ложка, и так же, как они, призвана помочь человеку во время еды.

Как уже говорилось, хорошо отглаженная и умеренно подкрахмаленная белоснежная салфетка, красиво сложенная, несомненно, украшает стол, придает ему вместе с другими предметами сервировки более торжественный вид. Основное же назначение салфетки состоит в том, чтобы предохранить костюм от попадания случайных

брызг, капель, крошек. Ею обтирают также пальцы и губы во время и после еды.

Непосредственно перед едой салфетку нужно развернуть, сложить вдвое и положить изгибом к себе на колени. Закладывать салфетку одним из ее углов или краем за воротник или лацкан пиджака не принято.

Пальцы, случайно испачканные во время еды, осторожно вытирают верхней половиной салфетки, не снимая ее с колен.

Для обтирания губ салфетку берут с колен двумя руками, укорачивают путем перевертывания ее концов в ладони и, приложив середину к губам, промокают их о верхнюю половину салфетки. Вытирать губы путем скользящих движений по ним салфеткой некрасиво.

Совершенно недопустимо использовать салфетку вместо носового платка или в качестве полотенца для сильно испачканных рук.

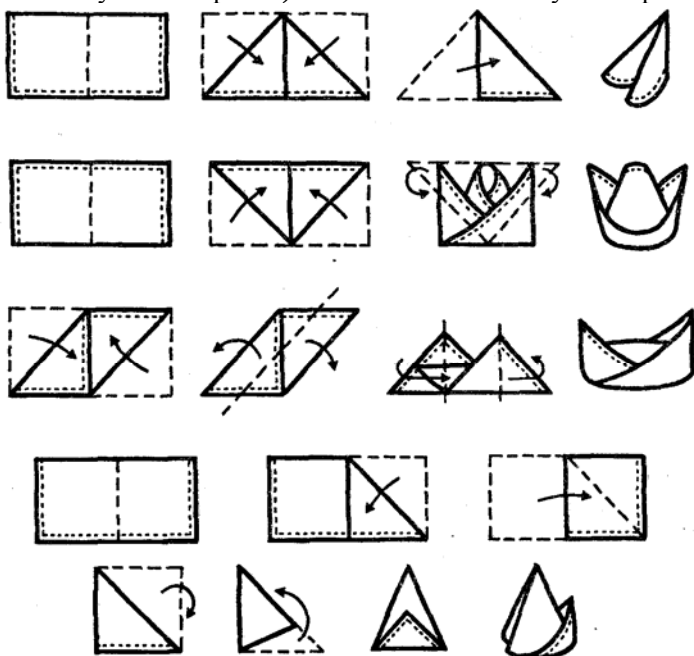
Не полагается, сев за стол, пристально разглядывать приборы и посуду, а затем салфеткой протирать их, если вы вдруг заметили какое-то пятнышко. Этим вы обидите хозяев, усомнившись в их чистоплотности.

По окончании еды салфетку не следует тщательно складывать, пытаясь придать ей прежний вид, а просто аккуратно положить справа от своей тарелки. Не рекомендуется также вешать ее на спинку стула или класть на его сиденье.

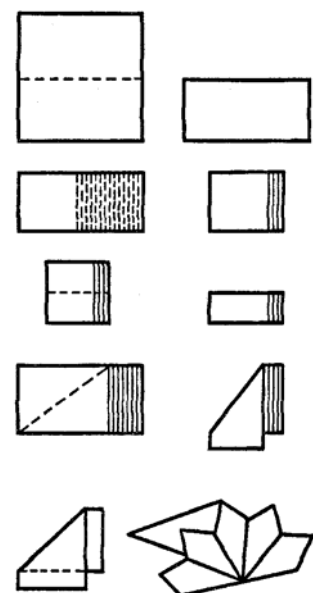
Если салфетка случайно упала с колен на пол, не следует огорчаться: попросите дать вам чистую, поскольку пользоваться салфеткой, поднятой с пола, конечно, нельзя.

Способы складывания салфеток (Рис. 3)

Положить развернутую салфетку на стол. Согнуть ее посередине сгибом от себя. Подвернуть верхние углы салфетки вниз к середине кромки, то есть сложить салфетку треугольником, не заминая сгибов (соединить нижние углы салфетки). Поставить сложенную салфетку на тарелку углами.



1. "Ракушка"



3. "Гармошка"

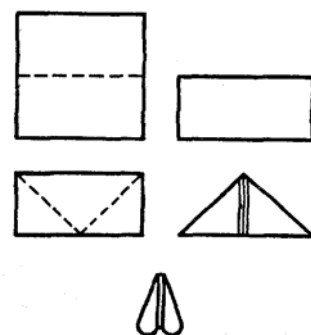
3. «Гармошка»

Положить развернутую салфетку на стол мережкой к себе. Согнуть салфетку посередине сгибом от себя.

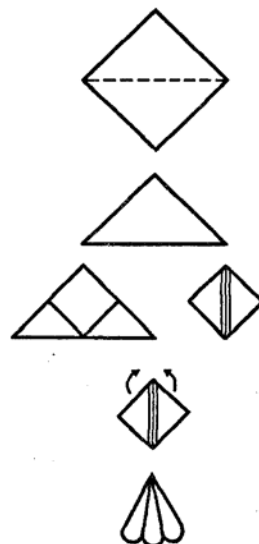
Свернуть справа налево гармошкой. Сложить салфетку вдоль посередине — сгибом вниз, складками наружу. Поднять салфетку и правой рукой держать сторону салфетки со складками, левой рукой согнуть гладкую сторону салфетки вниз по диагонали, чтобы гладкая сторона спускалась. Подвернуть спускающуюся часть салфетки снизу на другую сторону. Поставить салфетку, отпустить складки (гармошки).

4. «Тройной шатёр»

Положить развернутую салфетку на стол углом к себе. Положить нижний угол на верхний, не заминая сгиба. Поднять левый и правый углы к верхнему углу. Держа салфетку в руках, сложить ее углы сзади «в замок», то есть заправить один угол в другой. Поставить сложенную салфетку.



2. "Космос"



4. "Тройной шатёр"

СЕМЬЯ

В семье выполнение основных требований вежливости обязательно не меньше, чем вне дома. Тот, кто соблюдает вежливость «на вынос», а дома груб, менее всего достоин уважения.

Слова «спасибо», «прости», «пожалуйста» в семейной жизни абсолютно необходимы, хотя и условны. Иногда жена жалуется, что муж обращается к ней: «Налей чаю» или «Сдай пальто в химчистку», не прибавляя слова «пожалуйста». Если речь идет о вещах повседневных, которые, как правило, находятся в компетенции жены, муж не обязательно должен всякий раз «просить». Он обязан просить об одолжении, например: «Пожалуйста, принеси сигареты, не хочу прерывать работу».

Если жена ежедневно ставит на стол перед мужем обед, он не обязан всякий раз за это благодарить. Или, если муж всегда дома подает жене пальто, она может и не произносить: «Спасибо». Но зато удовлетворение просьбы: «Принеси, пожалуйста, из ванной мой халат», - требует слова благодарности.

Кроме всего, не мешает помнить: в общении между людьми большую роль играет интонация. Краткое обращение: «Налей мне чаю» - может прозвучать тепло и мило, в то же время в обращении: «Очень прошу, налей мне чаю» - может содержаться категорический приказ.

Бывает, что муж и жена придумывают друг для друга ласкательные, уменьшительные имена. В этом нет ничего дурного, если диалог состоится не в присутствии третьих лиц. Обращения типа «котик», «малышка» допустимы наедине; говоря же о своей «малышке» с посторонним, лучше сказать «моя жена» или просто назвать ее имя. Редко восхищает тещу обращение к ней зятя: «бабушка». Она же не его бабушка! Это обращение, исходящее от взрослого мужчины, обидно ей и старит ее. Если в данной семье не привилась форма обращения к родителям супруга или супруги - «мама», «папа», вполне приемлемо обращение по имени и отчеству.

Для всех домашних обязательно чистота и опрятность одежды. Личная гигиена - важный атрибут не только внимания к себе, но и уважения к окружающим. Чистота дома очень часто зависит от правильной организации быта. Чистка обуви или одежды не должна происходить на кухне во время приготовления пищи. Для этой необходимой процедуры нужно выделить определенное место, например, в прихожей или на балконе.

Уборка ванной, раковины после умывания является обязанностью каждого, кто только что ими воспользовался. Чистить зубы над раковиной, в которой моют посуду и продукты, решительно не следует.

Сохранение чистоты и порядка в доме не может лежать на плечах одной хозяйки, это дело всех домашних.

Чистота и опрятный вид родителей - одно из средств сохранения их авторитета у детей. Небритый отец, мать в грязном халате — дети невольно отмечают эти детали. Мать, забирая ребенка, например, из детского сада, должна позаботиться о своем внешнем виде. Дети склонны к сравнениям. Их наблюдательность значительно острее, чем обычно кажется родителям.

Соблюдение чистоты в доме входит и в обязанность детей. Только чистые руки и свежая кофточка дают право сесть ребенку за общий стол. Чистота не может быть предметом «на вынос», поэтому важно приучать к ней малышей с самого раннего возраста.

Помощь детей в домашних делах не должна быть предметом торговли: «Подмети кухню, тогда пойдешь на каток». Вместо обещания награды лучше похвалить ребенка и подчеркнуть при этом, что его помощь была полезной и нужной.

Но все эти воспитательные меры не дадут положительных результатов, если дети заметят, что домашние дела отец полностью перекладывает на мать. Несомненно, в разделении домашних обязанностей между членами семьи нет общих правил и законов, как их нет в понимании «женской» и «мужской» домашней работы. Но каждому члену семьи следует иметь свои обязанности и помнить о них.

Проблема семейных праздников — дело каждой семьи в отдельности. Одно совершенно очевидно, что день рождения члена семьи должен быть днем полного согласия.

Опыт показывает, что жены обычно болезненно переживают забывчивость мужа о дне свадьбы. Мужья! Постарайтесь не огорчать этим своих спутниц жизни. Женам же хочу напомнить, что даже если муж и забудет об этом значительном для обоих событии, то это не всегда является признаком его невнимания. Особенно люди творческие, активные, поглощенные собственными мыслями, имеют склонность к некоторой рассеянности.

Будьте великодушны по отношению друг к другу.

Молодым полагается нанести визит по случаю праздника членам семьи старшего поколения, если они живут в разных домах. Живущим в других местностях обычно высылают письменные поздравления. Младшим и ровесникам можно высылать открытки, старшим - лучше поздравления в конверте.

Совместное проживание со свекровью часто бывает источником семейных конфликтов. В доме оказываются две хозяйки. Какие у кого при этом права, как разделить домашние обязанности? В данной ситуации невозможно дать универсальный совет на все случаи жизни. Но есть некоторые общие правила. Во-первых, право на звание хозяйки имеют обе женщины. Невестка может оказаться настолько занятой на работе или учебе, что не будет иметь возможности участвовать в ведении хозяйства, тем не менее, она тоже хозяйка дома. С другой стороны, свекровь или мать по причине нездоровья может быть вовсе не занята по дому, однако она тоже является хозяйкой - старшей, почетной. Она занимает главное место за столом, с ней нужно посоветоваться по вопросу домашних нововведений. Она присутствует на всех семейных торжествах, годовщинах, когда приходят гости. Мать может не принимать участия в вечеринках, если приходят только ровесники дочери, зятя или их сослу-

живцы. Но может также появиться на несколько минут. В равной степени, когда приходят ровесники свекрови, матери, представителям младшего поколения не обязательно все время сидеть в их обществе, разве только мать специально просит их об этом. Вежливость требует приветствовать гостя, пришедшего к одному из членов семьи, но если приходит человек малознакомый, остальные члены семьи не обязаны весь вечер разделять его общество.

Следует обратить внимание, что *люди старшего поколения особенно чувствительны к проявлениям вежливости со стороны младших*. Есть, конечно, семьи, в которых такие проблемы не возникают вовсе. Тем не менее и такое, казалось бы, устоявшееся благополучие не должно усыплять вашего чувства вежливости и деликатности. Особенно не следует: внушать свекрови, что она устала, и ей лучше пойти прилечь в тот момент, когда веселье за столом достигло зенита и свекровь приятно развлекается; прекращать разговор, когда в комнате появляется свекровь; внушать детям, что у бабушки возрастные странности; в присутствии свекрови говорить о других: «Ну, да это же старый человек»; употреблять аргумент: «В вашем возрасте...»; принимать как должное, что именно домашние дела - ее удел; покупать ей в подарок вещи, вызывающие ассоциации траура; в ее присутствии часто сетовать, что квартира мала. В свою очередь, свекрови (и теще) стоит: несколько ограничить свою заинтересованность подробностями жизни молодых; не допытываться о том, чего ей не говорили; не позволять себе энергично проявлять свои капризы и недовольство; не требовать от младших, чтобы они как можно реже

отлучались из дома; не злоупотреблять выражением: «В мое время...»; не осуждать зятя перед дочерью, невестку перед сыном; не слишком часто и много рассказывать о своем прошлом.

Стоит напомнить о подарках, которые теще или свекрови было бы приятно получить к празднику или ко дню рождения: духи, перчатки, чулки, художественное или иллюстрированное издание, брошь, тапочки, шарфик, ну и, конечно, цветы.

СЕРВИРОВКА

Сервировка неофициального обеда

ПЕРВОЕ БЛЮДО. Обычно первое блюдо ставят на стол до того, как гости заняли свои места. В противном случае, обеденная салфетка лежит на мелкой тарелке, а не слева от вилок, как показано на рисунке. Рыбную вилку можно разместить тремя способами, один из которых показан на **рис. 4**. Необходимы также пепельницы.

ВТОРОЕ БЛЮДО. Меню неофициальных обедов не очень строго. Оно может включать всего два блюда, однако обычно их число ограничено пятью. Суп можно не подавать, особенно если обед начинается с закуски. На неофициальном обеде суп никогда не подают в традиционных неглубоких суповых тарелках (см. **Рис. 5**).

ТРЕТЬЕ БЛЮДО. Салат обычно подают вместе с промежуточным блюдом - так проще. Специальный нож используется в зависимости от вида салата и от того, подан ли к нему сыр (см. **Рис. 6**).

ЧЕТВЕРТОЕ БЛЮДО. Салат можно подавать отдельно, в качестве четвертого блюда; он может также заменять десерт, особенно если вместе с ним подают различные сорта сыра (см. **Рис. 7**).

ПЯТОЕ БЛЮДО. На неофициальном

обеде десертные приборы можно положить на стол заранее, поместив их перед мелкой тарелкой. В противном случае, их приносят на десертной тарелке либо хозяйка сама кладет их на десертную (**Рис. 5**)

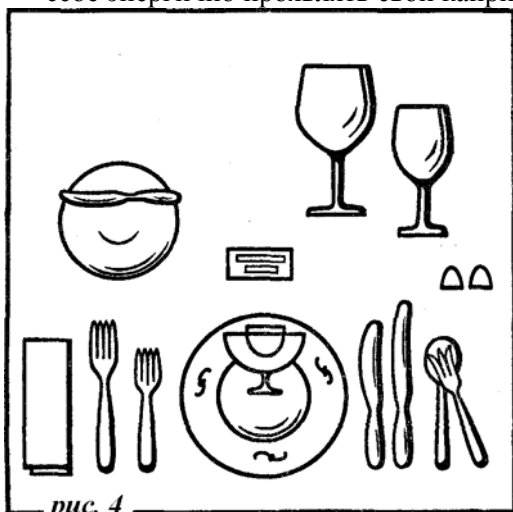


рис. 4

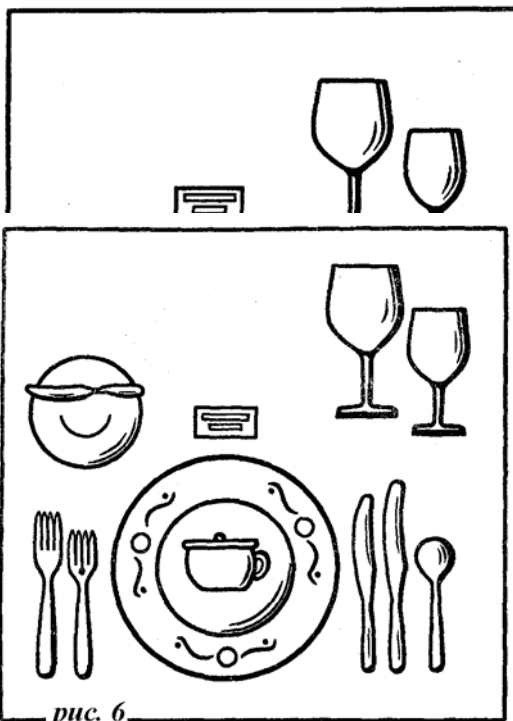


рис. 6

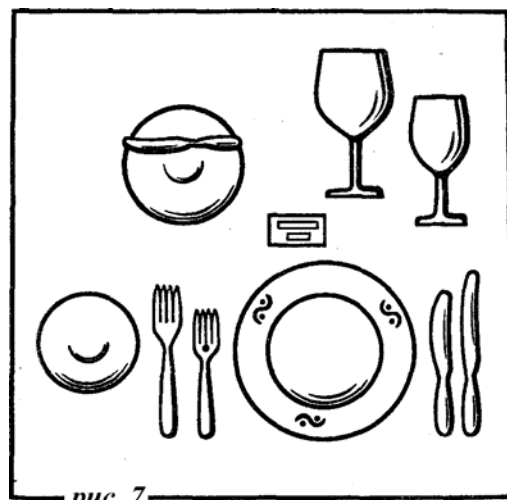


рис. 7

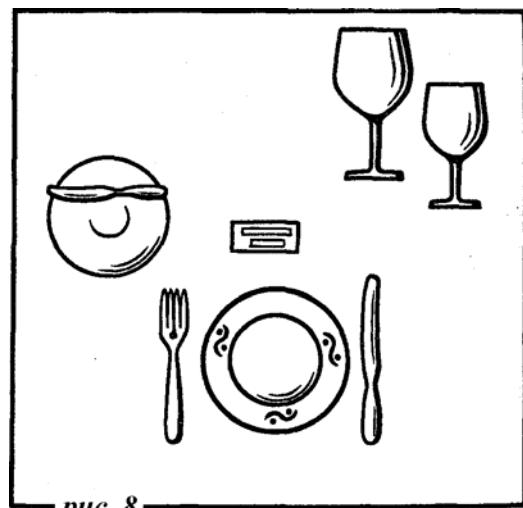


рис. 8

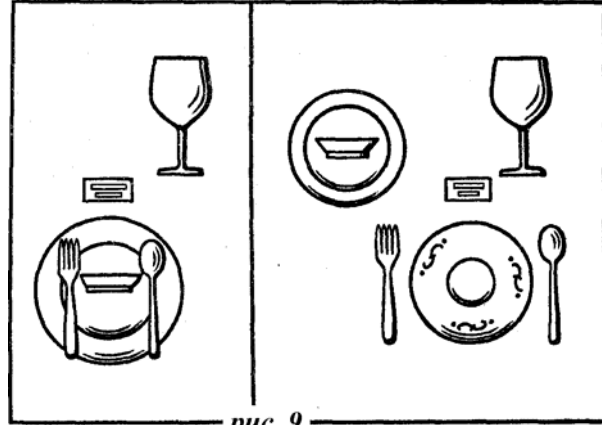


рис. 9

тарелку и передает гостям вместе с десертом. Когда десерт сервируют заранее и десертные приборы находятся на наполненной тарелке, их не переключивают. Если же приборы лежат на пустой десертной тарелке, на которой может стоять чаша для ополаскивания пальцев, гостю следует положить десертную вилку слева, а десертную ложку справа от тарелки (см. Рис. 8).

