

**В. В. УСОВ**

# Деловой этикет

Допущено  
Министерством  
образования  
Российской Федерации  
в качестве  
учебного пособия  
для студентов  
образовательных  
учреждений  
среднего  
профессионального  
образования



**Москва**  
**Издательский центр**  
**«Академия»**  
**2007**

УДК 395(075.32)  
ББК 87.774я723  
У76

Рецензенты:

профессор кафедры технологии и организации предприятий питания  
Российской экономической академии имени Г. В. Плеханова,  
доктор технических наук *А. И. Мглинец*  
доцент кафедры технологии и организации предприятий питания  
Российской экономической академии имени Г. В. Плеханова,  
кандидат технических наук *А. И. Трегубова*

**Усов В.В.**

У76 Деловой этикет : учеб. пособие для студ. учреждений сред.  
проф. образования / В.В.Усов. — М. : Издательский центр «Ака-  
демия», 2007. — 400 с.

ISBN 978-5-7695-2554-4

Каждый человек, наверное, не раз оказывался в ситуации, когда воз-  
никло ощущение неловкости во взаимоотношениях с окружающими из-  
за того, что кто-то нарушил правила хорошего тона. Такое положение осо-  
бенно неприятно, когда окружающие — коллеги по работе, соседи, парт-  
неры по бизнесу и т. д. В книге приведены советы и рекомендации по совер-  
шенствованию делового общения, манер, стиля повседневной жизни. На  
характерных примерах рассмотрены формирование профессионального имид-  
жа, правила поведения с коллегами по работе, руководством, в обществе  
женщин (мужчин), при приеме гостей, в театре и других случаях, а также  
этика разговора по телефону, правила написания деловых писем и т. д.

Для студентов средних профессиональных учебных заведений. Книга  
полезна и интересна для широкого круга читателей.

УДК 395(075.32)  
ББК 87.774я723

*Оригинал-макет данного издания является собственностью  
издательского центра «Академия» и его воспроизведение любым способом  
без согласия правообладателя запрещается*

© Усов В.В., 2007  
© Образовательно-издательский центр «Академия», 2007  
© Крюков К.А., оформление переплета, 2007  
© Оформление. Издательский центр «Академия», 2007

ISBN 978-5-7695-2554-4

# ОГЛАВЛЕНИЕ

Предисловие .....	3
<b>Глава 1. Повседневный этикет .....</b>	<b>5</b>
1.1. Правила поведения на улице .....	5
1.2. Поведение в транспорте .....	10
1.3. Поведение в театре, музее .....	16
1.4. Подарки .....	23
1.4.1. Выбор подарка .....	23
1.4.2. Отказ от подарка .....	27
1.4.3. Как дарят подарки .....	28
1.4.4. Цветы в подарок .....	31
1.4.5. Деньги как подарок .....	33
1.4.6. Подарок служащим и руководителям фирмы .....	34
1.4.7. Подарки служащим других фирм .....	35
1.5. Курение .....	37
1.5.1. Общие правила этикета для курящих .....	37
1.5.2. Курение сигар .....	40
1.5.3. Курение трубок и использование мундштуков .....	41
<b>Глава 2. Этикет и имидж делового человека .....</b>	<b>44</b>
2.1. Этикет в деловой жизни .....	44
2.2. Этикет приветствия и представления .....	47
2.2.1. Основные принципы этикета приветствия и представления .....	47
2.2.2. Приветствие рукопожатием .....	48
2.2.3. Приветствие жестами .....	50
2.2.4. Приветствие словами .....	51
2.2.5. Обращения .....	51
2.2.6. Поцелуи .....	52
2.2.7. Правила представления при знакомстве .....	54
2.2.8. Представление участников корпоративных вечеринок, деловых встреч и приемов .....	56
2.3. Умение хорошо одеваться .....	57
2.3.1. Что значит одеваться со вкусом .....	57
2.3.2. Одежда и аксессуары мужчины .....	58
2.3.3. Одежда и аксессуары женщины .....	67
<b>Глава 3. Этика деловых отношений .....</b>	<b>75</b>
3.1. Прием на работу и собеседование .....	75
3.1.1. Подготовка к встрече .....	75
3.1.2. Процесс собеседования .....	76
3.1.3. Представление нового сотрудника коллективу .....	79

