

## ПОВЕДЕНИЕ В ОБЩЕСТВЕННЫХ МЕСТАХ

### НА УЛИЦЕ

Уличный этикет начинается с простейшего: выходя из дома вы должны быть чистым, аккуратно причесанным и прилично одетым. Это абсолютное правило, не имеющее исключений, даже если вы выскочили из дома на минуту, чтобы купить газету в ближайшем киоске.

Весьма важна осанка и походка. Вы должны думать об этом. При ходьбе всегда сохраняйте спину **прямой**, ступайте мягко — с пятки на носок, не топайте ногами и не волочите их. Учитесь ходить у кошки. Тело при ходьбе не должно раскачиваться в разные стороны, а слегка покачиваться. Не размахивайте сильно руками, вы не на лыжах. Руки должны немного покачиваться, непринужденно и легко. И уж точно **не** допустима бурная жестикуляция, особенно с зонтиком или кейсом в руке.

### Этикет А до Я

Главный закон поведения на улице — уважение к встречному. Вы должны быть подобны капле воды, попавший в реку. Не следует метаться по тротуару и перебежать судорожно проезжую часть. Особенно остерегайтесь врезаться во встречный поток пешеходов. Улица — не самое безопасное место. Поэтому необходимо быть очень внимательным и владеть собой, не погружаясь в свои мысли или мечты. Особенно в переходах, на обочине и перекрестках. Кроме того, «отключаясь» от контроля за своим поведением, вы рискуете столкнуться с другими людьми.

Если это произошло, т.е. вы кого-то задели, то нужно тотчас вежливо извиниться — отчетливо и внятно, на что любой воспитанный человек ответит: «Пожалуйста», а не «ничего», «да ладно!», «чего там», или «ради Бога». Даже если вам сделали больно, не следует изображать страдальца. Вы должны проявить сдержанность.

Если вы на многолюдной улице решили пройти вдоль витрин магазинов, держитесь ближе к ним, а не по центру тротуара. Тем более недопустимо рассматривать витрину, стоя посреди тротуара. То же касается и ситуации, когда вы встретили знакомого и решили поговорить с ним. Если же вы идете по оживленной улице группой в несколько человек, то лучше не идти шеренгой, тем более под руку, а каждый должен идти отдельно или, в крайнем случае, парами.

Бывают случаи, когда приходится идти по улице с громоздкой поклажей. В этом случае надо следить за тем, чтобы не создавать неудобств другим. С другой стороны, иногда необходимо помочь другому человеку, тянущему нелегкую вещь, например, открыть перед ним дверь в метро или на почту. Надо сказать, что готовность оказать помощь незнакомому человеку на улице — черта воспитанного человека. Другое дело, что порой люди не знают, как это сделать, и потому многие делают вид, что не замечают нуждающегося в поддержке человека. Но если их вежливо попросить о помощи, то большинство тотчас откликнется. Если перед вами стоит группа людей, обращайтесь к конкретному человеку, а не вообще ко всем: «Не будете ли вы так любезны помочь мне?».

Если перед вами инвалид или пожилой человек, которому нужно, например, подняться в автобус, то не берите его молча под руку. И тем более нельзя бессловесно пытаться помочь слепому. Как же обратиться к человеку одной из этих категорий? Разумеется, не «бабушка», «дедушка» или «отец». Такое обращение позволительно лишь к членам семьи. Надо просто и понятно спросить: «Разрешите вам помочь?» Если в ответ вы услышите отказ, не предлагайте помощь вторично.

Часто нуждаются в посторонней помощи молодые женщины с коляской. Здесь самая подходящая формула: «Могу ли я вам помочь?», не надо обращаться со словами «девушка» или «молодая женщина».

Еще один важный элемент поведения на улице — форма вашего направленного внимания. Не стоит, видимо, и говорить, что указывать на кого-то пальцем — явный признак бескультурья.

То же можно сказать и о привычке разглядывать людей с головы до ног и тем более критиковать вслух. К этой же категории дурных манер («моветона») относится манера оглядываться на беременных женщин и инвалидов.

Как бы ни были привлекательны, с вашей точки зрения, женщины в этот день, не засматривайтесь на каждую приглянувшуюся женщину, тем более если вы идете по улице с дамой. И постарайтесь обойтись без реплик в адрес незнакомых женщин, даже если вы восхищены какой-либо из них.

А вот несколько бесспорных табу в уличном поведении. На улице никогда нельзя:

- \* плевать;
- \* бросать на землю мусор;
- \* совершать те процедуры, которые необходимо делать дома; заправлять рубашку, шнуровать обувь, накладывать макияж;
- \* жевать спички и травинки;
- \* есть;
- \* женщинам — курить.

При движении по улице вдвоем требования этикета устанавливают определенный порядок. Почетным считается место справа. Если идут две женщины, то справа располагается старшая, как, впрочем и в паре мужчин. Если возраст этих людей одинаков, то справа идет тот, кто занимает более высокое социальное положение.

Из этого правила бывают исключения, — если справа может исходить опасность. Например, на узком тротуаре мужчина должен уступать женщине или старшему ту сторону, которая дальше от проезжей части, особенно в ненастную погоду. То же самое относится и к ситуации в горах.

Если двое мужчин идут по улице с женщиной, то она должна идти между ними, старший из мужчин — справа от нее. Аналогично мужчина должен располагаться между двух идущих с ним женщин, причем справа от него — старшая из них.

Ребенок всегда должен находиться между двумя взрослыми, а взрослый с двумя детьми — между ними. Конечно, ребенок должен всегда быть там, где наиболее безопасно.

На прогулке трех мужчин или трех женщин почетное место — в центре. Три человека в ряд — это максимум допустимого на улице, хотя и эта «конструкция» может быть неуклюжей. При таком «построении» дорогу уступает тот, кто идет слева, кроме случаев, когда мужчина располагается между двумя женщинами. Если вы идете вдвоем по узкому проходу, то сзади проходит тот, кто слева, кроме вышеописанных случаев, когда почетное место находится именно слева.

При встрече знакомого, идущего в сопровождении незнакомого вам человека, здоровайтесь с обоими, а не с ним одним. Если в такой ситуации вы встретили знакомую женщину или лицо высокого ранга, не вступайте с ними в беседу. Аналогичным образом следует поступить и в случае встречи близкого друга, занятого разговором с дамой, которую вы не знаете либо знаете мало. В том случае, когда ваш друг находится в компании мужчины, он решает сам, заговорить с вами или нет. Достаточно обычного приветствия; если, ответив на него, ваш знакомый, как ни в чем не бывало, продолжит общение со своим спутником, не вмешивайтесь. Возможно, при встрече вы не захотите вступать в разговор, тогда можно ограничиться одним приветствием, если, конечно, встреченный вами поймет ваше настроение. Категорически нельзя отворачиваться, делая вид, что вы не заметили человека, которого не хотите видеть.

Мужчина, идущий вместе с женщиной, лишь в крайнем случае может заговорить со встреченным, если, конечно, это не общий ваш знакомый. Но запрещено оставлять женщину одну — ее надо познакомить с вашим товарищем.

Мужчина, идущий в паре с другой женщиной, может, извинившись, отойти в сторону, чтобы сказать что-либо встреченному знакомому, но он должен предложить спутнику идти вперед,

сказав, что вскоре нагонит его. Беседа с этим встреченным должна длиться очень недолго. В противном случае вы должны пригласить вашего спутника принять в ней участие. Женщина, идущая по улице с мужчиной, не обязана представлять его встреченному знакомому.

### **В ОБЩЕСТВЕННОМ ТРАНСПОРТЕ**

Общественный транспорт -- это две группы средств передвижения: 1) автобусы, троллейбусы, метро, такси, электрички; 2) самолеты, поезда дальнего следования, теплоходы и т.п. Разумеется, в обеих группах поведение пассажира должно быть вежливым, но есть определенная специфика в каждом из этих случаев.

Например, в автобусе или метро не здороваются, входя в салон. Так поступают лишь в том случае, если вы постоянно ездите одним и тем же маршрутом и часто встречаете одних и тех же людей; можно дружески улыбнуться, наклонить голову.

На общественный транспорт распространяется общее правило хорошего тона: женщину, старшего и занимающего более высокое положение следует пропускать впереди себя. При выходе из транспорта поступают наоборот: мужчина и младший выходят перед женщиной и старшим. Это правило не работает, если речь идет о вышестоящих лицах, которые всегда проходят первыми. Это происходит потому, что выходящий первым помогает выйти второму, и правило становится бессмысленным, когда речь идет о субординации. Иными словами, подавать руку начальнику при выходе из транспорта не стоит (если он, конечно, не женщина). При наличии небольшого числа свободных мест на них должны садиться Пожилые, женщины и инвалиды. Но женщина не должна предлагать свое место мужчине, если он не инвалид или глубокий старик.

Предлагая человеку сесть, укажите вежливо ему на место и скажите: «Пожалуйста» или «Разрешите предложить вам сесть». Весьма неучтиво будет просто молча встать, тем более повернувшись спиной к тому, кому вы уступаете место. Само собой разумеется, что то, о чем идет речь, — дело добровольное, и никто никого не может заставить уступать другому место — это вопрос культуры и этики. Посему за это необходимо внятно и членораздельно благодарить.

Иногда приходится наблюдать, как кто-либо из стоящих в транспорте «распекает» сидящих, особенно молодежь, за то, что они не уступают место старику или женщине с ребенком. Этого делать не следует, ибо учтивость за счет других — это не учтивость, а нечто иное. Не лучше ли вежливо напомнить об этом кому-либо из них негромким голосом, не привлекая всеобщего внимания.

Теперь перейдем ко второй группе общественного транспорта. В поезде вы едете вместе с попутчиками несколько часов, поэтому, входя в купе, их надо поприветствовать, независимо от намерения завязать с ними беседу. По прибытии поезда в место назначения, покидая купе, обязательно попрощайтесь с ними и пожелайте тем, кто едет дальше, счастливого пути — даже если вы им и слова не сказали во время поездки. Руки, разумеется, при этом подавать не обязательно, если только вы с кем-либо из попутчиков не установили более доверительные отношения.

В самолете надо поздороваться с сидящими в соседних креслах, а также приветствовать стюардессу, которая приглашает пройти в самолет. Так же следует поступать и в электричках, исключая, конечно, приветствие несуществующему проводнику.

В самолетах и поездах дальнего следования, где все места пронумерованы, случается, что кто-либо из невнимательных пассажиров садится не на свое место. Если, таким образом, ваше место оказалось занятым и для вас важно сидеть именно на этом месте, укажите вежливо незадачливому пассажиру на его ошибку. В противном случае, если вы будете грубы, ваше путешествие будет менее приятным. А можно сесть на свободное место. Часто это не столь важно.

Самое распространенное занятие во время дальних (и не только дальних) путешествий — чтение и разговоры. Некоторые обожают читать в общественном транспорте. Чтение газет в

городском транспорте — нелегкая проблема, особенно в час пик. Но так хочется узнать свежие новости! Но при этом необходимо следить за тем, чтобы поменьше шелестеть страницами и не положить газету на впереди сидящего пассажира.

Разговаривать в транспорте следует негромко, стремясь не беспокоить тех, кто занят чтением или решил вздремнуть. Вполне допустимо вступать в беседу других пассажиров — при условии, что речь не идет о чем-либо сугубо личном и вам есть что добавить. Если же разговор носит интимный характер, вмешиваться нельзя.

В настоящее время незначительно упростились прежде существовавшие правила, оговаривавшие, кто, с кем, когда, где и как может завести разговор. Например, лишь старшие по статусу могли пригласить принять участие в обсуждении нижестоящих. Установить «иерархию» лиц было порой непросто. Поэтому всякое разумное изменение правил поведения в сторону большей демократичности и свободы поведения можно только приветствовать.

Большинство путешествующих самолетом или поездом имеют при себе багаж. В не слишком далеком прошлом мужчина всегда помогал даме расставить багаж. Ныне такое встречается нечасто.

Общая установка такова, что сегодня никто не должен ждать какой-либо помощи как само собой разумеющейся услуги. Если ее предлагают — примите с благодарностью. В тех случаях, когда у вас возникнет в ней потребность, — попросите вежливо помочь вам, но возможен и отказ.

Как бы там ни было, возможны варианты: крепкая молодая женщина может оказать услугу дряхлеющему старику, помогая ему расположить чемодан либо достать матрац с верхней полки; необходимо помочь и сильному молодому мужчине, если он оказался в затруднительном положении.

Надо сказать, что в настоящее время вышеуказанные правила (кто кому должен уступать место в городском транспорте), в значительной мере теряют свою силу. Часто ситуация выглядит так: сидит тот, кто сидит. Думается, это дело совести или воспитания, а не правил.

#### МАГАЗИН

Существует некоторая разница в линии поведения в небольшом специализированном магазине с индивидуальным обслуживанием и в супермаркете, где вы остаетесь наедине с тележкой и стеллажами с товарами.

В первом случае, входя в магазин, непременно надо здороваться. В супермаркете или универмагах здороваться не принято. Можно, конечно, улыбнуться кассиру, не говоря уже о том случае, когда вы постоянно пользуетесь этим магазином и встречаете одного и того же его служащего.

Нередко в магазинах, где покупателя индивидуально консультируют и обслуживают и где он часто делает покупки, продавец знает имя покупателя и соответственно обращается к нему. Если продавец не носит табличку с фамилией, то покупатель может спросить продавца об этом и даже попросить написать ее, ибо с первого раза трудно запомнить новое имя. Продавцы же часто узнают фамилию постоянного клиента по выписанному чеку или бланк-заказу.

Если клиент в первый раз в большом магазине, то он обычно обращается за помощью к служащим. Случается и обратная ситуация: служащий упорно предлагает свои услуги, а посетитель, напротив, сам хотел бы все осмотреть самостоятельно. Но служащий идет за ним по пятам. Надо понимать, что это его служебная обязанность и войти в его положение.

Если в супермаркете вам нужен какой-то товар, а консультанта поблизости нет, вежливо спросите у другого посетителя. Если обращаются к вам, отвечайте всегда дружелюбно, даже если форма обращения была не слишком вежливой вроде: «Послушайте, где здесь...». Так вы скорее поможете другому понять его бестактность.

#### КАФЕ И РЕСТОРАН

В этих заведениях должны «работать» все правила, о которых уже шла речь выше: как приветствовать, представляться или представлять, держаться, разговаривать. Выбор ресторана определяется рядом критериев, такими, как ваша одежда и наличие средств, которыми вы в данный момент располагаете; кроме того, имеет значение и то, к какой кухне вы тяготеете. В каждом ресторане своя специфическая атмосфера и собственный стиль, с которыми надо свыкнуться.