Сервировка десерта

На рис. 9 слева: как подать гостю десертный прибор: на десертной тарелке лежат десертная вилка и десертная ложка, между ними на салфеточке и (или) маленькой тарелке стоит чаша для ополаскивания пальцев (обязательная принадлежность

официального обеда и ленча).

Справа: гость раскладывает десертный прибор следующим образом: салфеточку и чашу для ополаскивания пальцев помещают перед тарелкой слева, вилку кладут слева, а ложку - справа от десертной тарелки и ждут, когда подадут десерт. На неофициальном обеде вместе с десертом можно подать черный кофе в маленьких чашечках.

Сервировка шведского стола, накрытого для небольшого дружеского ужина

Лучше, если на столе круглой формы приборы и другие предметы сервировки расположены радиально (см. Рис. 10). Перегружать стол не следует. Если основной стол не слишком велик, то все необходимое можно разместить на дополнительных столиках.

Расположение десертных приборов на неофициальном приеме
Несомненно, в любом случае удобнее обедать сидя. Обеденный стол сервируют как обычно, не ставят только мелкие и сервировочные тарелки. На столе размещают все необходимые приборы, пепельницы, солонки, перечницы, салфетки, бокалы для воды и вина, ставят канделябр и цветы, в некоторых случаях кладут именные карточки (см. Рис. 11). Гости наполняют тарелки у буфетной стойки, а затем занимают отведенные им места за столом.

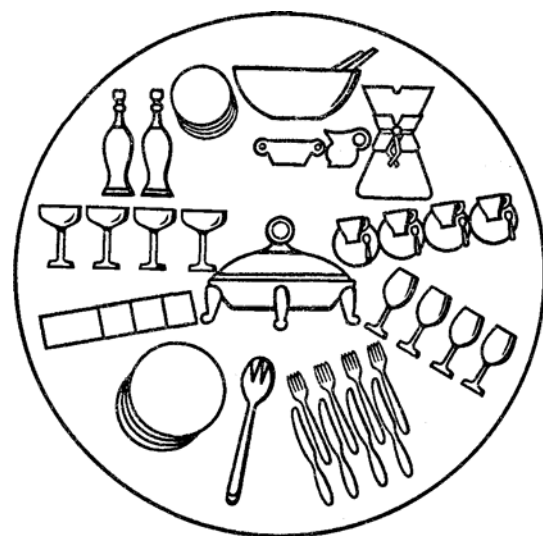


рис. 10

Сервировка официального обеда

Обеденная салфетка кладется на мелкую тарелку до того, как гость займет свое место.

Показано обычное количество бокалов для официального обеда: для воды, хереса (к первому блюду), красного вина к мясу, десертного вина (см. Рис. 12). Иногда вместо хереса подают белое вино к рыбе или и то и другое. Иногда на протяжении всего обеда

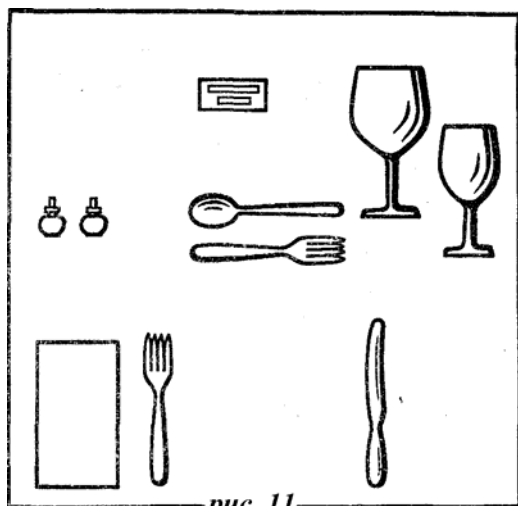


рис. 11

подают только шампанское. Обратите внимание: вилка для устриц лежит среди остальных вилок, но одновременно на столе не может находиться более трех вилок. В данном случае приборы для салата будут поданы вместе с кушаньем. На настоящем официальном обеденном столе не ставятся пепельницы. Тарелочка для масла исключается.

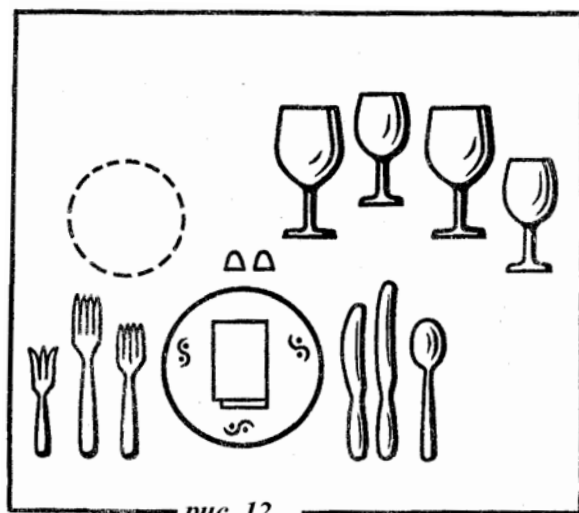


рис. 12

СКАТЕРТЬ

БЕЛАЯ СКАТЕРТЬ предназначена для всех торжественных событий и праздников, ее преимущество в том, что на ней смотрится посуда любого цвета и стол можно украсить любыми цветами. Розы, хрустальные бокалы, серебро подсвечников и старинный фарфор, не говоря уже о хорошем, старом вине, помогут создать именно ту атмосферу, которая должна царить при праздновании помолвки или годовщины свадьбы.

Созданию весеннего настроения способствует СКАТЕРТЬ НЕЖНЫХ ПАСТЕЛЬНЫХ тонов розового, голубого или

светло-зеленого, украшенная белой вышивкой. Прекрасным дополнением будут весенние цветы: ландыши, тюльпаны, нарциссы, гиацинты, крокусы или веточки вербы.

Лету, горячему и жаркому, как само солнце, подойдет *ЖЕЛТАЯ СКАТЕРТЬ С НЕЖНОЙ ВЫШИВКОЙ* желтого, белого цвета или цвета охры. Стол можно украсить цветами из вашего сада, полевыми цветами, корзиночками с фруктами, колосками пшеницы - символом этого времени года.

Осень дышит покоем, тишиной, к этому времени года, пожалуй, лучше всего подойдет *СКАТЕРТЬ ЦВЕТА ОХРЫ*, а украсят его блюда с фруктами, букеты осенних листьев. Ведь как красив сам по себе один лишь виноград: желтый, зеленый, красный, черный. А яблоки, груши, сливы? И почему бы не украсить стол перьями фазана, если сегодня вы угощаете своих гостей фазаном?!

СОБОЛЕЗНОВАНИЕ

О смерти близкого человека оповещают не только родственников, но друзей и знакомых. Траурное сообщение обычно делают в письменном виде. Получивший его должен по возможности лично принять участие в похоронах. Если же он этого сделать не может, нужно послать письменное соболезнование или телеграмму. Вопрос, как выразить соболезнование - участвовать в похоронах или нанести визит родственникам умершего, зависит от степени вашей близости к покойному и его семье. Визит соболезнования следует нанести в течение двух недель, но не в первые дни после похорон. Если вы не состоите в близких отношениях с семьей покойного, то достаточно на кладбище в знак соболезнования пожать родственникам руки.

Собираясь на похороны или с визитом соболезнования, следует надеть темное платье или костюм. Иногда просто поверх светлого платья надевают темное пальто. Этого делать не полагается.

Не принято при визите соболезнования обсуждать какие-либо другие вопросы, не связанные со смертью, бес- тактно говорить на отвлеченные темы, вспоминая веселые истории, или обсуждать служебные проблемы.

Если же вам доведется вновь посетить этот дом, но уже по другому поводу, не превращайте ваш визит в повторное выражение соболезнования. Наоборот, своей беседой постарайтесь развлечь родственников, уведите их от печальных мыслей о перенесенном горе, и вы облегчите им возвращение в русло повседневной жизни.

СОСЕДИ

Соседи, долгое время живущие в одном доме, как правило, приветствуют друг друга при встрече даже в случае, если мало знакомы. В обязанности соседей входит целый круг правил, главное из которых — как можно меньше мешать другим. Это значит: запрещать детям шалить, не разрешать им кричать под окнами, не оставлять в своей квартире воющую часами собаку, вообще не производить большого шума. Не следует громко включать радио, колоть дрова, скандалить с домашними, слишком часто упражняться в игре на трубе (не только после 23 часов, что предусмотрено правилами, но даже на протяжении дня). Если и приходится нарушать чужой покой по случаю именин, ремонта с долблением стен, нужно предупредить об этом соседей. По крайней мере, они при этом будут знать, что происходит, и приблизительно предполагать, когда кончится шум, а это уже успокаивает.

Естественно, если соседи позволяют вам пользоваться своим телефоном, беспокоить их должно только в самых необходимых случаях. По-соседски мы одалживаем сахар или уют, но совершенно необходимо своевременно вернуть одолженное. Если покушение соседей на предметы нашего обихода переступают границы дозволенного, можно сказать: «К сожалению, не могу, мой пылесос не очень исправен». Не стоит и говорить, что это охладит соседские симпатии, но иногда подобные меры бывают необходимы.

Не следует бесцеремонно врываться в квартиру к соседям для того, чтобы взять адрес полотера и попутно поинтересоваться, как они живут. Следует принять как должное, если соседка сообщит нужный нам адрес в прихожей.

Некрасиво разглядывать, что соседка несет в сетке из магазина, сплетничать на тему, откуда кто берет деньги. Не красит соседей и подглядывание в приоткрытую дверь, как только раздадутся шаги на площадке, и пристальный интерес, «кто с кем» и почему. Частная жизнь окружающих не служит темой разговоров культурных людей.

В условиях современной жизни трудно избежать неудобств по поводу того, что за стеной кто-то учится играть на рояле или дает уроки музыки. Ни один закон подобных «действий» не запрещает. Тем не менее, об этом можно поговорить с соседями. В таких случаях, например, на стену хорошо повесить что-нибудь звукопоглощающее. Немало неприятностей в современном доме порой доставляют и просто шаги над головой. Среди воспитанных людей не представляет большого труда вменить в обязанность домашних ходить по квартире в тапочках.

В *ОБЩЕЙ КВАРТИРЕ* нередко возникают неприятные конфликты. Именно дома каждый стремится к предельной раскованности, хочет свободно предаваться любимым занятиям, привычкам, которые иногда вступают в противоречие с привычками живущих рядом. Хуже всего, если в результате мелких повседневных столкновений возникает «военная ситуация». Пока до этого не дошло, необходимо принять предупредительные меры. В общих квартирах важно условиться, когда отдельные жильцы занимают места общего пользования. Обязательным является, как говорится, «хождение на цыпочках» на общественной территории в прихожей, кухне, ванной. Обязательна осмотрительность в выражениях, домашней одежде, во всем поведении. «Всякое существование - это сосуществование», — сказал древний философ. Чем больше уступок сделаешь сам, тем больше их можешь требовать от других.

КВАРТИРАНТ ваш тоже имеет право на спокойную жизнь, несмотря на то, что занимает комнату в вашей квартире. Это его комната, он за нее платит. Хозяевам не следует входить к нему без стука, интересоваться тем, куда он ходит, откуда возвращается, кого принимает, кто ему стирает рубашки, почему он не употребляет кефир, просматривать его чемоданы, корреспонденцию... Все это элементарно, но иногда не мешает напомнить. Квартирант, в свою очередь, обязан бережно обращаться с имуществом хозяев. Ему не нужно забывать, что он находится не вполне на равных правах с основным квартиросъемщиком. На практике это значит, что он обязан приспособиться к обычаям, существующим в доме. Можно пользоваться будильником, но так, чтобы не ставить на ноги весь дом; можно утром ходить в таком костюме, который принят в доме: халат, пижама (хождение в трусиках мало где принято). Нужно постараться не разбрасывать свои вещи, о которые домашние будут спотыкаться; не готовить пищу с резким, неприятным для окружающих запахом и т. п. Лучше всего эти важные мелочи оговорить при сдаче комнаты.

СПОР

Даже при самых благоприятных обстоятельствах очень трудно побудить людей к перемене взглядов. Если вы хотите склонить человека к своей точке зрения, проявляйте уважение к мнениям другого. Никогда не говорите человеку, что он неправ. Допускайте возможность ошибки и со своей стороны. Такая позиция преградит путь всем спорам и, главное, воодушевит вашего собеседника проявить такую же честность и широту мышления, как и вы. Она может пробудить в нем желание тоже признать, что он бывает неправ.

Далее, если вы хотите привлечь кого-нибудь на свою сторону, сначала убедите человека, что являетесь его искренним другом. Это, несомненно, наиболее верный путь к разуму. Можно пользоваться и такими магическими фразами, которые прекращают споры, уничтожают недоброжелательность и заставляют внимательно слушать. Вот некоторые из них: «Янисколько не осуждаю вас за ваши чувства или мнение... На вашем месте я думала, испытывала бы то же самое...»

И еще полезно во время спора почаще вспоминать пословицу: «Дракой многого не добьешься, а уступив, получишь больше, чем ожидал».

А порой единственный способ добиться наилучшего результата в споре - это уклониться от спора. В пылу спора человек может, даже понимая свою неправоту, не согласиться с вами для того, чтобы не уронить своего достоинства. Вспомните, что вы не раз вели себя так в подобных ситуациях.

Поэтому достаточно высказать свою точку зрения другому человеку и дать ему возможность подумать на досуге. Может, через некоторое время он будет полностью с вами согласен без какого-либо давления со стороны.

Спорить и упорно доказывать свое - в некотором роде насилие над человеком, и поэтому такое поведение не может привести к истинному согласию. Недоразумение можно уничтожить только с помощью такта, дипломатии, примирения и сочувственного стремления понять точку зрения другого человека.

Спор должен быть обоснован и убедительно аргументирован. В процессе спора стремитесь убедить, а не уязвить, тем более обидеть «противника». Истинность ваших доводов должна быть безупречна. *ДЕЛОВОЙ СПОР* всегда требует последовательной связи цепи этих доводов. Исследователи утверждают, что у человека, умеющего применять на практике приемы логического доказательства, шансы победить в индивидуальном и публичном деловом споре выше, чем у людей, незнакомого с логикой. Кстати, этим и объясняют включение курса логики в программу некоторых школ бизнеса.

Стиль поведения в деловом споре должен быть вежливым.

Выдержанный и вежливый человек имеет большие шансы на победу. Красноречие должно сменяться молчаливым вниманием. Горячность и неврастеничность неуместны. Главное в индивидуальном споре — аргументы, логика и доказательства. Мимика, жесты, междометия и восклицания в качестве аргументов не принимаются.

При затянувшемся конфликте или часто повторяющихся ссорах каждой из сторон следует задуматься над собственным поведением. Ведь, как правило, в ссоре на самом деле речь идет не о разбитой тарелке. Человек, являющийся постоянным инициатором ссор, после самоанализа часто приходит к выводу, что «нервы у него ни на что не годятся!» Это вовсе не значит, что теперь можно скандалить с чистой совестью. Таким людям я советую в своем самоанализе пойти несколько дальше и задать себе законный вопрос: а почему я все время нервничаю? Часто бывает, что удастся осознать истинную причину нервозности, и жизнь налаживается. Стоит попробовать.

В случае, бесконечных и без видимого повода возникающих *ССОР МЕЖДУ СУПРУГАМИ* иногда действует решительная мера - предложение развода. Но прибегать к ней следует лишь в крайних случаях. Соблюдая в дискуссиях определенные правила, можно избежать катастрофы. Вот некоторые из них.

Никогда не следует предъявлять свои претензии ироническим тоном — такой тон оскорбляет и вызывает инстинктивный протест. Почти все, что хотелось бы, можно сказать сердечным тоном, деловито, вежливо и спокойно. Это единственно верный тон в семье, ведь говорим мы для того, чтобы получить ответный отклик. Вовсе неконтактным является агрессивный тон, интонация приказа. Плохо воспринимаются капризные интонации. О последствиях сарказма и иронии там, где они не к месту, уже говорилось. Не оправдывает себя и откровенное сострадание, даже если действительно есть за что пожалеть человека.

Следует также избегать недомолвок, которые затрудняют взаимопонимание.

Ссорясь, угрожать самоубийством - в высшей степени не по-джентльменски.

В споре двоих никогда не должно ссылаться на мнение третьих лиц. Совершенно спокойный и дружелюбный разговор между супругами часто превращается в скандал, как только один из его участников сошлется на мнение своей матери или кого-либо другого.

В СЕМЕЙНЫХ ДИСКУССИЯХ следует избегать различного рода обобщений, вроде: «Ты всегда...» Нужно говорить об определенном факте или случае — и только о них.

Претензии убивают любовь. Даже, а может быть особенно, заслуженные упреки. Поэтому прибегать к ним следует как можно реже. Инстинктивной реакцией лица, которому мы предъявляем претензии, является желание изолироваться от нас. Частое повторение их может содействовать разрыву.

Лучше не утомлять близких постоянными замечаниями. Замечание о чем-либо стоит сделать один раз - и то дружеским тоном. Повторение его, и особенно громче прежнего, не приносит успеха: вряд ли партнер не помнит о замечании: если не реагирует, значит, либо не хочет, либо не может, и с этим ничего не поделаешь. Близким людям можно простить их странности или несоблюдение каких-либо правил, ведь все мы не без недостатков. Сказанное вовсе не означает призыва к рабскому всепрощению. Требуя многого от себя, человек вправе ждать того же и от близких. Но для таких требований нужно всегда находить соответствующие форму и время.

«Коротких замыканий» в семье невозможно избежать. Важно, чтобы они действительно были короткими. Следует как можно быстрее принести взаимные извинения и восстановить нормальные отношения. После примирения причина ссоры и сама ссора должны быть окончательно забыты. Конечно, бывают ситуации, когда необходимо, примирившись, все-таки выяснить отдельные взаимные позиции, но, по возможности, этого следует избегать.

Лучше всего ссору загасить и не раздувать пепла.

Вообще не следует слишком часто «выяснять отношения». Поведение одного человека далеко не всегда встречает абсолютное понимание другого. Можно иногда спросить партнера, почему он поступает так, а не иначе. Но, даже если его ответ не удовлетворит наше любопытство, совсем не следует стремиться к постижению «всей правды».

Иногда такая правда может явиться для нас неприятной неожиданностью, партнер предпочитает о ней не говорить, а «прижатый к стенке» порой выпаливает то, что думал «про себя».

Семейные хорошие манеры требуют, чтобы всякое заявление партнера было принято на веру. Не следует близкого человека уличать во мнимой лжи, ловить его на чем-нибудь. В общении с близким человеком необходимо следить за своим словарем. Восклицание «Ты с ума сошел!», может быть, и говорит о непосредственности наших реакций, но решительно не украшает разговор. Гораздо лучше сказать: «Ошибаешься, дорогой».

Даже в шутливых обращениях не советую употреблять сколько-нибудь резких выражений. Реакция на наши слова не всегда совпадает с ожидаемой, и, сами того не желая, мы иногда больно раним собеседника. Если неосторожное слово сказано без злого умысла, его тем более незачем было употреблять. Человек, которого «ударили» словом, может простить нас, но на сердце у него все равно остается горький осадок.