3.1.4. Использование рекомендаций и характеристик при поступлении на новое место работы .....	80
3.2. Деловые встречи на работе .....	82
3.2.1. Поиск партнера. Первый контакт .....	82
3.2.2. Беседа с посетителем .....	85
3.2.3. Лексика и стиль деловой беседы .....	89
3.2.4. Техника активного диалога и слушания собеседника .....	97
3.2.5. Невербальные средства общения при деловой встрече. Жесты и движения .....	101
<b>Глава 4. Деловые переговоры .....</b>	<b>109</b>
4.1. Виды переговоров .....	109
4.2. Цель переговоров .....	111
4.3. Стороны переговорного процесса .....	111
4.4. Решения, принимаемые на переговорах .....	113
4.5. Анализ принимаемых решений .....	114
4.6. Участники переговоров .....	117
4.7. Подготовка к переговорам .....	118
4.7.1. Этапы подготовки деловых переговоров .....	118
4.7.2. Организационная подготовка переговоров. Формирование делегации. Продолжительность переговоров .....	120
4.7.3. Участие рабочей группы в подготовке деловых переговоров ...	123
4.7.4. Принятие коллективного решения .....	124
4.7.5. Место проведения переговоров .....	128
4.8. Визит вежливости .....	129
4.9. Официальная встреча (прием) участников переговоров .....	130
4.10. Форма стола для деловых переговоров .....	132
4.11. Порядок проведения деловых переговоров .....	135
4.12. Этапы проведения деловых переговоров .....	138
4.13. Технология ведения переговоров .....	141
4.14. Приемы и тактика ведения переговоров .....	143
4.15. Некоторые этические приемы ведения деловых переговоров .....	146
4.15.1. Морально-этические условия заключения договора .....	146
4.15.2. Этическая основа ведения деловых переговоров .....	152
4.15.3. Приемы убеждения и аргументирования .....	156
4.15.4. Барьеры и ошибки общения .....	159
4.15.5. Этическая позиция председательствующего на переговорах .....	161
4.16. Правила ведения переговоров .....	163
4.16.1. Основные правила делового этикета в процессе переговоров .....	163
4.16.2. Работа переводчика на деловых переговорах .....	166
4.16.3. Запись деловых переговоров .....	168
4.16.4. Внешний облик участников деловых переговоров .....	169
4.16.5. Окончание деловых переговоров .....	170
4.17. Этикет делового общения с иностранными партнерами .....	171
4.17.1. Деловое общение с англичанами .....	171
4.17.2. Деловое общение с французами .....	175
4.17.3. Деловое общение с американцами .....	177

4.17.4. Деловое общение с японцами .....	182
4.17.5. Деловое общение с китайцами .....	187
4.17.6. Деловое общение с итальянцами .....	189
4.17.7. Деловое общение с партнерами из стран Скандинавии ....	190
4.17.8. Деловое общение с арабами .....	191
<b>Глава 5. Деловая корреспонденция .....</b>	<b>194</b>
5.1. Фирменные бланки .....	194
5.2. Визитная карточка .....	195
5.2.1. Что такое визитная карточка .....	195
5.2.2. Использование визитных карточек .....	198
5.2.3. Виды и оформление визитных карточек .....	203
5.2.4. Надписи на визитных карточках .....	203
5.3. Деловая переписка .....	204
5.3.1. Что такое деловая переписка .....	204
5.3.2. История деловой переписки .....	205
5.3.3. Этика и цели делового письма .....	207
5.3.4. Общие требования к деловому письму .....	209
5.3.5. Структура делового письма .....	211
5.3.6. Виды писем .....	216
5.4. Правила этикета в деловой корреспонденции .....	223
5.4.1. Общие правила деловой переписки .....	223
5.4.2. Этика личного письма .....	224
5.4.3. Этика текста рекламного сообщения .....	227
5.5. Электронные средства делового общения .....	230
5.5.1. Факс .....	230
5.5.2. Модем .....	232
5.5.3. Сотовый телефон .....	232
5.5.4. Транкинговая система связи .....	232
<b>Глава 6. Этикет в компьютерных сетях .....</b>	<b>235</b>
6.1. Особенность этикета в Интернете .....	235
6.2. Этика общения в рамках телеконференций, дискуссионных групп, чат .....	240
6.3. Протокол перемещения файлов — протокол FTP .....	242
6.4. Использование компьютера в учебном процессе .....	243
6.5. Этика поведения пользователя в локальной компьютерной сети ..	245
<b>Глава 7. Деловая этика и этикет секретаря и руководителя фирмы .....</b>	<b>249</b>
7.1. Главное — высокий профессионализм в секретарской работе .....	249
7.2. Как встречать посетителя в офисе .....	251
7.3. Как вести с посетителем деловую беседу .....	253
7.4. Деловой этикет руководителя .....	257
7.5. Взаимоотношения секретаря и директора фирмы .....	259
7.6. Этика и этикет телефонного общения .....	262
7.6.1. Основные правила телефонного общения .....	262
7.6.2. Правила телефонного этикета секретаря фирмы .....	268
<b>Глава 8. Приемы и их обслуживание .....</b>	<b>276</b>
8.1. Что такое прием .....	276
8.2. Дипломатические приемы .....	277