Спектр такого рода заведений велик: от кафе самообслуживания до фешенебельных ресторанов с поваром высшего класса. Соответственно должна быть разница в поведении в ресторане высшего разряда и «забегаловке», где можно быстро «пропустить сто грамм». Весьма нелепо было бы, например, появиться в приличном ресторане, одевшись в спортивный костюм. Точно так же странно надевать фрак, думая посетить закусочную. Поэтому одежда должна соответствовать уровню того учреждения, в которое мы собираемся пойти.

Азы хорошего тона в данном случае состоят в том, что при посещении ресторана компанией в ней должен присутствовать хотя бы один мужчина, который во всем проявляет инициативу: ведет к столу, заказывает блюда, платит. Пришедшие в одиночку или в большем числе женщины — это нонсенс по прежним представлениям. Однако в реальной жизни такое бывает не так уж редко, и это нормально.

Ныне все чаще именно женщина приглашает мужчину (или нескольких) на деловой обед. Это является отражением того современного факта, что женщина хочет и может, когда необходимо, брать организацию и управление на себя.

Если к ресторану подходит пара — мужчина и женщина, то мужчина отрывает перед дамой дверь. Пройдя вперед, она за дверью опять должна пропустить мужчину вперед, т.к. новое заведение может быть ей незнакомо, а с незапамятных времен мужчина — разведчик, исследователь, первым «осваивающий» опасную территорию.

Войдя в вестибюль, мужчина сначала снимает свою шляпу, перчатки и верхнюю одежду, а затем помогает раздеться спутнице. Большой ошибкой является брать с собой в зал одежду или крупногабаритные сумки.

Покидая ресторан, мужчина идет впереди дамы, доходит с ней до двери, открывает ее и немного отстраняется, пропуская свою спутницу. В вестибюле он одевается первым и, будучи уже в пальто, помогает одеться даме. Шляпу он надевает, выйдя на улицу.

Столик в ресторане можно заказать заранее. Если это не сделано — долг мужчины найти столик для себя и своей спутницы. Женщина не должна вертеть головой в поисках свободного места. Лучше всего у входа в зал обратиться с просьбой к распорядителю. В переполненном зале это поможет избежать неприятных дискуссий с другими возможными претендентами на столик.

Даме следует предложить более удобное место, например, с видом на музыкантов или хорошим обзором зала. Помимо этого, истинный кавалер должен быть постоянно внимателен к спутнице, угадывать и предупреждать ее желания. Как сесть — рядом друг с другом, наискосок или напротив — дело вкуса. Здесь нет строгих предписаний. Для беседы удобнее сидеть напротив или наискосок, чтобы можно было видеть собеседника. Так же могут сидеть и два пары.

В ресторане обычно мужчина подвигает стул даме. Однако это правило не слишком соблюдается, особенно молодыми женщинами. Аналогично не «работает» старое правило, согласно которому мужчины должны подниматься со своих мест, как только дама встанет. Если за столом один мужчина, он может чуть привстать, но если их несколько, то им в такой ситуации можно оставаться на своих местах.

Следуя строгим правилам этикета, мужчина берет меню, читает его и предлагает своей спутнице блюда, а она выбирает. В хороших ресторанах меню подают обоим, и тогда мужчина также может что-нибудь предложить, облегчая женщине выбор. Часто, предлагая

меню, официант спрашивает, не желает ли кто-нибудь аперитив. Получив его, не торопясь, потягивая напиток, можно детально изучить меню.

Выбирая из предложенного меню блюда, женщине следует придерживаться золотого правила: не заказывать ни слишком дорогих, ни слишком скромных блюд. Также некрасиво говорить: «То же, что и себе», или «Берите, что хотите».

Если один человек приглашает другого в ресторан в первый раз, то приглашенный должен ориентироваться на пригласившего. Когда тот, например, сразу предлагает главное блюдо, то приглашенному не следует заказывать сначала салат, а затем овощной суп-пюре, чтобы затем выбрать главное мясное блюдо. Если закуска заказывается за счет пригласившего, а сам он ее брать не хочет, то пригласивший предлагает ее заказать всем, кроме себя; то же справедливо и в отношении главного мясного блюда. Гость, разумеется, может не согласиться с предложением, но не должен выбирать самое дорогое блюдо.

Раньше выбор вин считался прерогативой мужчины, и именно ему официант обычно давал карту вин. Мужчина заказывал напитки, предварительно спросив у спутницы, какие у нее будут пожелания. Сейчас на это смотрят проще. Если дама лучше разбирается в спиртном, то пусть выбор сделает она. В таком случае официант должен подать бутылку именно ей, чтобы она осмотрела этикетку и затем сделала глоток на пробу. Для этого официант открывает бутылку, наливает капельку вина и дает попробовать даме (или мужчине, если тот «спец» по винам). Только после ободрения официант наполняет бокалы — сначала дамы, затем кавалера.

Не принято отказываться от заказанного вина, исключая особые случаи (кислое вино, в жидкости чувствуется вкус пробки и т.п.), — по той причине, что упомянутая проба имеет в основном, ритуальное назначение. Претензии можно высказывать только по поводу температуры напитка.

Принято заказывать закуску и основное блюдо заказывать вместе. Если заказано что-то такое, на приготовление чего требуется гораздо больше времени, чем на остальные блюда, официант должен обратить внимание посетителей на это обстоятельство. Десерт следует выбирать после того, как съедено основное блюдо. В этом случае можно решить, что это будет — сладкое блюдо, фрукты или что-то иное.

В наши дни, заказывая что-то, каждый посетитель вправе высказать официанту свои пожелания. Если пришедшие в ресторан люди все согласовали заранее, то один может сделать заказ за всех. В таком случае сначала называются блюда, которые заказывает другой, и лишь затем — пожелания самого заказывающего.

В простых кафе, в греческом, испанском, турецком и китайском ресторанах на стол ставят либо тарелки с уже готовыми порциями, либо блюда, на которых разложено заказанное. Посетитель, ориентируясь на свой аппетит, перекладывает себе на тарелку то, что желает. Вино из бутылки или графина каждый наливает себе сам.

В заведениях более высокого разряда официант раскладывает гостям с блюд, стоящих на дополнительном столике, который достаточно удален от гостей. Персонал ресторана следит за всеми посетителями, чтобы те не сидели за пустыми тарелками. При желании взять добавку какого-либо блюда посетитель кладет столовые приборы крест-накрест. Тогда официант накладывает посетителю новую порцию. Все тарелки ставят на стол с правой стороны и так же их убирают. Слева подаются блюда, с которых каждый затем кладет что-нибудь на свою тарелку.

Вина разливают и доливают только справа. Можно попросить поставить вино так, чтобы самому себя обслуживать. На проявленное официантом внимание надо ответить: «Большое спасибо», причем это может сделать и дама, а не только мужчина, как предписывалось в прежние времена. При этом каждый посетитель для себя решает такие вопросы. Ушли в прошлое те времена, когда с официантом общался только мужчина, а женщина молчаливо сидела, равно как и отношение к официантам как к механическим роботам.

Допустим, что посетители закончили трапезу. Тогда предметы столового прибора кладут на тарелку параллельно друг другу. Обычно официант может спросить, не желает ли гость добавки. Если же он уже убрал посуду, а вам что-нибудь еще хочется, вы без стеснения можете позвать официанта.

Весьма часто гостя спрашивают, доволен ли он едой. Возможно, официант и не ждет ответа. Но может случиться, что вопрос был искренним и надо отвечать откровенно. Что ж, так и придется делать. Но все зависит от характера ответа. Если посетитель не совсем доволен, то это следует выразить вежливо и дружелюбно, похвалив одновременно то, что ему понравилось.

Если есть причина высказать претензии в отношении чего-либо, то надо действовать осторожно, а главное — не выказывать своего раздражения перед официантом, который может быть и не виноват в неприятности. Претензии к нему могут быть предъявлены лишь в том случае, если он перепутал заказ. Вы можете предъявить жалобу по поводу того, что вам не нравится, — но не после того, как вы съедите блюдо, — иначе как определить справедливость вашей жалобы?

Едва ли стоит поднимать большой шум из-за оплошности официанта. Ведь он же не оскорбляет вас, если вы пролили красное вино на скатерть. Конечно, если по его вине испорчена ваша одежда, то ресторан обязан вычистить ее. Вообще, многое зависит от поведения официанта — предъявит ли посетитель претензию или простит доставленную ему неприятность.

С другой стороны, если посетитель разбил что-либо из посуды, он обязан возместить ущерб (по усмотрению хозяина ресторана).

Хорошо «тренированный» официант начинает обслуживание с дамы. В хороших ресторанах он же следит за переменами блюд. Если этого нет, то за дамой должен ухаживать кавалер: наполнять бокалы, предлагать закуски. Если бутылка вина поставлена в ведерко со льдом, то вино должен разливать сам официант. Если же вы сами сделали это и бутылка опорожнена, ее следует поставить рядом с ведерком. Если столик никто не обслуживает, то мужчина сначала угощает даму, а потом занимается собой. То же относится и к перемене блюд.

Нередки случаи, когда в ресторане встречаются знакомые. Поведение в данной ситуации напоминает правила этикета на улице, но есть и иные моменты. Если встречаются двое друзей, то они садятся за один столик. Если такое невозможно, то сидящий должен встать, подойти к пришедшему и объяснить ситуацию. Если двое встретившихся в ресторане разного возраста, то именно старший должен решать, садиться ли вместе. Он сам должен решить, подойти ли ему к сидящему или подождать, пока его пригласят. За стол вышестоящего по положению человека можно сесть только по его приглашению. То же относится к ситуации, когда мужчина встретит в ресторане знакомых женщин. Если вы увидели за столиком своих знакомых, уже приступивших к трапезе, поздоровайтесь с ними, но не вступайте в разговор — это будет некстати.

Вопрос о курении решается по-разному в разных странах. Во многих ресторанах курение в зале запрещено, т.к. оно может мешать другим посетителям. О том, что в данном заведении не курят, говорит отсутствие на столах пепельниц. Во Франции, например, существует упомянутый запрет, и нарушение его влечет за собой штраф, причем не только для курильщика, но и для хозяина.

Если же курить в кафе или ресторане разрешено, то, во-первых, надо спросить позволения закурить у соседей по столу, а во-вторых, курить только после десерта. При взаимном согласии всех сидящих за столиком допустимо курить и перед едой, но только не между очередными блюдами или когда хотя бы один из присутствующих ест.

Кто должен платить по счету? Каждый за себя; если мужчина пришел в ресторан с дамой, то платит тот, кто пригласил, — будь то мужчина или женщина. В последнем случае она делает это сама, не перепоручая свое портмоне мужчине. Нужно незаметно сделать знак официанту,

но ни в коем случае не звать его громко и тем более не стучать чем-либо по столу. Если счет подают на тарелочке, его просматривают и вкладывают в него необходимую сумму, а официант уносит деньги. Счет необходимо быстро изучить — ведь возможна ошибка. Но не следует превращать это в пересчет на калькуляторе со сверкой стоимости по меню. Если обслуживание не включено в счет, добавляют к его сумме десять процентов от уплачиваемой суммы. Если включено — принято, несмотря на это, оставлять сдачу официанту. Спорить в присутствии дамы по поводу счета неприлично, даже если предъявленная к оплате сумма покажется вам слишком большой.

Традицией ресторанов практически во всем мире являются чаевые. Они давно стали элементом этикета, но при этом в каждой стране и даже регионе есть свои обычаи, касающиеся чаевых, которые, хотя нигде не зафиксированы документально, имеют силу закона. Нижняя граница, т.е. минимальный размер чаевых определяется правилами хорошего тона, верхняя — вашей интуицией. Но кое-какие принципы оценки величины чаевых все же существуют. Везде, где услуги не включаются в счет, как хозяин, так и обслуживающий персонал рассматривают чаевые как часть заработной платы, и поэтому если вы не дадите чаевых, то тем самым лишаете человека заметной доли его зарплаты.

Чаевые дают тем, кто, оказывая по службе некоторую услугу, вступает с вами в личный контакт. Эту категорию можно разделить на две части: тех, кто «имеет право» на чаевые, и те, кому таким образом просто выражают благодарность за какую-то особую услугу.

Первая категория — официанты, метрдотели, слуги в гостинице, шоферы такси, парикмахеры — получают 10—12 процентов суммы счета; гардеробщики, рассыльные, швейцары, водители туристских автобусов, гиды получают чаевые по усмотрению клиента

Особые услуги — это те услуги, которые не входят в обязанность данного лица; чаевые за них получают: портье отелей, горничные, лифтеры, консьержки, повара, шоферы, заправщики на автозаправочных станциях, прислуга в доме, куда вы пришли в гости, продавцы программ.

Разумеется, не следует давать чаевых государственным служащим, исключая почтальонов, т.к. в данном случае нет четкой границы между чаевыми и взяткой.

О том, как следует покинуть ресторан, мы уже говорили. Напомним лишь об одном, нередко возникающем затруднении при выходе из помещения. По правилам двери в общественных местах должны открываться наружу — из соображений противопожарной безопасности. В такой ситуации сопровождающий даму мужчина должен открывать дверь и, придерживая ее, пропустить вперед женщину, для чего требуется немалая сила, поскольку обычно двери снабжены пружиной. Это сложная процедура, а посему целесообразнее в таком случае мужчине первому пройти вперед и снаружи придерживать дверь, давая возможность женщине выйти из помещения.

#### ТЕАТР, КОНЦЕРТЫ

При посещении спектаклей, концертов, выставок и прочих публичных мероприятий не стоит забывать о скромности, чтобы не привлекать постороннего внимания — ни одеждой, ни громкими разговорами, ни бурной жестикуляцией.

Хороший спектакль — это всегда праздник, особенно если это премьера или юбилейный спектакль, гала-представление и т.п. В будни, тем не менее, не возбраняется (как женщинам, так и мужчинам) идти в театр в том же костюме, в котором вы были на работе, потому что большинство людей идут на спектакль после работы и не имеют времени на переодевание.

Но если вы идете на представление в выходной день, то мужчине следует надеть темный костюм. Если впереди у вас премьера либо гала-концерт, одежда должна быть нарядной. Для тех, кто будет сидеть в ложах и первых рядах партера, необходим смокинг или фрак, а дамы должны быть в вечерних платьях и длинных перчатках.

