

## Бизнес вне офиса

Т.И. Рубцова

*«Нет ничего драгоценнее друзей. Не теряйте, поэтому случая приобрести их, когда только можете»*

Франческо Гвиччардини,

Выдающийся итальянский мыслитель и историк времен Высокого Возрождения

УДК 174.4  
ББК 87.7  
Р-174

Офисные неформальные встречи часто кажутся жесткими, неуклюжими, не только потому, что они происходят сами по себе, но и из-за того, что происходит до них и может происходить после них. Невозможно забыть для любого человека, что бизнес-партнер, мило общающийся с вашей супругой, ваш злейший конкурент или человек, сидящий рядом с вами в театре, вырвал у вас из-под носа самого лучшего клиента, которого вы когда-либо находили. Под влиянием всех этих обстоятельств вы чувствуете, что вынуждены разрываться между желанием расслабиться, отдохнуть, и необходимостью постоянно держать себя в форме.

Сегодня границы бизнеса постоянно расширяются. И начинается это расширение за пределами границ вашего кабинета и офисного здания, плавно перетекая за пределы границ города, страны, в которой вы работаете. И вы частенько оказываетесь под бдительным взглядом, не столько коллег по работе, сколько своих и иностранных бизнес-партнеров и клиентов, предпочитающих сегодня сотрудничество с вашей компанией. Вы можете показать себя в неофициальном общении со всеми ними в различной обстановке, начиная от корпоративного пикника и заканчивая спортивными мероприятиями. Как бы вы себя не вели, ваши клиенты, также как и ваши коллеги, могут и непременно перенесут обсуждение вашего внерабочего поведения в пределы офиса, а иностранные партнеры запомнят и вывезут его за пределы страны, гостями которой они в данный момент являются. Когда клиенты или партнеры являются частью такого уравнения, то ваше поведение бросает тень не только на Вас лично, но, к сожалению, и на место вашей работы, то есть на вашу компанию, а иногда отдельные отголоски негатива сказываются даже и на отношении к стране.

Тем не менее, всякий раз, смешивая бизнес и отдых, вы захотите, чтобы ваши действия, несомненно, усилили вашу профессиональную репутацию. Все знают, что две ситуации могут выглядеть одинаково, но подтекст у них, всегда разный. На самом деле формальные правила рабочего этикета не применимы в одностороннем порядке для различных сценариев, но основополагающие принципы, тем не менее, существуют. А национальные особенности только их усиливают.

#### **10 МОМЕНТОВ ВНЕ ОФИСНОГО ЭТИКЕТА.**

Если берете клиента, бизнес-партнера на симфонический концерт, в театр, ресторан, на пикник или на футбольную игру – то это не официальная бизнес встреча. Цель этой встречи – узнать друг друга немного лучше вне формальной офисной обстановки, а не для разговоров о бизнесе. Вы, конечно же, хотите произвести впечатление, чтобы улучшить отношения с партнерами, и в следующий раз, когда вы сядете вновь за стол переговоров или будете размещать новый заказ, позитивные впечатления от неформальных встреч смогут принести бизнесу неплохие дивиденды.

Когда приходит время неформальных встреч с коллегами, клиентами или партнерами после работы, вот несколько основных соображений об этикете, которые применяются вне зависимости от конкретных обстоятельств.

**1. Это все еще бизнес.** Всегда хорошо посмотреть и пообщаться с кем-либо в менее формальной обстановке, не в здании офиса. При этом никогда не следует забывать, кого вы в данный момент представляете и с кем разговариваете.

Шансы произвести хорошее впечатление резко возрастут, если вы знаете, чего ожидать от встречи с конкретным человеком или группой людей. Первое впечатление всегда имеет особую важность и его никогда нельзя произвести дважды. И здесь национальные культурные традиции могут сыграть решающую роль. Особенно это касается бизнес-партнеров из **Азии**. При первой встрече азиаты оценивают язык другого человека, его уважительное отношение, то, как человек держится, его манеры, зрительный контакт, образование, возраст, компанию, которую он представляет и занимаемое в ней положение. Во многих азиатских языках имеются особые, выражающие почтение местоимения, отражающие уровень почти всех указанных качеств. Традиционное приветствие в **Индии** и **Непале** – Namaste («нама-стэ»), в **Бангладеш, Малайзии** и **Пакистане** – Salaam («салам»), в **Таиланде** – wai («вай»), в **Китае, Корее, Японии** и **Тайване** – поклоны.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> См. подробнее: Грихильт Ники. Индия. Путеводитель по обычаям и этикету. М.: АСТ, Астрель 2008 г.; Кинг Виктор. Малайзия. Обычаи и этикет. М.: АСТ, Астрель, 2009 г.; Джонс Роджер. Таиланд. Путеводитель по обычаям и этикету. М.: АСТ, Астрель 2006 г.; Мейсон Кэролайн, Мюррей Джеффри. Китай. Обычаи и этикет. М.: АСТ, Астрель, 2009 г.; Мосбах Гельмут. Япония. Обычаи и этикет. М.: АСТ, Астрель, 2008 г.



Взаимоотношения могут завязаться только в случаях, если людям известен статус друг друга, и они его одобряют. Для жителей **Запада** и **США**, с одной стороны, бывает сложно оценить весь ритуал приветствий азиатских партнеров, поскольку западная культура допускает, как в бизнесе, так и вне его, похлопывание по плечу или спине, громкий разговор, расхлябанность, небрежную одежду, надменность и агрессивность действий. Такое поведение бывает присуще западным партнерам из **Италии, Испании, Франции, Португалии**, особенно в неформальной ситуации, и обижает азиатов или приводит их в недоумение. Жители **Азии** чрезвычайно чувствительны к отсутствию почтительности, а также критическим замечаниям, особенно на публике. Поэтому очень важно не делать и не говорить ничего такого, что могло бы привести «к **потери лица**» вашего азиатского партнера. Если вы совершите такую оплошность, то будьте уверены, что это все будет засчитано против вас. Поскольку в странах **Азии** преобладает групповая культура, то азиаты прилагают громадные старания для сохранения не только собственного «лица», вашего «лица», но и общей репутации.<sup>2</sup>

С другой стороны, представители **Северных стран**, таких как **Эстония, Дания, Швеция, Норвегия и Финляндия**, для которых характерна малая жестикация, сдержанность и замкнутость, общаются с внешним миром, как правило, без похлопываний по плечу, множества поцелуев и других проявлений чувств. Они определенно следуют финской поговорке: «Смотрю я на свою туфлю, но все равно тебя люблю»<sup>3</sup>. Учитывая, что и **японцы**, пожимая руку партнерам, никогда не смотрят им в глаза и крайне сдержаны, оценить поведение бизнес-партнеров из **Азии** бывает не так уж и сложно.

**Южно-американцы**, напротив, эмоциональны, экспрессивны и после долгих рукопожатий последуют не менее долгие объятия и поцелуи в щеку. Этикет приветствий в Южной Америке предполагает телесный контакт, а количество поцелуев у разных народов различно и может достигать полудюжины. Правила этикета допускают целовать друзей, членов семьи и партнеров по бизнесу, с которыми установились давнишние дружеские отношения.<sup>4</sup> Но здесь не последнюю роль играют религиозные верования, которые определяют стиль поведения. А на другом континенте все наоборот. В **Великобритании**, не высказывают эмоций публично, предпочитают дистанцироваться от других, не хлопают знакомых по спине, не обнимают за плечи и, конечно же, активно не целуются. Даже рукопожатие у британцев легкое и редкое.

---

<sup>2</sup> Босрок Мэри Мюррей. Бизнес по-азиатски. Ростов-Дон, Феникс, 2008, с.28

<sup>3</sup> Босрок Мэри Мюррей. Путеводитель по обычаям и этикету. Европа., М.: Астрель, 2008, с. 233

<sup>4</sup> См подробнее: Босрок Мэри Мюррей. Путеводитель по обычаям и этикету. Южная Америка. М.: Астрель, 2010 г.