8.3. Организация деловых приемов .....	279
8.4. Общие правила составления меню для приемов .....	281
8.5. «Бокал шампанского» и «бокал вина» .....	284
8.6. Завтрак (ланч) .....	284
8.7. Бранч .....	286
8.8. Официальный обед .....	287
8.9. Прием-банкет .....	292
8.9.1. Банкет за столом с полным обслуживанием .....	293
8.9.2. Банкет-фуршет .....	301
8.9.3. Банкет-коктейль .....	309
8.9.4. Коктейль-вечер .....	313
8.9.5. Виды коктейлей и горячих смешанных напитков .....	316
8.9.6. Банкет-чай .....	318
8.9.7. Буфет-фуршет-горка .....	321
8.9.8. Другие виды приемов. Барбекю .....	322
8.10. Домашний деловой прием .....	323
8.10.1. Приглашение в гости .....	323
8.10.2. Встреча гостей .....	326
8.10.3. Размещение гостей за столом .....	330
8.10.4. Порядок обслуживания .....	335
8.11. Подача блюд и напитков .....	341
8.11.1. Подача холодных блюд и закусок .....	341
8.11.2. Подача горячих закусок .....	343
8.11.3. Подача супов .....	343
8.11.4. Подача вторых горячих блюд .....	345
8.11.5. Подача сладких блюд .....	347
8.11.6. Подача горячих и холодных напитков .....	347
8.11.7. Культура поведения за столом .....	349
8.11.8. Что и как едят в гостях .....	357
8.12. Чем угощать иностранных гостей .....	368
Список литературы .....	396

## ПРЕДИСЛОВИЕ

Повседневная жизнь каждого человека состоит из поступков, которые формируют его имидж, авторитет в обществе. Когда французский король Людовик XIV велел вручить всем присутствующим на одном из приемов карточки с перечислением правил этикета (фр. *etiquette* — карточка, этикетка), он и не предполагал, что понятие «этикет» прочно войдет во все языки мира. Этикет — свод правил, регламентирующих поведение в обществе. Разумеется, современный этикет мало чем напоминает те сложные правила, которых придерживалось окружение «короля-солнца». И все же часть из них дошла до нас из тех далеких времен. Фильтры исторического развития, демократизация жизни отсеили все незначительные или бесполезные условности, и мы унаследовали от прошлого лишь самое ценное, незыблемое и рациональное, присущее большинству народов мира.

Современный этикет основан на уважении личности независимо от того, на какой ступени социальной лестницы находится человек. Другая его особенность — приверженность манерам и стилю поведения, соответствующим общественным потребностям. Правила этикета вполне разумны, они подсказывают самые удобные и экономичные способы взаимоотношений между людьми. Пренебрегать ими так же нелепо, как, например, не замечать достижений современной техники.

Жизнь делового человека проходит в постоянных контактах с другими людьми — партнерами по бизнесу, производителями товаров, специалистами, торговыми агентами, брокерами. Эти контакты могут быть приятными и не очень, однако во всех ситуациях следует сохранять свое человеческое достоинство, заботиться о репутации фирмы, искать наилучший для всех заинтересованных сторон выход из положения. Здесь на помощь бизнесмену придет знание правил делового этикета. Эти правила выработывались веками в процессе общения людей. Они составляют неотъемлемую часть общей и предпринимательской культуры. От того, насколько человек усвоил принципы и формы этикета, зависят его деловая репутация, авторитет и в конечном счете успех в бизнесе.

В предлагаемой книге даны ответы на самые сложные вопросы повседневного и делового этикета. Их знание дает возможность достойно строить свои отношения с людьми как в бытовой обстановке, так и с партнерами по бизнесу.

Этикет как совокупность правил поведения рассматривается во всех формах своего проявления. В то же время в книге показано, что современный этикет не является суммой застывших рекомендаций и правил. Он демократичен, его характеризует динамизм, при котором нормы прошлого органически сочетаются с современными правилами культурного поведения.

Основное внимание отводится деловому этикету, регламентирующему поведение людей при личных контактах в текущей работе, на переговорах, приемах, а также в переписке, в разговорах по телефону.

Раскрывается суть категорий и правил повседневного этикета: приветствия, обращения, комплимента, поздравления и т. п.

Стиль делового общения руководителя фирмы, его секретаря и других лиц, находящихся в центре внимания как посетителей, клиентов, так и сотрудников фирмы, представлен в виде самых разнообразных направлений: прием и ведение деловой беседы, деловые общения по телефону, работа с документами.