Едва ли стоит говорить, что опоздания на спектакль — это признак невоспитанности. Если, тем не менее, это случилось в силу непредвиденных обстоятельств, то не надо во время действия пробираться к своим местам. Следует дождаться конца акта или части исполняемого



музыкального произведения (если это симфонический концерт) и в антракте сесть на свое место, не забывая при этом извиниться за причиненное беспокойство.

В театре, как и в концертном зале, мужчина идет немного впереди дамы. Он сдает в гардероб свою шляпу, пальто, зонтик, а затем то же проделывает с вещами своей спутницы. В этих заведениях, в отличие от ресторанов, не принято, чтобы женщина сидела в шляпе, т.к. это будет мешать сидящим сзади зрителям.

После того как женщина сняла верхнюю одежду, она всегда направляется к зеркалу. Мужчина терпеливо и скромно ждет ее в стороне, но ни в коем случае не читает в это время газету. Максимум допустимой здесь для него свободы — купить программку и изучать ее.

Если ваши места в ярусах, то мужчина должен идти на полшага впереди дамы при подъеме на лестницу и отставать на полшага от нее при спуске. В зале первым проходит на свое место мужчина, следом за ним — его спутница. При этом мимо сидящих уже зрителей надо проходить, повернувшись к ним лицом. Если в театр пришли две пары, то первым на своем месте должен пройти мужчина, затем две дамы, после них — второй мужчина. Как правило, женщины садятся так, чтобы рядом не сидели их мужья. Мужчина всегда оставляет даме лучшее место, в частности, он должен занять кресло, расположенное у прохода.

Допустим теперь, что на концерт или в театр пришла целая компания мужчин и женщин. В таком случае первой к креслу в своем ряду идет женщина, затем мужчина, потом снова женщина и т.д.; последним садится тот, кто пригласил всех в театр (если это не женщина).

Нарушением этикета считается обсуждение спектакля во время его действия, подпевание исполнителю, отбивание такта рукой или ногой. Таким же гре-

180

хом считается болтовня с соседом, даже шепот. Не шумите, не шуршите бумагой. Бывает, что на зрителя нападает приступ кашля или насморка. В таком случае лучше всего извиниться и выйти из зала. Так же следует поступить, если находящийся с вами ребенок нашел для себя более интересное, но шумное занятие.

Ни в коем случае не ешьте во время представления! Для этого существует антракт. Разумеется, надо помнить, что буфет театра — это не ресторан и незачем превращать антракт в плотный ужин. Угоститесь или угостите вашу даму напитками, мороженым или кондитерскими изделиями. Кстати, вполне допустимо, что из зала в антракте выходит кто-либо один, а дама или остальные его товарищи остаются на своих местах.

Встретив в зале кого-либо из своих знакомых, приветствуйте их кивком головы, но не заводите с ними разговор поверх голов других зрителей. Желание поболтать с ними можно удовлетворить в антракте.

Очень грубым нарушением правил хорошего тона считается уход из зала до конца представления, а еще более грубым — готовиться к уходу во время финальной сцены или последней части музыкального произведения, чтобы прийти в гардероб раньше других. Вы просто обязаны аплодисментами поблагодарить артистов за их труд и искусство.

Аплодировать необходимо: в театре — в конце последнего акта, в конце особенно удавшейся исполнителям сцены или арии, порой при выходе особо выдающегося актера; в концертном зале — при появлении дирижера и солистов. Весьма неприлично начинать хлопать во время исполнения, в паузе между частями симфонического или камерного произведения. Во время прослушивания вокального цикла аплодировать следует после окончания последней песни.

181

Не вздумайте аплодировать в церкви!

Стоит ли упоминать о том, что нельзя выражать свое недовольство концертом или спектаклем свистом или топаньем ног?

По окончании спектакля первым встает мужчина, сидевший с края; он немного задерживается в проходе, чтобы подождать даму. Если в проходе много людей, он пропускает женщину вперед. В большинстве случаев именно она идет впереди — кроме тех случаев, когда людей

так много, что ей трудно самостоятельно пробираться к выходу.

### Гостиницы

Правила поведения в гостиницах те же, что и за их пределами, причем они не зависят от уровня гостиницы. Везде необходимо быть простым, естественным, вежливым, тактичным и соблюдать известные правила хорошего тона.

В Европе, США и других цивилизованных странах дворцу подъехавшей к отелю машины распаивает швейцар, он же кладет ваши вещи в тележку, он же позаботится и о том, чтобы ее отогнали в гараж гостиницы или на стоянку. После оказания всех этих услуг ему следует дать «на чай».

В небольшой гостинице здороваются с хозяином и со слугами, портье, кухаркой. Тр же справедливо и в большом отеле. Но в маленьком можно здороваться с постояльцами, а в отеле этого делать не принято.

Если у вас в гостинице возникла потребность в какой-либо услуге, то надо позвонить по телефону и сообщить об этом обслуживающему персоналу. Правила хорошего тона запрещают барство, но вам, как гостю, положены определенные услуги и ваше право ими воспользоваться, — например, заказать завтрак в номер. Можно обратиться к телефонистке с

182  
просьбой позвонить вам в определенный час. Соответствующая гостиничная служба поможет вам навести справки о транспорте, билетах и багаже. Горничная или камердинер вычистят и выгладят вам одежду.

Возвращаясь к завтраку, отметим, что желая его получить в номер, надо звонить в ресторан — накануне вечером либо утром. Меню ресторана обычно имеется в номерах, что удобно, т.к. можно заранее выбрать желаемое. Спустя определенное время официант привезет в номер заказанный вами завтрак, который уже сервирован: скатерть, приборы, горячие напитки в термосе, и все накрыто салфетками для сохранения тепла.

Дверь официанту можно открыть, будучи одетым в спортивный костюм или купальный халат,— это нормально. После того как официант привез завтрак и снял салфетку, необходимо подписать чек и дать ему чаевые — приблизительно 15 процентов от суммы заказа, — несмотря на то, что в большинстве гостиниц в счет включают и оплату за обслуживание в номере. Позавтракав, можно выкатить в коридор тележку и поднос, на которых был привезен завтрак.

Если возникла потребность постирать что-нибудь из одежды, то следует позвонить горничной; этого делать не нужно, если в ванной комнате стоит пластиковый мешок либо корзина для грязного белья, которое автоматически сдается в прачечную. Гладят одежду обычно горничные.

По отношению к обслуживающему персоналу гостиницы необходимо соблюдать безупречную вежливость, всегда говорить «пожалуйста». Если обращаетесь к кому-либо с просьбой, благодарить за услугу, давать чаевые, причем сразу по исполнению вашей просьбы, если она была единичной, или в конце ва-

183

шего пребывания в гостинице, если вы прибегали к услугам персонала постоянно.

В своем номере надо соблюдать порядок, блюсти чистоту, не бросая куда попало вещи и иные предметы, прикрывать постель после того, как вы встали, ничего не портить, а также не беспокоить без нужды соседей.

19.00, и окончание которого не указано, то гость волен появиться и в 21, и даже в 22 часа. С собой вполне можно привести знакомого. Но в любом случае, чем вы пунктуальнее, тем более воспитанным будете выглядеть в глазах людей.

ВСТРЕЧА ГОСТЕЙ. ПРИВЕТСТВИЯ. ЗНАКОМСТВА

На не слишком официальных званых обедах хозяин и хозяйка, по возможности, встречают гостей около двери; если же они находятся в гостиной, то, услышав звонок, вместе

направляются к дверям, чтобы приветствовать гостей. Если нет прислуги, то хозяин сам разносит коктейли, хозяйка же представляет вновь прибывших гостей тем из присутствующих, с кем они не были раньше знакомы.

Если сначала подают коктейли, то обед начинается как минимум на час позже срока, указанного в приглашении; если же коктейли не предлагаются, то на двадцать минут позже — с тем, чтобы те, кто опаздывает, могли немного «прийти в себя» перед едой. В это время хозяйка может выйти на кухню и сделать последние приготовления к трапезе. Однако она не должна слишком долго отсутствовать, чтобы у гостей не возникло впечатление, будто они доставляют много хлопот.

Приветствуя друг друга, гости и хозяева обмениваются рукопожатиями. Это можно делать легким наклоном головы; мужчина может также немного склониться перед дамой или мужчиной, значительно старшим по возрасту. Женщина, наоборот, никогда не приседает — даже перед дамой много старше ее.

Большинство людей при рукопожатии протягивают руку, на какое-то время крепко сжимают руку другого человека, затем руки разжимают. Таково правильное рукопожатие. Не совсем правильным яв-

190

ляется такое, при котором кто-либо долго не отпускает руку партнера, трясет и раскачивает и при этом болтает. И уж совсем никуда не годится вялое пожимание рук и рукопожатие — тиски. Особо сердечной формой рукопожатия является приветствие двумя руками.

В Европе ныне получила распространение особая форма приветствия, ставшая довольно популярной среди молодых людей — акколада. В средние века она представляла собой торжественное объятие, которым завершался ритуал посвящения в рыцари. Сейчас она является формой приветствия как между друзьями и знакомыми, так и между незнакомыми людьми в определенных условиях: люди приветствуют друг друга, прикасаясь щекой к щеке; но не обнимаясь и сохраняя известную дистанцию

Акколаду «употребляют» как приветствие между мужчиной и женщиной или между двумя женщинами. Однако такое приветствие не практикуется между двумя мужчинами, которые могут использовать такую сердечную форму приветствия, при которой оба протягивают друг другу правые руки для рукопожатия, а левую кладут на плечо другого или слегка похлопывают по плечу.

Поскольку акколада между незнакомыми людьми еще не прижилась повсеместно, надо соблюдать осторожность при новых знакомствах. Ежели сохраняют «дистанцию» и протягивают руку с большого расстояния, то не следует насильно втягивать партнера в эту достаточно интимную форму приветствия. Надо подстраиваться под него или под привычки группы — если видно, что все здороваются именно так.

Еще один нюанс в ритуале приветствия. Если вы здороваетесь с человеком за руку, то не держите вторую руку в кармане. Это более-менее допустимо в

191

кругу близких знакомых — тогда оба одновременно держат левые руки в карманах. Но если мужчина здоровается с дамой, то рука в кармане есть признак неуважения. Одна рука в кармане в ходе беседы — бестактность, — но лишь в самом утонченном обществе, ну, а две глубоко засунутые в карманы руки — дурной тон в любом нормальном обществе.

В щеку целуют только в редких случаях — ведь дамы накрашены. Иногда, чтобы не запачкать другого помадой, губы останавливают за несколько миллиметров от щеки.

Не вышла еще из употребления такая форма приветствия, как целование руки, и, прежде всего, потому, что это нравится молодым мужчинам, в то время как молодым женщинам — нет. При таком приветствии губы никогда не касаются руки, особенно когда дама протягивает руку в перчатке. Руку целуют и незамужней женщине и той, что замужем, и в любом месте — на улице, на вокзале, пляже — где угодно.

Как происходит представление незнакомых друг другу гостей? Если приглашаются две супружеские пары или несколько одиночек, которые друг с другом незнакомы, то хозяин или хозяйка обязаны представить людей друг другу. Если они успели познакомиться друг с другом до того, как это собрался сделать хозяин, то это нормально. Основное правило при представлении следующее: в первую очередь человека более низкого по положению представляют занимающему более высокое положение; младшего — старшему; мужчину — женщине. При этом полезно сказать пару дополнительных слов: «Господин Сергеев, позвольте представить Вам супругов Васиных, с которыми я имел удовольствие этим летом познакомиться в туристической поездке по Италии. Господин Сергеев — ответственный работник мини-

192

стерства». Возможны и другие подробности, например, можно назвать своих более близких знакомых по имени. Главное — преодолеть трудности первых минут общения между незнакомыми людьми. Здесь любая неформальность и искренний тон могут быть полезны. Разумеется, всегда надо учитывать и существенные различия: так, солидному старику всегда представляют молодую женщину или молодого мужчину, равно как и пожилой женщине.

Если собралась небольшая группа гостей, позже подходит еще один гость или супружеская пара, то можно сделать так: по порядку по кругу представить гостей, причем сначала всей группе — вновь прибывших, а затем им — каждого члена группы. Представляемые могут, но не обязаны протягивать друг другу руки.

Весьма часто встречается ситуация, когда гости уже собрались, сидят и беседуют друг с другом, и в это время приходит кто-то еще. По сей день сохранилось правило, согласно которому в таком случае мужчины встают, причем независимо от того, кто пришел — мужчина, женщина или пара. Остаются сидеть только женщины и пожилые мужчины. Совсем юная девушка встает, когда подходит дама, гораздо более старшая по возрасту, или пожилой мужчина.

Будучи представленным кому-либо, отвечают: «Очень рад», «Добрый день», «Добрый вечер» с добавлением собственного имени. При этом лучше запоминается фамилия, что и является целью представления.

А как обращаться к людям? Будем исходить из весьма правдоподобного предложения, что среднестатистический гражданин не очень часто принимает у себя глав государств, монархов и Папу Римского. Несколько чаще он может встретиться с тем, кто не носит особых званий или носит, допустим, академи-

## **7 Этикет от А до Я**

**193**

ческие звания. Поэтому наиболее часто придется говорить «Господин (или госпожа) такой-то (такая-то)». А как быть с титулами?

К любому, даже высокопоставленному лицу любой сферы деятельности можно обратиться по имени и фамилии (имени и отчеству — в России) — ведь это не только должностные лица, но в первую очередь конкретные живые люди. Носителей ученых званий (доцент, профессор) можно называть «господин доцент (профессор)». Западных специалистов, у которых докторская степень, но не получено звание профессора, принято величать «господин доктор такой-то», и то же — относительно женщин.

Поскольку в наше время носителей дворянских титулов немало не только в Европе, но и в России, то небесполезно знать, что к члену дворянского дома можно обратиться, используя титул, например, «Князь Голицын» (без слова «господин») или «Графиня Шереметьева».

В цивилизованном обществе при обращении к человеку не принято называть его должность и звание, а только фамилию. Например, не обязательно говорить армейскому генералу «господин генерал» или «господин (госпожа) доктор Сидоров». Но если вы знаете заведомо, что данному человеку можно польстить, называя его статус, — сделайте это.

Мужчинам следует избегать обращений типа «сударыня». Это уже устарело, да и в России

почти забыто.