И последнее, специально для мужей: в каждом споре жену убедит заявление: «Ты мое самое дорогое сокровище». Невозможно объяснить, почему мужчины так редко обращаются к этому прекрасному аргументу.

СУПРУГИ

Членам семьи следует уважать чужие привычки и вкусы и стараться принимать их без упреков, критики, не ставя при этом в пример себя. Ты любишь почитать в постели? Так смирись с тем, что удовольствие для другого - передачи о футбольном матче.

Муж любит в воскресенье съездить на рыбалку. Это значит, что вам никогда не отправиться на семейную прогулку, как это бывает у соседей. Ну и что? Зато он обязательно посвятит семье весь субботний вечер! Всегда можно рассчитывать на уступки со стороны другого, если не делать в таких случаях исключений для себя. Нет ничего хуже, чем растравляемое в самом себе чувство приносимой жертвы. Оно накапливается и рано или поздно приводит к взрыву, к нарушению семейного согласия.

Особенно членам семьи следует требовать от себя: не проявлять пренебрежения к увлечениям других; взаимно не осуждать друзей, не проявлять своего отрицательного к ним отношения; не повышать голоса по поводу того, что один из членов семьи курит или включает проигрыватель; не устраивать непрерывно «дымовую завесу» в комнате; в самое неподходящее время не включать проигрыватель.

Каждый член обязан: не оставлять после себя беспорядка; тихо закрывать входную дверь; вытирать ноги, входя в квартиру; целовать мать (жену), выходя утром из дома.

Тайна переписки в семье должна строго соблюдаться. Родителям не следует читать писем детей без их согласия. Это обижает младших членов семьи и может поколебать их доверие к родителям. Супруги тоже должны взаимно уважать тайну переписки. Вежливость требует сообщить о письме, полученном от родственников или общего знакомого. Но ни жена, ни муж не должны искать писем и записок по карманам друг друга или отклеивать над паром чужую корреспонденцию. Это стремление к неограниченной осведомленности приносит гораздо больше вреда, чем пользы. Свекор или свекровь тоже не уполномочены вскрывать письма, приходящие в адрес молодых. Следует ли стучать, входя в комнату одного из членов семьи? В разных семьях это принято по-разному. Во всяком случае, следует стучать утром и вечером, т. е. в то время, когда человек может раздеваться или одеваться. Не обязательно говорить: «Приятного аппетита», садясь за семейный стол. Но после еды нужно сказать «спасибо» и спросить разрешения встать из-за стола, когда это необходимо сделать раньше других.

Если дочь встречается с юношей, родителям стоит дать ей небольшую сумму денег на мелкие расходы: кино или

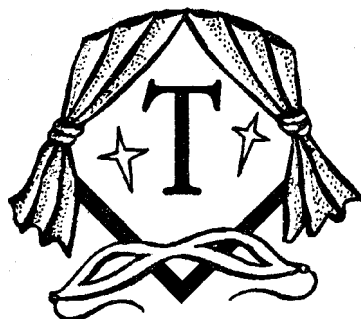
мороженое. Не совсем удобно, чтобы всякий раз платил юноша, который тоже находится пока на попечении родителей. Другое дело, если он сам уже рабочий человек.

Супружеская галантность - особое искусство. Среди мужчин распространено ошибочное мнение о том, что галантность по отношению к собственной жене могут расценить как признак царящего в семье матриархата. В результате этого часто возникает парадоксальная ситуация, при которой муж бывает сверхвежливым по отношению ко всем знакомым женщинам за исключением своей жены, тогда как именно по вниманию и уважению к самому близкому человеку мы узнаем истинного мужчину. К тому же его уважительное отношение к жене — это и немалая дань уважения к самому себе, ведь она — «его половина». *В бесспорные обязанности мужа входит:*

- ◆ подавать пальто жене, как дома, так и в публичном месте;
 - ◆ не заниматься чтением за обеденным столом;
 - ◆ даже если он против того, чтобы целовать женщинам руку, иногда можно и даже нужно поцеловать руку жены;
 - ◆ на вечере первый танец танцевать с женой;
- Ф всегда заметить новое платье жены, сказать по этому поводу что-нибудь приятное;
- ◆ вообще делать жене комплименты;
 - ◆ всегда пропускать жену первой, проходя в дверь;
 - ◆ делать ей мелкие подарки даже без повода, время от времени покупать цветы;
 - ◆ в ее присутствии не оглядываться вслед другим женщинам;
 - ◆ не употреблять аргумент: «Я зарабатываю и требую...»;
 - ◆ не ходить по квартире полуодетым;
 - ◆ выходя из дому в нерабочие часы, сообщать жене о цели ухода и времени возвращения;
 - ◆ похвалить обед;
 - ◆ иногда поинтересоваться тем, что делала жена в то время, пока его не было дома;
 - ◆ вообще беседовать с женой, а не ограничиваться только «деловым» разговором.

А вот некоторые тактические советы жене:

- ◆ подбирая туалеты, учитывать и вкусы мужа, а не только приятельниц;
 - ◆ чаще готовить то, что любит муж;
- Ф не пользоваться его «священными» предметами: не брать без разрешения электробритву, не наводить порядок в его ящике, не рыться в его портфеле;
- ◆ не моргнув глазом, выслушивать его рассказы в обществе, даже если все они ей давно известны;
 - ◆ не прерывать мужа, рассказывающего анекдот, восклицанием: «Все его знают»;
 - ◆ не подвергать сомнению его компетентность в предмете разговора;
 - ◆ не критиковать его в присутствии детей;
 - ◆ пристально не контролировать, потому что контроль близкого человека бывает особенно обидным;
 - ◆ не возражать против его естественной привязанности к матери;
 - ◆ сделать ему иногда комплимент, выслушать его совет;
 - ◆ не приглашать гостей, которых он не любит, и не принимать приглашений, которые ему будут неприятны;
 - ◆ женщине, вышедшей второй раз замуж, лучше не вспоминать вслух о достоинствах своего первого мужа.



ТАНЦЫ

Словом «потанцуем?» может пригласить женщину на танец близкий товарищ, возлюбленный или муж. Просто знакомые в таких случаях спрашивают: «Можно вас просить?» Если женщина находится в обществе другого мужчины, приглашающий не обязан обращаться к нему за специальным разрешением, но тем не менее вежливость требует каким-то образом принять во внимание его присутствие. Вы поступите вежливо, если поклонитесь обоим сидящим и вопросительно взглянете на спутника женщины. Если в его реакции прочтете согласие, обращаетесь прямо к женщине с приглашением. Если вы еще не знакомы с женщиной, которую приглашаете, то после того, как она примет ваше приглашение и встанет со стула, следует ей представиться. Нет необходимости в этот момент целовать ее руку. После танца мужчина провожает партнершу на место и

кланяется. Если женщина пожелает, она может представить нового знакомого своему спутнику или всей компании. В таком случае приглашавший может с полчаса посидеть за их столиком, но не оставаться здесь до конца. Хорошо, если он потанцует еще раз с той же дамой или с другой из этого общества. Остаться до окончания вечера среди новых знакомых можно только после настоятельных просьб.

На танцевальном вечере женщина, как правило, не отказывает приглашающим, ведь для этого она сюда и пришла.

Исключением может явиться данное ранее согласие танцевать с другим: «Спасибо, но я уже приглашена». Допустимо сказать: «Спасибо, но я хочу отдохнуть». Однако после подобного заявления не следует идти танцевать с другим.

Не стоит приглашать женщину, которая, совершенно очевидно, пришла сюда со своим спутником. Такое приглашение будет невежливым по отношению к ее партнеру, которому придется оставаться одному, пока его спутница танцует. Это относится к тем случаям, когда танцевальный вечер проходит в ресторанном зале и пара сидит за столиком. На вечере в зале без столиков это правило не распространяется, однако и здесь чувство меры — не помеха.

Если мужчина заинтересован, чтобы приглашенная им женщина танцевала остальное время только с ним, он должен ее просить об этом во время первого танца. Но настаивать не следует.

Не принято приглашать все время одну и ту же женщину, сидящую за чужим столиком, разве только она сама отчетливо дала понять, что для нее это может быть приятным.

Иногда возникает вопрос, можно ли приглашать женщину на танец, если в это время она занята едой. Несомненно, потому что еда, разговоры на таком вечере — дело второстепенное.

Обязанности по отношению к лицам, с которыми вы пришли на танцевальный вечер, состоят в следующем.

Ни один из партнеров не исчезает на длительное время. Если общество многочисленно, можно отлучиться на 10-15 минут. Однако мужчине не следует исчезать в то время, когда вечер явно подходит к концу, а у него в кармане номерок от пальто его спутницы.

Желательно, чтобы мужчина раза три на протяжении всего вечера предложил партнерше пойти в бар — выпить освежающие напитки, перекусить. Можно аналогичные вещи заказать за столиком.

После вечера партнер провожает даму домой, из этого правила исключений не бывает.

В случае, если вы пришли на вечер в компании знакомых (а также если компания «организовалась» на месте), действуют следующие правила.

Каждый мужчина обязан хотя бы один раз потанцевать с каждой из женщин, если их не более четырех. Большее число дам в обществе такие обязательства снимает. Если вашу партнершу пригласил другой мужчина, вы приглашаете его спутницу — одновременно или во время следующего танца. Это не является правилом для тех случаев, когда вашу партнершу приглашает кто-то, сидящий за чужим столиком. Ничего страшного не случится, если вы пригласите его даму, но обязанность сделать это распространяется только внутри одного общества, сидящего за общим столиком.

Первый танец принадлежит женщине, с которой вы пришли на вечер. На второй можно пригласить даму, сидящую рядом, на третий — женщину, сидящую напротив вас. Потом можно танцевать со всеми остальными. Не обязательно танцевать именно с той женщиной, с которой вы разговаривали в момент, когда начал играть оркестр. Разговор можно прервать, извиниться и подойти к другой.

Если общество, сидящее за столиком, состоит из четырех человек (две женщины и двое мужчин), не должна возникнуть ситуация, при которой одна из женщин остается в одиночестве. В большом обществе это извинительно, а подчас и неизбежно.

Во время танца разговор не обязателен. Впрочем, многие современные танцы и не позволяют этого. Однако если появится такое желание, можно поговорить.

Старайтесь не жужжать в ухо партнерше мелодию, в ритме которой танцуете. Если танцующая пара заденет в танце другую, извиниться должен мужчина, ведь это он ведет свою партнершу и потому несет ответственность за двоих.

Мужчинам никоим образом не следует во время танца доставать из кармана расческу и приглаживать ею растрепавшиеся волосы. Не исключение из этого правила и открытая танцевальная площадка. Нельзя танцевать с сигаретой.

Слишком длительный танец можно прервать и предложить партнерше стакан лимонада.

ТЕАТР

Войдя в фойе, мужчина снимает головной убор, а при выходе надевает его в дверях. В гардеробе помогает спутнице снять пальто или плащ и только потом раздевается сам,

Приходя на спектакль в последнюю минуту, опоздавший мешает тем, кто уже занял свои места. Конечно, кто-то должен быть последним, но нужно стараться, чтобы ИМ не были именно вы,

Более естественно с анатомической точки зрения проходить на свое место спиной к сидящим, потому что легче обойти их колени, но более вежливо — проходить лицом к сидящим. Вежливость не всегда полностью совпадает с удобством, Нелишне принести извинения за беспокойство.

Женщина проходит первой, но если таким образом она окажется слева от мужчины, то дойдя, до своего места, она не садится на него, а занимает то, которое окажется справа от партнера. Весьма желательно, чтобы мужчина

придержал откидной стул, на который должна сесть его спутница.

Женщина, если ее туалет дополняет шляпа, должна спросить сидящих за ней, не мешает ли им ее головной убор. Если в ответ услышит: «Да, немного», - головной убор следует снять. Если она забыла спросить об этом, вполне допустимо сидящему за ней зрителю вежливо попросить снять шляпу. Такую просьбу выполнять нужно безоговорочно. Когда женщина снимает головной убор, сидящий позади благодарит. Еще больше неудобств доставляют иногда дамские прически, тем более что уж это сооружение снять невозможно. Поэтому, собираясь в театр, женщине нужно учитывать этот момент.

Если в зрительном зале усаживаются две пары, женщины сидят в центре, мужчины по обеим сторонам. В ложе впереди сидят женщины, за ними мужчины. Но поскольку из ложи вообще не очень хорошо видно, особенно в задних рядах, женщины должны так усаживаться, чтобы дать возможность мужчинам видеть сцену.

Если вы встретили в театре знакомую или знакомого и захотели сесть вместе, можно своему ближайшему соседу предложить поменяться местами, но только на место равноценное или лучшее.

Влюбленным не следует сидеть в театре со склоненными друг к другу головами - это причиняет неудобства сидящим позади. Не следует злоупотреблять нежностями: не заставляйте окружающих распыляться и быть свидетелями сразу двух действий, происходящих на сцене и в зрительном зале.

В обязанности мужчины, пришедшего в театр с женщиной, входит купить программу и передать ее спутнице.

Если вы этого не успели перед спектаклем, можно ненадолго попросить программу у сидящего рядом соседа (желательно это сделать после того, как вы уточните, что хозяин программы ее уже просмотрел).

Прежде существовал обычай покупать даме конфеты, теперь это, как правило, делается только в случае, если места находятся отдельно, в ложе. Вообще же лучше вовсе не приносить в зрительный зал кулечки или коробки с конфетами: всегда есть возможность во время антракта угостить спутницу в буфете. Женщина, отправляясь в театр, не должна злоупотреблять духами. Рядом могут оказаться люди, чувствительные к запахам.

Если простуженный человек собрался в театр, ему еще дома следует принять таблетку от кашля и взять лишнюю с собой, чтобы принять ее во время спектакля. Громкий кашель мешает не только зрителям, но и актерам.

Никаких громких комментариев или замечаний вполголоса во время спектакля делать не следует. Поговорить можно во время антракта, но и тогда не слишком громко.

Тем, кто пользуется биноклем, стоит помнить о том, что его назначение - помогать зрителю лучше видеть сцену, а не разглядывать своих соседей по залу.

Из зрительного зала никогда не следует торопиться в гардероб до тех пор, пока не закончилось действие и актеры не вышли поклониться. Не обязательно восторженно аплодировать после неважного спектакля; но ведь мы, всякий раз побывав в гостях, прощаемся с хозяйкой?

ТЕЛЕФОН

Значение телефона очень велико. При его эффективном использовании он становится важнейшим компонентом имиджа. Именно от приема, который будет оказан

потенциальному партнеру на другом конце провода, от того, как сложится предварительный разговор, во многом зависит, не станет ли он последним. Умение человека вести телефонные переговоры в конечном счете определяют его репутацию, а также фирмы, которую он представляет.

Специальные требования предъявляются к содержанию телефонных разговоров. Они охватывают как обычный телефонный этикет, так и особенности делового администрирования.

К основным правилам, которых имеет смысл придерживаться при телефонном общении, относятся следующие.

Отвечая на звонок, представьтесь. Люди любят знать, с кем они разговаривают. Это, кроме того, создает обстановку доверительности и помогает лучше понять собеседника. Найдите доброжелательную, нравящуюся вам самим формулу (как бы вы сами хотели, чтобы вам отвечали), например: «Доброе утро. У телефона Анна Петрова. Фирма «Полус». Это оставляет приятное впечатление и позволяет звонящему привыкнуть к голосу отвечающего.

Не давайте выхода вашим отрицательным эмоциям. Вашему собеседнику вряд ли будет интересно, что за пару минут до этого вы имели неприятный разговор с шефом или просто встали не с той ноги. Если же плохое настроение не покидает вас, сделайте глубокий вдох и сосчитайте до десяти, чтобы успокоиться.

Отвечайте на все телефонные звонки, как бы это ни было для вас утомительно. Никогда нельзя знать заранее, какой по счету звонок принесет вам выгодный контракт или ценную информацию.

Убедитесь в точности сведений, которые вы намерены сообщить. Если у вас нет полной уверенности, лучше перепроверить. Практически невозможно восстановить доверие к фирме, если клиент в непогоду преодолел долгий путь до вашего офиса и обнаружил, что вы не располагаете тем документом, о котором радостно ему сообщили. Сделайте так, чтобы информация, переданная в чье-либо отсутствие, дошла до адресата. Хотя организовать обмен информацией через третьих лиц непросто, это может окупиться сторицей.

Для того чтобы выяснить, что вам нужно, задавайте вопросы по анкетному принципу («Как вас зовут?», «Откуда вы звоните?», «Ваш номер телефона?»), предоставляя отвечающему как бы заполнить пробелы. Ниже приводится краткий перечень того, что следует, а что не следует делать, когда в вашей фирме звонит телефон.

Не следует:

- ♦ Долго не поднимать трубку.
- ♦ Говорить «привет», «да», «говорите», когда начинаете разговор.

- ♦ Спрашивать: «Могу ли я вам помочь?».
- ♦ Вести две беседы сразу.
- «Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго.
- ♦ Использовать для записок клочки бумаги и листки календаря.
- ♦ Передавать трубку несколько раз.
- ♦ Говорить: «все обедают», «никого нет», «пожалуйста, перезвоните».

Следует:

- ♦ Поднять трубку до четвертого звонка телефона.
- ♦ Говорить «доброе утро (день)», представиться.
- ♦ Спрашивать: «Чем я могу вам помочь?».
- ♦ Концентрироваться на разговоре и внимательно слушать.
- ♦ Предложить перезвонить, если для выяснения деталей требуется время.
- ♦ Использовать бланки для записи телефонных разговоров.
- ♦ Записать номер звонящего и перезвонить ему.
- ♦ Записать информацию и пообещать клиенту перезвонить ему.

Этот список можно продолжить бесконечно. К примеру, нельзя превращать разговор в допрос, задавать вопросы типа «С кем я разговариваю?» или «Что вам нужно?». Надо следить за своей дикцией (не чмокать, не пришепывать и т. п.).

Если вы говорите с акцентом, постарайтесь говорить отчетливее. Избегайте привычки зажимать микрофон рукой, чтобы что-то сказать коллегам — клиент может услышать. Если ваш партнер или клиент высказывает по телефону жалобу, не говорите ему: «Это не моя ошибка», «Я этим не занимаюсь», «Наши товары никогда не выходят из строя» и т. д. Если вы так скажете, вы роняете репутацию фирмы и не помогаете клиенту в решении его проблем. Поэтому дайте ему выговориться до конца, выразите ему сочувствие, а если виноваты вы, извинитесь; запишите его имя и телефон, номер заказа или другие данные.

Если вы обещали ему перезвонить, сделайте это как можно скорее, даже если вам не удалось решить проблему к назначенному сроку. Запомните: когда проблема окончательно решена, клиент, как правило, чувствует себя вашим должником. А это можно использовать для деловых контактов и роста бизнеса.

Существуют выражения, которых следует избегать при телефонных разговорах, чтобы о вашей фирме не сложилось превратного представления. К такого рода телефонным табу, в частности, относятся:

- ♦ «Я не знаю». Никакой другой ответ не может подорвать доверие к вашей фирме столь быстро и основательно. Прежде всего, ваша работа заключается в том, чтобы знать — именно поэтому вы занимаете свое место. Если же вы не в состоянии дать ответ вашему собеседнику, лучше сказать: «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню это для вас».