Среди других вопросов, затронутых автором, — правила составления деловых писем, поведения за обеденным столом, способы его сервировки, гостевой этикет.





## Глава 1

### ПОВСЕДНЕВНЫЙ ЭТИКЕТ

---

#### 1.1. Правила поведения на улице

На многолюдной улице принято идти в общем потоке, а не против него. Неприличным считается размахивать на ходу руками, особенно если в них зонт, портфель или трость. Только в виде особого исключения можно идти по тротуару против движения. Разумеется, в этом случае надо обязательно извиняться перед теми, кто идет навстречу.

Не принято идти по тротуару больше трех человек в одном ряду.

В соответствии с европейским этикетом прохожих, идущих впереди, обходят слева, а идущих навстречу — справа, держа портфель, сумку, другие вещи в правой руке. При этом говорят: «Позвольте пройти», «Извините», «Будьте добры» и т.д. Это особенно важно, если приходится кого-то потревожить.

Чтобы не задеть встречного на узком тротуаре, следует остановиться и пропустить его. Если все-таки один человек нечаянно толкнул другого, он должен немедленно извиниться.

Считается бестактным, если пешеход стремится пройти между людьми, идущими вместе.

В ситуации, когда группа людей должна пройти в какую-то дверь (вход в метро, калитка, парадный подъезд и т.п.), женщин, детей и пожилых людей пропускают вперед.

Мамы и бабушки, идущие по тротуару вдвоем или втроем с колясками, мешают прохожим, поэтому им лучше перенести место прогулок на бульвар.

Нередко можно наблюдать такую сцену: пожилые женщины, сидя на лавочке, громко обсуждают внешний вид проходящих мимо молодых людей и девушек. При этом бабушки сетуют на отсутствие у них вкуса, невоспитанность, неряшливость, желание выделиться среди окружающих. И хотя в принципе эти женщины могут быть правы, невежливость, а часто и грубость их так же нетерпимы, как и неряшливый вид молодых людей. Желание унижить человека не делает чести никому. Неприличный внешний вид юношей и девушек и грубость женщин, сидящих на лавочке у

подъезда, в сочетании с нетерпимостью тех и других иногда приводят к конфликту.

При большом потоке людей не стоит слишком стремительно пересекать пешеходную зону или протискиваться сквозь толпу, увидев кого-то из знакомых. Всегда нужно помнить, что пешеходы, идущие навстречу, обычно торопятся. Мешать их проходу по тротуару, устраивать толкучку — значит вызывать у окружающих чувство досады, негативные нервные реакции. При встрече в толпе со знакомым лучше отойти в сторону, чтобы никому не мешать. Эти, казалось бы, простые правила знакомы каждому, но не все придерживаются их.

Улица требует соблюдения правил хорошего тона так же, как и правил дорожного движения. Если кто-то задел локтем встречного или вдруг остановился «на полном ходу», да еще и на середине тротуара, то негативной реакции окружающих не избежать. Посреди улицы останавливаться не принято. Если нужно поговорить со встретившимся знакомым, снять или надеть верхнюю одежду, целесообразно отойти в сторону. Появление в уличной толпе человека, не считающегося с нормами поведения, может надолго вывести окружающих из равновесия. В частности, очень неблагоприятное впечатление производит человек, размахивающий на улице руками (рис. 1.1), особенно если в них что-то есть. На очень узком тротуаре всегда уступают место женщине, а также старшему по возрасту и положению в обществе.

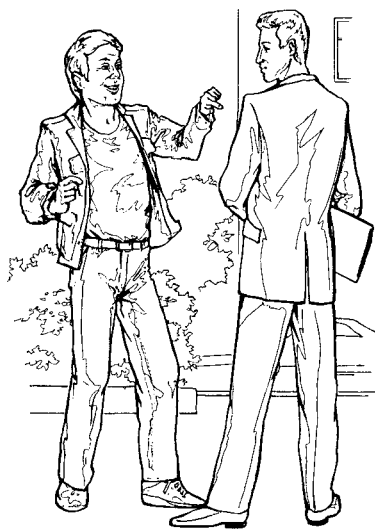


Рис. 1.1. Улица требует соблюдения правил хорошего тона так же, как и уличного движения

При встречах на улице необходимо соблюдать ряд правил, связанных с приветствиями:

- со знакомыми, особенно с женщинами или старшими по возрасту, вежливый человек здоровается первым, но первым протягивать руку не принято, лучше подождать, когда это сделают они;

- здороваясь, следует снимать перчатку; этот жест пришел к нам из Средневековья — таким образом человек показывал, что в его руке нет оружия; надо подавать всю ладонь, а не кончики пальцев;

- у некоторых людей есть скверная привычка сильно жать руку (чтобы показать свою силу?), от нее надо избавляться; но также недопустимо вялое, безжизненное рукопожатие, словно человек здоровается нехотя, делая большое одол-

жение; протянутую руку следует несильно пожать, причем одной рукой, а не двумя; руку подают, слегка согнув ее в локте.