Какие бы традиции приветствий не существовали, помните, что желательно не нарушать общепринятых норм, и не ставить себя и людей в неудобную ситуацию.

**2. Участвуйте.** Участие в неформальных бизнес-встречах позиционирует человека, как командного игрока. Люди принимают участие в этих мероприятиях, и отсутствие кого-то будет замечено. Такие встречи характерны не только для стран Азии, где мощный командный дух воспитывается с рождения, но и для стран Западной Европы, Северных стран, Северной и Южной Америки и т.д. Если важные дела не позволяют участвовать в запланированных мероприятиях, позаботьтесь о том, чтобы организаторы знали об этом заранее. Даже присоединяясь к своим коллегам, бизнес-партнерам, когда они идут на обед, вечеринку или футбольный матч, вы оставляете о себе хорошее впечатление. Бизнес-среда всегда поощряет желание быть членом команды. Даже принимая участие в корпоративном спорте, все равно можно лучше узнать других людей и построить хорошие взаимоотношения. Бизнес при этом обычно не обсуждается. Рассылка приглашений на мероприятия различного назначения является важным элементом как формальных, так и неформальных взаимоотношений.

Несколько слов об основных правилах написания приглашений.<sup>5</sup> Абсолютно во всех приглашениях, начиная с дружеского телефонного разговора до предложения посетить официальное мероприятие, непременно должно быть указано следующее:

- ♦ Имя или имена приглашающей стороны (хозяев мероприятия); обычно это имя и фамилия в третьем лице, напечатанные обычным или тесненным шрифтом, с использованием оборота «имеет честь пригласить».

- ♦ Характер и степень официальности мероприятия.

- ♦ Дата, место и время проведения.

Приписки:

- *R.S.V.P. «repondez sil vous plait»* (просьба ответить) или «Сообщать только в случае отказа», если хотите получить ответ. В таком случае, обозначьте, в какой форме вам желательно получить ответ. Если по телефону (укажите номер телефона), по адресу (укажите адрес), по электронной почте (укажите адрес электронной почты) и т.д.

- *S.t. (sine tempore)* – точно. Вовремя без опозданий.

- *C.t. (cum. Tempore)* – с опозданием, не более четверти часа.

- ♦ Дресс-код. Если предусмотрена специальная форма одежды, то должно быть указание на дресс-код.

- ♦ Дополнительные сведения. Это может быть, например, карта местности, где расположен ресторан, особые условия выборочного характера, касающиеся отдельных приглашенных лиц (пишутся от руки).

<sup>5</sup> См. подробнее: Пост Пегги. Энциклопедия этикета от Эмили Пост. М.: Эксмо, 2007, сс. 245- 248



♦ Если в приглашении указано «на 2 лица» и отдельно не оговорено – «желательно присутствие супруга или супруги», то являться лучше без сопровождения.

♦ При рассылке приглашений следует соблюдать единообразие. Если вы остановили выбор на письменной форме, то письменные приглашения следует направлять всем гостям без исключения, в том числе и тем, с кем вы уже переговорили устно.

♦ К услугам электронной почты рекомендуется прибегать только в тех случаях, когда вы уверены, что приглашенный постоянно пользуется Интернетом, и он довольно часто проверяет содержимое своего почтового ящика.

♦ Если организаторами светского мероприятия являются сразу несколько лиц, то на письменных приглашениях следует первым указывать лицо, в помещении которого состоится мероприятие.

♦ В большинстве случаев на приглашениях не указывают время окончания встречи, за исключением нескольких мероприятий, следующих одно за другим или приемов, «проводимых стоя».<sup>6</sup>

Итак, обозначьте в личном календаре все основные офисные неформальные встречи, примите приглашения партнеров или хотя бы ответьте на них. Это плохая манера не отвечать на приглашения, ставя под сомнение значимость мероприятия и заставляя организаторов гадать, а сколько нужно закупить еды, напитков или призов. Если вы вынуждены все-таки отказаться, поступите так, как принято в Бангладеш, скажите: «Это будет очень трудно, но я постараюсь».<sup>7</sup>

**3. Одевайтесь надлежащим образом.** Подходящий наряд для симфонического концерта с клиентом – это действительно большая разница с одеждой для футбола. Одевайтесь для события. «Бизнес-одежда» – это приемлемый гардероб для официальных мероприятий, таких как поход на балет или коктейльная вечеринка – он может быть более женственным для женщин и более официальным (например смокинг) для мужчин, чем обычный офисный наряд. Спортивные мероприятия требуют более свободного стиля в одежде, например, футболка, которая не применима для бизнес-стиля.

Как не попасть впросак в одежде и одеться в соответствии с дресс-кодом, подходящим для данного мероприятия? Чаще всего ответ на этот вопрос можно найти в присланном вам приглашении. Обозначенный в нем дресс-код не только определит форму одежды, но и сориентирует относительно самого проводимого вечера или дневного мероприятия. Например, «**Bb**» (**Business Best**) обозначает самый строгий деловой костюм, который нужно надеть для важных и влиятельных встреч. Если в приглашении указано – «**Btr**», «**Bt**» (**Business Traditional**) или «**Un**»

---

<sup>6</sup> В Бангладеш считается грубым указывать в приглашении время завершения общественного мероприятия. (см. Босрок Мэри Мюррей. Бизнес по-азиатски. М.: Ростов-Дон, Феникс, 2008, с.101)

<sup>7</sup> Босрок Мэри Мюррей. Бизнес по-азиатски. М.: Ростов-Дон, Феникс, 2008, с.101

**dress»**, то вас пригласили на деловой обед или ужин и можно одеть традиционную деловую одежду для офиса.

Официальное вечернее мероприятие, для которого просто необходим смокинг или маленькое черное платье от Коко Шанель, в приглашении будет обозначено кодом «**Formal**», или «**Black Tie**», или «**Cravate noire**», но тогда длина платья будет «в пол» и выглядеть оно должно будет более роскошно. Намек на смокинг дает и обозначение «**Black Tie Invited**» – «черный галстук приветствуется». Платье для коктейлей, длинное нарядное платье всегда подойдет к званому ужину в ресторане, корпоративному банкету, фуршету и коктейлю. «**Black Tie Optional**» означает, что наряд выглядит чуть менее строго, а «**Creative Black Tie**» – «черный галстук, творческий подход» предполагает дизайнерский элемент в одежде, например, жилет может быть «клоунским», а смокинг цветным. Женский же наряд допускает кружевные юбки, юбки с блестками и кашемир.

Самым каверзным дресс-кодом, допускающим свободу в одежде строго в соответствии с мероприятием, является «**Semi -Formal**», что означает «полу формально»: хотя смокинг не обязателен, но коктейльное платье желательно одеть без откровенностей. Форму одежды на приемы самого высокого уровня обозначают «**White Tie**», «**Evening dress**», «**Ultra- formal**», «**Cravate blanche**». Это означает «белый галстук», т.е. у мужчин возникает необходимость надеть фрак, а у женщин, – длинное платье с перчатками и манто. Это самый парадный вид приема. Единственный прием, на котором можно присутствовать в джинсах, обозначается на приглашениях «**Сm**» (**Casual Mainstream**). На приемах, организованных конкретной бизнес-средой, чаще всего компаниями, представляющими творческие, рекламные и СМИ услуги, одеваются в соответствии с **Casual Baselin «Cb»**, просто, непринужденно и даже без галстуков. Проще всего попасть на мероприятие, обозначенное как «**A5**» (**After Five**) «после пяти», «**Cocktail Attire**», где царит достаточно свободный дружеский стиль общения, подчеркнутый простой деловой одеждой.<sup>8</sup>

В России весьма популярные нестандартные дресс-коды, т.е. не принятые в международной практике, а придуманные организаторами мероприятий. К таким, например, относятся «**Total Black**» – «в черном с ног до головы» или «**Orange Party**»: вас ждут в чем-нибудь оранжевом.