#### РАССАЖИВАНИЕ ГОСТЕЙ

Итак, все кушанья готовы, свечи зажжены, первое блюдо — если оно не горячее — уже стоит на столе. Хозяйка присоединяется к гостям. Если приглашенных немного, то хозяйка, обращаясь ко всем,

194

говорит: «Обед готов, можно идти к столу». Когда гостей значительное число, она может попросить одну или двух близких подруг помочь ей пригласить всех собравшихся в столовую.

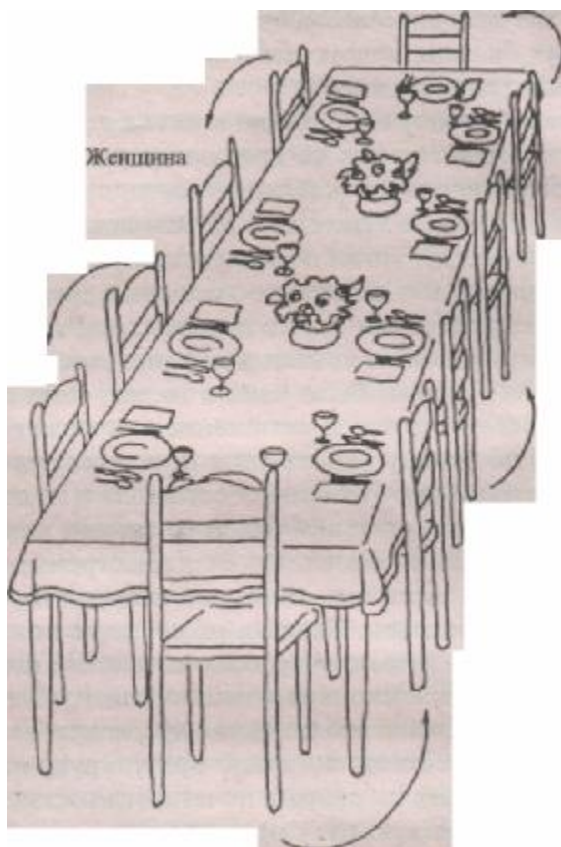
Первым к столу идет хозяин вместе с почетной гостьей, которая садится по правую руку от него. Затем к столу проходят остальные гости, причем каждый из них идет с тем, с кем он или она не успели закончить беседу, когда позвали к столу. Если среди приглашенных нет почетного гостя или друзей, желающих сидеть рядом друг с другом, хозяйка может предложить одной из пожилых дам или своей подруге, которая давно не была у нее в гостях, сесть справа от своего супруга. В остальном она может действовать по своему усмотрению при рассаживании гостей, чередуя при этом лиц обоего пола и не допуская, чтобы мужья садились рядом со своими женами. К упомянутому чередованию следует стремиться в любом случае, даже если имеется неодинаковое число мужчин и женщин. Хозяйка может сесть во главе стола, но лишь в том случае, если из-за этого подряд не будет сидеть несколько женщин или мужчин. В обязанности хозяйки входит также проследить за тем, чтобы почетные гости сидели по правую руку от нее и хозяина. Вторая по степени почетности гостя должна сидеть по левую руку от хозяина, а второй почетный гость — по левую руку от хозяйки (рис. 48).

При рассаживании гостей не следует разлучать молодоженов и помолвленные пары; в случае необходимости их можно посадить друг против друга. Рассаживать по отдельности можно супругов, проживших вместе уже более года. На больших приемах можно учесть пожелания супругов сидеть рядом — по возможности.

Если на столе разложены карточки с указанием имен гостей, хозяйка всегда входит в столовую по-

195

Хозяйка



Почетный гость  
 Мужчина  
 Мужчина  
 Женщина  
 Женщина  
 Мужчина  
 Почетная гостья  
 Хозяин

*Рис. 48. Как рассадить гостей, когда их принимают хозяйка и хозяин*

следней. Когда таких карточек нет, то, пригласив людей к столу, хозяйка ведет в столовую дам, за ней следуют мужчины, а хозяин входит последним. Хозяйка указывает дамам отведенные им места, и те тотчас садятся, мужчины же помогают им сесть за стол — они подвигают стул женщинам, занимающим место справа от них, а сами продолжают стоять, ожи-

196

дая, пока сядет на свое место хозяйка. Хотя обычно хозяйка входит в столовую в сопровождении почетного гостя, он ухаживает за своей соседкой справа, а хозяйке помогает сосед слева.

В случае, если обед дает одинокая женщина, то она сажает почетную гостью — если таковая имеется — на противоположный от себя конец стола. Возможно, что при этом будет присутствовать мужчина, играющий роль хозяина приема; тогда он занимает место слева от почетной гостьи. Почетный гость сидит справа от хозяйки, остальные же гости рассаживаются по принципу чередования лиц противоположного пола (рис. 49).

Без проблем решается задача рассаживания трех, пяти или семи пар — поскольку число мужчин равно числу женщин, хозяйка садится с одной стороны стола (обычно ближней к

кухне), хозяин — напротив нее, а в остальном используется все то же чередование. Но если число гостей кратно четырем, рассаживание гостей должно проводиться по-другому, чтобы избежать соседства двух мужчин или двух женщин. Хозяйка должна занять место слева от того, которое должна была бы занимать, уступив его своему соседу справа, и таким образом тот окажется сидящим напротив хозяина.

В других ситуациях можно поступить по-другому. Например, при возможности левшу лучше посадить с края стола, чтобы во время еды его левая рука не соприкасалась постоянно с правой рукой соседа. Вообще, проявляйте больше творчества в затруднительных ситуациях!

МЕНЮ

Перед обедом гостям можно предложить коктейли — два-три вида. Обслуживает их хозяин дома. Тем из приглашенных, кто не употребляет крепких напитков

197

Мужчина

Почетный гость

Женщина

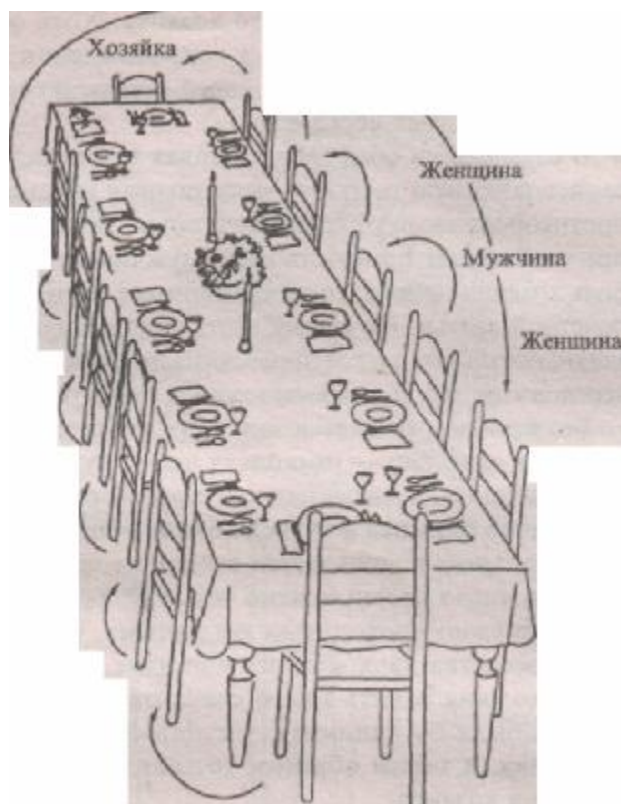
Мужчина

Мужчина

Женщина

Мужчина, выступающий в роли хозяина

Начало



Почетная гостя

Рис. 49. Как рассадить гостей, если их принимает только хозяйка

ков, надо подать вино. В «арсенале» домашнего бара следует иметь безалкогольные напитки, в частности соки, — для тех, кто не употребляет спиртного. Как правило, гости не пьют более двух коктейлей. В состав обеденного меню обычно входит вино, которое не слишком хорошо сочетается с большим количеством коктейлей.

При составлении меню званого обеда надо учитывать время года, для которого характерны наличие

198

тех или иных продуктов. Например, не слишком аппетитны будут в жару жирные блюда, приправленные густым соусом.

Максимальное число блюд на обеде не превышает шести. Обычно сюда входят: 1. Суп, или свежие фрукты, или небольшая дыня, или дары моря — устрицы, мидии, креветки. 2. Рыбное блюдо (или мясное блюдо типа мяса в кисло-сладком соусе, если рыба подана на закуску). 3. Главное блюдо, обычно жаркое или дичь с гарниром. 4. Салат. 5. Десерт. 6. Кофе.

Отметим, что салат подается между главным блюдом и десертом. На званом обеде, когда приглашены только близкие друзья, салат можно подать в качестве закуски. Можно также подавать салат вместе с главным блюдом на отдельной тарелке.

Весьма желательно, чтобы блюда дополняли друг друга, например, после особого деликатеса надо подать что-нибудь более ординарное — так, после жареной рыбы гости с удовольствием бы приняли за изысканное мясное блюдо.

Немаловажное значение имеет оформление подаваемых блюд, их цветовая гамма— она не должна быть однообразной; то же относится ко вкусам и ароматам кушаний.

### **Вина**

Согласно традиции, каждому блюду соответствует определенный сорт вина, но если обед не носит официальный характер, то хозяева могут поставить на стол вина по собственному усмотрению, если они уверены, что угодят вкусам гостей.

В каждой стране и порой в каждой местности свои вкусы и излюбленные вина, свои правила и ритуал их употребления. Поэтому правила здесь могут быть приведены только самые общие.

199

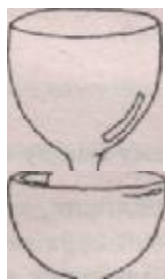
*Сухие белые вина подают либо охлажденными, либо имеющими температуру 10—12 °С; шампанское — холодным, для чего бутылку ставят в ведро со льдом. Однако его нельзя замораживать — это годится лишь для сухого игристого. Учтите, что тающий в воде лед быстрее охладит вино, чем лед, наколотый в ведре.*

*По традиции белые вина принято подавать к рыбе, блюдам из курицы и телятине, а также к фруктам и салатам. Эта традиция существует и сейчас, но многие предпочитают белое вино в качестве коктейля и затем запивают им любые поданные яства. На рис. 50 показаны два типа бокалов для белых вин.*

*Легкие красные вина должны иметь температуру 10—12 °С, крепленные — комнатную. Вино можно согреть, подержав его в комнате либо обхватив бутылку руками. Но ни в коем случае не прогреть вино над пламенем! Иначе его очень легко испортить.*

*Сладкие вина должны быть холодными: 6—8 °С.*

*Согласно традиции, красные вина подают к говядине, к некоторым блюдам из сыра и определенным разновидностям дичи; тем не менее, как и в случае*





«Немецкий» бокал  
«Эльзасский» бокал

Рис. 50. Бокалы для белых вин 200

белых вин, красные вина пьют иногда со всеми блюдами. К этому же семейству вин относят розовые неигристые вина. Их подают немного охлажденными к легким рыбным блюдам, телятиной, блюдами из кур и фруктами.

За день-два до того, как вы предполагаете попотчевать гостей красным вином, бутылку следует взять из подвала или кладовой, стараясь не трясти и не взбалтывать ее; затем, слегка наклонив ее, поставить в плетеную соломенную корзину. Угол наклона к вертикали — 15—20 °; в таком положении бутылку надо оставить на день либо на то время, в течение которого поднявшийся осадок осядет на дно.

При отсутствии погреба в вашем доме купите красное вино за несколько дней до званого обеда и сделайте ту же процедуру. Откупорить бутылку нужно приблизительно за час до подачи на стол. При этом с горлышка необходимо снять всю фольгу. После этого можно чистой влажной тряпочкой протереть горлышко с тем, чтобы убрать накопившуюся грязь под фольгой. Затем пробку аккуратно вынимают и кладут в корзинку рядом с бутылкой. За время, оставшееся до подачи, вино должно «подышать» и избавиться от неприятных запахов, которые могли быть в месте его хранения.

Красное вино подают к столу в той же корзинке, этикеткой вверх. Разливая напиток по бокалам, надо быть особенно осторожным, дабы не встряхнуть бутылку и не дать жидкости выливаться с бульканьем, т.к. может подняться осадок со дна. Ясно, что все такое вино из бутылки выливать нельзя, поскольку весь осадок скапливается на расстоянии около двух сантиметров от дна.

Если осадка много, то вино можно процедить и перелить в графин.

На рис. 51 изображены формы бокалов для красного вина.

201



Бокал для «Бордо»

Бокал для «Бургундского»

Рис. 51. Бокалы для красных вин

Следующая категория — игристые вина, к которым относятся: розовые игристые вина, игристые бургундские и белые игристые, куда входит шампанское.

Шампанское подается к обеду в особо торжественных случаях. Если, помимо

шампанского, на столе присутствуют и другие вина, шампанское принято пить вместе с мясным блюдом. Если же шампанское в «гордом одиночестве», его можно пить с любыми блюдами. Температура подаваемого шампанского зависит от его качества.

Если шампанское не марочное, его ставят на сутки в холодильник и подают к столу в ведерке со льдом и слегка подсоленной водой. Открывая бутылку, оберните ее горлышко салфеткой или полотенцем, чтобы не облить присутствующих, когда пробка вылетит из бутылки.

Высококачественное марочное шампанское принято ставить в ведерко, наполненное чистым льдом, хотя, как уже было отмечено, его охлаждение будет происходить немного медленнее. Для шампанского используют два типа бокалов, показанные на рис. 52. Их изготавливают из очень тонкого стекла, потому что в толстостенных бокалах температура напитка увеличится, и качественное марочное шампанское по-

202

терять ценные компоненты своего букета. Если у вас нет тонкостенных бокалов для шампанского, поставьте обычные бокалы в холодильник, чтобы они охладились. Выньте их непосредственно перед разливом шампанского.

И еще один тип вин — десертные, к которым относятся сладкие вина, подаваемые к десерту охлажденными. Портвейн, мадеру либо сладкое шерри обычно пьют после десерта, а иногда их подают к кофе вместо ликера.

Помимо вышеописанных, существует еще ряд правил в использовании вин, которые необходимо знать хорошо воспитанному гостеприимному хозяину.

- 0 Десертные (ликерные) вина никогда не подают между двумя другими — белыми или красными; например, белое вино, поданное к закускам, и включает портвейн.
- 1 Белые сухие вина всегда подают до красных.
- 2 Очень сладкие белые вина, напротив, подают после красных.
- 3 Чем лучше вино, тем позднее оно подается.
- 4 Вина, на которых стоит дата изготовления, подают в таком порядке: сначала более «молодые»,



рис. 52. Бокалы для шампанского 203

затем более «старые». Правда, здесь имеется одно исключение: сравнительно молодое крепкое вино можно подать после более выдержанного легкого. Шампанское и другие

игристые вина можно подавать до или после других — не шипучих, но никогда — между ними.