Воспитанный человек не затеет разговор с приятелем прямо на середине тротуара, мешая прохожим. Помня о свободе передвижения окружающих, он не допустит того, чтобы стать им помехой, и не заставит обходить себя. Такой человек обязательно отойдет с приятелем в сторону. Беседуя, он не станет допытываться: «Куда направился?». Если приятель не один, его лучше вообще не останавливать.

Если на улице встретились знакомые, давно не видевшие друг друга, не следует кричать друг другу: «Сколько лет, сколько зим! Ты где пропадал?», привлекая тем самым всеобщее внимание. Совершенно недопустимо замечание: «Как ты растолстел!».

При встрече знакомого, идущего в компании своих друзей, не принято здороваться с ним первым. Лучше подождать, когда он сделает это сам. Если приветствия от него не последует, достаточно кивнуть головой или в знак приветствия поднять руку. Если с этим знакомым нужно срочно переговорить, лучше отойти в сторону, предварительно извинившись перед его спутниками.

Среди других непреложных правил поведения на улице отметим следующие. На улице не принято:

- сорить, плевать, есть на ходу, бросать огрызки, выплевывать косточки, лузгать семечки, ходить по газонам;
- заниматься своим туалетом (красить губы, смотреться в зеркальце);
- проявлять праздное любопытство и, остановившись, наблюдать за каким-либо происшествием;
- отзывать для разговора встреченных знакомых от их спутников, а также отходить от своего спутника самому.

Деликатная статья уличного этикета — еда. Пить или есть на улице разрешается только детям — мороженое, фрукты, хотя лучше это сделать в сквере или парке. В крайнем случае можно зайти в кафе или остановиться у киоска-бистро и перекусить. Взрослым также не возбраняется съесть на улице мороженое, но для этого лучше отойти в сторону, поскольку оно может испортить окружающим одежду. При отсутствии урны на улице обертку от мороженого или пачки сигарет не бросают на асфальт, а несут домой и только там выбрасывают.

Считается верхом неэтичности, если кто-то входит в супермаркет или аптеку с мороженым, бутербродом в руках, открытыми бутылками.

Особый случай — поведение в отношении встретившегося на улице незрячего или пожилого человека. Не обязательно ждать просьбы с их стороны, вполне прилично самому предложить помощь: перевести через улицу, проводить до нужного магазина, аптеки, поддержать при посадке в транспорт.

В ответ на вопрос прохожего, где находится та или иная улица или дом, следует остановиться и детально объяснить их местонахождение. А если нет уверенности в точности ответа, лучше извиниться и посоветовать узнать у кого-нибудь другого.

Туристу или путешественнику, которому необходимо узнать, где находится тот или иной объект, следует вначале четко и конкретно сформулировать свой вопрос, а затем уже обращаться к постовому милиционеру, прохожим или сотрудникам ближайшего магазина. При этом следует извиниться за причиненное беспокойство. Находящемуся за рулем автомобиля лучше выйти из машины и уже потом обратиться с вопросом, как проехать к тому или иному месту. Хорошо при этом держать в руках карту города и блокнот с карандашом, чтобы записать незнакомые названия. Возможно, окажется, что собеседник или милиционер, к которому обращен вопрос, не в состоянии дать точный ответ на него. Независимо от результата разговора следует извиниться за причиненное беспокойство и обязательно поблагодарить за разъяснения.

Обращаясь к прохожему, у которого приходится уточнять свой маршрут в темное время суток, да еще на пустынной улице, важно не испугать незнакомого человека. И, конечно же, самое благоприятное впечатление произведут извинения за причиненное беспокойство.

Целое направление в соблюдении норм уличного этикета — поведение мужчины по отношению к женщине.

Принятые во всем мире правила таковы:

- на улице мужчина всегда идет слева от женщины (этот обычай зародился в глубокой древности, когда мужчина носил на левом боку меч или шпагу), чтобы встречные задевали его, а не его спутницу. Исключения составляют военные в форме: правая рука офицера или солдата должна быть свободна, чтобы, не мешкая, отдавать воинское приветствие;

- женщина обычно идет между двумя мужчинами, а если идут две женщины и мужчина, то последнему лучше находиться между своими спутницами, хотя он оказывается в довольно трудном положении, так как должен оказывать одинаковое внимание им обеим. Ему разрешается занять и крайнее место слева;

- в обществе пожилых женщин мужчина всегда идет слева.