Чтобы вы ни надели – это должно быть надето к месту, со вкусом, быть чистым и хорошо на вас сидеть.

Если так случилось, что вы пришли на мероприятие и обнаружили, что одеты несоответственно, деликатно признайте свою оплошность. Сделав это, можно будет чувствовать себя более комфортно и сгладить ситуацию. Вы можете сказать – «я к сожалению не понял, что это костюмно-галстучное мероприятие». Это по-

---

<sup>8</sup> [www.ninelly.com/2011/04/dress-code.html](http://www.ninelly.com/2011/04/dress-code.html)



кажет, что если бы вы знали, то оделись бы соответствующе. Если все же так случилось – сконцентрируйтесь, чтобы быть хорошим гостем. Если вы будете сердиться, дуться в углу – это вызовет еще более негативные эмоции. В следующий раз заранее убедитесь, что одеты надлежащим образом.

**4. Сообщества – встречайтесь и радуйтесь.** Цель мероприятий – социализация, так делайте это. Встречаясь с одними и теми же людьми, вы не сможете познакомиться с другими людьми, и будете от них закрыты. Расширяйте горизонты, меняйте состав участников и даже устраивайте совместное общение с супругами для того, чтобы выстроить надлежащую сеть общения и взаимосвязей, как это практикуется в деловом мире. Например, у **австрийцев** принято на деловые обеды или ужины приглашать давнишних партнеров с супругами.<sup>9</sup> Бизнес-завтраки и бизнес-ланчи широко распространены, но домой приглашают крайне редко. Традиционно мужчина в **Австрии** входит в ресторан первым, а в **Италии** и **Болгарии**, наоборот вторым, вслед за женщиной. В **Бельгии**, **Финляндии** и **Чехии** не приглашают на бизнес-завтраки. В ходу только бизнес-ланчи и бизнес-обеды, где и в основном решают деловые вопросы. А в соседней **Германии** наоборот, недопустимо говорить о бизнесе за едой: либо до трапезы, либо после ее окончания.<sup>10</sup> При этом в **Бельгии** не рекомендуется как в формальной, так и неформальной обстановке вести себя непринужденно. **Бельгийцы** считают такой стиль поведения оскорбительным.

**Датчане** же знамениты наоборот своей неформальностью в бизнес-поведении и эта черта даже бросается в глаза. Деловые завтраки не приняты, предпочтение отдается бизнес-ланчам в отличие от ужинов. **Чехи**, в отличие от **датчан**, с удовольствием приходят на бизнес-ужин с супругами. Домой партнеров по бизнесу приглашают крайне редко.<sup>11</sup> В **Португалии** любят бизнес-ланчи и бизнес-ужины с долгими серьезными разговорами, при определенных обстоятельствах приходят на них вместе с супругами. Приглашения домой не практикуются. В **Великобритании** бизнес-ланчи очень популярны, а бизнес-завтраки считаются плохой североамериканской привычкой и не приняты. О делах за едой разговаривают, но договоренностей не заключают. С супругами приходят только на бизнес-ужин. Партнеров традиционно любят приглашать на крикетный матч или регату.<sup>12</sup>

<sup>9</sup> Босрок Мэри Мюррей. Путеводитель по обычаям и этикету. Европа.. М.: Астрель, 2008, с.101

<sup>10</sup> Этикет и стиль: большая энциклопедия. М., Эксмо, 2010 г., с.292,

<sup>11</sup> Босрок Мэри Мюррей. Путеводитель по обычаям и этикету. Европа. М.: Астрель, 2008, с.144, Там же, 2008, с.216; См. Риттер Николь Розенлиф. Чехия. М.: Путеводитель по обычаям и этикету. АСТ, Астрель, 2009 г.

<sup>12</sup> Босрок Мэри Мюррей. Путеводитель по обычаям и этикету. Европа. М.: Астрель, 2008, с.662; См. Питер Хобдэй. Англия. Обычаи и этикет. М.: АСТ, Астрель, 2008 г.

Для эмоционального характера **арабов** нейтральные помещения офисов не подходят и они с удовольствием переносят официальные встречи в кафе и рестораны, превращая их в неформальные. И здесь деловым партнерам нужно запастись временем, терпением и снисходительностью. Западный девиз: «Время – деньги», для арабских стран, становится не актуален. Супруг приглашают редко.<sup>13</sup>

В одних **азиатских** странах, также как и в **европейских**, существует традиция участия супругов в неформальных встречах, а в других – нет. В **Малайзии**, если за столом не будут обсуждаться дела, на обед (но только не на ланч) малайцы приглашают жен.<sup>14</sup> Однако традиционные **тайские** деловые вечеринки со сказочным обедом предназначены только для мужчин. Жены остаются дома. В **Сингапуре** не принято приходить на деловые обеды и бизнес-ланчи с женами, а на **Кипре** это вполне допустимо.

В отличие от **европейских** стран, в **азиатских** странах принято на ланч или обед приглашать лично. Помните, что приглашать следует два или три раза. Если вы были приглашены на обед, то до своего отъезда устройте ответный прием примерно такого же уровня. Обязательно передайте приглашение женам своих коллег.

В большинстве **азиатских** стран редко приглашают гостей домой. Но если вы все-таки получили такое приглашение, помните, что это для вас большая честь. Придите вовремя или чуть раньше и принесите небольшой скромный подарок. Считается, что дорогие подарки азиатов приводят в смущение.<sup>15</sup> При этом будьте готовы к тому, что, например, во **Вьетнаме**, как и в **Непале** и **Таиланде**, подарок не раскроют сразу<sup>16</sup>, а в **Новой Зеландии** и **Австралии** обязательно рассмотрят после вручения. Дома, например, у **китайцев** подают все блюда сразу. Хозяин раскладывает маленькие порции всех кушаний гостям на тарелки. Никогда не накладывайте себе еду сами и не наливайте напитки, это обязанность хозяина или соседа по столу. В большинстве **азиатских** стран, также как и в **Индонезии**, не принято за столом просить соли, перца, соуса и специй. Полагают, что это может обидеть повара. Такое же отношение к «исправлению» блюд наблюдается и у **французов**, для них такое поведение за столом – большое оскорбление со стороны гостей. Ведь французская кухня является гордостью французов. Не начинайте есть, пока за еду не примется хозяин и не попросит вас последовать примеру. Нужно обязательно попробовать каждое кушанье. В том же **Китае**, **Индии**, **Японии** или **Гонконге**, если вы наелись, то принято оставлять немного чая в чашке или пищи на тарелке после каждой смены блюд. Это служит знаком того, что вы высоко цените ще-

---

<sup>13</sup> Силке Шнайдер-Флайг. Большая книга этикета, М.: ЗАО «БММ», 2007, с.280, См. Брюс Ингхэм. Дж. Файад. Арабские страны. Обычаи и этикет. М.: АСТ, Астрель 2008 г.

<sup>14</sup> Мэри Мюррей Босрок. Бизнес по-азиатски. М.: Ростов-Дон, Феникс, 2008, с.215

<sup>15</sup> О подарках См. Рубцова Т.И. Организация встреч с иностранными партнерами. Руководство по дарению подарков. //Российский внешнеэкономический вестник. № 12, 2011 г.

<sup>16</sup> Сунил. Кумар Джха. Непал. Обычаи и этикет. М.: АСТ, Астрель, с.77



дрость хозяина.<sup>17</sup> В **Малайзии**, чтобы отказаться от добавки держат руку над тарелкой или бокалом и говорят: «Нет, благодарю Вас».