Хозяин наливает в свой бокал «пробу» и дегустирует ее, прежде чем вино начнут разливать гостям. Если он сам разливает вино, то сначала наливает тому гостю, который сидит справа от него, а далее также вправо. Бутылку надо всегда держать этикеткой вверх. Но не берите бутылку за горлышко.

Бокалы никогда не наполняются до краев, а лишь на две трети, максимум на три четверти. Бутылку белого вина надо держать в вытянутой руке на расстоянии примерно 5 см от края бокала. Разливая игристое вино, держите горлышко бутылки на высоте около 15 см над бокалом — так вы сможете добиться эффекта «звездочек», высоко ценимый некоторыми знатоками.

Иначе разливается красное вино, особенно те вина, которые подаются в корзинке: горлышко бутылки должно быть расположено почти вплотную к краю бокала. Эту процедуру необходимо производить очень осторожно, чтобы не взболтать жидкость и не нарушить букет вина.

Наполняемые винами бокалы не поднимают над столом, исключая бокалы для шампанского (другие шипучие вина наливают в стоящие на столе бокалы), а также стаканы для пива. При этом их надо немного наклонять. Водку и коньяк подают на металлических или деревянных подносах.

Исключая воду, которую каждый присутствующий наливает себе сам, другие напитки, особенно вина, разливают хозяин, гости — мужчины или прислуга, если она имеется в доме. Дамам не рекомен-

204

дуется заниматься самообслуживанием, а тем более не рекомендуется протягивать руку за далеко стоящей бутылкой.

### **ПОРЯДОК ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Независимо от того, кто подает на стол — прислуга или сама хозяйка, первой каждое новое блюдо получает почетная гостья, сидящая справа от хозяина. Если подает прислуга, то приглашенные обслуживаются в направлении против часовой стрелки, причем так, что последняя тарелка подается хозяину. Хозяйка никогда не обслуживается первой.

В тех случаях, когда прислуги нет, хозяин или хозяйка сами наполняют тарелки и первую протягивают почетной гостье со словами: «Это Вам». Вторая порция по правую сторону стола гостье, сидящей с левой стороны от хозяина. Остальным гостям кушанья передаются по очереди, при этом сначала обслуживаются все гости с правой стороны стола, а затем сидящие с левой, вплоть до почетной гостьи. Хозяин наполняет свою тарелку последним.

Когда блюда приносят прямо из кухни, обслуживание также осуществляется против часовой стрелки и хозяин также последним берет тарелку с едой. Полные тарелки принято подавать с левой стороны от гостя, а убирать использованные — с правой.

Вполне возможно, что процедура раздачи блюд может занять некоторое время, и пища начнет остывать. В таком случае хозяева могут предложить гостям приступить к «делу» — как только блюда получают 3—4 человека из приглашенных. Гости поступят вполне корректно, если приглашения не последует, но они сами примутся за еду.

О разливании вин мы уже упоминали. Теперь о хлебе. Нарезанный хлеб кладут в плоскую хлебни-

205

цу или плетеную корзинку. Хлеб следует брать руками и класть на тарелочку для масла. Во время неофициальных и дружеских обедов хлеб и приправы передаются за столом самими гостями. Если к столу подаются несколько видов соусов или иных приправ, их обычно ставят на небольшое разделенное перегородками блюдо, или ставят соусники на маленький поднос с тем, чтобы передавать гостям, которые будут выбирать то, что им больше нравится.

Передавать приправы надо в направлении против часовой стрелки.

Если подан салат, гости обычно сами передают друг другу салатницу, а каждый накладывает салат своему соседу справа.

#### СЕРВИРОВКА СТОЛА

*Общие положения.* Сервировка стола для «неофициального» обеда — дело достаточно творческое, но и здесь существуют свои каноны общего характера, которые следует принимать во внимание: наличие свободного пространства, стиль дома или квартиры, повод, по которому устраивается это мероприятие, вкусы гостей. В остальном вы вольны следовать собственному воображению.

Стол часто застилают белой скатертью — простой или кружевной, но лучше добавить такому столу красочности, чтобы придать приему больше «неофициальности». Для этого на стол можно положить цветные салфетки и использовать какое-либо украшение для стола.

Вероятно, удачно будет накрыть стол цветной скатертью либо скатертью с набивным рисунком. Можно использовать льняные, кружевные, соломенные или плетеные настольные салфетки — и салфетки для вытирания рук. Учтите, в любом случае украшение в центре

206

стола и фарфор должны гармонировать с салфетками и (или) скатертью. Старайтесь придать столу оригинальность и оставить след вашей индивидуальности.

Весьма кстати будут на столе зажженные свечи в подсвечниках. Свечи могут быть любого цвета, гармонирующего со скатертью или с салфетками. Высота свечи должна быть такой, чтобы огонь не слепил глаза присутствующим.

Центральное украшение может представлять собой какое-либо оригинальное блюдо с необычным оформлением или что-то типа икебаны из засушенных цветов. Но, в принципе, годится любое «свежее» творение вашей фантазии, исключая, пожалуй, обычную вазу с цветами.

*Столовые приборы.* Простейший вариант — это небольшой столовый прибор для обеда с основным блюдом и десертом — имеет следующий вид: в середине стоит тарелка, слева лежит вилка, справа — нож, десертная ложка расположена сверху за тарелкой, а ее ручка «смотрит» вправо. За прибором справа стоит стакан для сока или воды. Если в меню предусмотрен суп, то суповая тарелка стоит на тарелке для главного мясного блюда, а суповая ложка лежит рядом с ножом справа.

Если добавляется какой-нибудь напиток, то бокалы (или рюмки) размещают за прибором справа в такой последовательности, чтобы один за другим от края к центру можно было брать очередной бокал либо рюмку. Самым крайним справа в любом случае ставится стакан для воды. Таким же образом обращаются с приборами, если в меню есть дополнительные блюда. В первую очередь используется то, что расположено с краю справа.

Столовый прибор для закусок, супа, рыбного и мясного блюда, а также десерта имеет следующую «организацию»: справа, от края к центру, размещается нож

207

для закуски, ложка, нож для рыбы, нож для стандартных блюд. Слева в той же последовательности: вилка для закуски, вилка для рыбы, вилка для стандартных блюд. За тарелкой лежат десертная ложка (ручкой влево). Если на десерт будут поданы свежие фрукты, то вместо десертной ложки должен быть нож для фруктов.

Справа за приборами располагаются «сосуды» для питья — бокалы и рюмки: самым крайним — бокал для воды, затем бокал для сладкого вина. Поскольку к супу не подают напитков, то нет и бокала. К рыбе надо поставить бокал для белого вина. К главному блюду, скажем, к дичи, подают красное вино, а на десерт, допустим, бокал шампанского. Таким образом, ряд из бокалов может состоять из пяти сосудов.

Слева рядом с вилками или же с малым смещением вверх по отношению к вилкам ставится маленькая тарелка для хлеба, на краю которой кладется нож для десерта. Он используется для

того, чтобы положить масло на отломанный кусочек хлеба.

Так как описанный полный столовый прибор имеет размер порядка 60—70 см, то к соответствующим блюдам можно подавать необходимые приборы и тарелки на небольшом подносе. Тогда в наличии имеется прибор для главного мясного блюда. Точно так же и бокалы или рюмки можно подавать с каждым новым напитком. В этом случае посередине ставится плоская тарелка несколько большего размера, чем обычно, с одноцветным либо разноцветным краем (допустимо также серебряное или золотистое блюдо), на котором стопкой расположены тарелки для последующих блюд. В центре стола можно просто положить красиво сложенную салфетку. Возле же каждого прибора салфетка может лежать на плоской тарелке, слева от прибора или на тарелочке для хлеба. Ложки и вилки обычно кладут выпуклостью

208

вниз — именно так, как используют данный «инструмент». Но в Англии нередко кладут приборы выпуклостью вверх. Лезвие ножа всегда направлено к тарелке.

Во многих странах получили распространение подставки для ножей и вилок. Из ставят справа от тарелок с возвышающимися над ними ножами. Так же, где этого нет, нож во время еды после употребления не откладывают в сторону, а используют также для того, чтобы подать «сигнал»: «Хочу добавки!». С этой целью вилка и нож кладутся крест-накрест на тарелку. А если с едой покончено, это предметы кладутся параллельно.

Столовые приборы, которые ставятся на стол для «неофициального» обеда, могут быть из тех материалов, которые вам нравятся. Например, деревянные солонки и перечницы, оловянные тарелки, деревянные салатницы, металлические и керамические предметы для сервировки, приборы из нержавеющей стали — всем этим вы можете создать замечательный «интерьер» стола. Но, разумеется, все стоящие на столе предметы должны быть в гармонии друг с другом. Поэтому, например, не ставьте пластиковые стаканчики для вина с изысканными фарфоровыми тарелками, а пластмассовые тарелки — с хрустальными бокалами. С другой стороны, вполне совместимы фаянсовые обычные тарелки с деревянной салатницей, а со стеклянной салатницей — глиняные тарелки. Искусство правильной сервировки состоит не в том, чтобы все столовые приборы были из одного, даже роскошного, сервиза, а в том, чтобы из различных по цвету и стилю предметов создать единое целое.

*Сервировка стола.* Не столь важен, с точки зрения этикета, вопрос о том, подают ли еду на блюдах или разносят порциями. Это, пожалуй, проблема места и

209

вопрос расстановки посуды и приборов. В случаях, когда стол достаточного размера, так что всем блюдам хватает места, или имеется вспомогательный стол, то все ставится на стол или подается по мере необходимости и каждый обслуживает себя сам.

Если имеется сервировочный столик, то можно на него поставить блюда на теплых подставках и попросить гостей подходить туда со своими тарелками и обслуживать самих себя. Если гость не хочет этого делать, его обслуживает хозяин.

При отсутствии такого столика кушанья можно раскладывать на кухне прямо из кастрюль или сковородок на тарелки, следя при этом, чтобы еда была красиво разложена и не запачкались края тарелок. Близких друзей можно пригласить с тарелками пройти прямо на кухню.

ПОВЕДЕНИЕ ЗА СТОЛОМ

По манере вести себя за столом складывается впечатление о человеке. Несоблюдение элементарных требований правил хорошего тона во время застолий иногда стоило людям служебной карьеры. Правильное поведение за трапезой создает о вас впечатление как о человеке, с которым приятно общаться и иметь дело.

Стремитесь вести себя в соответствии с правилами этикета даже во время обеда на кухне в одиночестве — так сумеете сделать хорошие манеры устойчивой чертой вашей природы: не говорите с полным ртом, не разваливайтесь на стуле и не кладите локти на стол. Если рядом

ваши дети, они бессознательно будут усваивать ваши манеры.

Итак, за столом полагается сидеть прямо, не сутулясь, слегка откинувшись на спинку стула. Разумеется, не имеется в виду, что ваш позвоночник дол-

210

жен быть параллелен спинке. Руки, когда они не заняты ножом или вилкой, можно положить на колени, чтобы не возникло искушения хаотичного бессознательного перемещения предметов по столу или верчения их в руках. Можно положить на край стола кисти рук (но не локти). Весьма нежелательно держать руки у лица, крутить или дергать волосы.

Существуют, конечно, ситуации, когда локти вполне допустимо класть на стол, скажем на шумной свадьбе или в ресторане, где грохочет музыка, а вам необходимо наклониться к соседу, чтобы поговорить с ним. В спокойной же домашней обстановке локти на стол не кладут. И уж совсем недопустимо класть локти на стол во время еды.

Также некрасиво смотрится человек, раскачивающийся на стуле во время трапезы. К тому же существует вероятность того, что ножки стула во время таких качаний сломаются, и вы окажетесь в смешном положении.

Весьма полезно перед едой произнести молитву, она может быть неканонической и произносится про себя. Достаточно искренне поблагодарить Господа за дары, лежащие перед вами, и установить внутренний покой с тем, чтобы ваш организм с наибольшей пользой усвоил пищу.

Садясь за стол, гость разворачивает салфетку и кладет ее себе на колени. Если салфетка достаточных размеров, ее можно закрепить каким-либо образом, чтобы она не упала на пол. Если нет — ее следует просто развернуть, насколько это необходимо. Правила хорошего тона запрещают затыкать салфетку за воротник, или между пуговиц рубашки, или за пояс брюк. Однако факты говорят, что чаще всего мужчины оставляют пятна на галстукке, и несколько реже — на брюках. У женщин в этом отношении наиболее «уязвима» верхняя часть. Поэтому на не слиш-

211

ком уж торжественных обедах допускается, чтобы мужчина засунул салфетку за воротник или вырез жилета, а женщина тем или иным способом закрепила ее на уровне груди.

Салфетка нужна также для того, чтобы вытереть губы перед тем, как выпить из бокала вино. Это важно не только для того, чтобы не пачкать жирными губами бокал, но и потому, что жир на губах искажает вкусовые свойства напитков.

После еды матерчатую салфетку не складывают по старым сгибам, а оставляют в развернутом виде и кладут слева от прибора. Аналогично поступают и с бумажной салфеткой; ее не комкают в маленький шарик, и не кладут его в остатки салатного соуса, а также на тарелку с главным блюдом — особенно если там еще есть остатки пищи и плавают жир либо соус. В общем, принцип здесь состоит в том, что мусор и отходы разделяют. Бумажные салфетки — не сильно загрязненные — идут в макулатуру, остатки пищи — на компост (удобрения). Во всяком случае, так в Европе. При этом одно с другим не смешивают.

Случается, что салфетка соскользнула на пол. Если вы в состоянии поднять ее сами, сделайте это, не прибегая к чужой помощи. Надо исходить из того, что пол не слишком грязный, и вытирая губы упавшей салфеткой, вы ничем не заболаете. Если хозяева замечают, что у гостя упала салфетка, они молча подают ему новую, не говоря при этом: «У Вас упала салфетка на пол!».

В неофициальной обстановке, когда на обеде присутствует небольшое число гостей, обед открывает хозяйка либо хозяин, т.к. именно они совмещают в себе и пригласившее лицо, и повара. Гости наполняют свои тарелки и ждут «команды» со стороны хозяйки. Лучше ей говорить не «Ну, приступим», а «Я

212

желаю Вам приятного аппетита!». Это правило действует при подаче каждого нового блюда.