Следует заметить, что современная обстановка на улице — интенсивное движение транспорта, многолюдность, лужи у бордюра — позволяет мужчине менять свою позицию в зависимости от обстоятельств, т. е. он может идти и справа, если это целесообразнее.

Если мужчина видит, что дама находится в каком-то затруднении, не может пройти сквозь толпу или к ней кто-нибудь пристаёт, он должен помочь, даже если не знаком с ней.

Мужчина не должен преследовать девушку пристальным взглядом, проходить несколько раз мимо нее, заглядывать в лицо. Такое поведение считается грубым.

Неприятное впечатление производит человек, постоянно оглядывающийся вслед проходящим мимо женщинам. Это особенно неэтично, если женщина идет в паре с мужчиной или он сам идет с женщиной. Воспитанный человек не будет бесцеремонно разглядывать окружающих, громко смеяться, жестикулировать.

Недопустимо, чтобы дама на улице отвечала на попытки незнакомых людей заговорить с ней. Она должна пройти мимо молча, не обращая ни на кого внимания. Если при этом она увидела знакомого, то может попросить ее проводить.

Если во время дождя мужчина встречает молодую даму или девушку, не имеющую зонта, он может предложить ей свой. Вопрос о том, кто должен нести раскрытый зонт, решается, исходя из целесообразности. Если двое идут под одним зонтом, то нести его должен тот, кто выше, так как человеку невысокого роста держать зонт на вытянутой руке утомительно.

Мужчина держит зонт над головой женщины так, чтобы вода не стекала на ее спину. Входя в помещение, он складывает зонт таким образом, чтобы не забрызгать свою спутницу и окружающих. На зонт принято сразу же надевать чехол, иначе с него натеет на пол вода. Зонт при этом держат как можно ближе к себе.

Во время прогулки с дамой (или без нее) зонт-трость не держат наперевес, как пику, это может напугать окружающих. Такой зонт носят на левом предплечье или в правой руке, как обычную трость. Складной зонтик подвешивают на запястье за предусмотренный для этого шнурок.

Общепринято, чтобы молодые женщины не выходили вечером одни на плохо освещенные улицы, особенно на окраинах больших городов. Если же в силу каких-то обстоятельств молодая особа оказалась вечером или даже днем на малолюдной улице, она должна вести себя так, чтобы не привлекать к себе внимание.

Походка у женщины должна быть плавной, грациозной. Дама, идущая слишком быстро, размахивающая руками или держащая их в карманах, воспринимается как слишком эмансипированная, развязная особа.

Пикантным считается вопрос, где должен находиться мужчина при подъеме по крутой лестнице: впереди или позади женщины? Ведь если он будет идти вслед, то невольно может увидеть некоторые интимные детали ее туалета. В прежние времена женщины, слегка подобрав юбки, шли двумя ступенями ниже, чем мужчина. И никаких проблем в связи с интимными деталями не возникало. Но если женщина спотыкалась и падала, мужчина уже не мог ее поддержать. В наше время эту маленькую несурзанность в этикете поправили. Теперь, когда женщины носят мини-юбки и

колготки, созерцание оголенных женских ножек уже не является чем-то предосудительным и, конечно, лучше, если мужчина будет подниматься по лестнице одной-двумя ступеньками позади женщины.

При спуске все должно быть наоборот — он идет впереди, чтобы дама могла в крайнем случае опереться на него.

Еще одна ситуация — широкая лестница без встречного движения. В этом случае мужчина может идти рядом. Женщина может взять его под руку.

В лифт дама входит первой. Мужчины следуют за ней, она соответственно стоит в глубине лифта. Впрочем, возможен и другой вариант — противоположный, когда вначале входит группа мужчин, а затем уже дама.

Общепринято, что мужчине позволительно курить на улице, хотя по строгим правилам этикета этого следовало бы избегать. Но женщина может закурить на улице только в самых исключительных случаях.

Одежда, в которой выходят на улицу, не должна быть неопрятной и небрежной. Лучше выйти в простой спортивной рубашке, но чистой и аккуратно застегнутой, чем в белой, но несвежей, «из-под пиджака». Накинутый на плечи или зажатый под мышкой пиджак — весьма сомнительное дополнение к туалету.

И еще одна деталь: сандалеты на босу ногу мужчины надевают только в местах отдыха (в саду, на пляже).

## **1.2. Поведение в транспорте**

Человек, находящийся в транспорте, называется пассажиром. Став пассажиром, он обязан придерживаться определенных правил этикета.