В каждой стране свои правила относительно пищи, оставленной на тарелке. Узнайте о них заранее, чтобы обеспечить деликатность и избежать проблем с пищеварением. В некоторых странах можно оскорбить хозяев тем, что вы все не доели. К таким странам, например, относится **Вьетнам**, где принято не отказываться ни от второй порции еды, ни от третьей. Вы можете, нахваливая блюда, говорить о том, как вы наелись. Не берите вторую порцию блюда до тех пор, пока не попробуйте все предложенные варианты<sup>18</sup>. В **Индонезии**, чтобы подать знак, что вы сыты, следует недоеденную пищу отложить на одну сторону тарелки и положить ваши вилку и нож вниз «лицом» параллельно друг другу с другой стороны.<sup>19</sup> Похожее отношение к пище, оставленной на тарелке, существует и в Европе, например, во **Франции, Дании и Бельгии**. **Бельгийцы** очень экономны и не любят растрачивать, что бы то ни было.<sup>20</sup>

Если же подают одно блюдо за другим, то в **Китае** в течение обеда их можно насчитать 10-12 перемен блюд, в **Гонконге** 8-14 блюд, в **Южной Корее** – предложат не меньше дюжины, а на **Тайване** и все двадцать. Что же касается самого окончания трапезы, то сигналом к завершению трапезы в **Гонконге** является подача апельсинов или других фруктов, в **Китае** – подача супа, в **Непале** – главное блюдо дня, а в **Японии** – подача зеленого чая.<sup>21</sup> На **Тайване** хозяева также предлагают гостям в конце мероприятия чай. В **Европе** таким сигналом считается подача чая и кофе. Однако в **Великобритании** концом трапезы может послужить и поднятие вверх хозяином своей салфетки.<sup>22</sup>

Из представителей **азиатских** стран **новозеландцы** и **австралийцы** больше всех любят приглашать гостей домой на вечерний чай, барбекю или обед. За столом принято проявить вежливость и все угощение попробовать, а потом предложить помочь с посудой. Гости должны попрощаться с хозяевами примерно через час после выхода из-за стола.<sup>23</sup>

Где бы вы ни общались с коллегами, клиентами, партнерами, выстраивайте свое время так, чтобы не тратить слишком много времени на одного человека или группу людей. Примерное время общения, с точки зрения этикета, составляет от

<sup>17</sup> Мэри Мюррей Босрок. Бизнес по-азиатски. М.: Ростов-Дон, Феникс, 2008, с. 121

<sup>18</sup> Босрок Мэри Мюррей. Бизнес по-азиатски. М.: Ростов-Дон, Феникс, 2008, с.126

<sup>19</sup> Сондерс Грехем. Индонезия. Обычай и этикет. М.: АСТ, Астрель, 2009, с.53.

<sup>20</sup> Босрок Мэри Мюррей. Путеводитель по обычаям и этикету. Европа. М.: Астрель, с.143

<sup>21</sup> Босрок Мэри Мюррей. Бизнес по-азиатски. М.: Ростов-Дон, Феникс, 2008, с.189, с.288; См. Джха Сунил Кумар. Непал. Обычай и этикет. М.: АСТ, Астрель, с.77

<sup>22</sup> Босрок Мэри Мюррей. Путеводитель по обычаям и этикету. Европа. М.: Астрель, С.656

<sup>23</sup> Босрок Мэри Мюррей. Бизнес по-азиатски. М.: Ростов-Дон, Феникс, 2008, с.354

4-7 минут. Ищите тех, кто не проявляет к вам интереса. Это может быть, конечно, и неприятно, но постарайтесь сделать это. Если увидите кого-нибудь, одиноко стоящего, постарайтесь вовлечь его в беседу. Покидайте группу тогда, когда закончиваете что-либо говорить, а не когда кто-нибудь другой закончил говорить. Это обеспечит вам более мягкий уход с приема.

**5. Ограничьте разговоры о бизнесе.** Неформальные встречи чаще всего проводятся в ресторане. За обедом, ужином не начинайте разговор о делах, пока этого не сделает хозяин мероприятия, в конце концов – это то, что всех объединяет здесь и сейчас. Вы же, со своей стороны, постарайтесь сконцентрироваться на разговорах на другую тему.

Самыми приемлемыми темами во многих странах мира для неформальной беседы являются: история страны хозяев, искусство и архитектура, музыка, театр, литература, достопримечательности страны, национальные блюда и напитки, автомобили, культурные традиции, погода и спорт. К общим темам, разговоры на которые за столом неприемлемы, относятся: личные вопросы (о профессии, доходах, об уровне образования, месте жительства, здоровье, о правах человека), а также шутки и анекдоты. В разных странах чувство юмора может кардинально различаться.<sup>24</sup>

Кроме того, очень аккуратно следует приближаться в разговорах к темам, касающимся религии, второй мировой войны, шовинизма, терроризма, феминизма, этнической напряженности, отношений и конфликтов между различными государствами, других аспектов внешней и внутренней политики.

Безусловно, к выше перечисленному можно добавить и страновые пристрастия. Например, в **Китае** не говорят о разводах и не сравнивают различные культуры и религии на территории страны. В **Индии** не обсуждают Махатма Ганди, отношения с Пакистаном, не критикуют индийских обычаев и не допускают похвальных отзывов об индийских детях, боясь навлечь «дурной глаз».<sup>25</sup> К обсуждению этой же темы крайне отрицательно относятся и в **Эфиопии, Сенегале, ЮАР и Египте**<sup>26</sup>. Тем не менее, сами **индийцы** любят задавать много вопросов личного характера, как способ поближе с вами познакомиться. Если не хотите отвечать, то скажите что-нибудь неопределенное, улыбнитесь и произнесите: «В моей стране такой вопрос показался бы странным». В **Индонезии** самая большая тема для беседы – этнические разногласия. Если вы при разговоре держите руки в карманах или на бедрах, то это вдвойне оскорбляет партнера. Если же сидите, то вспомните, что нельзя скрещивать ноги и класть лодыжку на колено, ступни ног должны обязательно упираться в пол. Иначе вернуть расположение будет просто невозможно. **Японцы** спокойно могут обсуждать, например, вашу внешность, но почтут за

<sup>24</sup> Об отношении к юмору см: «Внешнеэкономический вестник» № 10, 2008, с. 75

<sup>25</sup> Босрок Мэри Мюррей. Бизнес по-азиатски. М., Ростов-Дон, Феникс, 2008, с. 154

<sup>26</sup> Цемме Ханна Верена. Современный этикет на все случаи жизни. М.: Гелеос, 2008, с.237



оскорбление всяческие рассуждения о внешности самих японцев. Отрицательно на партнерских отношениях скажется и критика японской культуры. Во **Вьетнаме**, как и в **Гонконге**, стараются не акцентировать внимание ни на смерти, ни на несчастных случаях. **Вьетнамцы** считают, что обсуждая такие печальные темы, можно привлечь дополнительные несчастья. Разговоры о проблемах окружающей среды также стоят за рамками дозволенного. Это же тема для беседы неприемлема и в **Малайзии**. В **Таиланде** считается преступлением критиковать или поносить королевскую семью.