К еде приступают лишь тогда, когда у всех гостей наполнены тарелки. Вообще, не может быть и речи о еде «наперегонки».

Иное правило действует на большом праздничном обеде со множеством гостей, где всем различные блюда предлагаются по выбору. В таких обстоятельствах есть начинают, как только подано блюдо.

Мы уже упоминали о винах и некоторых элементах «винного» этикета. Дополним их. В прежние времена существовало правило: когда наливают новое вино, не следует больше пить вино, поданное к предыдущему блюду. Сейчас правила хорошего тона допускают иные варианты. Можно оставлять себе понемногу каждого вида вина — всего по глотку, можно пропустить очередную порцию, можно продолжать пить то же вино, а можно вообще ничего не пить, кроме минеральной воды. Но недопустимо в один и тот же бокал наливать различные виды вин: каждому вину — свой бокал.

Относительно чоканья бокалами особых правил не существует. Вообще говоря, чокаться разрешается любыми бокалами, даже имеющими совершенно разную форму. Что касается питья за здоровье, то здесь также достаточно свободные правила. Весьма удобно поднять бокал за здоровье того, с кем встретился глазами и имеешь контакт. При этом достаточно легкого наклона головы и дружеской улыбки. Вместе с кивком мужчины может немного приподняться со своего места. Кроме того, не только мужчинам ныне принадлежит инициатива выпить за здоровье хозяйки, соседки по столу и женщины по левую руку. Сегодня и женщины могут выпить за здоровье друг друга, а во время семейных торжеств женщине позволительно выпить за здоровье мужчины.

213

Правила этикета требуют, чтобы сидящий за обеденным столом не перегибался через весь стол и не тянулся за тем, что ему нужно. Если приправа или блюдо слишком далеко расположены от вас, попросите того, кто сидит ближе: «Передайте, пожалуйста, салат, Виктор!». Если по оплошности хозяев на столе нет солонки или ложки к блюду, то вполне допустимо спросить хозяйку: «Мария Ивановна, нет ли соли?».

Приправы или блюда передаются всякий раз от человека и человеку, либо, если их держать на весу неудобно, они ставятся на стол, чтобы гость взял себе еду и таким же образом передал блюдо дальше.

Иногда в качестве закуски предлагается суп-бульон, который подается в тарелке либо чашке. Есть его надо, слегка наклоняясь вперед и поднося ложку ко рту. Нельзя ни в коем случае тянуться ртом к тарелке и крутить ложкой как гребным винтом.

Такие прозрачные бульоны часто подают очень горячими. Позволительно ли дуть на ложку, чтобы остудить жидкость? Разумеется — осторожно, слегка вытянув губы (не раздувая щеки), чтобы не разбрызгать бульон с ложки. Можно неоднократно опускать ложку в жидкость и помешивать ее, чтобы она быстрее остыла, — но ложка при этом не должна стучать и царапать по дну тарелки. Недопустимо брать ложкой бульон или суп, а затем звучно опускать ее обратно в тарелку. Ну, и конечно, не хлебайте громко жидкость с ложки.

Этикет дает определенные рекомендации и относительно того, как держать ложку и подносить ее ко рту. Ложку держат так, что ее ручка располагается в сгибе между большим и указательным пальцами. Мизинец при этом не оттопыривается в сторону, как и при помешивании кофе в чашке.

Суп обычно подается в глубокой тарелке, в силу чего нельзя, не приподняв ее, все вычерпать.

Правиль-

214

нее всего оставить это в тарелке. Тем не менее разрешается приподнять тарелку (в любую сторону — от себя или к себе), чтобы доест суп.

Суповую чашку с двумя ручками, если ложкой уже съедена половина или две трети супа, Можно понести ко рту и выпить оставшееся содержимое. Ложка при этом кладется на

подставную тарелку, чтобы не запачкать скатерть. Согласно строгим канонам, такую суповую чашку следует поднимать только за одну ручку — за правую. За левую же ручку чашку держат, когда едят ложкой. Однако это применимо, скорее, в слишком рафинированном обществе, потому что, по правде говоря, удобнее братья за две ручки.

Съев свой суп, ложку кладут на подставную тарелку, не облизывая и не оставляя в чашке. Если суп был подан без подставной тарелки, то ложку надо оставить в тарелке, ручкой вправо.

Раз уж разговор зашел о ложках, упомянем ложечки кофейные и чайные. Они предназначены для размешивания какого-либо определенного напитка, в который добавляются сахар, сливки, лимон и т.д. Помешивать напиток желательно недолго, не царапая ложечкой по дну чашки и не звякая по ее стенкам. Затем ложечку кладут на блюдце. Допустимо встряхнуть ложечку, чтобы сбросить каплю, но нельзя оближивать перед тем, как положить на блюдце, и стучать о край чашки.

Перейдем теперь к правилам обращения с ножом и вилкой. Мизинцем, безымянным и средним пальцами нож охватывают сверху таким образом, что его ручка свободно находится в руке, а указательный палец сверху давит на ручку во время резания, не соскальзывая на лезвие.

Вилкой пользуются по-разному: ее держат и действуют ею как ножом, если она его заменяет, ею де-

215

ляг мягкие блюда на части. Таким же образом обращаются с вилкой, придерживая продукт, который режут ножом, а также накалывают что-либо, чтобы затем отправить в рот. Когда вилку используют в качестве лопатки, то ее держат и подносят ко рту точно так же, как и ложку. Всему этому надо учиться.

Существуют «немецкий», «англосаксонский» и «американский» способы резать кушанья. В первом принято от кушанья всякий раз отрезать небольшой кусочек и отправлять его в рот; это означает, что во время еды нож и вилка выпускаются из рук только с тем, чтобы что-нибудь себе добавить или выпить. А в англосаксонских странах и США эта процедура протекает иначе. Американцы сначала разрезают все, что лежит на тарелке на такие куски, которые удобно положить в рот, после чего они откладывают нож в сторону и едят только вилкой, а свободная рука при этом находится под столом. Согласно англосаксонским традициям, вилку следует постоянно держать выпуклостью вверх.

Таким образом, можно констатировать, что существуют заметные различия в правилах этикета различных стран. Поэтому важным, по существу, является лишь то, что за столом следует вести себя прилично: не чавкать, не смешивать все блюда в одну кучу, избегать отрывки, не плевать, аккуратно обращаться с прибором на тарелке, не набивать рот, не пить, если рот полон, не разговаривать с полным ртом. Тем не менее «базовые» правила этим не ограничиваются.

Допустим, во время еды вы хотите чего-нибудь выпить, вытереть рот или сделать что-то подобное; тогда положите столовый прибор на стол (например, нож). Весьма спорным среди специалистов по этикету является вопрос о том, как следует класть столовый прибор или нож, — так, чтобы конец ручки ле-

216

жал на скатерти и лезвие касалось края тарелки, или же по всей своей длине наискось через верхний край тарелки. Существует и третий вариант — класть нож или столовый прибор так, как это делают, желая взять себе добавку или ожидая очередное блюдо: прибор оставляют на тарелке, положив вилку и нож крест-накрест, при этом зубчики вилки глядят вверх. Если же нож и вилку кладут на тарелку параллельно под небольшим наклоном вправо от себя, то это значит, что человек сыт и ничего больше не желает.

В прежние времена в Европе считалось признаком хорошего тона оставить на тарелке хотя бы



маленький кусочек, — в противном случае это указывало бы на неумеренность и жадность. Нынче такого нет — съедается все, что лежит на тарелке. Однако можно немного и оставить, если порция оказалась не по силам.

В тарелках часто остается вкусный соус. Как и прежде, сегодня правила этикета предполагают использование специальных ложек для соуса. Однако в редкой семье они есть. Поэтому, если только вы трапезничаете не в изысканном обществе, можете позволить себе обмакнуть хлеб в соус, если он вкусный. Едва ли кто-нибудь из присутствующих сочтет такой «поступок» нарушением правил хорошего тона.

Немаловажная сторона поведения за столом — общение присутствующих. Известно, что поглощение пищи в абсолютном молчании весьма тягостно. И хотя люди почти постоянно едят, у них рот иногда освобождается для речи.

В тесном семейном либо дружеском кругу в беседе так или иначе участвуют все присутствующие, в то время как за большим столом беседующие спонтанно разбиваются на группы, главным образом по «территориальному» признаку. О содержании допустимых тем нет смысла говорить; зато есть малопод-

217

ходящие темы, как-то: собственные болезни, сама еда, т.е. собственные гастрономические вкусы, невзирая на те блюда, которые поданы к столу.

Вообще говоря, в беседе за столом должны участвовать все присутствующие. Даже если часть гостей заводит разговор на узкопрофессиональную тему, то желательно вести его так, чтобы и возможные дилетанты могли подключиться к беседе. Уж очень фанатичных «спецов», если тем более кто-то из них превращает разговор в утомительную лекцию, сев на своего «конька», надо возвращать «на землю», переключая корректно на более общие темы и давая высказаться другим.

С другой стороны, молчаливых гостей не следует понукать вопросами: «Ну, а вы, что молчите?» или «Скажите же что-нибудь!». Хозяева должны помочь также тому из гостей, кого собеседник перебивает, не давая высказаться.

Чего еще желательно избегать, так это бурных дискуссий на политические, а также религиозные темы. В России, например, для которой характерна нетерпимость к мнению оппонента, придерживающегося иных политических ориентации, такие споры в гостях небезопасны для отношений людей между собой. Что касается религии, то эта сфера — вообще не предмет споров, хотя бы потому, что истинно верующий никогда не будет дискутировать религиозные истины.

Поговорим еще о такой, казалось бы, маловажной вещи, как пользование зубочисткой. Можно ли без стеснения пользоваться ею за столом? Можно, но незаметно и быстро, не затягивая эту процедуру и не ковыряясь во всех подряд зубах. Кроме того, это должна быть зубочистка, а не спичка.

В Германии, например, пользоваться зубочисткой на людях считается зазорным. В Греции, Франции,

218

Испании или Италии на стол обычно ставят зубочистки и пользуются ими; использованную зубочистку кладут не в пепельницу, а на край своей тарелки.

Немаловажный для женщин момент — как привести в порядок косметику. Лучше всего это делать в ванной комнате, вдали от посторонних глаз. Тем более, что для наведения «порядка» на лице иногда требуется большие усилия, чем просто подправить губную помаду. Если же нужно только последнее и женщина может это сделать быстро и незаметно, не выходя из-за стола, — почему бы и не сделать этого?

Недопустимо, разумеется, за столом доставать расческу и начинать приводить в порядок волосы. То же можно сказать и о желании мужчин при всех ослабить ремень брюк перед или во время еды.

Так же, как и сигнал к началу трапезы, даст знать об окончании застолья хозяйка. Нередко в конце застолья подают черный кофе и таким образом гости, особенно хорошие друзья, еще немного задерживаются, продолжая беседу. Но другие приглашенные могут не захотеть кофе, а выпить еще вина или поесть фруктов. При этом гости не обязаны тотчас выходить из-за стола, когда обед закончился и посуду убирают.

В заключение дадим небольшой перечень правил запретительного свойства, которые помогут вам выглядеть за столом воспитанным человеком.

- \* Когда в одной руке вы держите ложку или вилку, не обхватывайте другой рукой тарелку.
- \* Закончив есть, не отталкивайте от себя тарелку. Она должна оставаться на своем месте, пока ее не уберут со стола. Если прислуги нет, то вы можете сами отнести использованную тарелку на кухню.

- \* Не откидывайтесь на спинку стула, объявляя вслух: «Все, больше не могу!». О том, как

дать

219  
знать, что вы закончили прием пищи, было сказано выше.

- \* Никогда ничего не пейте, пока не прожевали и не проглотили пищу.
- \* Женщины должны следить за тем, чтобы следы губной помады не оставались на салфетке, бокале, вилке или ложке.
- \* Поднося ко рту чашку, не отставляйте в сторону мизинец — это выглядит манерно.
- \* Никогда не оставляйте ложку в чашке — это не только некрасиво, но и может привести к неприятному случаю.
- \* Не размахивайте вилок или ложкой во время оживленной беседы — особенно когда на них есть остатки пищи.
- \* Не нарежьте всю порцию сразу — это выглядит неаппетитно.
- \* Никогда не набивайте полный рот едой.

#### ОБЕД «А-ЛЯ ФУРШЕТ»

На обеде такого типа каждый обслуживает сам себя. Это позволяет, во-первых, пригласить гораздо больше гостей, чем может разместиться за вашим обеденным столом. Во-вторых, гостей никто не обслуживает, что является в определенном смысле достоинством, т.к. хозяева могут провести с приглашенными почти весь вечер. И, в-третьих, во время таких приемов обычно царит более свободная обстановка.

234

Например, гость, беседуя в одной из комнат, решает подкрепиться; тогда он идет в столовую, кладет в тарелку то, что считает необходимым и возвращается на прежнее место либо идет в другую комнату — как ему заблагорассудится. Каждый при этом волен сам выбирать себе собеседников.

Приглашение на «а-ля фуршет» рассылается на личных именных карточках, пригласительных открытках или почтовых карточках. Писать следует от первого лица. После «R.s.v.p.» обычно пишется номер телефона приглашающего. Пригласить в гости на этот обед можно и по телефону, но не менее чем за десять дней до приема.

Существуют два типа приема «а-ля фуршет»: настоящий «а-ля фуршет» и полу-«а-ля фуршет». Во время обеда первого типа гости наполняют свои тарелки в столовой, а затем с блюдами переходят в гостиную, где стоят стулья в нужном количестве. Желательно, чтобы любой стул был расположен неподалеку от небольшого столика, чтобы на него можно было поставить бокал и тарелку. Усевшись, гости ставят тарелки себе на колени.

На обеде полу-«а-ля фуршет» гостей можно рассадить за обеденным столом и небольшими столиками, например, журнальными в гостиной или другой подходящей комнате. Допускаются скатерти любых стилей и расцветок. Гости обслуживают себя сами, по желанию берут себе добавки и относят на кухню использованные тарелки (если в доме нет прислуги). После окончания трапезы маленькие столики можно убрать, чтобы гостям было просторнее.

### Стол на обеде «а-ля фуршет»

Главный принцип расстановки на столе блюд состоит в том, что на нем должны быть разложены толь-

235

ко необходимые предметы. Для маленьких столиков это означает, что на них не ставятся никакие украшения, например, вазы или свечи. Если последние все же необходимы, то их лучше ставить в канделябре, нежели в подсвечниках, — большие света и больше свободного места.