Теснота в транспорте — та неприятная ситуация, в которой волей-неволей придется смириться с нарушением личного пространства. В данном случае совершенно неуместно выражать бурные протесты по поводу того, что кто-то прижался или даже наступил на ногу. Тем не менее стоит приложить усилия для того, чтобы и в этом случае причинять окружающим минимум неудобств: держаться за поручни, чтобы не падать и не лежать на других, не дышать в лицо человеку, стараясь отвернуться, ни в коем случае не встряхивать волосами, поскольку они могут попасть в рот человеку, стоящему сзади, и, наконец, держать свою поклажу при себе, особенно если она тяжелая, грязная или может оцарапать.

Для тех, кто тяжело переносит транспортную толчею, существуют способы самоизоляции: можно придать своему лицу отсутствующее выражение, разглядывать рекламные объявления или схему метро, а если есть возможность, уткнуться в газету или книгу.

В общественном транспорте вежливого, воспитанного человека можно отличить по тому, как он относится к более слабым — детям, старикам, женщинам. Воспитанный человек не станет с налета бросаться к автобусу или троллейбусу, бесцеремонно расталкивая окружающих. Нередко молодые люди рвутся к дверям не потому, что им некогда, а больше из-за озорства и глупой удачи.

Вежливый человек всегда посторонится и даст дорогу женщине, старику или ребенку, пропуская их в транспорт. Впрочем, то же самое следует сделать по отношению к своему спутнику, кто бы он ни был.

Поведение воспитанного человека отличается тем, что он не встанет у двери вагона метропоезда, автобуса, троллейбуса, трамвая, если не собирается выходить, чтобы не мешать выходящим. Он обязательно поможет войти или выйти женщине с багажом или с маленьким ребенком (рис. 1.2). И сделает это корректно, ненавязчиво, без лишних слов.

В общественном транспорте мужчина всегда входит в салон после дамы, но выходит первым и подает своей спутнице руку. Нередко по неведению мужчины стремятся пропустить вперед женщину, когда она выходит из транспорта. Это правильно только в отношении незнакомых женщин.

В автобусе тактичность и предупредительность играют особую роль: ведь с поездки в нем у многих начинается рабочий день. Крайне неблагоприятное впечатление производит женщина, которая, войдя в салон с ребенком, начинает расталкивать пассажиров, чтобы «захватить» свободное место и усадить свое чадо. По правилам этикета пассажиру с ребенком должны уступать место независимо от того, когда он вошел в салон.

В нашей стране в общественном транспорте принято уступать места пассажирам с детьми и инвалидам (рис. 1.3). Чаше всего об этом напоминают специальные надписи и объявления, а также устные призывы водителя. В салонах имеются специальные места для пассажиров с детьми и инвалидов.

Недопустимо, когда молодой человек сидит, а пожилая женщина с хозяйственными сумками в руках стоит рядом. Как правило, молодые люди в таких ситуациях ощущают всю неловкость своего



Рис. 1.2. Оказать помощь женщине при посадке в транспорт — признак воспитанности и культуры мужчины

положения, поэтому они стремятся погрузиться в чтение газеты и сделать вид, что не замечают ничего вокруг. Воспитанный мужчина сядет на свободное место в транспорте только в том случае, если поблизости нет стоящей женщины. Обязанностью мужчины является уступить место пожилой или беременной женщине, а также своей знакомой.

В самом общем виде правила поведения в общественном транспорте следующие:

- при входе в салон автобуса, троллейбуса, трамвая или в вагон метро надо сначала дать возможность другим пассажирам выйти, стараясь не мешать им при этом, и только затем входить;

- войдя в транспорт, не следует задерживаться у двери, даже если предстоит выходить на следующей остановке; в этом случае лучше войти последним;

- мужчина должен пропустить женщину, пожилого человека, инвалида и при необходимости помочь им при посадке;

- в салон, если он переполнен, не стоит протискиваться, расталкивая пассажиров, лучше подождать, когда кто-нибудь выйдет, и пройти на его место;

- в переполненном транспорте не рекомендуется расставлять локти, держать руки в карманах, стоять с большой спортивной сумкой на плече; сумки и рюкзаки лучше ставить к ногам;

- молодые мужчины и женщины уступают место пожилым людям, инвалидам, беременным женщинам, женщинам с маленькими детьми (при этом женщина должна сесть сама, а ребенка посадить к себе на колени);

- мужчина, уступая место женщине, говорит при этом: «Садитесь, пожалуйста», «Прошу вас, садитесь». Женщина должна



Рис. 1.3. Уступить место пожилому человеку должен каждый, в том числе и молодая женщина



поблагодарить и сесть; неприлично отказываться от предложенного места, если для этого нет оснований, но и в случае отказа надо обязательно поблагодарить человека, предложившего свое место (например, сказать так: «Спасибо, но я выхожу на следующей остановке»);