Мало чем отличаются от представителей азиатских стран своими предпочтениями «не обсуждать», представители стран **Южной Америки**. В **Аргентине** за столом с иностранным партнером не поддержат беседу о Фолклендских островах, не вступят в полемику, кто лучше: Аргентина, Бразилия или США. В **Боливии** не принято высказывать позитивное мнение о Чили, Бразилии и Парагвае.<sup>27</sup> **Бразильцы** не любят разговоров об Аргентине, своем ближайшем конкуренте. Своей эмоциональностью они могут подавить любого менее эмоционального партнера. И даже посчитают нормой бесконечное перебивание партнера. Такое поведение в ходу и у **чилийцев**, которые не обсуждают Пиночета и отношения с Аргентиной. В Эквадоре, так же как в **Парагвае**, **Боливии**, **Венесуэле**, **Колумбии** и **Перу**, стараются избегать прямой критики, а также любой критики в присутствии третьих лиц.<sup>28</sup>

А что же бизнес-партнеры **западных стран**, о чем не принято говорить у них, когда они встречаются в неформальной обстановке за обедом? **Французы** следуют канонам и держат личную информацию при себе. Критику Наполеона не приветствуют. Для **греков** трудной и не благодатной темой является обсуждение отношений с Кипром и Турцией. **Немцы** тоже стараются ничего не выносить в свет личного, семейного. Особенно щекотливо они относятся к обсуждению своих и чужих зарплат. А вот **итальянцы** могут нарушить табу. Они большие любители поговорить о семье и о личных проблемах. Принята также демонстрация семейных фотографий.<sup>29</sup> Очень любят поговорить о семье и **американцы**. Они тоже любят обсудить личные вопросы, в частности, вопрос должностного оклада представляет для них непосредственный интерес. **Финны** не поддерживают разговор, когда начинают сравнивать Финляндию с другими странами Северной Европы. **Болгары** тоже не приветствуют сравнения с румынами, а **голландцы** не беседуют о голландском и немецком языках, а тем более не сравнивают их. **Австрийцы**, также как и немцы, не обсуждают за столом, и не только за столом, нацизм и Вторую мировую войну.<sup>30</sup> В таких европейских странах, как **Великобритания**, **Нидерланды**

<sup>27</sup> Босрок Мэри Мюррей. Путеводитель по обычаям и этикету. Южная Америка. М.: Астрель, 2010 г., с.206

<sup>28</sup> Шнайдер-Флайг Силке. Большая книга этикета. М.: ЗАО «БММ», 2007, с.226; Там же, 2007, с.228; Там же, 2007, с.231

<sup>29</sup> Там же, 2007, с.244

<sup>30</sup> См. подробнее: Босрок Мэри Мюррей. Деловая Европа. М.: Поколение, 2007 г.

**ды и Швеция**, также как и в **Таиланде**, не говорят о жизни королевской семьи. Эта тема допустима в беседах только между соотечественниками. Трудными темами являются Северная Ирландия и смешение народностей, населяющих Англию.

Однако главная задача состоит именно в том, чтобы исключить неприемлемые и спорные темы и не поддерживать офисные сплетни, а постараться поменить и найти нейтральную, интересующую всех тему для беседы.

Если это вдруг не получается, то всегда можно использовать ситуацию, чтобы извиниться, покинуть этих собеседников и перейти к общению с другими людьми.

**б. Ограничьте алкоголь.** Отношение к алкоголю во всех странах разное. На большей территории **азиатских** стран потребление спиртных напитков является национальным времяпровождением, и многие азиаты ожидают, что гости присоединятся к ним. Они рассматривают это как мероприятие, которое дает возможность пообщаться в более личной обстановке. В **Японии** и **Корее**, например, вечеринка с выпивкой может грозить тяжелым опьянением, поэтому следует предварительно хорошо поесть. При этом, финалом мероприятия, как правило, является совместное с гостями хоровое пение. К этому нужно быть всегда готовым. Часто практикуется и сольное пение по очереди.

Однако правоверные мусульмане не употребляют спиртного и не курят<sup>31</sup>. То же можно сказать и о **тайцах**, исповедующих буддизм. Жители **Малайзии**, **Индонезии** и **Филиппин** не переносят пьянства в общественных местах.<sup>32</sup> Если ваши коллеги из **Азии** отказываются от спиртного, то вам следует поступить так же. Если не можете пить спиртное, предупредите об этом хозяина заранее. Если такой возможности нет, то следует взять предложенный алкогольный напиток и сделать вид, что вы его пьете. Европейским женщинам, находящимся с визитом в азиатских странах, не рекомендуется употреблять спиртное и курить в общественных местах, если среди гостей нет азиатских выпивающих и курящих женщин.<sup>33</sup> Такая традиция и если вы ее нарушите, то привлечете к себе нежелательное внимание.

Культура питания предполагает обязательное **произнесение тостов**. Во многих **азиатских** странах это считается важнейшей частью застолья. Приготовьтесь произнести тост за дружбу, за хозяев и страну, в которой находитесь в данный момент.

В **Китае** часто говорят тосты. В любом месте на банкетах китайцы ставят рядом с прибором три стакана: большой для пива, содовой или минеральной воды, небольшой бокал для вина и стаканчик без ножки для произнесения тостов. Как правило, хозяин говорит тост первым во время или после первого блюда, *но не перед первым блюдом*. После следующего блюда с ответным тостом должен выступить

---

<sup>31</sup> См.: Кутлаки София. Путеводитель по нравам и обычаям самой закрытой страны мира. М.: АСТ, Астрель 2011 г.

<sup>32</sup> См.: Кинг Виктор. Малайзия. Обычаи и этикет. М.: АСТ, Астрель, 2009; Сондерс Гре-хем. Индонезия, Обычаи и этикет. М.: АСТ, Астрель, 2009 г.

<sup>33</sup> Босрок Мэри Мюррей. Бизнес по-азиатски. М.: Ростов-Дон, Феникс, 2008, с. 48



почетный гость. Не пейте, пока не скажите тост в честь других гостей за столом, встретившись с ними глазами. Стандартный тост – «гамбей», означает – «Пьем до дна». Пить до дна вовсе не обязательно, старайтесь следовать примеру хозяина. В **Гонконге**, выступая с ответным тостом, нужно улыбнуться, поднять бокал, посмотреть в глаза говорившему человеку, отпить, затем снова поднять бокал и поблагодарить хозяина и прочих гостей. Произнести достаточно, «Юм Боуи», т.е. «Ваше здоровье». В **Японии** наряду с традиционным тостом – «Канпай», «пьем до дна» широко используют «Банзай», что означает «троекратное ура» или «десять тысяч лет». Для того чтобы правильно произнести его, необходимо поднять обе руки над головой, прокричать три раза «Банзай» и только потом выпить. Никогда не наливайте себе сами, только другим. В **Южной Корее**, произнося тост, желательно сказать «гонбе», не перепутав с японским аналогом этого тоста «канпай». При этом, поднимая свой бокал, следует его держать в правой руке. Чтобы показать уважение к людям, к которым вы обращаете тост, придерживаете локоть правой руки левой рукой.<sup>34</sup> Во **Вьетнаме** тосты обычно произносятся «до» и «во время обеда». Самым приемлемым является «Син кан ли» – «Пьем до дна», или согласно французской традиции, – «А вотр сантэ» – «За ваше здоровье».

В **Индии** не употребляют алкоголь и, как правило, не произносят тостов. Исключением являются официальные мероприятия, где произносят на английском, – «За ваше здоровье», «За вашу страну» и «За ваше процветание». В **Индонезии** отчасти следуют тем же правилам. У **пакистанцев** нет традиции произносить тосты, поскольку ислам запрещает употребление алкоголя. Тосты также не являются частью деловой культуры на **Филиппинах** и в **Таиланде**. Однако прежде чем заказать обед в ресторане, принято выпить алкогольный или безалкогольный напиток. В **Сингапуре** произнесение тостов не распространено, хотя этнические китайцы, индийцы могут произнести тост, следуя следующему правилу. Провозглашающий тост держит стакан обеими руками и смотрит в глаза человеку, в честь которого произносится тост. Тот, к кому обращаются, держит стакан только правой рукой.<sup>35</sup>

В большинстве **европейских стран** на корпоративных встречах партнеров также активно используются тосты для поддержания дружеской, неформальной обстановки. Так, в **Австрии** и **Германии** в большом ходу следующие варианты тоста «за ваше здоровье»: «прост», «прозит» – «вам на пользу» и «зум воль» при формальных и неформальных случаях. При этом, при произнесении тоста необходимо поддерживать контакт глазами.<sup>36</sup> **Голландский** аналогичный тост «оп ув гезондхайт», – используют и в **Бельгии**. Он хорош на все случаи жизни. Кроме него, в ходу **французский** вариант «за ваше здоровье» – «А вотр сантэ». При близких и

<sup>34</sup> Там же, 2008, с. 119; Там же, 2008, с.139; Там же, 2008, с.270

<sup>35</sup> Там же, 2008, с.255.