- ♦ «Мы не сможем этого сделать». Если это действительно так, ваш потенциальный клиент обратится к кому-то еще, и весьма вероятно, что новый его разговор сложится более удачно. Вместо отказа «с порога» предложите, например, подождать, прежде чем вы поймете, чем можете оказаться полезными, и попытайтесь найти альтернативное решение. Рекомендуются всегда в первую очередь сосредоточиться на том, что вы можете сделать, а не на обратном.

- ♦ «Вы должны...». Серьезная ошибка. Ваш клиент вам ничего не должен. Формулировка должна быть гораздо мягче: «Для вас имеет смысл...» или «Лучше всего было бы...».

- ♦ «Подождите секундочку, я скоро вернусь». Задумайтесь, вы хоть раз в жизни успевали управиться со своими делами за «секундочку»? Вряд ли. Скажите вашему собеседнику что-то более похожее на правду: «Для того чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете подождать?»

- ♦ «Нет», произнесенное в начале предложения, невольно приводит к тому, что путь к позитивному решению проблемы усложняется. Универсальных рецептов, чтобы избавиться от «отрицательного уклона», нет. Каждую фразу, содержащую несогласие с собеседником, следует тщательно обдумывать. Например, для отказа клиенту, требующему денежного возмещения за некачественную мясорубку (или лимузин), подходит объяснение типа: «Мы не в состоянии выплатить вам компенсацию, но готовы заменить вашу покупку».

Даже беглое знакомство с этикой телефонных переговоров, как показывает практика, увеличивает эффективность работы служащих и одновременно повышает их уровень удовлетворенности собственной работой — с вежливыми людьми приятно разговаривать.

Проверить же, как сотрудники вашей фирмы усвоили уроки телефонного этикета, очень просто - достаточно позвонить в офис и представиться клиентом. Очень ценно для фирмы, когда профессиональный опыт сочетается в ее работниках с хорошей техникой установления человеческих контактов. Если отношения с клиентом хорошие и ему приятно иметь дело с вашей фирмой, можно считать, что сделка совершена.

В вашу фирму звонит большое количество потенциальных клиентов или партнеров, и от манеры ведения беседы зависит заключение сделки. Если звонивший, не представившись, сразу пускается в объяснение своих запросов, вежливо поинтересуйтесь его именем, названием и телефоном фирмы и лишь затем продолжайте беседу.

Очень часто приходится «вытягивать» из клиента дополнительную информацию. Для этого используйте вопросы, начинающиеся с «что, когда, где, кто, как», но избегайте «почему», так как оно содержит оттенок недоверия.

Уяснив запросы клиента, вы начинаете убеждать его в преимуществах вашего изделия. Если клиент позвонил

специально, чтобы сделать заказ, ваши аргументы нацелены на увеличение объема закупки, расширение ассортимента товара или сбыта сопутствующих изделий. Если клиент интересуется лишь предварительной информацией, ваша задача - убедить его начать дело с пробной закупки.

Очень важно уметь завершить разговор по телефону. Вежливо подведите клиента к принятию решения. Пойдите клиенту навстречу, к примеру: «Мы поставим вам товар в ... (назовите ближайший день недели), поскольку вы хотите получить его как можно быстрее» или «Мы запишем за вами ... тысяч рублей». Перед окончанием разговора назовите цену, обосновав ее возможными дополнительными преимуществами, предоставляемыми фирмой. Цена будет выглядеть привлекательной и разумной.

Вы собираетесь звонить в фирму, с которой ранее не сотрудничали. Ваша цель - узнать, кто принимает решения о закупках, выяснить его потребности, представить свою фирму и предложить свои услуги или товары. Для того чтобы добиться успеха, надо продумать, прежде всего, кому звонить. Составьте список источников информации, необходимых вашей фирме и облегчающих поиск деловых контактов. Это могут быть центральные и местные издания, коммерческие и технические справочники, ваши прежние партнеры, клиенты и т. д.

Затем надо выработать план действий, найти нужный номер телефона. Начать лучше с секретаря фирмы, спросив, как зовут того, кто может решить ваш вопрос. Если вас спросят, откуда вы, отвечайте честно; если вы издалека, можно назвать только город. На вопрос о предмете вашего разговора постарайтесь только обозначить примерную тему. Избегайте обсуждения своего дела и не заводите разговора по существу, как бы хорошо с вами ни разговаривали, какую бы помощь вам ни обещали. Разговаривайте только с тем, кто принимает решения.

ТОРЖЕСТВА СЕМЕЙНЫЕ

Если вы решили пригласить побольше гостей в свой дом на праздник, то вам придется подумать о достаточном количестве разнообразных холодных закусок. По своей форме такое угощение удобно для хозяев и необременительно для здоровья гостей: для хозяев отпадает необходимость в исполнении множества обязанностей - от длительного приготовления еды до точного, внимательного обслуживания и постоянных приглашений попробовать то или иное блюдо. Таким образом, хозяева получают возможность просто посидеть и поболтать со своими гостями. Да и гости чувствуют себя свободнее, так как не приходится «придерживаться протокола» и представляется возможность поднять тост или просто «перекусить» в любой удобный для них момент.

Само собой разумеется, что при таком «методе» приема гостей для того, чтобы вечер удался, необходимо все организовать и приготовить заранее - только так можно создать приятную обстановку и достичь непосредственности общения.

Начнем, как всегда, со стола. Лучше всего накрыть самый большой из имеющихся в вашей квартире столов. Накрыть его лучше всего белой или цветной скатертью, концы которой спускаются до самого пола, и придвинуть его к стене так, что гостям стол будет открыт с трех сторон. Ширину стола необходимо использовать только на две трети, иначе любой из гостей, который пожелает взять на тарелку закуски, расставленные слишком близко к стене, рискует быть перепачканным или нечаянно опрокинуть какое-либо блюдо с закуской, стоящее на краю стола. Поэтому на обращенную к стене сторону стола лучше всего поставить подсвечники со свечами и высокие вазы с цветами на длинных стеблях.

С обоих концов стола поставьте стопочкой тарелки, около них положите вилки, ножи и, в случае надобности, ложечки; на обоих концах стола необходимо поставить также и высокие стаканчики с бумажными салфетками. Если стол достаточно велик, поставьте на него бокалы и рюмки, а если для них не осталось места, используйте столик поменьше, или — если у вас найдется в хозяйстве - сервировочный столик.

Холодные закуски — это разновидность горячего ужина, но для любой хозяйки они удобны прежде всего потому, что их можно просто и со вкусом разложить на красивые блюда, подносы и т. д. Стол можно удлинить за счет меньшего по размерам столика или других подручных средств.

Не забудьте оставить место на столе для десертных тарелок и приборов, бумажных салфеток, винных бокалов и чайных чашек.

С обслуживанием гостей не обязательно хлопотать слишком много — они могут обслужить себя сами. Хозяевам нужно лишь вовремя уносить грязные тарелки и ставить на стол чистые.

ТОСТ

Свадьбы, крестины, холостяцкие пирушки, помолвки всегда дают богатую пищу для тостов. Но существует и немало других ситуаций - официальные обеды, годовщины каких-либо событий, дни рождения, небольшие застолья в интимном кругу, когда люди, особенно мужчины, могут пожелать произнести тост. Конечно, это замечательно, если человек способен легко импровизировать, но таких людей, к сожалению, немного, поэтому полезно познакомиться хотя бы с некоторыми стандартными тостами и уметь их использовать по мере необходимости.

Тост *ЗА ЗДОРОВЬЕ СВОЕГО гостя*. Кстати, если хозяин произнесет тост в честь какой-нибудь гостьи, то в течение вечера он должен уделить внимание и всем остальным дамам, конечно, если гостей немного.

Гости же, как правило, провозглашают *тост* только в *ЧЕСТЬ «ВИНОВНИКА» ТОРЖЕСТВА*. Если был провозглашен тост за хозяина, то нельзя забыть и хозяйку.

Во время произнесения тостов все присутствующие, демонстрируя свое уважение к произносящему тост и к

тому, к кому он обращен, прекращают еду и разговоры между собой, положив столовые приборы на край тарелки, и внимательно слушают говорящего.

На торжественных приемах мужчины выслушивают тосты, как правило, стоя. Женщинам вставать не обязательно.

Если произносящий тост уже с самого начала своего выступления приподнял свой бокал с вином до уровня груди, то и все мужчины встают также с поднятыми бокалами. Если же тостующий начал свой тост, не поднимая бокала, то остальные мужчины выслушивают тост также без бокалов в руках, поднимая их лишь после того, когда тостующий поднимет свой бокал (обычно в конце тоста).

Человек, которому посвящен тост, если только это не президент США или не какая-либо другая высокая персона, *обычно выступает с ответным словом*. Женщина, если только это не невеста, обычно принимает комплимент, высказанный в тосте, просто улыбкой и остается сидеть, в то время как остальные стоят. Она держит свой бокал с вином, не отпивая из него до тех пор, пока тост не будет выпит. По сути дела, лицо, которому адресован тост, никогда не прикасается к напитку, пока не выпьют все остальные, ведь в противном случае получится, что он или она пьют сами за себя, что по меньшей мере нескромно.

Человек, пьющий тост с партнершей, сидящей через стол напротив, делает это, поймав ее взгляд и слегка подняв бокал. Он не поднимается со своего места, если этого не делают остальные и если для этого нет особых оснований. Если двое сидят в уединении, мужчина может просто сказать *НЕСКОЛЬКО СЛОВ В КАЧЕСТВЕ ШУТЛИВОГО ТОСТА*, например, «за ваши прекрасные глаза», или предложить выпить вместе «за прекрасный вечер» или «за счастливые мгновения».

ВАЖНЫЕ ТОСТЫ, обращенные к президенту, руководству или молодоженам, выпиваются сразу до дна. Иногда бокалы после особенно торжественных тостов разбивают об пол. Между прочим, отказаться выпить тост в чью-либо честь означает проявить неуважение к этому человеку. Если вы не можете выпить, то должны хотя бы сделать вид, что пьете.

ТОСТ С ВОДОЙ вообще не считается тостом, но это решение проблемы было в свое время введено шведским королем Густавом, убежденным трезвенником. Поэтому, если вы не можете или не хотите пить вино, налейте в бокал воды и имитируйте тост.

Не совсем правильно провозглашать ТОСТ С КОКТЕЙЛЕМ, но это можно сделать с пуншем, пивом, элем или виски. В Англии некоторые напитки по традиции до сих пор пьют только с тостами. Если гость произнес тост, он должен осушить свой бокал до дна. Традиция тостов насчитывает немало столетий и восходит к временам цезарей.

Иногда *ТОСТЫ-КОМПЛИМЕНТЫ* в честь дам, произносятся на французском или других иностранных языках. Если вы не мастер произносить тосты на иностранном языке, лучше не пытайтесь делать это, переведите тост на свой родной язык, и гости примут его как должное. Но обычно принято знать значение распространенных тостов на иностранных языках.

«A votre sante» (*франц.*) - «За ваше здоровье!»

«Skoal» (*швед.*) ~ «Ваше здоровье!»

«Prost» или «Prosit» (*нем.*) - «За ваше здоровье!»

Американцам нравятся тосты:

«За ваше доброе здоровье и доброе здравие всей вашей семьи, живите долго и счастливо!»

«За то, чтобы каждый день вашей жизни был прожит как надо!»

На небольшой неофициальной вечеринке такой тост может быть предложен кем угодно, как только будет выпит первый бокал. Вся компания поднимается только в том случае, если встает тот, кто произносит тост. В некоторых странах принято пить один бокал вина в несколько тостов, но бокал с шампанским, как правило, выпивают до дна сразу после тоста, особенно на свадебном приеме. Тосты не пьют с ликерами, хотя для этого вполне подходят десертные вина, сладкий херес, портвейн.

На официальных обедах тосты не произносятся до окончания трапезы и начинаются перед произнесением торжественных речей. Первый тост произносит тамада, а остальные - с его разрешения - почетные гости. На других видах приемов тосты произносятся не ранее 10-15 минут после начала приема.

На официальных завтраках, обедах и ужинах не принято чокаяться. Если чокаются - мужчина должен держать свою рюмку ниже рюмки дамы.

ТРАНСПОРТ

Мужчины иногда ошибочно полагают, что при выходе из транспорта надо пропустить вперед женщину, которую они сопровождают. Это неверно, мужчина должен выйти первым, а затем помочь своей спутнице. На незнакомых мужчин это правило не распространяется, они просто

пропускают женщин при выходе, если не возникает никаких очевидных затруднений. Мужчина может помочь женщине с багажом или с маленьким ребенком, если этого не сделают водитель или кондуктор, но он должен при этом вести себя очень корректно, не навязываться с разговором, а оказав помощь, не пытаться без необходимости завязать знакомство.

В *ПОЕЗДЕ*, *ТРАМВАЕ* или *АВТОБУСЕ* также необходимо помнить о соблюдении определенных правил. При посадке придерживаться очереди, уступая первенство старшим, стоящим рядом, мужчинам - женщинам. Если женщина находится в обществе мужчины, то в транспорт они садятся согласно своей очереди. Женщина не должна

стараться подняться в вагон трамвая или автобус первой, пользуясь своим преимуществом и оставляя при этом спутника. Если все же случилось, что он оказался далеко позади своей спутницы, то ему вовсе не следует нетерпеливо устремляться вперед, расталкивая при этом других женщин. Не произойдет ничего ужасного, если на короткое время вас с вашей знакомой толпа разделит.

Воспитанный мужчина сядет в транспорте только в случае, если вблизи не стоит ни одна женщина. И старается тотчас же предложить свое место женщине, которая, войдя в вагон, встала рядом с ним. Его обязанностью является уступить место пожилой женщине, женщине с тяжелой сумкой или знакомой. По отношению к молодым, здоровым посторонним женщинам такой жест — добровольная вежливость. Поэтому не в каждом случае уместны громкие замечания в адрес «сегодняшней молодежи». Ведь молодой мужчина может как раз возвращаться с утомительной работы или плохо себя чувствовать.

Уступая место женщине, галантный мужчина притрагивается к шляпе, затем он встает как можно дальше от нее и не смотрит в ее сторону. Никто не ожидает, что возвращающийся с работы мужчина уступит место любой стоящей рядом женщине (пусть совесть подскажет, как ему поступить). Но приличия обязывают его уступить место уставшей матери с маленьким или грудным ребенком, беременной женщине, старику или инвалиду. Иногда можно наблюдать, как мужчины вскакивают при виде хорошеньких девушек, у которых достаточно сил, в то время, как пожилые женщины часто стоят.

Нет нужды говорить, что юноша или девушка не должны сидеть в общественном транспорте, если пожилые женщины или женщины с детьми на руках стоят.

Тот, кому уступили место, благодарит, но никогда не начинает разговора с уступившим место лицом.

Если мужчина уступает место женщине, которую сопровождает другой мужчина, последний, должен высказать благодарность.

Женщина, которой уступили место, должна тотчас за это поблагодарить. Не годится в таких случаях на освобожденное место сажать своего здорового ребенка, даже младшего школьного возраста.

Особа, сопровождающая пожилую женщину, для которой не оказалось свободного места, может обратиться к кому-нибудь помоложе с просьбой уступить, но делать это следует спокойно и вежливо.

Женщина не уступает места мужчине даже намного старше себя. В большинстве случаев ему станет неловко: ни один мужчина не хочет, чтобы его принимали за старика. Молоденькая девушка может уступить место пожилому родственнику.

В транспорте нужно стараться не наступать людям на ноги, не опираться на человека, стоящего рядом, не подталкивать его в спину. Неприлично пристально разглядывать своих попутчиков.

Если женщина едет с мужчиной, он первым проходит к выходу, прокладывая ей путь, первым выходит, помогая сойти женщине. Однако подобная галантность со стороны мужчины вряд ли уместна в отношении начальника (разумеется, если он не женщина), с которым довелось ехать вместе.

В ПОЕЗДЕ внимание и вежливость к окружающим подчас требуют от нас значительных усилий. Толпа и жара, толчея и громоздкий багаж — все это может даже спокойного человека превратить в оголтелого железнодорожного пассажира, пускающего в ход локти, а то и крепкое словцо.

САМОЛЕТ требует от пассажира обычных правил поведения в дороге. Тем более что сами по себе отпадают проблемы давки, багажа, необходимость уступать свое место. Однако все же напомним, что в полете вовсе не обязательно вызывать панику среди пассажиров, например, такими замечаниями: «Кажется, уже один мотор не работает...», или меланхолически предаваться воспоминаниям об известной вам воздушной катастрофе: «...Погода была хорошая, такая как сегодня».

На *ПАРОХОДЕ* следует представиться соседу по каюте. Не годится занимать весь шкафчик — он, как правило, рассчитан на двоих. Умывшись, не забудьте привести в порядок раковину: после вас ею будет пользоваться вага сосед. Даже при самых первых признаках морской болезни нужно выйти из каюты в туалетную комнату.

Поездка в *АВТОМАШИНЕ* ~ это тоже определенный круг прав и обязанностей. Почетным местом в личной машине считается переднее — рядом с водителем. Правда, это место менее безопасно, но зато сидеть здесь интереснее. Существуют два мнения относительно того, кому предлагать это место. Практически чаще переднее место занимает супруга хозяина машины, а гости располагаются на задних сиденьях. Но лучше всего предложить им выбор, потому что может оказаться, что именно задние сиденья гостю более удобны. В сочетании — двое хозяев, двое гостей — около водителя садится женщина-гость, на задних местах — хозяйка и мужчина-гость. Допустимо также, что рядом с хозяином садится мужчина-гость, а дамы позади. Выбор одного из этих вариантов предоставляется гостям.

Некогда в обязанности водителя, если он отвозил женщину, входило открывать перед ней дверь машины. Для этого мужчина оставлял руль, переходил на другую сторону машины и, открыв дверь, помогал даме выйти. И в настоящее время подобная галантность не изжила себя окончательно, а в отдельных странах даже является обязательной. Во всяком случае, выглядит это очень привлекательно. Но все же в большинстве случаев мужчина-водитель только наклоняется и открывает дверь с той стороны, где сидела женщина. Сегодня подобный жест расценивается как исключительное внимание женщине, которая вам особенно симпатична. Всегда, во всех случаях мужчина-водитель обязан помочь женщине вынести багаж.

Пассажир, сидящий рядом с водителем, добровольно берет на себя ряд особых обязательств. По просьбе водителя он должен протянуть ему сигарету, зажженную зажигалку, развернутую конфету. Не следует допускать энергичной критики, восклицаний вроде: «Ты с ума сошел!», даже если вы испугались, даже если при резком

торможении пришлось стукнуться о переднее стекло. Пассажиры обязаны проявлять полное доверие к водителю, коль скоро они сели в его машину. Даже близкого друга, сидящего за рулем, не следует просить о том, чтобы он подвез «голосующих», или останавливать машину без видимой необходимости. Такие вопросы решает сам водитель.

Не годится упрашивать знакомого, чтобы он «подбросил» вас на работу или брал с собой на воскресные прогулки. Такие предложения должны исходить только от хозяина машины.

Если вас подвозят попутно и заранее условия оплаты *не* обсуждались, *то* в конце пути нужно дать водителю сумму, примерно соответствующую стоимости проезда в такси (на загородном шоссе — примерную стоимость проезда в автобусе). Некоторые водители отказываются брать деньги - это их *дело*.

Личную машину, как правило, не одалживают. В отдельных, неотложных случаях можно попросить знакомого, чтобы он отвез вас в больницу, на вокзал.