Когда гостей много, стол с яствами лучше размещать в центре комнаты, — тогда к нему можно будет подходить с двух сторон и, двигаясь друг за другом, наполнять свои тарелки. Главное блюдо надо разделить на две равные части и поместить по обе стороны стола. Таким же образом тарелки следует поставить в две стопки, разложив возле каждой из них салфетки и приборы. По обе стороны стола располагают также хлеб, масло, приправы, соусы, салаты и овощные блюда, — тогда гости не будут скапливаться с одного края стола. Это позволит быстрее «самообслуживаться» и избежать толкотни (рис. 53).

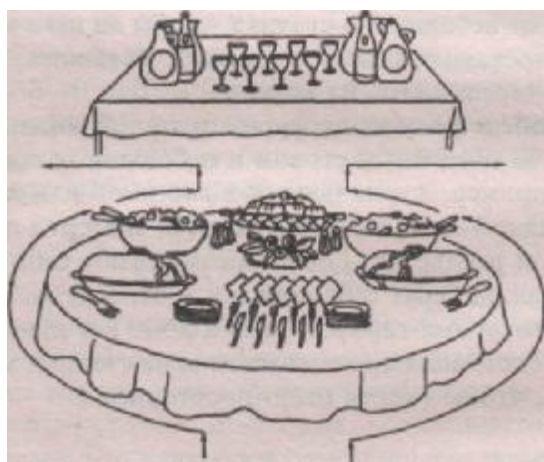


Рис. 53. Стол с блюдами для приема «а-ля-фуршет», расположенный в центре комнаты. Стрелками указано, как лучше гостям двигаться вокруг стола, наполняя тарелки

236

Если стол с едой стоит у стены, тарелки и главное блюдо предпочтительно поставить с той его стороны, к которой легче подходить; обычно это край, расположенный ближе к входу в комнату, поскольку в этом случае гости, наполнив свои тарелки, сразу смогут выходить в другие помещения, не мешая стоящим сзади (рис. 54).

Вид стола может быть официальным или не очень — как вы пожелаете. Официальность обеда придаст белая скатерть, серебряные канделябры и ваза с цветами в центре стола. Стол будет выглядеть менее торжественным, если постелить клетчатую скатерть, а на нее поставить керамический сервиз и корзинку с фруктами в центр стола. Здесь важную роль играет комбинация блюд, сочетание скатерти с салфетками и столовыми приборами, а кроме того, расположение всех предметов на столе.

Немаловажную роль в оформлении стола играет цветовая гамма. Например, если в центре стола сто-



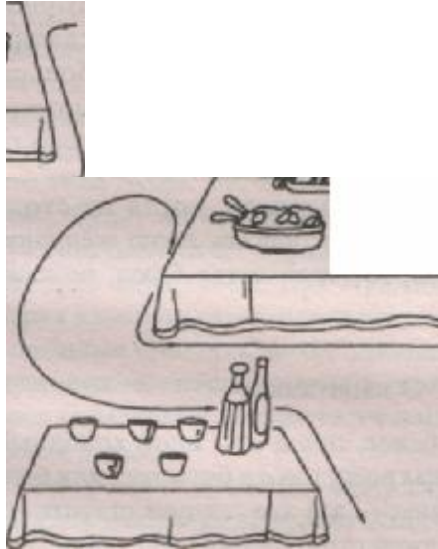


Рис. 54. Стол с блюдами для приема «а-ля-фуршет» расположенный у стены. Стрелками указано, как лучше проходить гостям, наполняя тарелки

237

ит медная миска, положите в нее осенние овощи — кабачки, помидоры и т.д., либо красные и желтые фрукты, — если прием происходит в осеннее время. Цветовая гамма должна «резонировать» с осенними красками: на столах, не покрытых скатертью, следует разложить зеленые, красные или бурые салфетки. Скатерти зеленые и желтые создают ощущение теплоты и радушия; ярко-красные салфетки, фарфор подходят для стола, накрытого в День святого Валентина; голубые, нежно-розовые и желтые цвета подходят для весенних застолий.

Меню обедов «а-ля фуршет»

Когда не предполагается рассаживание гостей за столы, не имеет большого значения, какие будут подаваться блюда. Существенно лишь то, чтобы они были вкусно приготовлены и их можно было бы есть с помощью вилки. В остальном приглашающий может руководствоваться собственным воображением и, возможно, вкусами своих гостей. Например, на пышный обед со многими гостями иногда делают два главных блюда. В таких случаях, когда на столе большой выбор, не следует давать волю желудку: можно «откушать» любое количество блюд, но каждого понемногу.

О напитках

Вино красное и белое, пунш или иной холодный напиток, газированная вода, пиво в бутылках или банках, бокалы и стаканы — все это следует ставить на столик, который должен стоять рядом со столом, где размещены блюда для гостей. Перед их рассаживанием за столы стоящие на них стаканы надо наполнить водой; бокалы же для вина не наполняются, но

238

уже стоят на столах перед каждым прибором, как и стаканы с водой. Когда гости рассаживаются, хозяин или прислуга разливают вино по бокалам; другой вариант — мужчины из заранее открытых близстоящих бутылок наливают сидящим дамам и себе.

При сервировке кофе на маленьком столике приглашенные могут наливать его, когда сочтут нужным. После обеда хозяйка может также по собственному усмотрению подать кофе (с

чашками, кофейником, сахаром и сливками) на подносе в гостиную.

Возможно, что маленькие столики стоят не перед каждым из гостей и им приходится ставить напитки на пол; в таком случае их лучше наливать в высокие стаканы, т.к. они более устойчивы. Если напиток подается со льдом, его никогда не ставят прямо на стол, а только на подставки, которые следует предусмотрительно положить на него.

Начало обеда данного типа представляет собой некоторый ритуал. Если подошло к концу время коктейля, предвещающего обед (коктейль может быть или не быть), и все гости в сборе, то хозяйка объявляет, что обед готов. Все проходят к столу. Независимо от того, будут ли приглашенные сидеть за столом или это «чистый» «а-ля фуршет», хозяйка никогда не кладет себе еду первой. Как мужчины, так и женщины берут кушанья сами, предварительно осмотрев предложенные блюда. Однако вполне допустимо, чтобы мужчина поинтересовался у дамы, чегобы ей хотелось отведать, и после ответа наполнил ее тарелку, а затем свою.

Во время еды, увидев, что у спутницы или соседки тарелка уже пуста, мужчина может задать вопрос: «Вы позволите положить вам еще чего-нибудь?». Если она отвечает утвердительно, он передает ей те блюда, которые она просила. Однако на таком приеме женщина скорее поблагодарит, но пройдет в столовую сама.

239

Возможно, гости будут сидеть и ждать, что их обслужит хозяйка. В таком случае хозяйка говорит: «Проходите, пожалуйста, в столовую и накладывайте угощение — обед ждет вас». Бывает, что гости начинают подолгу разговаривать возле стола с едой и мешают другим; тогда хозяйка должна вежливо предложить им пройти с наполненными тарелками в гостиную или иную комнату.

Особое внимание при организации приемов «а-ля фуршет» следует уделить уборке использованных блюд и подносов. Если хозяйке кто-либо помогает, то каждое блюдо, как только еда с него съедена, выносится на кухню. Использованные подносы переставляются на сервировочный столик, откуда хозяйка выносит посуду на кухню.

ЛЕНЧ

Этот тип приема имеет еще одно название — «второй завтрак». Однако он редко употребляется в разговорной речи. Это, скорее, обед в полдень. Скромный ленч устраивают дома; если же гостей предполагается пригласить много, то прием можно устроить в ресторане или ином более просторном помещении.

Ленч обычно назначают на 13 часов. Иногда гостям предлагают прийти на полчаса раньше на аперитив. Чаще всего на ленч приглашают по телефону, хотя при проведении особо изысканного приема приглашения рассылают на карточках.

Обычно меню для ленча предусматривает два блюда. Если не предполагается блюдо типа жаркого, то меню может быть необременительным и изысканным. Например, вполне подойдут легкий суп, рыба жареная, цыпленок, овощи. Типичные блюда: мясо, птица, дичь с салатом и молодой картошкой. В общем

240

виде меню для ленча и сопутствующие необходимые предметы таковы:

- \* легкие закуски;
- \* первое блюдо;
- \* основное блюдо;
- \* десерт;
- \* вино и/или пиво;
- \* мороженое;
- \* кофе;
- \* столовое белье;
- \* столовые приборы, фарфоровая посуда, стеклянные стаканы и рюмки;
- \* цветы.

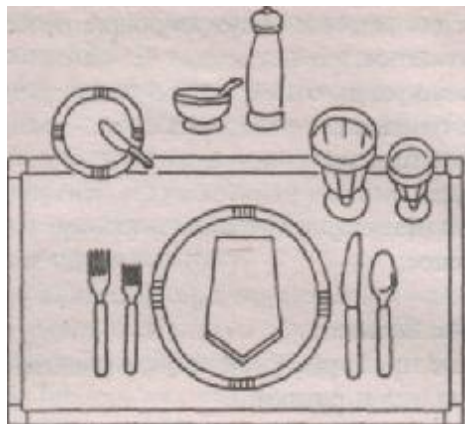
Для ленча можно использовать обычный обеденный стол или несколько составленных вместе журнальных столиков. Можно также устроить прием в саду, если у вас таковой имеется. Гладкие белые скатерти обычно не используются, лучше постелить цветную скатерть. Значительно чаще перед каждым гостем расстилают салфетку — льняную, вышитую, кружевную. В центр стола иногда кладут длинную салфетку в тон с маленькими, что разложены перед гостями.

Стол украшают обычно так же, как и во время обычного обеда; в центре ваза с цветами и два или четыре блюда с фруктами либо сладостями там, где они лучше смотрятся.

На достаточно большом ленче (а тем более официальном) места за столом сервируются так же, как и на обеде, т.е. с тарелкой, вилок, ножом или ложкой для каждого блюда (рис. 55). Салфетка для ленча гораздо меньше по размеру, чем обеденная салфетка. Обычно ее складывают как носовой платок в четыре раза, получая небольшой квадратик. Возможны и иные варианты складывания салфеток.

После коктейля, который может предвещать трапезу, когда все готово, хозяйка приглашает присутству-

241



*Рис. 55. Сервировка места для одного приглашенного на ленч*

ющих к столу. Если среди них есть почетная гостья, то хозяйка вместе с ней проходит в столовую. В ином случае первыми проходят лица более старшего возраста. Мужчины идут вместе с теми дамами, с которыми они перед этим беседовали. Если мужчина один, то он уступает дорогу дамам. После того как последовало приглашение к ленчу, мужчины никогда не подают руку дамам, исключая пожилую почетную гостью, которую проводить к столу должен хозяин.

Если хозяева сами обслуживают гостей, то разумно организовать ленч в форме «а-ля фуршет». Подносы и блюда размещают на обеденном или ином столе достаточно большого размера.

После объявления о начале ленча гости идут друг за другом к столу, накладывают кушанья в тарелки и садятся там, где им удобнее, поставив тарелки на ближайšie к ним столики. Если перед главным блюдом предлагается закуска, то к моменту прихода гостей она должна уже стоять на столах. Ленч начинается с закуски, после чего гости идут в столовую за главным блюдом. При отсутствии прислуги гости

242

сами относят использованную посуду на сервировочный столик и лишь затем могут перейти к следующему блюду. Грязную посуду с сервировочных столиков хозяева относят на кухню.

По окончании ленча хозяйка просит гостей перейти в другую комнату или выйти из-за стола, и сесть в удобные кресла, чтобы насладиться кофе. Затем она убирает со стола бокалы, приборы и скатерти.

## КОКТЕЙЛЬ

В западных странах коктейли стали очень распространенной формой приемов, т.к. удобны для занятых людей. Они наилучшим образом позволяют следовать правилу хорошего тона, согласно которому любое приглашение должно повлечь за собой ответ. По сравнению со зваными обедами у коктейлей есть очевидные преимущества: меньше тратится времени и средств на подготовку и проведение. Кроме того, коктейль имеет значительно менее «официальный» статус, нежели обед, а хозяева при большом числе приглашенных могут не уделять гостям столько внимания, сколько на обеде. Удобно приглашать на коктейль новых знакомых.

Формы и «размеры» (т.е. число гостей) таких приемов достаточно разнообразны; они могут быть весьма скромными или очень изысканными. Приглашать на коктейль также можно по-разному. Если вы предполагаете пригласить небольшое число гостей, это обычно удобнее сделать по телефону. На коктейли с большим количеством людей приглашают чаще всего, рассылая карточки или открытки. На них пишут: «Коктейль с 16.00 до 18.00», а не «Коктейль в 16.00». Даже если на открытке нет аббревиатуры «R.S.V.P.», нередко приглашенные сообщают хозяевам, смогут ли они принять приглашение или нет. Если упомяну-

243

тая аббревиатура на открытке стоит, после нее указывается номер телефона хозяев.

Для проведения коктейля необходимы следующие компоненты:

- \* закуски;
- \* ингредиенты для коктейлей;
- \* безалкогольные напитки;
- \* шейкер (сосуд для взбивания коктейлей);
- \* большой кувшин для смешанных напитков;
- \* лед (колотый и кубиками);
- \* оливки;
- \* стаканы для коктейля.

Закуски могут быть предложены любые — какие будут хороши для гостей, — но есть их надо без помощи приборов. В их числе можно предложить канапе, оливки, небольшие обжаренные сосиски. А вот еще вариант: на стол ставится блюдо с овощами, а рядом поднос с небольшими сосисками или кусочками вырезки, которые, наколов на вилку, поджаривают над пламенем горелки.

Разумеется, на столе должны присутствовать салфетки — бумажные или матерчатые, — т.к. закуски бывают жирными, и к тому же тарелок нет.

Выбирая напитки, руководствуйтесь достаточным их количеством и правильными пропорциями. Так называемое «правило большого пальца» гласит, что на таких приемах на каждого гостя должно приходиться по три коктейля. В среднем это соответствует одной бутылке (0,7 л) на шесть человек.

Вполне возможно, что не все приглашенные «уважают» спиртное. Посему обязательно необходимо иметь в запасе и безалкогольные напитки, например, кока- и пепси-колу, минеральную воду, томатный и фруктовые соки и т.п.