<sup>36</sup> Босрок Мэри Мюррей. Путеводитель по обычаям и этикету. Европа. М.: Астрель, 2008, с.123

долговременных деловых отношениях часто говорят проще – *«тон сантэ»* – «твое здоровье». Обычно при произнесении тоста встают. Первым произносит тост хозяин дома. До этого момента никто не употребляет спиртное. **Португальцы** свой вариант «ваше здоровье» – «а суа сауд», произносят в формальных и не формальных случаях. Причем, для них отношения в бизнесе неформальны и строятся на личном доверии. Посиделки в ресторане бывают очень долгими. У **румын, испанцев и итальянцев** тост «за ваше здоровье» очень похожего звучанья – «салют», «салут», «салутэ». **Румыны** еще всегда желают «удачи» – «норок», а **итальянское** «чин-чин» давно и активно пересекает границы разных стран мира. **Англичане** верны своему «Чииз», который хорош в неофициальной обстановке. В официальных случаях, на формальном деловом ужине после подачи основного блюда всегда звучит тост «За здоровье Королевы!» – «To the Queen!»

Короткие речи во время ужина в **Болгарии** и **Чехии** не приняты, предпочтение отдается более пространным приветствиям. Это объясняется тем, что чехи всегда доливают себе в стаканы спиртное. Если не хотите больше пить, оставьте стакан наполовину полным и не наливайте себе больше. Тем не менее, короткий тост *«на здравие»* широко используется как при формальных, так и неформальных деловых мероприятиях. Контакт взглядом при произнесении тоста просто необходим. В **Дании, Норвегии, Финляндии и Швеции** произнесение тостов достаточно формально и шведский вариант тоста «за ваше здоровье» – «сколь» произносят по любому случаю. Как правило, произнесение тостов – удел мужчин. Не отпивайте свой напиток, пока хозяин не поднял бокал, не обменялся с вами взглядом и не произнес «сколь». Не говорите тостов в честь хозяев, пока они не произнесли тост в вашу честь. Если хотите предложить тост, звякните ложкой о стакан. На неформальных бизнес-ужинах **финны** еще используют и другие тосты, например, «киипиис» – «будем здоровы», «мальянне» – «ваш стакан», и «тервеуудексии» – «ваше здоровье».<sup>37</sup>

В какой бы вы стране не оказались с деловым визитом, не забывайте о принципах компании по поводу потребления алкоголя, если они существуют. Помните, что алкоголь ухудшает язык, снижает защиту и снимает запреты, а иногда выставляет напоказ все самое худшее, что есть в людях. Если вы не пьете алкоголь на бизнес-встречах, не привлекайте к этому внимание. Если вам кто-то начал грубить и настаивать, всегда можно просто сказать – «я не пью сегодня ночью», или «я не пью», или «я за рулем». Закажите себе что-нибудь попить типа минеральной воды или содовой. И этого будет вполне достаточно для поддержания дружеской атмосферы.

---

<sup>37</sup> Босрок Мэри Мюррей. Путеводитель по обычаям и этикету. Европа. М.: Астрель, 2008, с.192;

Там же, 2008, с.243



**7. Сохраняйте хорошее отношение.** Никто не хочет прослыть некомпанейским человеком. Можно, конечно, попытаться развлечь самого себя, но лучше это сделает вечеринка, прием, поход в театр или ресторан, на концерт или на игру в футбол, т.е. любое неформальное мероприятие. Радуйтесь хорошему дню и урокам гольфа, даже если вы не великий гольфист. Наслаждайтесь музыкой на концерте, пусть даже вы совсем безнадежны. Всегда можно найти мероприятие по вкусу для себя и своих бизнес-партнеров, чтобы развивать и сохранять хорошие и дружеские отношения. Даже если выступили не очень удачно, нужно действовать так, чтобы это было не очень заметно. Человеческое восприятие того, что у вас сейчас хорошие времена, базируются более на языке тела, чем на словах. Согласно проведенным исследованиям, 85% всей коммуникации происходит на основе невербального поведения. Такие невербальные формы коммуникации, как визуальный контакт, жесты, позы и мимика, например улыбка, могут многое сообщить собеседнику, послать негативные и позитивные сигналы. Последите за собой. Если вы стоите с перекрещенными руками, или если сутулитесь, или хмуритесь – то посылаете негативное сообщение, – «У меня проблемы». Скажите своему телу выглядеть счастливым, особенно, если от этого зависит ваш бизнес и рядом с вами ваши иностранные партнеры.

Одними из распространенных элементов коммуникации является **улыбка и общепринятые жесты.**

Что можно сказать об улыбке? Она вроде бы представляет собой универсальное свидетельство отличного взаимопонимания. Улыбка смягчает любую атмосферу и налаживает контакт.

Однако следует иметь в виду, что собеседник может не улыбнуться в ответ. У некоторых народов не принято улыбаться незнакомым и малознакомым людям. В разных странах улыбка может нести разную смысловую нагрузку, т.е. иметь разное толкование и в результате быть понята не так, как бы вам этого хотелось.

Среди представителей стран **Южной Америки** больше всех дарят улыбку собеседнику **чилийцы** и **колумбийцы**. Для них улыбка является самым важным элементом общения.<sup>38</sup> В других странах наряду с ней используют дружеские объятия, похлопывания по спине и обнимания. В процессе коммуникации, особенно в неформальной обстановке, допускается очень близкое расстояние между говорящими людьми, соприкосновение плеч и рук, а также многочисленная жестикуляция, которая может тоже трактоваться по-разному. Так, **аргентинцы, уругвайцы, перуанцы**, американский жест «ОК» – «все отлично» (свернутый в кольцо большой и указательный палец) считают очень вульгарным, неприличным жестом, за который могут даже побить. Также к этому относятся и в **Германии**. Во **Франции**,

<sup>38</sup> Босрок Мэри Мюррей. Путеводитель по обычаям и этикету. Южная Америка. М.: Астрель, 2010, с. 297,

Там же, 2010, с. 270

**Бельгии** и **Тунисе** он просто символизирует «ноль», а в **Японии** – «монету».<sup>39</sup> Жест «фига» в **Бразилии** – знак удачи, а в **Боливии** его употреблять не рекомендуют, он оскорбителен.<sup>40</sup> В общении с южноамериканцами соблюдайте их традиционный этикет общения. Будьте радушны, открыты и эмоциональны.

В **азиатских** странах, например в **Малайзии**, улыбка или смех указывает не только на хорошее настроение. Они могут означать удивление, гнев, потрясение, замешательство или смущение. Не ждите от **бангладешцев** и **гонконгцев** ответных улыбок. Несмотря на свое дружелюбие, они не привыкли улыбаться по всякому поводу. Расстояние, на котором они общаются, в частности улыбаются, зависит, прежде всего, от статуса партнера и его пола. Разговаривая с человеком противоположного пола, они никогда не стоят близко, открыто не улыбаются, поскольку улыбку могут расценить как призыв. Сидя с ними за одним столом, помните, что класть ногу на ногу или так, чтобы были видны стопы ног, считается очень непочтительным и неприличным жестом.<sup>41</sup> Жители обеих стран, как правило, не дотрагиваются друг до друга во время беседы.