Вечером, выходя из дома знакомых в обществе других гостей, хозяину машины следует предложить подвезти нескольких человек в зависимости от количества мест в его машине. Если это, например, пять человек, а в машине могут разместиться только трое, присутствующие сами решают, кто поедет.

В служебной машине, которую водит штатный шофер, почетным сиденьем считается заднее. Но начальник поступит более вежливо по отношению к водителю, если сядет рядом с ним. Нелепым выглядит положение, когда начальник усаживает свою сотрудницу рядом с водителем, а сам садится сзади. Его авторитет несколько не пострадает, если он разместится вместе с сотрудницей сзади или сам сядет около водителя.

Если в такси вы видите табличку «Не курить» или об этом просит шофер, нужно подчиниться безоговорочно.

Таким же образом шофер в ответ на просьбу пассажира обязан закрыть окно.

Вежливость требует, чтобы сажающийся в такси пассажир поздоровался с водителем, тот столь же вежливо обязан ответить на приветствие.

Из двоих пассажиров первой садится в такси женщина. Сопровождающий ее мужчина садится рядом с ней, а не около водителя.

ТРАУР

Если в семье умирает один из ее членов, немедленно всем родным и хорошим знакомым дают об этом знать телеграммами. Родственники и близкие умершего посылают венок на гроб покойного, причем в лентах венка иногда пишут о тех или иных качествах и добродетелях усопшего. Если известие о смерти лица, с которым вы находились в близких отношениях, застанет вас в другом городе, то следует немедленно послать родственникам покойного письмо или телеграмму с выражением соболезнования.

Общепринято являться на похороны по возможности во всем черном: мужчины в черной паре, а дамы, по возможности, в черных или темных шерстяных платьях. В процессе траурной церемонии надо соблюдать полную тишину и приличие. Самые близкие родственники, идут за гробом усопшего, а за ними уже - знакомые и другие приглашенные.

У каждого народа свой образ похорон. По древним обычаям умершего оплакивают и совершают ритуальный обряд, в зависимости от того, к какому вероисповеданию принадлежал умерший. Если покойный принадлежал к восточной системе вероисповедания, чтение Корана сопровождает его до места погребения.

Панихида окончена. К могиле кладутся цветы. Среди них - хризантемы - цветы скорби и печали.

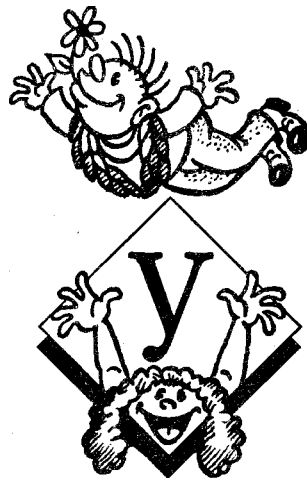
Сроки траура у разных народов разные. Они зависят от степени близости к умершему. Самый глубокий и длительный траур приходится на долю вдовы. Принято, что вдова носит траур в течение всего года, не надевает драгоценности, не посещает увеселительные места. Вступить в брак вдова может не раньше, чем через год.

Вдовец носит траур половину года. После шести месяцев может жениться, и никто не может его осудить.

Траур по отцу и по матери продолжается год. По бабушке и дедушке - шесть месяцев; а по дяде и тете - три месяца.

Нося траур, не следует показывать свое безграничное горе. Делайте все с достоинством, ведь смысл траура не только в соблюдении внешних приличий. Это время углубления в самого себя, время раздумий о смысле жизни.





УКРАШЕНИЯ

При всей впечатляющей изобретательности изготовителей современных украшений для костюма и безотносительно к ценам мы прошли длинный путь от того дня, когда дама ограничивались скромной ниткой жемчуга или медальоном. Учтите, что натуральные и искусственные украшения можно носить вместе, если они со вкусом подобраны.

Изделия из серебра не считаются нарядными украшениями, даже когда в них присутствуют полудрагоценные камни, если только они не являются шедевром ювелирного искусства. В этом случае цепочку или кольцо можно надеть к неофициальной одежде или же к «домашней» одежде. Когда в оправу из серебра вставлен горный хрусталь, прозрачный или окрашенный, такие украшения следует носить только в официальной обстановке. Это же правило относится к золотым или позолоченным ювелирным изделиям.

Серебряные и золотые украшения можно комбинировать, но только в хорошо продуманном сочетании. Например, золотая и серебряная цепи в качестве ожерелья могут оживить темное платье, но не стоит вместе с серебряным ожерельем надевать золотой браслет. Наборы, гарнитуры украшений часто преподносятся в качестве подарков. Они включают ожерелье и серьги, возможно, вместе с браслетом или кольцом одного рисунка или образца. Их никогда не следует носить одновременно. Разделите их. Носите ожерелье с кольцом, серьги с браслетом. Вместе с ними вы можете носить свадебное кольцо. Когда носят два или три кольца, особенно если все они из золота или из золота с жемчугом, это вполне соответствует хорошему вкусу. То же относится и к браслетам. Но тогда не надевайте ожерелье.

Браслеты можно заменить часами-браслетом, украшенным искусственными драгоценностями.

К вечернему туалету не надевают часы спортивного стиля. В то же время это единственная возможность надеть часы, украшенные бриллиантами, как натуральными, так и искусственными.

УЛИЦА

На улице мужчине полагается идти слева от женщины; если же идут двое мужчин, то слева идет тот, кто моложе. Если на улице грязно или ведутся дорожные работы, то мужчина идет с внешней стороны тротуара.

Если же идут трое, то женщина или старший по возрасту идет посередине. Если в компании две женщины и один мужчина, то мужчина идет посередине - так удобнее вести разговор.

Если вместе идут четверо, то лучше разделиться на пары; женщины или старшие по возрасту идут впереди. Ежедневно мы встречаемся, либо знакомимся и вступаем в общение с новыми людьми. Подробнее об этом см. статьи «Знакомство», «Приветствие», «Рукопожатие».

Двигаясь по улице в необходимом нам темпе (как правило ускоренном), нужно тоже стараться не причинять неудобств — ни пешеходам, ни автомобилистам.

Воспитанный человек на улице:

- ◆ не сорит, не плюет, не показывает пальцем;
- ◆ не кричит на детей;
- ◆ не останавливается внезапно посередине дороги для того, чтобы поговорить с товарищем;
- ◆ не ходит по газонам, по левой стороне тротуара, не бросает огрызки, не выплевывает косточки, не лузгает семечки и не носит включенным транзистор или портативный магнитофон.

Некрасиво силой пробивать себе дорогу к витрине, на которой, возможно, и выставлено нечто интересное.

На улице не следует часто оборачиваться. Мужчине не подобает оглядываться вслед проходящим женщинам, особенно в тех случаях, если он находится в обществе другой женщины.

Небрежное обращение с правилами дорожного движения - это не только неоправданный риск в отношении собственной жизни, но и неуважение к нелегкому труду водителя. В свою очередь, водители должны помнить о том, что хладнокровно обрызгивать прохожих грязью - вопиющее бескультурье.

Встретив знакомого на улице, лучше не допытываться: «Куда идешь?», и не останавливать приятеля, который идет не один.

Мужчина всегда пропускает женщину вперед. Но если проход труден (толпа, узкий, ненадежный мостик), впереди идет мужчина, в опасных местах предлагая женщине руку.

Мужчина всегда помогает идущей с ним женщине нести сумку с продуктами или вещами, чемодан, портфель. Однако он выглядит нелепо с дамским зонтиком в руках или сумочкой своей спутницы. Женщина также сама несет снятый плащ или жакет.

Как следует носить закрытый зонтик? Женщина подвешивает его на запястье за предусмотренный именно для этого случая шнурочек. Мужчина носит закрытый зонтик на левом предплечье или в правой руке, как трость. Не полагается носить зонтик наперевес, как копье: им можно нечаянно уколоть идущего за вами. Пользуясь открытым зонтом, нужно следить за тем, чтобы не задеть им чужую голову, очки.

На ходу не следует есть. В крайнем случае, можно позволить детям по дороге съесть мороженое, фрукты или баранки. Взрослому же лучше съесть мороженое или пирожок, стоя у киоска или сидя на лавочке в городском сквере.

Общепринято, что *мужчина курит на улице*, хотя по строгим правилам хорошего тона этого следовало бы избегать. Но *женщина на улице может закурить только в самых исключительных случаях.*

К одежде, в которой мы выходим на улицу, нужно быть очень требовательными. В первую очередь исключаются в туалете неопрятность и небрежность. Лучше выйти в обычной спортивной рубашке, но чистой и аккуратно застегнутой, нежели в белой, но несвежей, «из-под пиджака». Накинутый на плечи или зажатый под мышкой пиджак - весьма сомнительное дополнение к туалету. Сандалеты на босу ногу мужчина надевает только в местах отдыха.

И никогда не носит перчатки к костюму, а подбирает их к пальто, плащу или куртке.

Невежливо, проходя по улице, делать громкие замечания в адрес прохожих по поводу их одежды, роста, выражения лица и т. п. Юноши, которые посылают в адрес проходящих девушек даже остроумные реплики, демонстрируют недостатки своего воспитания.

Если у мужчины попросили прикурить, вежливее будет протянуть спичку, а не дымящуюся сигарету.

Обращение к случайному прохожему вроде «У вас на чулке спущена петля» или «У вас забрызгано пальто» расценивается скорее как бестактность, нежели как услуга. Но вполне уместно будет обратить внимание незнакомой женщины на то, что у нее открылась сумка, или вовремя подсказать мужчине, что у него из кармана идет дым: тлеет трубка.

УСЛУГА

Услужливость - добродетель лишь до тех пор, пока не становится навязчивой. Лучше всего взять за правило: оказываем услуги только тогда, когда нас об этом просят. Недаром излишнее усердие называют в народе «медвежьей услугой».

Если к нам обращаются с просьбой, выполнить которую мы не в состоянии, однако не хотим обсуждать причины, достаточно сказать: «К сожалению, не могу за это взяться». Такая откровенность гораздо достойнее того положения, когда обещания даются и не выполняются.

Как отблагодарить за бескорыстную услугу человека,

с которым мы не связаны дружбой и даже близким знакомством? Дорогой подарок или «денежная» благодарность редко когда без соответствующей взаимной неловкости решают дело. А потому остаются «непрактичные» подарки: цветы с запиской, торт, хорошее вино (для мужчины).

Если услуга, оказанная нам, была связана с затратами денег или большого количества времени, можем рискнуть передать «корзину из гастронома»: хороший напиток, фрукты, шоколад, кофе. Иногда лучше «отблагодарить» таким образом, не сразу, а по случаю праздника.

Даже за мелкую услугу, чтобы не чувствовать себя неблагодарным, можно подарить что-нибудь соответствующее интересам человека: книгу, картину, пластинку.

Независимо от всего прочего, лучшей благодарностью будет своевременное письмо с уведомлением, что услуга оказалась полезной. Такое известие иногда бывает приятнее любого практического подарка.

В отношении своих друзей мы тоже нередко испытываем потребность отблагодарить за оказанную услугу. Но здесь никак не следует торопиться, судорожно искать подарок и срочно его вручать: этим можно обидеть, дружеские отношения между людьми тем и отличаются от прочих, что взаимные одолжения бывают в порядке вещей. Однако и в подобной ситуации никогда не бывает лишним подарок (цветы).

УСПЕХ

Успех в обществе зависит от многих причин, среди которых наша внешность занимает одно из самых последних мест. Вообще каждому из нас нелишне задуматься над следующим: не чрезмерно ли мы любезны; не утомительно ли услужливы; не слишком ли раздражительны; не склонны ли к рискованным признаниям; не чересчур ли часто рассказываем о своих заботах и неприятностях или, наоборот, хвастаемся успехами; может быть, мы говорим слишком безапелляционно, громко, нервно?

Отсутствие эффектной внешности не мешает успеху, если в человеке есть большее - внутренняя привлекательность. Это понятие не поддается конкретному определению.

Успехом, как правило, пользуются жизнелюбы, деятельные, доброжелательные, любознательные люди с веселым, легким нравом. Рядом с таким человеком всегда все чувствуют себя уютно.

Успехом пользуются девушки скромные, но не «недотепы»; женщины с развитым интеллектом, но не «заумные»; достойные уважения, но не образцовые, потому что трудно полюбить женщину, которой нечего прощать.

Привлекателен юноша, о котором принято говорить: серьезный, но не педант. С собственными убеждениями, но снисходительный к чужим слабостям. Рассудительный, но эмоциональный. Однако самые лучшие качества не внушают симпатии, если человек лишен великого дара — чувства юмора, особенно по отношению к себе. Очень мешают полнокровной, деятельной жизни в обществе, лишают человека столь необходимого ему и прекрасного чувства, что он нужен и приятен окружающим, так называемые «комплексы», то есть укоренившееся убеждение своей непреодолимой неполноценности в разного рода обстоятельствах. С этим необходимо бороться. Нет человека, у которого отсутствовали бы привлекательные качества. Нужно помнить о них и их развивать. *Не утомляйте окружающих откровениями о своих мнимых или настоящих недостатках.* Не жалуйтесь на возраст, рост, комплекцию, цвет лица, фамилию, образование, форму носа, цвет волос, финансовое положение, место жительства. Есть люди, изводящие знакомых жалобами на необходимость носить очки, профессию отца, размер своей обуви.

Не следует постоянно рассказывать на людях о своих неудачах; как правило, такой человек становится неинтересным.

Не пользуются расположением люди слишком требовательные. Постоянные непомерные требования обычно раздражают окружающих, а вовсе не убеждают их в нашей собственной незаурядности.

Часто молодых девушек всерьез занимает вопрос «Что думает обо мне юноша, с которым я встречаюсь?» Такую информацию получить очень трудно. Прямой вопрос, как правило, не приводит к желаемому результату, а всякие приметы, даже самые верные, могут обмануть. Часто молодая особа принимает желаемое за действительное. А уж если что «не так», наступает процесс полного разочарования. Следует заметить, что лучше не обольщаться по поводу производимого вами впечатления. Отсутствие «позитивных» признаков особого внимания к нашей особе (лучше признаться себе в этом сразу) равноценно отсутствию чувства.

Девушке следует сделать лестные для себя выводы, если юноша, к которому она питает симпатию:

- ◆ никогда не забывает договориться о следующей встрече;
- ◆ не прощается первым;
- ◆ иногда «дуется».

По традиции ему положено вздыхать, но теперь вздыхают гораздо реже.

Признаки «позитивного» отношения девушки к юноше:

- ◆ на прогулках старается шагать в ногу;
- ◆ каждый третий день «бывает от парикмахера»;
- ◆ часто краснеет, легко обижается;
- ◆ получив предложение погулять, не страшится плохой погоды, холода (за идеальную достоверность приведенных выше примеров не ручаемся).

Несколько уроков сердечной тактики для девушки.

- ◆ Не говори своему избраннику, что без него скучаешь. Особа, которая скучает, мало интересна.
- ◆ Не повторяй без конца: «Ты уже меня не любишь» - в этом можно убедить.
- ◆ Не делай упреков «слезным» тоном, не стремись показать, что из-за него ты несчастна. Мученица непривлекательна, а напоминание юноше о его провинностях пугает. Лучше заплакать, если уж доведена до этого, но без рыданий.
- ◆ Не считай любимого собственностью, оставь убеждение, что твое чувство его обязывает, не используй своей любви в качестве оружия и не воюй им. Нет ничего более удручающего и обременительного, чем чувство, на которое невозможно ответить. В таких случаях хочется бежать куда глаза глядят.
- ◆ Не требуй от избранника поступков, противоречащих его натуре или мужской натуре вообще. Женщины стремятся «любить с гарантией», мужчины плохо понимают такую потребность.
- ◆ Не будь слишком подозрительной - это отталкивает и надоедает. Не расследуй, где твой избранник был вчера. Брошенное даже однажды слово «врешь» может привести к тому, что партнер в будущем действительно именно так и будет поступать.
- ◆ Не паникуй, если возлюбленный пока не обнаруживает своего намерения жениться. Во всяком случае, не показывай этого. Торопливость в таких случаях губительна.

Женщина не обязана рассказывать мужчине, с которым намерена связать жизнь, о своем прошлом. Это ее личное дело. Только не аргументируйте подобной сдержанности именно этими словами - сам того не желая, мужчина может подумать бог знает что. Лучше в таких случаях дать понять своему избраннику, что самое серьезное началось с тех пор, как вы с ним познакомились.

Чтобы перевоспитать хронически сердящихся, есть только одно средство: ничего не выяснять, не объяснять, не проявлять огорчения, не раздражаться самой, словом, всем своим видом достаточно красноречиво внушать партнеру: «Пройдет». Будут реже сердиться.

Девушке не следует требовать от юноши при каждой встрече какого-либо развлечения, связанного с расходами, можно согласиться на прогулку, иногда разделить с ним расходы, особенно если у парня только карманные деньги.

Весьма полезно разделять интересы своего избранника. Стоит прочесть книгу, которую он рекомендовал, даже если придется сделать над собой усилие.

Каждая девушка мечтает о прекрасной вечной любви. Существует ли она на самом деле? Бесспорно, существует, но не всегда выглядит такой, какой ее рисовало полудетское воображение. Иногда она требует великой выдержки

и терпения, даже немалых жертв, право на счастье нужно завоевать. А потому очень не советую постоянно сравнивать живого человека с неким идеальным образом, рожденным девичьей фантазией. Он именно потому так и хорош, что не существует на самом деле.

Иногда для общей пользы женщине лишний раз следует похвалить мужчину, показать ему, как высоко его ценят. Мужчине такие признания необходимы, как витамин. Это только кажется, что он не способен оценить доброе к нему отношение.

А теперь уроки тактики для мужчин и юношей.

- ♦ Девушкам в представителях противоположного пола импонирует душевная зрелость, серьезные планы на будущее, чувство ответственности, в подобных качествах мужчины они видят опору.
- ♦ Познакомившись с девушкой, никогда не допытывайся: встречается ли она в настоящее время еще с кем-нибудь. Так будет лучше.
- ♦ По отношению к кокетке стоит занять позицию, которая лишит ее удовольствия наблюдать твою ревность. Однако пока между вами не обсуждались общие планы на будущее, девушка имеет право пококетничать.
- ♦ Женские капризы тоже не следует принимать всерьез. В таких случаях лучше сказать: «Вижу, что ты сегодня не в настроении, может быть, лучше встретиться в другой раз» - обычно такие слова действуют магически.
- ♦ Не критикуй свою подругу слишком часто. А вот комплименты обязательны, их необходимо высказать хотя бы дважды за одну встречу.
- ♦ Не настаивай на чем-нибудь только для того, чтобы за тобой осталось последнее слово. Не мучай свою избранницу ревностью.
- ♦ Регулярно пиши письма, если случится уехать.
- ♦ Договорившись о свидании, приходи в точно назначенное время. О том, чтобы договориться и не прийти, не может быть и речи. В первую очередь это просто не по-мужски и наглядно свидетельствует об отсутствии чувства ответственности и ненадежности отношений.
- ♦ Не следует особенно стесняться временных денежных затруднений и потому отказывать себе и подруге в удовольствии вместе провести свободное время. Не каждая встреча должна требовать определенных затрат, но если они неизбежны, девушка может иногда одолжить тебе деньги. Однако совершенно отвратительно рассчитывать на ее деньги постоянно.
- ♦ Если девушка дарит тебе свою фотографию, не показывай ее товарищу: рыцарь так не поступил бы. Серьезные отношения требуют уделять подруге достаточное количество времени. В обществе она имеет преимущество в твоём особом внимании перед другими девушками: с ней здороваешься с первой, с первой танцуешь, ей первой подаешь пальто. Разрыв редко бывает окончательным, если серьезный конфликт произошел впервые. Чаше события принимают роковой оборот, когда ссоры угрожают превратиться в систему. В таких случаях не всегда стоит стремиться в очередной раз все уладить. Видимо, вы действительно плохо понимаете друг друга. Что же касается случайной ссоры, то чем скорее наступит примирение, тем лучше, тем меньше остается на сердце горечи и боли, тем меньше страдает самолюбие того, кто первым протянул руку. Никогда не устраивайте никаких испытаний, чтобы определить степень чувства своего избранника. В случаях, когда у вас создается впечатление, что к вам начали относиться холоднее, не проявляйте своей обиды, раздражения и прежде всего страха. Когда человек теряет контроль над собой, он способен совершить множество самых пагубных ошибок. Кто в трудную минуту жизни не «теряет головы» и бодрости духа, чаще всего выходит победителем из самых, казалось бы, критических ситуаций. Прежде чем поставить последнюю точку, нельзя не удержаться, чтобы не напомнить одну истину. Подлинно культурным является человек, не автоматически овладевший необходимыми навыками вежливости и учтивости, а тот, для кого высокая культура общения - органическая потребность, единственно возможная форма, норма поведения.