- если мужчина находится в транспорте с женой или знакомой женщиной и ей уступили место, поблагодарить должны оба — и мужчина, и его спутница;

- общепринято, что детям школьного возраста место в транспорте не уступают; наоборот, они должны уступать места старшим. Если ребенок лет пяти стоит рядом с мамой и ему уступают место, мама может возразить: «Благодарю вас, он постоит, это же будущий мужчина»; таким образом, малыш с детства учится правильному поведению в транспорте;

- можно попросить молодого человека или девушку уступить место пожилому человеку, но сделать это надо в тактичной форме; также вежливо можно попросить место и для себя, отказать в таком случае бывает очень трудно («Молодой человек, уступите, пожалуйста, мне место...»);

- родители должны следить за поведением своих детей в транспорте. Недопустимо, чтобы мама просила пассажира, сидящего у окна, уступить ребенку место лишь потому, что ему «хочется посмотреть в окошко»;

- при выходе из вагона молодая женщина, сопровождающая пожилую, должна выйти первой и подать спутнице руку, стараясь при этом не мешать выходу других пассажиров. Помогать следует и незнакомым людям, нуждающимся в этом.

Входя в *купе поезда* или *каюту теплохода*, следует вежливо поздороваться с будущими спутниками, помочь женщине или пожилому мужчине положить чемодан на багажную полку и, не дожидаясь просьбы, если видите необходимость, уступить им нижнее место.

Заняв место в купе, следует в нужный момент, например, когда спутникам предстоит переодеться на ночь или переложить вещи, выйти в коридор, чтобы не стеснять соседей.

В купе поезда или каюте теплохода не принято вести громкий разговор или курить, особенно если кто-то уже лег спать, обычно для этих целей выходят в коридор или на палубу.

При выходе из вагона нехорошо раздвигать стоящих руками или подталкивать людей в спину, лучше вежливо попросить их пропустить.

Не следует указывать пальцем из окна вагона на достопримечательности, такой жест считается неприличным, лучше указать взглядом.

В *самолете*, где места так же, как и в поезде, пронумерованы, не следует занимать место у окна, если оно не соответствует но-

меру, указанному в билете; при посадке бессмысленно первым стремиться к трапу — чужое место вряд ли кто-нибудь займет.

За проезд *в общественном транспорте*, как правило, каждый платит сам, однако мужчина может оплатить проезд хорошей знакомой, причем женщина не должна настаивать, если мужчина откажется принять ее деньги.

Режут слух такие выражения, как: «Женщина, передайте на билет», «Мужчина, прокомпостируйте талон», поскольку они считаются нетактичными по своей форме; более вежливо звучит: «Будьте добры, передайте...» или «Пожалуйста, прокомпостируйте...» — обезличенная форма обращения здесь более уместна.

Неожиданно встретив в транспорте знакомых, совсем не обязательно выказывать публично чувства удивления или восхищения, пытаться во время короткой поездки расспрашивать о семейных делах; лучше назначить встречу для этих целей или выйти на ближайшей остановке.

Вряд ли культурный человек будет, находясь в общественном транспорте, грызть семечки, есть конфеты или фрукты, он не будет вытягивать ноги в проход или сидеть, широко расставив колени и выставив локти, поскольку помнит о тех, кто сидит рядом.

Читая газету в транспорте, лучше свернуть ее так, чтобы не мешать сидящим рядом пассажирам, и, конечно, не следует заглядывать через плечо соседа, который что-то читает.

Больному человеку не следует пользоваться общественным транспортом, особенно при кашле, насморке. Чихая, надо прикрывать рот и нос носовым платком. Чихать в ладонь, а тем более в сторону не принято — при этом можно заразить окружающих. По этой же причине нельзя возить с собой в общественном транспорте и больного ребенка.

Только очень невоспитанные люди, находясь в салоне транспорта, могут позволить себе включить магнитофон на полную мощность, громко разговаривать и смеяться, рассказывать попутчикам анекдоты. Всего этого делать нельзя хотя бы потому, что нужно уважать соседей — пассажиров.

Уважение проявляется также в том, чтобы не есть, находясь в салоне общественного транспорта, мороженое, поскольку при резкой остановке автобуса или троллейбуса можно испачкать одежду других пассажиров.

При посадке в *легковой автомобиль (такси)* мужчина должен придерживать дверь автомобиля, когда садится дама. После того как она сядет, он закрывает дверь.

Если в автомобиль сядутся две пары — хозяева и гости, возле водителя должна сесть женщина-гость, а на заднем сиденье — хозяйка и мужчина-гость. Вполне допустимо, если рядом с хозяином сядет мужчина-гость, а женщины — сзади.