**Гонконгцы**, так же как и **китайцы**, тоже не любят, когда незнакомые люди прикасаются к ним, будь то похлопывание по спине или попытка взять за руку. У них от такого общения портится настроение.

По своей улыбочивости **японцы** не уступают **американцам**. В общении с окружающими принято улыбаться, не зависимо от настроения. Улыбка для **японца** – проявление уважения к собеседнику. Что же касается **американцев**, то они любят людей открытых, общительных и улыбочивых. Они считают, что улыбаться надо всегда и всем – знакомым и незнакомым, партнерам по бизнесу, друзьям, начальникам и даже полицейским. Жизнерадостная улыбка – показатель того, что у человека все в порядке и в жизни, и на работе и в бизнесе. Успех превыше всего, а искренняя улыбка это состояние успеха.<sup>42</sup>

Улыбки **европейцев** можно наблюдать гораздо чаще, чем улыбки **гонконгцев**. Однако заставить **французов** улыбнуться незнакомому человеку довольно сложно. Они вообще не улыбаются даже в тех случаях, когда хотят улыбнуться, поскольку не считают улыбку знаком одобрения и приветствия.<sup>43</sup> Но зато, они могут очень близко стоять от собеседника, взять за руку и похлопать по плечу. В **Голландии** и

---

<sup>39</sup> Цемме Ханна Верена. Современный этикет на все случаи жизни. М.: Гелеос, 2008, с.227

<sup>40</sup> Босрок Мэри Мюррей. Путеводитель по обычаям и этикету. Южная Америка. М.: Астрель, 2010, с.205; Там же, 2010, с. 235

<sup>41</sup> Босрок Мэри Мюррей. Бизнес по-азиатски. М.: Ростов-Дон, Феникс, 2008, с.98

<sup>42</sup> Этикет и стиль: большая энциклопедия. М.: Эксмо, 2010, с.299; Там же, 2010, с.295

<sup>43</sup> Босрок Мэри Мюррей. Путеводитель по обычаям и этикету. Европа. М.: Астрель, 2010, с.280



**Дании**, наоборот, разговаривают на большом расстоянии друг от друга, смотрят в глаза друг другу, а улыбку могут расценить как неискреннюю.<sup>44</sup>

Главное помнить, что общаясь с бизнесменами из таких стран, как Греция, Испания, Италия и Португалия следует ожидать при встрече от партнеров объятий, поцелуев или прикосновений. А от бизнес-партнеров из Англии, Бельгии, Дании, Германии, Норвегии, Финляндии, Швейцарии, Швеции, Шотландии и Уэльса, - нет. В таких странах, как Ирландия, и Франция кто-то захочет прикоснуться к вам и обнять, даже поцеловать, а кто-то и нет.

Кроме того, не следует копировать жесты собеседников, особенно если они принадлежат определенному народу. Лучшее, что вы можете сделать, это не показывать свои отрицательные эмоции публично.

Вы произведете хорошее впечатление, если найдете верный тон и продемонстрируете окружающим искренний интерес и участие.

**8. Помните, семья и «важные персоны» представляют вас.** Нравится вам это или нет, о вас судят по увлечениям, интересам и стилю жизни. Независимо от вашего профессионализма на работе, люди будут реагировать на вас по одному, если они знают вас как коллекционера марок или садовника, и совсем по другому, если они знают вас, как любителя баскетбола, ночных гонок или, например, алкоголя. Близкие друзья, конечно, будут принимать вас таким, какой вы есть, даже если они не разделяют ваших увлечений в свободное время. Безусловно, большую роль в неформальном общении может сыграть ваша семья, которая либо упрочит ваш имидж, либо его разрушит.

Помните, что поведение вашего супруга или супруги отражается на вас. Неважно, хозяин вы или гость, помогите вашему супругу узнать, кто будет присутствовать на встрече, а также каковы основы совместного бизнеса. Вы можете предоставить ему или ей список, «кто есть кто», вместе с именами супругов этих людей, чтобы помочь дифференцировать участников. Кроме того, неплохо будет заранее подготовить своих супругов, предложив им безопасные темы на случай, если у кого-нибудь есть «интересное хобби». Представьте вашу половинку одному или двум другим супругам, это позволит вовлечь его или ее в общий разговор.

«Важные персоны», которые приходят вместе с вами и участвуют в неформальных мероприятиях, также могут поддержать вашу репутацию, а могут ее и испортить. Для таких случайных офисных контактов и неофициальных встреч существуют несколько правил поведения, выполнение которых позволяет сохранить и упрочить репутацию.

Не рассказывайте о себе все подряд и не задавайте вопросы другим, не подумав. Не говорите ничего такого, что может негативно отразиться на профессиональном или личном облике.

---

<sup>44</sup> Босрок Мэри Мюррей. Деловая Европа. М.: Поколение, 2007, с.470

Говорите все подряд, что может поднять вас в глазах других и повлиять положительно на имидж. Ограничивайте обсуждения ваших романтических похождения.

Не критикуйте других по поводу их свободного время препровождения. Обращайте внимание на то, как люди реагируют на обсуждение вашей личной истории.

Если супруги приглашены, а у вас есть «важная персона», но не супруга, спросите у организаторов, можно ли привести вашего знакомого или знакомую. Не приводите тех людей, чье поведение может плохо отразиться на вас. Если вы одеты надлежащим образом, а ваша супруга или знакомая, – нет, подумайте, кто в этом случае будет смотреться хуже, с точки зрения корпоративной перспективы. Помните, что любые неправильные действия от вашей семьи, например, слишком много алкоголя, некорректное поведение, лишняя болтовня, все это рано или поздно, несомненно, отразится на вас.

**9. Отправляйте благодарность.** Неформальные события в бизнесе – это специально организованные мероприятия, поэтому письменная благодарность приветствуется. Если вы напишете благодарность, это будет свидетельствовать о хороших манерах, даже в том случае, если вы просто пообедали или поужинали дома у ваших партнеров по бизнесу. Если нет возможности написать, тогда вы просто устно поблагодарите организатора и координатора встречи, и безусловно, этот шаг добавит хорошей репутации в вашу копилку.

Несколько слов об основных правилах ответов на приглашения.<sup>45</sup>

Поведение приглашенных лиц должно соответствовать так же определенным требованиям:

- Быстро откликаться на приглашение. В приглашении обычно указывается, каким способом это можно сделать.

- Ответив «согласием», обязательно приходить.

Передумав, поступать предусмотрительно по отношению к другим людям.

- Менять решение с «согласия» на «отказ» можно только по очень уважительной причине (болезнь, смерть, неожиданная командировка и т.д.). При этом необходимо оповестить устроителей встречи и непременно принести свои извинения.

- Менять решение с «отказа» на «согласие» допустимо, если вас пригласили на прием, который «проходит стоя». Для устроителей приемов типа «а ля фуршет» или «коктейль», обычно количество людей не имеет большого значения. Затруднительно, если речь идет о мероприятии с рассадкой за столом, где каждое место расписано. В этом случае вы можете создать хозяевам дополнительные проблемы, особенно если в связи с вашим отказом, они уже пригласили других гостей.

- Уважать мнение хозяев и не навязывать им новых знакомых.

- Не забывать об ответной любезности.

<sup>45</sup> См. подробнее: Пост Пегги. Энциклопедия этикета от Эмили Пост. М.: Эксмо, 2007, сс.245- 248



Ответно пригласите коллег на ланч или обед, прежде чем покинуть страну. Так принято в **Австрии, Дании, Бельгии и Германии**. Однако в отличие от **азиатских стран**, посылка ответного приглашения может сильно затянуться.