УЧРЕЖДЕНИЯ

Первая заповедь служащим и посетителям учреждений: *будьте взаимно вежливы*. Ни одна из сторон не должна ставить себя выше другой, но должна стремиться к тому, чтобы как можно лучше и быстрее решить тот или иной вопрос.

Входя в учреждение, постарайтесь не хлопать дверью, не считите за труд оглянуться, чтобы не захлопнуть дверь перед носом у входящего вслед за вами.

Вежливый посетитель постучит в дверь, прежде чем открыть ее. Входя со шляпой в руках, он не будет набрасываться

на должностное лицо с требованиями и подождет, если служащий занят разговором с другим посетителем или углубился в изучение дела. Можно вежливо напомнить о своем присутствии, если человек не заметил или забыл о вас.

Старайтесь коротко и ясно излагать свое дело, т. е. объясняйте только самую суть. Получив совет или справку, не забудьте поблагодарить человека.

Зная часы приема в учреждении, старайтесь приходить заблаговременно, помните, что возможно придется еще постоять в очереди.

Помните, что служащие - тоже люди. Нельзя требовать от них, чтобы сотому посетителю они улыбались также,

как и первому, работали бы сверхурочно из-за того, что поток дел нескончаем.

Особые правила поведения существуют в суде.

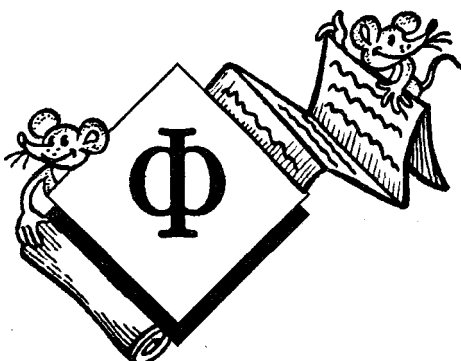
Являться в суд необходимо в точно указанное время. Если из-за болезни или другой уважительной причины вы не можете выступить на суде в качестве свидетеля, то своевременно сообщите об этом в суд в письменной форме.

Свидетели ожидают, когда их вызовут, перед залом суда и входят туда без стука.

Присутствующие встают, когда в зал входит судья или когда он объявляет приговор.

Если у вас есть адвокат, то он будет защищать во время слушания дела ваши интересы. Поэтому прерывать его выступления можно, только если вам нужно уточнить или добавить нечто существенное.

Выступая на суде, необходимо держаться корректно. Свидетель обязан отвечать на вопросы судьи и не имеет права пререкаться с противной стороной. Свидетельские показания должны быть тщательно продуманы и изложены по возможности спокойным тоном. Нет нужды напоминать, что от его слов может зависеть исход дела.



ФАКС

Любой деловой контакт немыслим без обмена посланиями по факсу.

В американской традиции принято иметь стандартную первую страницу (Cover page) для послания по факсу. Она делается, как правило, на бланке фирмы. Бланк должен выглядеть так: в верхней части размещается эмблема фирмы (Trade mark), а в самом низу по всей длине строки-адреса, телефоны и другие координаты офисов и отделений фирмы. Под изображением эмблемы пишется телефаксное послание (facsimile message). Далее страница оформляется примерно так:

ПЕРВЫЙ ВАРИАНТ:

DATE:

TIME:

TO:

Fax no:

Company:

Number of pages including cover

If you do not receive all the pages Please call or fax,

что означает (слева направо): дата (день, месяц, год отправки сообщения), время отправления сообщения, кому (имя и фамилия адресата), номер факса адресата, компания, которую он представляет, традиционная формула «количество страниц сообщения, включая первую страницу» — здесь ставится прочерк, который заполняется от руки только после того, как послание составлено полностью и подписано, и «если вы не получили все страницы сообщения, пожалуйста, позвоните по телефону...» (далее вы вписываете свой номер телефона) или передайте по факсу» (впишите номер используемого вами факса). После этого пишете слово Comments: (комментарии) и далее текст.

ВТОРОЙ ВАРИАНТ:

From Location our fax Number of pages (including cover sheet) TO:

Company /Department Message:

что означает: от кого (имя и фамилия), дата передачи сообщения, месторасположение (адрес), наш факс (номер вашего телефакса), количество страниц сообщения, включая первую страницу (здесь все так же, как в первом варианте), кому (имя и фамилия адресата), компания (учреждение), затем само послание. Текст печатается на машинке или компьютере, подписывается от руки. Каждую страницу, начиная со второй, лучше нумеровать — будет легче сориентироваться, если сообщение не прошло с первого раза, и его приходится повторять.

Печать на послании, если это не документ, ставить не надо. Если вы направляете ответное послание, вначале поблагодарите адресата - достаточно одной фразы. Если вам не ответили на предыдущий факс, подождите, но ни в коем случае не надо настойчиво повторять в следующем, мол, «жду ответа с нетерпением».

Вы обменялись факсами с партнерами и заинтересовали их. Они (или вы) предложили заключить первый совме-

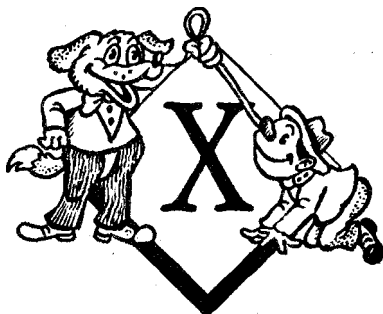
стный документ — Протокол о намерении. Это всего лишь письменное отражение желания обеих сторон, ни к чему не обязывающий, поэтому не надо строить никаких иллюзий. Текст протокола должен быть максимально кратким, в конце его обязательно должна присутствовать фраза:

«Настоящий протокол сам по себе не может служить юридической основой для коммерческих обязательств подписавших его сторон».

Протокол должен быть исполнен на фирменных бланках одной из сторон либо в четырех экземплярах - по два на каждом языке, либо в двух - билингам, на каждой странице два параллельных столбца на двух языках, но в этом случае на последнем листе подписи придется ставить по 2 раза - под обоими столбцами.

Под текстом (перед подписями) указывается срок действия настоящего протокола - как правило, не более года. Как уже говорилось, юридически вас никто не заставит следовать протоколу, но этого требует ваша репутация честного бизнесмена, которая может очень сильно пострадать, если вы нарушите договоренность.

И в заключение - всегда отвечайте на письма или факс, даже в том случае, если вы затрудняетесь ответить на поставленные вопросы. В деловом мире тот, кто не отвечает на корреспонденцию, считается безответственным, и ему не доверяют.



ХОЗЯИН, ХОЗЯЙКА

В быту не каждый из нас умеет быть хорошим, гостеприимным хозяином, и не каждый - интересным и желанным гостем. Мы не сомневаемся, однако, что многому можно научиться, а остальное придет с опытом.

Прежде всего несколько слов о том, что следует знать всем. Чтобы прослыть хорошим хозяином или хозяйкой, вовсе не обязательно поражать гостей дорогой посудой, столовым серебром и богатым угощением. Вы можете приготовить совсем простые блюда; гораздо важнее, чтобы гости, придя к вам, чувствовали себя хорошо и видели, что им искренне рады.

Вот несколько советов, как лучше организовать небольшое семейное торжество - будь то день рождения, именины, новоселье или просто встреча с друзьями.

Пожалуй, самый удобный день для сбора гостей - пятница или суббота: на следующий день вы сможете привести в порядок квартиру, отдохнуть. Если вы живете в панельном доме, то не мешало бы предварительно поговорить с соседями. Тогда вам не грозит появление рассерженных или нетерпеливых стук в стену людей в самый разгар веселья.

Друзей, с которыми вы бы хотели отметить какое-то событие или просто встретиться за столом, следует пригласить заранее. Письменное приглашение выглядит слишком официально, лучше просто позвонить им и договориться о дне и времени и уточнить, будет ли это обед,

ужин или просто скромное угощение. В противном случае, может статься, что неинформированные о ваших намерениях гости, предусмотрительно поев дома, будут с несчастным видом сидеть за ломящимся от яств столом. Случается и другая крайность, пожалуй, еще более неприятная; голодные гости, которые рассчитывали на хороший обед и не получив его, буквально набрасываются на бутерброды и сладости, приготовленные к вину. Стоит заранее подумать о том, какое количество гостей вы сможете принять. Если вы хотите, чтобы праздник удался, рассчитайте свои возможности так, чтобы успешно справиться со всеми приготовлениями. Рассаживая гостей за столом, следите, чтобы их профессиональные интересы не совпали до такой степени, что ужин превратится в дискуссию или своего рода производственное совещание.

Помните, что начало вечера обычно самое хлопотное для хозяев. Поэтому лучше все приготовления закончить примерно за полчаса до назначенного часа. Так вы сумеете избежать излишней суеты и встретите гостей в отличном настроении. Встреча гостей, знакомство их друг с другом, первый тост — все должно происходить естественно и непринужденно.

Если кто-то пришел к вам впервые, сначала покажите гостю, где можно привести себя в порядок, вымыть руки и т. д. Если не сделать этого, может случиться, что незнакомый с вашей квартирой гость по ошибке ворвется в комнату, где спят дети.

Хозяин дома должен громко и внятно представить незнакомых друг другу людей: назвать имя, род занятий, в

двух словах упомянуть об их увлечениях, интересах. Это поможет им быстрее освоиться, найти тему для разговора. Разумеется, недопустимо говорить о недостатках и слабостях гостя. При знакомстве в первую очередь следует представлять младших более старшим, мужчин женщинам. Случается, что кто-то из гостей опаздывает и появляется, когда собравшиеся уже сидят за столом. Если вновь пришедшие незнакомы с присутствующими, хозяин должен их представить. Мужчинам при этом следует вставать, женщины же остаются сидеть. *Главная задача хорошего хозяина — создать дружескую, приятную атмосферу*, чтобы каждый чувствовал себя как можно лучше.

Если хозяин не уверен в своих способностях занять общество, то неплохо пригласить кого-либо из друзей, кто помог бы развлечь гостей. Все присутствующие должны стремиться создать в этот вечер единый, дружеский коллектив. А хозяева должны делать все, чтобы каждый без исключения чувствовал себя желанным гостем. Недопустимо обходить своим вниманием кого-либо из гостей или наоборот, оказывать кому-нибудь чрезмерное внимание - это в равной мере неприлично. Хозяева, несмотря на хлопоты и заботы, должны сохранять веселое настроение, быть радушными и внимательными ко всем гостям. В свою очередь доброжелательность, вежливость и тактичность, должны быть присущи каждому гостю, как по отношению к хозяевам, так и в отношении остальных гостей.

Создать приятную атмосферу вечера и хорошее настроение поможет и соответствующее освещение в квартире. Слишком яркое освещение в комнате не способствует созданию уюта. Но в то же время место, где сидят гости, должно быть достаточно освещено. При этом можно использовать различные виды светильников: подвесные, настольные, настенные. Приятную атмосферу создают зажженные свечи. Словом, выбор освещения зависит от вкуса хозяина и общего стиля задуманного вечера.

К дружескому вечеру, пожалуй, подойдет приятная, легкая музыка, которую не обязательно внимательно слушать. Если же вы собираетесь продемонстрировать гостям достоинства своей новой стереосистемы, то вы рискуете нарушить непринужденность вечера. Приглушенная, ненавязчивая музыка придаст душевный характер дружеской беседе, создаст приятное настроение.

Гарантией успешного вечера является хорошее настроение хозяйки дома. А оно бывает лишь в том случае, если она со всем управилась вовремя: квартира сверкает чистотой, пирог удался, и сама она нарядно одета и выгладит замечательно. Если же вы не чувствуете подобного внутреннего удовлетворения и уверенности в себе, то все ваши хлопоты и старания могут оказаться напрасными. Ваше настроение наложит свой отпечаток на весь вечер в целом. Поэтому помните, что в заботах о предстоящем вечере ни в коем случае нельзя забывать о себе.

В обязанности хозяев, кроме традиционного угощения, входит еще многое. Вот некоторые правила, говорящие о том, что должны делать хозяева, чего не должны и чего никак не следует делать.

С приходом гостей следует выключить радио или телевизор и целиком посвятить себя гостям. В исключительных случаях можно предложить посмотреть крайне интересную программу, но если гости отнесутся к предложению без энтузиазма, следует тут же отказаться от этого.

Хозяйка не должна все время находиться на кухне. Об угощении следует позаботиться заранее, чтобы с приходом гостей хватило времени спокойно посидеть со всеми за столом. Время после ужина хозяйка должна посвятить гостям, оставив мытьё посуды «на потом». В отдельных случаях (много гостей, сложное горячее блюдо) хозяйке необходима помощь, ее можно позволить близкой приятельнице, соседке или родственнице.

Некрасиво, если у вас гости, вести длинные разговоры по телефону. В таких случаях лучше всего сказать: «Прости, у меня гости, когда можно тебе перезвонить?»

Хозяева совершенно не обязаны идти в ногу с теми из гостей, кто много пьет. Наоборот, хозяева, особенно хозяйка, обязаны поддерживать тех, кто пьет мало.

Совершенно недопустимо настаивать на том, чтобы гости пили. Всякое насилие в этом направлении свидетельствует о дурном тоне. Хозяин проявляет заботу о том, чтобы у гостей не пустовали рюмки, но гость имеет право опорожнять их в таком темпе, в каком пожелает. Не доливаем в рюмку, в которой остается спиртное.

Хозяева за столом должны быть дипломатами: им следует смягчать возможные конфликты, если они возникают среди гостей, сглаживать впечатление от чьей-либо бестактности, напоминать о приличии тем, кто способен забыть, следить, чтобы рассказываемые анекдоты не шокировали собравшихся. Они обязаны побеседовать с каждым из гостей, особое внимание, уделяя тем, кто в доме еще недостаточно освоился.

Вполне естественно, что хозяйка больше занята угощением, а хозяин развлекает гостей. Но вежливый хозяин дома никогда на домашнем приеме репликами из-за стола не даст жене личных поручений, особенно таких, которые может выполнить сам: «Открой окно», «Принеси стул». Не будет ничего дурного в том, если муж напомнит жене, что следует подать еще салат (хозяйки почему-то часто об этом забывают). Но все это он произносит тоном вежливым и чем реже, тем лучше.

Совершенно недопустимо критиковать блюда, которые приготовила жена (что иногда делают некоторые мужья). Даже если действительно что-то не удалось, муж не должен это подчеркивать, только сама хозяйка может самокритично отметить, что жаркое жестковато или пирог не пропекся (длительного обсуждения такая неудача не требует).

Мужу не следует также делать замечаний вроде «у нас всегда такой беспорядок» или предупреждать гостей, что ужин запаздывает, «потому что в этом доме никогда ничего не бывает вовремя».

Нежелательно заставлять гостя восхищаться необыкновенными качествами кошки или собаки, все это его может вовсе не интересовать. Не следует читать гостям свои литературные описи.

Самостоятельным номером программы приема часто является предложение хозяина посмотреть диапозитивы. Для хозяина-фотолюбителя это кульминационный момент домашнего вечера: гаснет свет, идет процесс воспоминаний об отпуске, экскурсии, поездке, каждая картинка долго комментируется. Бывает, что хозяин воодушевлен, а гости зевают, пользуясь темнотой. На всякий случай лучше не затягивать такие сеансы. Не всегда также стоит настойчиво предлагать пластинки из домашней фонотеки, если среди гостей нет меломанов.

Принимая гостей в новой квартире, принято знакомить пришедших с ее расположением. Нужно быть готовым к тому, что гости могут заглянуть в чулан, в ванную и даже посмотреть внутреннее устройство шкафа кладовки, а может быть, антресолей. Ничего не поделаешь, с этим необходимо примириться.

Если хозяйку дома навестила ее приятельница или хозяина — его товарищ, и им хочется поговорить, остальным членам семьи не обязательно все время разделять их общество. Иногда бывает кстати, чтобы муж некоторое время уделил внимание приятельнице жены или жена товарищу мужа. В этом случае удобнее сначала дать возможность поговорить друзьям, а потом во второй половине визита присоединится к ним.

Если кто-либо из членов семьи ограничился приветствием гостя при встрече и во время его визита не принимал участия в беседе, то, когда гость будет уходить, вежливее будет пригласить отсутствующего члена семьи проститься с уходящим.

Прощаясь с гостями, хозяева выходят в прихожую. Хозяину следует позаботиться, если это ночное время, о том, все ли женщины имеют провожатых. Если часть гостей уже ушла, то с оставшимися не обсуждаем ушедших. Людям справедливо может прийти в голову, что их ждет та же участь.

Как дать понять, что гости засиделись, а мы «валимся» с ног? Зимой хорошо действует открытая форточка. Это мобилизует. В крайнем случае, хорошо повести разговор о том, что нам предстоит делать завтра, тут удобно вставить, что придется рано вставать или что нас ждет «тяжелый» день. Нужно предупредить, что иногда это может не подействовать. Для недогадливого гостя нет универсальных средств, значит, страдаем до конца. Если гость не приглашался, а просто зашел на огонек, дело обстоит проще. В нужный момент невзначай, но с видимым удовольствием зеваем, добавляя при этом: «Прости, но день был трудный, а завтра нужно рано вставать». Как правило, в таких случаях гость начинает прощаться. Но если все же и эти слова не приняты во внимание, остается встать и дружески сказать: «Жаль, что тебе уже надо идти».

Встречается еще категория гостей-чудаков. Ими бывают гости-индивидуалисты, они не выносят в доме своих знакомых иного общества, кроме самих себя. Бывают и такие, что все время ходят из угла в угол. Или гости-аскеты, которых никакими уговорами не усадить за стол, в то время как сами хозяева томятся от голода.

Случается, что гость все время мрачно молчит, убивая своим упорством хозяев. Бывает, заходит гость, который забывает обо всем, увидев в передней телефон. И такой, что обязательно хочет что-нибудь в квартире исправить, требует отвертку, но из поданных четырех ни одна ему не подходит. Встречаются знакомые, которые рвутся сами приготовить ужин. И другие: они всегда приводят незнакомых людей. Что ж, и к тем, и к другим, и к десяткам приходится приспосабливаться.