Побывав в гостях у своих партнеров по бизнесу, будь то **японский, китайский, новозеландский, филиппинский** дом, всегда посылайте открытку с благодарностью хозяйке дома. В **Азии** ценят благодарственные письма, не забудьте послать его тем, кто вас пригласил на любые неформальные вечеринки. Ценят также и ответное приглашение посетить подобные мероприятия. Только нужно помнить, что европейский вариант предлагать то, что не собираешься выполнять, – «Давай как-нибудь пообедаем вместе», без намерения выполнить сказанное и без чувства обязательства, в **Азии** не пройдет. Если вы сделаете подобное предложение, ваши азиатские партнеры по бизнесу будут ждать от вас соответствующих действий.

**10. Это все еще бизнес.** Мы не устанем это подчеркивать. Не звоните итальянскому, французскому, немецкому коллеге домой без крайней необходимости. Не ожидайте, что пригласив своих бразильских коллег на вечеринку, они придут вовремя и с супругами. Не обсуждайте с индусом отношения с Пакистаном, а с англичанином жизнь королевской семьи. Финны и бельгийцы не встречаются за завтраком. Вы могли это уже позабыть, читая от начала до конца, поэтому мы повторим это еще раз.

Правильный бизнес-этикет, между тем, позволяет функционировать как в формальном, так и неформальном формате. Он временно замораживает прошлое и будущее, позволяя сфокусироваться только на настоящем. Если чувствуете себя хорошо в определенной социальной ситуации, к которой адаптировались, то можно повторить это и в будущем. Вы хорошо и с пользой проведете время, если будете правильно действовать в условиях неформальных встреч в бизнесе. По крайней мере, мы надеемся, что сможете.

#### **БИБЛИОГРАФИЯ:**

1. Босрок Мэри Меррей. Путеводитель по обычаям и этикету. Европа. М.: Астрель, 2008, 416 с.
2. Босрок Мэри Мюррей. Бизнес по-азиатски. М.: Ростов-Дон, Феникс, 2008. - 365 с.
3. Босрок Мэри Мюррей. Путеводитель по обычаям и этикету. Южная Америка. М.: Астрель, 2010. - 441 с.
4. Шнайдер-Флайг Силке. Большая книга этикета. М.: ЗАО «БММ», 2007. - 319 с.
5. Этикет и стиль: большая энциклопедия. М.: Эксмо, 2010. - 319 с.
6. Босрок Мэри Мюррей. Деловая Европа. М.: Поколение, 2007. - 685 с.
7. Пост Пегги. Энциклопедия этикета от Эмили Пост. М.: Эксмо, 2007. - 304 с.
8. Рубцова Т.И. Организация встреч с иностранными партнерами. Нужен ли дресс-код? // «Российский внешнеэкономический вестник». № 11, 2009, сс. 65-73
9. Рубцова Т.И. Организация встреч с иностранными партнерами. // «Российский внешнеэкономический вестник» № 10, 2008, сс. 73-78

10. Рубцова Т.И. Организация встреч с иностранными партнерами: рекомендации по дарению подарков. // «Российский внешнеэкономический вестник», № 12, 2011, сс. 72-88
11. Сондерс Грэхем. Индонезия. Обычаи и этикет. М.: Аст Астрель, 2009, 128 с.
12. Кутлаки София. Среди иранцев. Путеводитель по нравам и обычаям самой закрытой страны мира. М.: Юнайтед Пресс, 2011. - 257 с.
13. Джха Сунил Кумар. Непал. Обычаи и этикет. М.: АСТ, Астрель, 2009. - 96 с.
14. Хобдэй Питер. Англия. Обычаи и этикет. М.: АСТ, Астрель, 2008. - 128 с.
15. Хукер Марк. Голландия. Обычаи и этикет. М.: АСТ, Астрель, 2009. - 96 с.
16. Грихильт Ники. Индия. Путеводитель по обычаям и этикету. М.: АСТ, Астрель, 2008. - 160 с.
17. Кинг Виктор. Малайзия. Обычаи и этикет. М.: АСТ, Астрель, 2009. - 96 с.
18. Джонс Роджер. Таиланд. Путеводитель по обычаям и этикету. М.: АСТ, Астрель, 2006. - 160 с.
19. Мейсон Кэролайн, Мюррей Джеффри. Китай. Обычаи и этикет. М.: АСТ, Астрель 2009. - 160 с.
20. Мосбах Гельмут. Япония. Обычаи и этикет. М.: АСТ, Астрель, 2008. - 96 с.
21. Цемме Ханна Верена. Современный этикет на все случаи жизни. М.: Гелеос, 2008. - 256 с.
22. Томалин Барри. Франция. Путеводитель по обычаям и этикету. М.: АСТ, Астрель, 2007. - 160 с.
23. Шэнклэнд Хью. Италия. Обычаи и этикет. М.: АСТ, Астрель, 2009. - 128 с.
24. Цолес Вальгуд, Корейк Уве. Германия. Обычаи и этикет. М.: АСТ, Астрель, 2009 г. 96 с.
25. Ингхэм Брюс, Файад Дж. Арабские страны. Обычаи и этикет. М.: АСТ, Астрель, 2008. - 128 с.
26. Риттер Николь Розенлиф. Чехия. Путеводитель по обычаям и этикету. М.: АСТ, Астрель, 2009. - 160 с.
27. Sabath Ann M. Business Etiquette: 101 Ways Conduct Business with Charm and Sawy, USA, New Jersey, Pompton-Plains: «Career Press», 2010, 192 p.
28. Martin Jeanette S. and Chaney. Lillian H. Global Business Etiquette: A Guide to International Communication and Customs, USA, Connecticut, West-Port: «Praeger Publishers», 2006, 188 p.
29. [www .ninelly.com/2011/04/dress-code.html](http://www.ninelly.com/2011/04/dress-code.html)

### ТЕРМИНОЛОГИЯ

**Язык мимики жестов** – невербальная форма общения (выражение лица, походка, движение рук, положение тела), присущая каждой национальности и имеющая свои национальные особенности.

**Приглашение на мероприятие** – способ информирования о месте, времени и дате встречи.

**Одежда для формальных и неформальных мероприятий** – одежда, которую необходимо надевать в соответствии с присланным приглашением.



**Национальные особенности правил поведения за столом** – правила, касающиеся употребления напитков и пищи, учитывающие национальную культуру и традиции.

**Желательные темы для беседы** – темы, которые приводят к созданию и укреплению дружеской атмосферы.

**Нежелательные темы для беседы** – темы, которые приводят к конфликтным ситуациям.

.....

**Узбекистан: Власти расширили ассортимент продтоваров**

Правительство Узбекистана распорядилось об увеличении объемов и расширении ассортимента качественных продовольственных товаров. Постановлением кабинета министров от 23 августа 2012 г. приняты дополнительные меры по углублению переработки сельскохозяйственного сырья, увеличению объемов производства и расширению ассортимента выпуска продовольственных товаров на 2012-2015 годы.

Документом утверждена Программа дополнительных мер по углублению переработки сельскохозяйственного сырья, увеличению объемов производства и расширению ассортимента продовольственных товаров до 2015 года, включающая прогнозные параметры производства и переработки плодоовощной продукции и винограда, мяса и молока на 2012-2015 годы, а также параметры среднегодовых посевных площадей и производства нетрадиционных масличных культур и расчетные объемы производства растительного масла в разрезе регионов республики, начиная с урожая 2012 года.

Так, в 2013 году в Ташкентской области с учетом столицы планируется произвести 3,10 тыс. тонн мясной продукции, 11 тыс. тонн колбасных изделий, а в 2015-м - 8,82 и 13,8 тыс. тонн соответственно. Доля переработки мясной продукции к производству мяса в убойном весе вырастет с 16,1% в 2013 году до 20,7% в 2015-м.

Через месяц кабинет министров намерен обсудить предложения по стимулированию производителей сельскохозяйственной продукции, осуществляющих поставки мяса и молока для перерабатывающих предприятий.

.....