Особенно трудно бывает наладить взаимопонимание с бесцеремонным и назойливым гостем, который навещает вас часто и всегда некстати. Здесь допустимо сделать некоторое отступление от общепринятых правил гостеприимства. Можно, например, произнести: «Жаль, мы как раз собрались в кино», «Прости, жена плохо себя чувствует». Если это повторить несколько раз, у гостя, возможно, отпадет охота вас посещать. Можно еще, прощаясь с таким гостем, сказать: «Ну, теперь не скоро увидимся, потому что...» (здесь можно назвать более или менее правдоподобную причину). Обязательно стоит прибавить: «Сообщим», «Созвонимся»...

Что делать, если приезжий гость явно затягивает свое пребывание у вас? Удобная или просторная квартира в столице или на курорте часто приносит своим владельцам больше огорчений, чем радости, то хозяевам следует поинтересоваться у гостя его планами. Если гость не поймет намека, то у хозяев всегда остается возможность сказать: «Значит, остаешься до четверга?!»

Гостеприимство - вещь святая, но и она должна иметь определенные границы.



ЦВЕТЫ

Умение составлять букеты - такое же искусство, как и все остальные его виды. Для этого необходим развитый эстетический вкус, чувство гармонии и, пожалуй, самое главное — любовь к цветам. На эту тему написано много книг, но если у Вас их нет, то добрую службу вам сослужат следующие советы.

Составлять букеты лучше из полуоткрытых цветов. Срезать цветы надо утром. Даже в том случае, если вы только что срезали цветы с клумбы, надо удалить лишние листья и хотя бы на полчаса положить цветы в воду. Стебли обрезают наискось, чтобы впитывающая воду поверхность была больше. При этом делать это надо прямо в воде. В летние месяцы следует в воду класть кусочки льда, чтобы она дольше сохраняла прохладу.

Цветы в вазе должны выглядеть естественно, отдельные цветочки должны не распадаться по краям, а как бы вырастать из ее середины. Чтобы добиться подобного эффекта используют различные вспомогательные средства,

например, «ежик», или, если ваза непрозрачная, мягкую проволоку, которую помещают внутри вазы. Прежде чем украшать праздничный стол цветами, посмотрите, какие вазы есть у вас. Если вы привыкли покупать недорогие вазы, но разные по форме, у вас гораздо больше возможностей для проявления вашей фантазии. Особенно хорошо смотрятся цветы в вазах пастельных тонов с матовой, полупрозрачной поверхностью. Если у вас есть собственный сад, то сначала вспомните, какие цветы в нем растут, и продумайте их цветовую гамму в сочетании с сервизом и скатертью. При этом следует помнить, что в вазу лучше ставить цветы одного вида. Если же вы хотите составить букет из разных цветов, то не увлекайтесь разнообразием, уделите внимание гармонии в цветовом решении букета. Цветы с большими, красивыми листьями ставят в вазы без дополнительной зелени. Подрезанные до нужной высоты цветы накалывают на «ежик» или вставляют в низкую вазу со специальными отверстиями. Цветы со слабыми, тонкими стеблями держатся плохо, поэтому сделайте следующее: свяжите вместе три-четыре цветка и насадите их на «ежик». Если у цветка стебель полый, то в него вставляют кусочек стебля другого растения с крепким стеблем и уже потом накалывают его.

Помните, что в вазе или блюде, каким бы низким оно не было, должно быть достаточное количество воды для цветов. Нижнюю часть блюда можно также замаскировать листьями.

Различают теплые и холодные цвета. К теплым относятся желтый, оранжевый и красный. Самый теплый - оранжево-красный цвет. Холодные цвета: синий, зеленый и фиолетовый. Правда, существуют оттенки, которые могут сделать цвет более теплым. Например, желто-зеленый оттенок теплее, чем сине-зеленый. Нейтральный цвет - белый.

Если вы хотите с помощью цветов создать веселое настроение, то следует выбрать цветы теплых тонов. Если же за столом должна царить атмосфера торжественного церемониала, то следует выбрать цветы холодных тонов. Правда, и холодные цвета можно сделать более теплыми, добавив в букет цветы теплых тонов, и наоборот. Но помните, что теплые тона всегда доминируют в таких сочетаниях. Зеленый цвет доминирует над ультрамарином, но теряется в сочетании с красным цветом. Интенсивно освещенный темный цвет преобладает над светлым, находящимся в тени. Если вы комбинируете желтый цвет с синим, то желтого должно быть гораздо меньше, чем синего, чтобы оба цвета гармонизировали друг с другом, а не заглушали один другой.

Если цветы за столом должны создать спокойное настроение, то следует отдать предпочтение цветам одного тона. Для создания гармоничных композиций можно использовать и различные оттенки одного цвета, подбирая их по степени интенсивности в направлении книзу или вверх. В темные уголки комнаты лучше ставить вазы со светлыми цветами, а в светлые - цветы и зелень более темных тонов. Белые цветы удачно можно комбинировать с цветами ярких тонов, особенно хорошо они гармонируют с цветами холодных оттенков, а также со светло-фиолетовым, светло-красным, синим, ярко-оранжевым и желтым цветом.

Необходимо учитывать при составлении комбинаций и форму цветов. Различают простые цветы, такие как астры, герберы, простые хризантемы, маргаритки, и сложные: георгины и махровые хризантемы, гладиолусы. Проявив немного выдумки и фантазии, из цветов простой формы можно составить красивую комбинацию.

Удалив часть листьев, которые закрывают сам цветок, можно добиться легкой, воздушной композиции.

Создавая праздничный букет, следует учесть и «продолжительность жизни» сорванных цветов. Роза, какой бы прекрасной она не была, за ночь может распуститься и до неузнаваемости изменить всю композицию. Это относится и к тюльпанам и другим цветам. А, например, орхидеи могут без всяких изменений простоять три недели. Необходимо также принимать во внимание и то, как созданный вами букет или композиция из цветов, будут сочетаться с выбранной вами вазой. Особенно хороши вазы из керамики. Цветные, матовые или глазурованные, различной формы и размера. В них хорошо смотрятся букеты цветов с добавлением листьев и каких-либо растений. Из стеклянных лучше выбирать вазы и блюда из тяжелого, литого стекла. Их благородная форма особенно хорошо сочетается с простыми по строению, элегантными цветами: герберой, душистым горошком, орхидеями. В вазы из стекла можно ставить и листья растений, которые отличаются стройной, строгой формой, например, листья камелии, ириса, различные декоративные травы или просто веточки с небольшим количеством листьев.

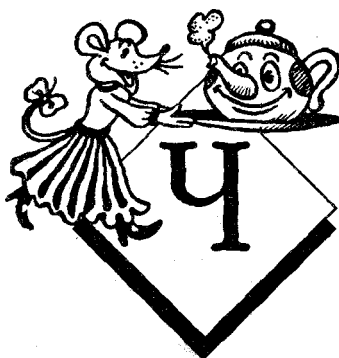
ЦВЕТЫ НА СТОЛЕ должны быть непременно атрибутом

любого семейного торжества. За повседневным семейным столом следует избегать чрезмерной декоративности. Достаточно небольшого букетика простых цветов, которые есть в это время года: крокусов, фиалок, нарциссов, тюльпанов или маргариток. Особенно эффектны цветы в низких, широких вазах, похожих на блюда, или в маленьких корзиночках. Осенью можно украсить стол плодами и фруктами, которые хороши сами по себе. Их красиво выкладывают на керамическое блюдо или в плетеную корзинку и украшают осенними листьями. Подобное декоративное оформление стола подходит и к таким торжественным случаям, как свадьба, получение диплома или празднование рождения ребенка.

Оформление праздничного стола цветами надо продумать заранее. Так, например, от размера стола зависит, куда лучше поместить цветочную композицию или букеты, и какое количество их следует приготовить. Основной букет можно дополнить эффектно рассыпанными по столу листьями. В заключение несколько полезных советов:

- ◆ композиция из цветов должна быть решена таким образом, чтобы они были видны с любого места за столом;
- ◆ цветы должны гармонизировать с цветом скатерти и посуды;
- ◆ в особо торжественных случаях цветами можно украсить и само помещение, а не ограничиваться столом;
- ◆ если помимо обеденного стола вы сервируете стол с закусками, то его следует украсить теми же цветами, что и основной стол;

- ◆ если вы ставите цветы в высокой вазе, то лучше их поставить в конце стола;
 - ◆ если за столом для цветов остается мало места, то его можно украсить рассыпными цветами;
 - ◆ вместо ваз для цветов можно использовать и большие бокалы для вина или мисочки для компота; в них лучше, положить всего один цветок с листиком, который, плавая на поверхности воды, будет смотреться, не менее эффектно, чем букет в вазе;
 - ◆ усилить эффект может подставка из цветного стекла, положенная под прозрачную мисочку; особенно нарядно выглядит скатерть, цвет которой гармонирует с оттенком цветов:
 - ◆ красиво и такое декоративное оформление стола, когда цветы ставятся слева от каждого прибора - имеются в виду многолетние цветы, а на Рождество их можно заменить веточками омелы;
 - ◆ оригинальным украшением стола могут стать и крохотные вазочки с одним цветком, их ставят позади бокалов.
- Помните, что украшение стола, подбор и сочетание букетов на нем зависит только от вашей выдумки и фантазии, вкуса и умения.



ЧАЙ

Чай - один из любимейших напитков в Европе. Как и кофе, он содержит кофеин (теин), поэтому крепкий чай оказывает такое же воздействие на организм, как и кофе.

Различают черный и зеленый чай. Второй отличается содержанием в нем большого количества эфирных масел, из-за этого его предпочитают во многих странах.

Обычно стол к чаю накрывают примерно через час после обеда, гораздо реже - сразу же по его окончании. Чайный стол сервируют в гостиной; подают чай в тонкостенных чашках, добавляя сахар, молоко (сливки) или ломтики лимона по вкусу. Вместе с чашками раздают небольшие чайные салфетки. Гостям предлагают мелкое песочное печенье, булочки и другие кондитерские изделия.

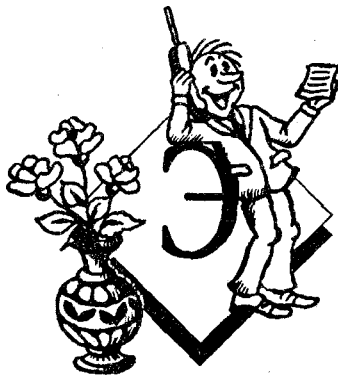
Церемония вечернего чая, принятая в западных странах, не позволяет гостю без приглашения хозяйки садиться рядом с ней, поскольку такое место считается почетным. Особенно строго этой традиции придерживаются в странах Латинской Америки. В случае если гости не сидят за столом, а располагаются, кто где хочет по всей комнате, за чаем они сами подходят к хозяйке - она же не встает со своего места, чтобы обслужить гостей.

Вечерний чай «в русском стиле» подается в высоких стаканах с ломтиками лимона и кусковым сахаром. Для тех, кто пожелает, в чай можно добавить ром или бренди. Но какой бы ни была сервировка, самое главное, чтобы сам чай был хорошо приготовлен.

Для чая используется специальная посуда, в которой раньше не было других напитков, особенно жирных. Для этого больше всего подходит фарфоровый, глиняный или серебряный сервиз. Моют посуду чистой горячей водой с добавлением соды, не применяя никаких химических моющих средств. Сухой чай нужно хранить в герметически закрытой посуде, так как он легко воспринимает запахи и выдыхается.

Заварочный чайник следует вначале ополоснуть кипятком. Сухой чай заливают крутым кипятком и дают настояться 3~5 минут (в зависимости от сорта чая). Остывшая, несвежая заварка уже не обладает вкусом и запахом хорошего чая, поэтому не стоит ее использовать повторно.





ЭЛЕГАНТНОСТЬ

Мода, какой бы постоянной она ни казалась, неизбежно меняется. Наши представления об эlegantности, красоте и привлекательности внешнего облика человека тоже меняются. Семьдесят лет назад миловидность женщины определял «профиль», большие глаза, пышные волосы. Наибольшим успехом пользовались в это время женщины, «носившие» тонкие, нежные руки, филигранные ступни и цвет лица спелого персика. В 20-х годах нашего века в связи с изменением длины юбки наибольшее внимание стало обращаться на ноги. Особенно привлекательными считаются длинные, стройные ноги, ступням теперь разрешено быть несколько большими. Стройность ног радует глаз и в наши дни; гораздо меньше значит теперь естественный цвет лица - косметика творит чудеса. Такие отдельные детали, как величина и форма глаз, уже не имеют решающего значения. Конечно, крупные глаза и густые пышные волосы - великий дар для женщины. Но если природа этого не дала, не стоит огорчаться. Особенно если речь идет о волосах - парикмахерское искусство в наши дни достигло великих высот и успешно восполняет недостатки самого «среднего материала».

Что же сегодня самое важное? Наверное, это силуэт, общие очертания фигуры. Стройность фигуры, модные современные линии одежды являются здесь определяющими моментами. Имеют немалое значение для целостного облика жесты, походка, прическа, обувь.

Врожденные несовершенства: большой нос, слишком высокий или маленький рост, у мужчин - лысина, отстающие уши, не должны мешать быть эlegantными. Веснушки выглядят очень мило, а очки в современной хорошей оправе даже украшают; женщина может носить к ним клипсы, шляпу. Полнота мешает, верно, но и она не является непреодолимой преградой.

Стремление к эlegantности несомненно требует расходов, однако никакие затраты, как бы велики они ни были, сами по себе ничего не решают. Многие люди, всегда одетые из рук вон плохо, тратят на свои туалеты целые состояния. Эlegantность зависит от вкуса, чувства моды и интеллекта. Главное - *найти свой стиль и суметь приспособить к этому стилю существующую моду*.

Есть особенно счастливые в этом отношении люди, которым удастся найти свой стиль уже в ранней молодости; другие приходят к этому позже. Это своего рода талант и чаще всего врожденный. Однако необходимой долей одаренности в этой области наделен каждый человек, только способности, заложенные в нас, следует развивать. Стремясь к эlegantности и гармонии, очень важно воспитывать в себе чувство пропорции и цвета.

Внимание, дорогие женщины! Не роняйте себя до плагиата, копируя безоговорочно чужой, пусть даже очень удачный туалет.

Можно посоветовать молодым девушкам, гардероб которых часто состоит из случайных вещей, внимательнее продумывать ансамбль. Допустим, этот не совсем удачный плащ будет выглядеть еще хуже в сочетании со случайной, не гармонирующей по цвету и фасону шапочкой и может оказаться вполне приемлемым при непокрытой голове или нейтральной косынке. Если сумка не подходит к туалету, без нее лучше вовсе обойтись. Молодые любят носить всякие недорогие модные новинки из искусственных материалов - им это идет. Взрослым людям вещи супермодные лучше подбирать хорошего качества; если такого случая не представится, предпочитаем вещь старую, но добротную.

Эlegantный мужчина всегда имеет при себе два носовых

платка: один - в кармане брюк, им он пользуется по назначению (не комкая после употребления!), второй - непорочной чистоты - во внутреннем кармане пиджака. Этому, второму, уготована более ответственная миссия: протереть очки, уголком вытащить из женского глаза соринку и т. д. Платок номер два можно носить и в верхнем наружном карманчике пиджака; уголки платочка, выглядывающие из кармана, придают некоторый шик.

Впрочем, ни одна вещь не бывает «шикарна» сама по себе. Это всегда зависит от того, модна ли она. Так обстоит дело с помочами, зонтами, жилетами. Многие люди старшего поколения полагают, что им можно не считаться с модой и носить вуалетки, калоши, гетры, к которым они привыкли. В данном случае действительно можно поступать как нравится, только во всем этом они будут выглядеть гораздо старше своих лет.

Один из основных секретов эlegantности - это удобство нашего костюма, возможность чувствовать себя в нем спокойно и свободно. Одежда не должна стеснять движений, мешать нагнуться или поднять руку, словом, нуждаться во всевозможных подтягиваниях и одергиваниях. Чем меньше костюм напоминает о себе, тем лучше. Дама, сидящая в гостях в наполовину снятой изящной туфельке (потому что жмет), выглядит гораздо менее эlegantной, чем она того бы хотела.

На любом приеме, включая домашний и официальный, следует взглянуть на себя в зеркало только тогда, когда

придется снимать пальто и головной убор. Еще раз поинтересоваться своим отражением можно, только одеваясь перед уходом. Если все же появится необходимость заняться собой подробнее, уединяемся в туалет или ванную комнату.

Мужчина, закидывая ногу на ногу, не должен подтягивать штанину так высоко, чтобы выше носка была видна голая нога.

Женщина, садясь, не приподнимает платье или пальто.

Какой цвет старит? Черный? Да. И не только потому, что это цвет траура: на его фоне лучше видны морщины. Они менее заметны, если лицо освещено снизу. Именно этой особенностью определяется эффект белого воротничка, белой кофточки, белой мужской рубашки. А вот свет, идущий сверху, всегда подчеркивает морщины. Если женщина хочет хорошо выглядеть на приеме, она не должна выбирать место под потолочной лампой. Скрывают морщины блестящие клипсы; такую роль играли некогда бриллиантовые «бутоны» - серьги. Выгодно освещает лицо желтоватый и розовый свет. Лампы дневного света, к сожалению, мало кому прибавляют свежести.

Как уже говорилось, никого не молодят давние атрибуты туалетов прежних поколений, даже если они опять вошли в моду. Эффектно будет выглядеть молодая девушка, одетая «под бабушку»: в кружевной кофточке с жабо, со старинными часиками на цепочке, в сапожках из той эпохи. Женщину после тридцати... ну, скажем, после тридцати пяти лет все это старит.

Женщины не должны одеваться исключительно для того, чтобы сразить приятельницу. Обязательно должен приниматься в расчет и близкий мужчина. Вполне оправданным будет стремление одеваться так, чтобы в первую очередь нравиться ему.

ЭТИКА СЛУЖЕБНЫХ ОТНОШЕНИЙ

В широком смысле этика - это кодекс, свод правил общения людей, выработанный многими поколениями. Существует и такое понятие как этика производственных отношений - правила и нормы, а иногда традиции, которых следует придерживаться, встречаясь ежедневно с коллегами на работе и проводя вместе немало времени. Когда бы ни начинался рабочий день, исходным началом его всегда остается домашняя обстановка: ваше настроение, самочувствие во многом определяются тем, как вы отдохнули, каковы отношения в семье и т. д. Улыбка и утреннее приветствие оказываются сильным стимулятором хорошего настроения для обоих супругов. Но настроение может испортиться позже - в дороге, в городском транспорте. Теснота в автобусах, трамваях и троллейбусах, особенно в часы пик, - повод для раздражения, а значит, и падения настроения. Можно ли сохранить хорошее настроение и в таких условиях? Можно. Вспомните, чему вас учили еще ребенком: толкнул кого-то —

извинись первым. Любая зарождающаяся ссора может быть погашена шуткой, улыбкой. Последуйте совету: научитесь управлять своим поведением в любых условиях. Будьте приветливыми, вежливыми. Улыбайтесь людям. Стремитесь поддерживать хорошее настроение и у себя, и у окружающих.

ЖЕНЩИНА НА РАБОТЕ не перестает быть женщиной. Воспитанный мужчина и на службе пропустит женщину вперед, придержит перед ней дверь, исключит в ее присутствии употребление острых выражений и грубых слов, встанет, если женщина стоит, для того, чтобы подать ей прикурить. Но проявления вежливости не должны мешать основному ходу работы. Мужчине можно не отрываться от дела для того, чтобы подать женщине пальто, когда она уходит. Но нельзя не помочь ей одеться, если вы вместе оказались в гардеробе.

В то же время женщина не должна обижаться, если вежливость мужчины - товарища по работе будет носить несколько «сокращенный» характер. Если обычно мужчина встает, когда к нему обращается стоящая рядом женщина, то в рабочих условиях он может этого не делать.

Мужчинам не следует забывать, что женщина и на работе заслуживает такого же внимания, как и в другой обстановке. Женщинам - не злоупотреблять преимуществами прекрасного пола в условиях работы. Особенно хочется предостеречь от аргументирования слезами служебных разногласий.

Не мешает напомнить, что рабочий стол не украшают стоящие на виду дамские сумочки, сетки, шляпы, пудреницы. Лучше найти для них другое место.

Поднимая телефонную трубку, не допытывайтесь: «Кто говорит?» Это может сделать только секретарь и то в форме более вежливой, например: «Можно узнать, кто спрашивает?» Подробнее о телефонных разговорах см. статью «Телефон». Однако относительно телефонных разговоров на работе нелишне заметить: как можно меньше и реже ведите частные беседы со служебного телефона, а уж если придется, то делайте это вполголоса и в наиболее сокращенной форме. Нет необходимости отвлекать сослуживцев своими заботами по поводу утерянного ключа или встречи с портнихой.

В отдельных рабочих коллективах укрепилась традиция отмечать *дни РОЖДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ*. Традиция сама по себе хорошая, но чем меньший размах принимает торжество, тем лучше. В складчину для покупки подарка не обязаны участвовать все члены коллектива. Участвует только тот, кто этого хочет. В данном случае недопустимо какое-либо принуждение. Поздравляя, можно сказать: «Подарок от Александра Макеева и меня».

Принимая поздравления, следует встать. В ответ на поздравления можно предложить скромное угощение: кофе, пирожное, бутерброды. Не угощайте слишком широко. В рабочей обстановке это неуместно и к тому же как бы обязывает к подобному следующего «новорожденного». Как раз такие вещи иногда превращают хорошую традицию в бедствие. Если в подарок получены сладости, ими следует угостить товарищей. Можно унести

коробку с собой только в том случае, если именинник оказался предусмотрительным и принес конфеты из дома. Полученные в подарок цветы следует унести домой.

ДЕНЬ РОЖДЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ отмечают в зависимости от сложившейся в данном учреждении традиции. Самая подходящая форма поздравления руководителя — поставить цветы на его письменный стол. Если же сотрудники непременно хотят преподнести подарок, то лучше всего выглядят «нейтральные» и недорогие вещи, например, сладости (если их любят), редкие фрукты, пепельница или другие мелочи для письменного стола, альбом, книги. В небольших, сжившихся коллективах можно практиковать и такие подарки, как бумажник, портфель, перчатки. Посетитель, входящий в комнату учреждения, не должен стучать в дверь - это только отвлекает и нервирует занятых делом людей. Обычно на стук в дверь официального помещения не бывает отрицательного ответа. В дверь кабинета руководителя, если у него нет секретаря, тоже можно не стучать. В случае, когда руководитель выразил пожелание, чтобы сотрудники не входили к нему без стука, следует соблюдать это правило.

СОБРАНИЯ, СОВЕЩАНИЯ - вещь полезная, если их участники не отнимают у других времени выступлениями не по существу. На узком собрании, где нет посторонних лиц, можно, обращаясь к товарищу по работе, назвать его по имени и

на «ты» (естественно, только в том случае, если вы в дружеских отношениях).

Во время совещания или собрания не следует украдкой зевать или сосать конфеты. Мужчины снимают пиджаки только тогда, когда это сделал председательствующий. Можно обменяться несколькими словами с сидящим рядом товарищем, но не вести при этом продолжительных дискуссий.

В ином рабочем коллективе такие неприятные явления, как интриги и сплетни, если они не встречают решительного осуждения, способны превратиться в настоящее бедствие. Сообщение непрошеного доброжелателя о том, что кто-то дурно о вас говорил, лучше всего прервать в самом начале: «Мне это неинтересно». Встретив подобный отпор, интриганы обычно тоже теряют интерес к начатому предприятию. Культурный человек также не обсуждает проблем чужих семейных неурядиц, источников дохода, внешнего вида или беспорядка в квартире, отмеченного во время случайного визита.

Не пользуются общей симпатией и любители всякий раз по любому поводу высказывать свое мнение. Реплика вроде «Ты безвкусно подобрал себе галстук» меньше всего говорит о доброжелательности или стремлении помочь, скорее всего, в ней сквозит откровенная мысль: «У тебя нет вкуса, а у меня он есть, и я хочу тебе об этом сказать».

Всякие замечания, настойчивые вопросы, громкие суждения об одежде, семейном положении, прическе, фигуре, спутнике (спутнице), семейных отношениях, покупках, квартире, дырке в носках крайне бестактны.

Кроме перечисленных выше явлений существуют некоторые особенности поведения или привычки, часто способные серьезно мешать спокойной, продуктивной работе.

Ваш коллега много курит. В таком случае он не должен возражать против частого проветривания помещения.

Или лучше следить за этим самому. Курящие имеют право на существование, но и некурящие — тоже.

Кто-то из сотрудников с лечебной целью употребляет много чеснока. Для остальных это делается невыносимым. Если такой любитель профилактики не использует средства, ликвидирующие запах этого «лекарства», ему следует отказаться от его употребления.

Встречаются в коллективах и маньяки гигиены. Они все время что-то вытирают, чистят (руки, уши, нос). Мания гигиены может стать неприятной для окружающих, равно как и обратная ее сторона, когда человек недостаточное время проводит в ванной комнате. Если это особа молодая, ей можно тактично намекнуть на то, что вода способна творить чудеса. Пожилому человеку такое сказать неудобно. Поэтому стоит обращать внимание на то, не слишком ли часто в вашем присутствии товарищи стремятся проветривать помещение, хотя на улице мороз.

Если вы *ЗАНИМАЕТЕ РУКОВОДЯЩИЙ пост*, не забывайте, придя на работу, приветствовать своих коллег. Дайте им понять, что вы рады начать с ними новый рабочий день, что они могут рассчитывать на вашу помощь и поддержку. Обращение к подчиненным на «вы» - необходимый инструмент поддержания нормальных служебных отношений и трудовой дисциплины.

У себя в кабинете руководитель не встает, если к его столу подходит сотрудник-женщина для решения текущего вопроса. В случае длительного разговора начальник предлагает сотруднице сесть.

Проявляйте максимум доброжелательности к участникам совещаний. Люди приходят на них для того, чтобы выработать управленческие решения, в которых в первую очередь заинтересован руководитель.

Научитесь терпеливо слушать других, не допускайте в их адрес реплик, не отвергайте высказанные предложения только потому, что вы с ними не согласны, дайте высказаться другим, поощряйте активность участников совещаний.

В любых ситуациях сохраняйте самообладание; будьте вежливы, отдавая поручения подчиненным. Помните, что подчиненные лучше воспринимают поручения в форме просьбы, чем в форме приказа.

Будьте внимательны к своим подчиненным, замечайте каждый их успех в работе и поощряйте за это. Простое «спасибо», высказанное вовремя, может оказаться не менее эффективным, чем денежная премия.

Руководителю, беседующему с сотрудником или посетителем, не следует: просматривать бумаги, не относящиеся к делу, без конца говорить по телефону; барабанить пальцами по столу.

Этика служебных отношений требует во время приемов граждан по личным вопросам не отвлекаться на другие виды работ, быть тактичным и справедливым в отношениях с посетителями.

Если беседа нежелательным образом затягивается, руководитель может сигнализировать ее окончание, поднявшись со стула.

Если возникла необходимость наказать кого-то за служебные упущения, будьте справедливы и тактичны. При выборе форм выражения и меры наказания учитывайте возраст, пол и темперамент работника.

Критика - могучее средство воздействия на людей, которым надо пользоваться умело и осторожно. Не злоупотребляйте им, не унижайте достоинства людей грубыми критическими придирками, не допускайте перерастания критики в элементарную ссору; не преследуйте за конструктивную критику снизу. Она избавит вас от ошибок и упущений в работе, укрепит связи с коллективом; будьте самокритичными - это только укрепит ваш авторитет.

ЭТИКЕТ БИЗНЕСМЕНА

Бизнес делается на экономико-этической основе. Недопустимо нарушать общепринятые правила предпринимательства в коммерции. Деловой риск не имеет ничего общего с риском преступления закона. Порядочность - визитная карточка предпринимателя.

Главный показатель эффективного предпринимательства - практические результаты: получение прибыли, профессиональное удовлетворение, утверждение положительной репутации в обществе, среди партнеров, создание денежного фонда, прочности фирмы или предприятия.

Самое трудное в общении с российскими предпринимателями - несовременное мировоззрение, закомплексованность их мышления, упрощенная деловая мотивация, бедность на нестандартные подходы при решении хозяйственных, коммерческих и управленческих задач. Существуют и другие факторы, мешающие развитию предпринимательства.

Морально-психологическая неподготовленность предпринимателей проявляется в их неумном стремлении к сиюминутным успехам, в патологическом отношении к деньгам, непонимании важности использования дохода на укрепление фирмы, для повышения ее конкурентоспособности.

Мизерный объем маркетинговой информации. Нет справочников о фирмах, отсутствуют информационные механизмы нахождения партнеров. Неэффективная реклама. Невладение методами сбора информации о потребительском и покупательском спросе.

Неразвитая технология деловых отношений. Незнание техники переговорных отношений. Несоблюдение делового протокола, этики коммерческого общения. Слабая ориентация в особенностях национальной и региональной психологии партнеров.

Языковые и терминологические трудности. Незнание иностранных языков. Отсутствие ясного понимания базовых понятий в области бизнеса, менеджмента, маркетинга, коммерции, банковского дела. Трудности в оформлении документации. Устарелость научно-технических терминов, которыми пользуются предприниматели и специалисты.

Осваивая жизненное пространство, имя которому — цивилизованный рынок, предприниматели должны знать, что только 10—15 % из жаждущих утвердиться в рыночных структурах добиваются успеха. На удачу могут рассчитывать те, в ком сильно стремление к реализации своих творческих способностей, кто постоянно изучает людей, знает их нужды и интересы, стремится завоевать доверие людей, кто совестлив и порядочен, показывает личный пример непрерывного духовного и профессионального совершенствования и, наконец, умеет раскрывать интеллектуальный потенциал людей - это высший показатель управленческого мастерства. Это признаки истинного бизнесмена.



ЮМОР

Веселый собеседник весьма приятен в обществе, и для хозяев дома он всегда желанный и приятный гость. Но шутить нужно умеючи. В обществе позволительна шутка с тонким смыслом и юмором, никого из присутствующих не оскорбляющая, деликатная, сказанная кстати и то лишь между людьми, умеющими отличить шутку от

оскорбления, так как есть много таких лиц, которые всегда готовы принять шутку за насмешку, за доказательство неуважения к их личности и очень легко могут рассердиться.

Со старшими неприлично позволять себе шутки, так как это равняется нарушению должного к ним почтения и уважения. Так же и лица, поставленные выше, не должны позволять себе шуток со своими подчиненными; это было бы не великодушно с их стороны. Не следует позволять себе издеваться или насмехаться над другими. Такие лица не пользуются симпатиями в обществе; злого насмешника избегают, его даже боятся, и в собственных насмешках он обнаруживает свое скудоумие и недостаток воспитания. Как легкая и приличная шутка есть признак ума, так грубая насмешка доказывает противоположное и нетерпима в порядочном обществе.



ЯРОСТЬ

Не задумываясь над своими привычками и не имея опыта ведения домашнего хозяйства, многие люди могут довести до белого каления любую хозяйку. Рассмотрим некоторые моменты, на которые следует обращать внимание, находясь в чужом доме.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЧАШЕК, ТАРЕЛОК И БЛЮДЕЦ ПОД ПЕПЕЛЬНИЦЫ или бросание окурков в остатки чая, кофе или коктейля. Если на столе нет пепельницы, значит, предполагается, что хозяйка предпочитает, чтобы вы не курили после застолья. Но если вы чувствуете себя в этом доме настолько своим человеком, что не постесняетесь попросить пепельницу, пожалуйста, не делайте этого, пока не подадут десерт. Курение во время еды - признак дурного тона и означает неуважение к предложенной вам кухне. Это, как правило, присуще людям одиноким, живущим без семьи. Хорошая беседа и хорошая еда должны сочетаться с комфортной обстановкой. Закуривая за столом, спросите сначала разрешения у хозяйки, если конечно, она сама не курит. Стряхивание пепла на пол, в вазы или цветочные горшки, без сомнения, не прибавит вам уважения со стороны хозяйки. Если вам не хватило пепельницы, не надо импровизировать, лучше попросите другую. Камин, превращенный в мусорный ящик, портит значительную долю своей привлекательности для остальных гостей. Кроме того, помните, что вы можете оказаться единственным курильщиком среди присутствующих и тогда, даже действуя согласно всем правилам этикета, вы можете стать причиной дискомфорта для остальных гостей.

РАСКАЧИВАНИЕ НА ЗАДНИХ НОЖКАХ СТУЛА. Если хозяйка дома - обладательница дорогой мебели, она вдвойне возненавидит вас за это.

Ноги в БОТИНКАХ, ЛЕЖАЩИЕ НА КРОВАТИ или на обивке стула. Бывают ситуации, время и место, при которых ноги сами по себе ищут иную опору, кроме пола, но будьте внимательны, несмотря на все эти обстоятельства, и постарайтесь найти в себе силы не испортить окончательно впечатление хозяев от вашего неформального поведения.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ СТОЛОВЫХ ПРИБОРОВ НЕ ПО НАЗНАЧЕНИЮ: рисование на скатерти, открывание ими бутылок и т. д.

Использование мебели, как подставки, чтобы достать что-нибудь. Если вы всем своим весом встанете на стул или пружинный диван, пружины могут просто лопнуть.

БЕСПОРЯДОК, оставленный в ванной комнате. Не забудьте слить за собой воду и затем используйте принадлежности по назначению. Мужчины, естественно, должны оставить чистой раковину после бритья. Если ваше полотенце висит не в вашей комнате, а в ванной, после пользования им аккуратно расправьте его и повесьте, а не бросайте скомканным. Это портит общий вид ванной комнаты. Лучше всего поставить все после себя таким же, как было до вашего появления.

НАКАЗАНИЕ ДЕТЕЙ. Никогда не отчитывайте и тем более не наказывайте детей при их родителях. Если вы не любите детей, встречайтесь со своими друзьями вне дома или дожидитесь, пока их дети не вырастут. Нормальные и здоровые дети всегда являются источником повышенного шума. Если вы не можете этого перенести, оставайтесь дома.

РАЗБРАСЫВАНИЕ БУМАГИ, вырывание страниц из книг. Прочитав книгу или газету, сложите по порядку все страницы и положите газету на отведенное в доме место. Не оставляйте ее на стуле или на полу. Даже если после вас

никто и не будет читать эту газету, ее легче будет убрать, если все страницы будут аккуратно сложены. Что касается книг, то, вырывая страницы, чтобы отметить,

где вы остановились, или оставлять ее раскрытой, обложкой вверх, вы портите книгу.

РАННИЙ ПОДЪЕМ. Если вы привыкли к ранним утренним прогулкам, сделайте это тихо, чтобы не потревожить тех, кто еще не знает, что уже наступило воскресенье.

ЛЮБИТЕЛИ ПОЗАВТРАКАТЬ В ПИЖАМЕ. Если в семье, где вы гостите, принято выходить к воскресному завтраку в халатах и пижамах, вы вольны поступить так же. Но не принимайте эту неформальную атмосферу так близко к сердцу, чтобы сесть за стол не причесавшись, не умывшись, не почистив зубы.

Лучше выйти к столу пораньше, чем заставлять других ждать себя. Если вас разбудили достаточно поздно, то, чтобы не задерживать завтрак, можно выйти в пижаме, предварительно приведя себя в порядок, но для этого нужно спросить разрешения. Если вы предпочитаете все же одеться или если все остальные уже одеты, скажите, чтобы вас не ждали.

Если *вы ПРОГОЛОДАЛИСЬ*. Гость иногда может проголодаться в перерывах между едой. Чтобы гости могли подкрепиться, во всех комнатах, как правило, ставятся вазы с фруктами, орехами и конфетами. Их можно брать, не спрашивая разрешения.

Если вы по утрам привыкли обходиться стаканом сока и чашкой кофе, вам будет трудно дотерпеть до обеда в доме, где принято по воскресеньям питаться лишь два раза в день. В этом случае попросите что-нибудь перекусить - бутерброд, тост или стакан молока. Выразите готовность самим приготовить его. Обязательно уберите за собой, после того как покончите с едой.

Маленькая дружеская пирушка на кухне возле холодильника — что может быть лучше. Но опять же, не оставляйте после себя грязной посуды, для хозяйки это может стать утром неприятным сюрпризом.

Помощь в ДОМАШНЕМ ХОЗЯЙСТВЕ. При всем желании угодить хозяйке, делайте это лишь в том случае, если видите, что хозяйка сама не справляется, и при этом старайтесь насколько можно подстроиться под ее привычки. Она для вас капитан корабля. Не важно, как вы привыкли мыть тарелки. Возможно, вам окажут большую честь - доверят

мыть тарелки без хозяйского присмотра. Гордитесь, ведь в душе хозяйка наверняка уже смирилась с мыслью, что увидит лишь осколки столового сервиза. Чтобы мучающие ее кошмарные видения не превратились в реальность, отнеситесь к ее тарелкам с должным уважением.



По вопросам оптовых закупок обращаться
к эксклюзивному дистрибьютору
издательства «Айрис-пресс» ООО «Рольф».
Тел./факс: 785-29-25, 956-16-84,
e-mail: rolf@airis.ru
Адрес: Москва, пр. Мира, 106
Вы можете приобрести наши книги
в киоске по адресу: пр. Мира, д. 106.
Киоск работает с 11⁰⁰ до 17³⁰,
кроме субботы, воскресенья.
Адрес редакции: 129626, Москва, а/я 66
Издательство «Айрис-пресс» приглашает
к сотрудничеству авторов образовательной
и развивающей литературы.
По всем вопросам обращаться по тел.
(095) 956-16-84, 785-29-25

Научно-популярное издание
ЭТИКЕТ

Художественный редактор: *А. М. Драговой*
Литературный редактор: *М. Е. Гурьянова*
Технический редактор: *С. С. Коломеец*
Компьютерная верстка: *Г. В. Доронина*
Художник: *И. Красильникова*
Корректоры: *И. И. Позняк, Н. Гончарук*

Подписано к печати 31.03.99. Формат 84х108/32. Бумага офсетная.
Печать высокая. Гарнитура «Журнальная». Усл. печ. л. 14,28.
Тираж 13 000 экз. Заказ № 1169

Налоговая льгота - общероссийский классификатор
продукции ОК-005-93, том 2 - 953000.

ЛР № 064657 от 27.06.96 г.
ООО «Рольф». 129626, Москва, пр. Мира, 106,
тел. (095) 785-29-25.

Отпечатано с готовых позитивов
в ГП типография им. П. Ф. Анохина
185000, г. Петрозаводск, ул. "Правды", 4.

ISBN 5-7836-0058-X



9 785783 600586>