Если нет приглашенного для обслуживания гостей бармена, то его роль исполняет хозяин, а хозяй-

244

ка — официантки. Она один-два раза проходит среди гостей, предлагая на подносе закуски. После раздачи закусок, блюда с кушаньями ставятся на видном месте и гости ухаживают за собой сами. Сама хозяйка следит за гостями и выносит освободившиеся блюда на кухню, даже если в нем остались один-два бутерброда.

Играющий роль бармена хозяин спрашивает вновь прибывших гостей, что они будут пить. Возможно, выбор напитков невелик, тогда вопрос можно задать так: «Что вам налить —

виски или мартини?». Можно предложить гостям самим наливать себе напитки, если они так пожелают. Это облегчит «участь» «бармена» — хозяина и позволит ему больше времени уделить присутствующим.

В заключение приведем рецепты некоторых классических коктейлей.

\* «Мимоза». Апельсиновый сок, затем шампанское (или сухие игристые вина). Одна часть сока на две части шампанского.

\* «Мартини». Смешайте одну порцию джина с одной порцией сухого вермута. Для сухого мартини смешайте две порции джина с одной порцией вермута.

\* «Джин слинг». Смешайте две порции джина, одну порцию шерри бренди, лимонный сок, лимонную кожуру и содовую.

\* «Кровавая Мери». Смешайте одну порцию водки, выжатый лимонный сок, две порции томатного сока и добавьте приправы для вкуса.

\* *Медовый коктейль с лимоном.* Смешайте 20 мл коньяка, одну чайную ложку меда и несколько кусочков льда. Сверху положите тонкий ломтик лимона.

А вот еще несколько отличных напитков, которые наверняка придутся по вкусу на вечеринках-коктейлях.

245

<sup>111</sup> *Цитрусовый джин.* Смешайте две порции джина, две порции апельсинового сока, одну порцию грейпфрутового сока.

\* «Страстной сок». Смешайте одну порцию водки с тремя порциями фруктового сока.

\* «Радость молочницы». Смешайте две порции сливок с какао, одну порцию рома, три порции молока.

\* «Тропический закат». Смешайте одну порцию водки с двумя порциями тропического фруктового сока. Добавьте кусочек ананаса, вишню и дольку мандарина на зубочистке.

\* *Сидр освежающий.* Смешайте две порции сухого сидра с одной порцией апельсинового сока.

\* *Ери.* Один из вариантов русского напитка. В большой бокал налейте маленькую рюмку водки, одну чайную ложку лимонного сока и долейте бокал светлым жигулевским пивом.

Шведский стол

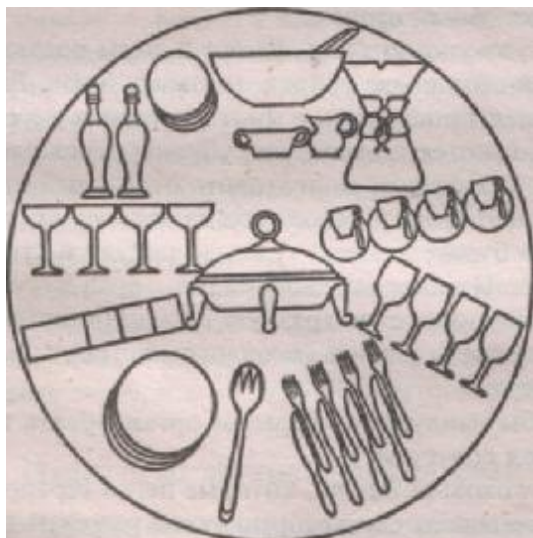
Шведский стол — это особый тип сервировки для неофициальных приемов, хотя ему можно придать черт официальности, если стол накрыть клетчатой скатертью, украсить цветами, поставить фарфор, стекло, серебро. Но, как правило, сервировка шведского стола весьма проста. Стулья вокруг стола не ставят, стол ставится так, чтобы гости без усилий могли обслужить себя сами. Стол можно поставить у стены, а можно составить несколько столов вместе и накрыть их одной или несколькими скатертями, хотя обычно шведский стол скатертью не накрывают. При сервировке стола допускается определенная свобода, но при этом нельзя перегружать стол яствами. Большие блюда с едой следует размещать равномерно. В них должны быть сервировочные вилки и ложки. Возле основных блюд стопками ставят чистые

246

тарелки. Салфетки, сложенные одна в другую, располагаются симметрично. Вместо обычных обеденных тарелок можно использовать большие тарелки, что особенно удобно, когда блюд много.

Шведский стол предполагает наличие солонки и перечницы, а также стаканов со льдом или холодного пива. Неплохо будет, если вы подадите еще в ведерке со льдом несколько бутылок с разными винами. Перед десертом со стола желательно убрать всю лишнюю посуду. Десерт можно подавать как отдельными порциями, так и на общем блюде, с которого гости сами берут необходимую «дозу». Кофе по чашкам разливают либо хозяйка, либо сами гости. Один из вариантов сервировки шведского стола показан на рис. 56.





с. 56. Сервировка шведского стола 247

Покончив с сервировкой, перейдем к рекомендациям по организации шведского стола. Прежде всего, необходимы:

- \* легкие закуски;
- \* первые блюда;
- \* второе блюдо;
- \* десерт;
- \* сыр, бисквиты (крекеры), фрукты;
- \* вина;
- \* безалкогольные напитки;
- \* лед;
- \* кофе;
- \* бренди и ликеры;
- \* скатерть для стола;
- \* столовые приборы;
- \* фарфоровая или стеклянная посуда.

Главную часть меню должны составлять острые блюда. Закуска (если она подается) должна быть сервирована в начале вечера, при этом хозяйка должна помочь гостям положить еду. Лучшим вариантом будет поставить закуски на небольшом столике рядом с основным столом.

Как уже упоминалось, десерт и сыры подаются на главный стол после уборки основных блюд. Если на вечеринке присутствует много гостей и десерты и сыры подаются до того, как убраны основные блюда, для них следует подготовить отдельный столик.

Готовя шведский стол, всегда заранее продумайте, куда будете ставить грязную посуду и столовые приборы. На многолюдном застолье вряд ли гости захотят сами относить грязную посуду на кухню, поэтому лучше поставить специальный столик для грязной посуды.

Чтобы наилучшим образом организовать шведский стол советуем:

- \* приготовьте блюда, которые легко сервировать;
- \* не подавайте еду, которую нужно разрезать ножом;
- \* не подавайте закуски вместе с главными блюдами; если вы хотите подать какую-то еду как за-

248

куску, предупредите гостей об этом, положив сначала себе, — в противном случае приглашенные начнут есть все подряд;

- \* положите сладости в специальные вазочки, другую же еду — в блюда с подставками различной высоты, чтобы получилось два-три уровня. В таком виде стол будет выглядеть

оригинальнее. Теперь немного о поведении у шведского стола. При наличии стола с горячими блюдами принято несколько раз подходить к нему. Но нельзя брать сразу несколько тарелок и класть на них понемногу от всех блюд.

Надо преодолеть одну сложность, т.к. тарелка находится в одной руке, а другой надо есть — пальцами или вилкой, то бокал с напитком или вином, очевидно, нечем уже взять. В не столь отдаленные времена, помимо этого, женщина держала при себе сумочку. Ныне сумочка может находиться на ремне через плечо. Если в таком положении (слева — тарелка, справа — вилка) к вам подходит человек, который желает поздороваться, то возникает тяжелая ситуация. Поэтому следует сохранять самообладание и делать сначала одно дело, а затем другое: кладут себе немного какой-либо еды, съедают, и лишь затем приносят себе напиток или начинают разговор. Исползованную тарелку гость может отнести на предназначенный для этого стол, а может и оставить на свободном месте на краю шведского стола. Если у гостя что-либо упало с тарелки на пол, то он должен наклониться и убрать это, а также следы на полу. Он может сообщить об этой неприятности хозяевам.

## Деловой этикет

### ПРИВЕТСТВИЯ

Продолжая предыдущую тему, укажем, что и мужчины, и женщины должны встать, когда в кабинет входит старший по возрасту или положению человек. Клиента или заказчика также следует приветствовать стоя. Необязательно вставать, когда входит секретарша, — если только она не является новым сотрудником, который зашел к вам представиться. То же относится и к коллегам, независимо от их пола и возраста.

В недалеком прошлом по правилам этикета женщина при встрече с деловым партнером мужчиной всегда протягивала руку первой. Сейчас это не обязательно: как женщина, так и мужчина могут первыми протянуть руку для приветствия любому человеку.

По традиции деловое приветствие начинается с обмена рукопожатиями. Изредка «используется» поцелуй, который в зависимости от обстоятельств может быть как уместным, так и неуместным. В деловых отношениях к нему надо прибегать с большой осторожностью, и тем более не следует лезть с поцелуем к малознакомым людям. Короче говоря, чем дольше вы знакомы с человеком и чем теснее деловые и дружеские отношения с ним, тем больше оправдания имеет приветственный поцелуй.

264

Необходимо помнить о поводе, по которому вы встречаетесь, и ясно представлять ситуацию, в которой происходит встреча. Обмен поцелуями между деловыми партнерами во время светского приема, на собраниях, банкетах, куда гости приглашены с супругами, может быть вполне уместен. Приветствие же на чисто деловой встрече, проводимой в комнате для переговоров или в конференц-зале, должно ограничиваться дружеским рукопожатием. Не вздумайте целоваться с теми, кто выше или ниже по служебному положению. Если молодая особа целует ответственного сотрудника, то складывается впечатление, что она что-то желает попросить у него. Когда же руководитель целует молодую подчиненную, то возникает мысль, что он намерен злоупотребить служебным положением, имея вполне понятные мотивы.

Вообще, поцелуй — вовсе не обязательная «процедура». Вполне достаточно искренней улыбки и слов: «очень рад вас видеть», соединенных с рукопожатием. Возможно, во время предыдущей встречи кто-то приветствовал вас поцелуем, а вы хотите сейчас избежать этого. Тогда держитесь от такого человека на определенном расстоянии и, прежде чем он приблизится на «опасную» дистанцию, протяните ему руку.

время ваших встреч или телефонных разговоров.

### Ритуал представления

Правила представления и деловых бесед основаны на нормах общепринятого этикета и здравом смысле.

- \* Когда вас представляют, скажите: «Здравствуйте» либо «Приятно познакомиться», протяните руку и смотрите в это время человеку в глаза.
- \* Представляя людей, называйте имя и фамилию. Улыбайтесь и говорите отчетливо. Скажите несколько слов неличного характера о каждом из тех, кого вы знакомите.
- \* Представьтесь сами, если вас некому представить.
- \* Никогда не спрашивайте: «Вы меня помните?», — лучше представьтесь еще раз.
- \* Младшего представляют старшему.
- \* Пол не имеет значения. В общественном этикете принято мужчину представлять женщине, но в бизнесе это правило не обязательно.
- \* Молодые пары представляют более старшим по возрасту парам.
- \* Если вы знакомите равных по положению людей, представьте того, кто вам менее знаком, тому, кого вы лучше знаете.
- \* Нетитулованного человека следует представлять человеку с титулами.

275

В большой группе одного человека представляйте сразу несколькими.

Во время церемонии представления могут возникнуть непростые ситуации, типичные из которых приведены ниже.

- \* Когда представляют вас, всегда снимайте перчатки, исключая случаи, когда они являются элементом официальной одежды или на улице слишком холодно.
- \* Если ваши руки вдруг заняты (папками, например), просто кивните в ответ головой.
- \* Если человек, представляющий вас, вдруг забыл ваше имя, тотчас подскажите ему, чтобы устранить неловкость.
- \* Если вы, представляя кого-либо, забыли его (ее) имя, сведите это к шутке вроде: «Сбой программы, извините». Если в этом случае человек не догадался подсказать вам свое имя, спросите об этом прямо.
- \* Если вы уже познакомились с человеком, но он не узнает вас, представьтесь ему еще раз. Не делайте из мухи слона.

#### ОБЩЕНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ

Более пятидесяти процентов всех деловых проблем решаются по телефону. По тому, как вы умеете вести телефонный разговор, судят о вашей организации. Поэтому телефон накладывает на пользователя определенные требования. Поскольку визуальный контакт отсутствует, решающую роль приобретают невербальные факторы: момент паузы и ее длительность, молчание, интонация. Немаловажное значение имеет то, как быстро человек снимает трубку, — это позволяет судить о степени его занятости, о том, насколько он заинтересован, чтобы ему позвонили.

Нужно постоянно иметь в виду: для звонка вы выбираете момент, удобный *вам*, однако он может не быть таковым для вашего собеседника. Поэтому, если приходится звонить человеку, расписание дня которого вам незнакомо, начните разговор вежливым вопросом: «Есть ли у вас время для разговора со мной?»

278

Серьезные нарушения этикета телефонных переговоров — это не назвать себя и свою организацию, когда вы отвечаете на чей-либо звонок. Скверно будет выглядеть, если вы называете себя, но так быстро, что ваш абонент ничего не успевает разобрать. Еще один порок — когда человек называет себя и тут же говорит: «Прошу вас подождать», не поинтересовавшись у позвонившего, есть ли у того время ждать. Следующая ошибка — заставить долго ждать, вместо того чтобы, вернувшись к трубке, спросить человека, может ли он еще подождать. Самой же грубой ошибкой считается навязывание по телефону клиенту покупки, не поинтересовавшись, интересен ли ему хоть сколько-нибудь этот товар.

Приведем теперь ряд полезных рекомендаций в форме коротких советов, которыми следует пользоваться при ведении телефонных переговоров.

### Основные положения телефонного этикета

- \* Речь должна быть профессиональной. Обращения и выражения вроде «моя дорогая», «ага», «о'кей» и т.п. в деловых разговорах неуместны. Говорите «да» и «конечно».
- \* Говорите прямо в трубку, внятно и четко.
- \* Говорите энергично. Держите под рукой зеркало: перед тем, как ответить на звонок, улыбнитесь — тогда и в голосе будет звучать улыбка.
- \* Внимательно слушайте собеседника.
- \* Отвечайте так быстро, как только возможно.
- \* Если набран неверный номер или вы услышали грубость, сдерживайтесь и будьте корректны.
- \* Не обсуждайте проблему с эмоционально расстроенным человеком. Дайте ему успокоиться.
- \* Если вас разъединили, перезванивает позвонивший.

279

- \* Разговор заканчивает позвонивший, — исключая случай, когда он забалтывается сверх всех приличий.
  - \* Если вы находитесь в кабинете коллеги и в это время ему звонят, покажите, что вы идете, например, за кофе и негромко извинитесь. Если он предлагает вам остаться, постарайтесь не обращать внимания на говорящего и разговор.
  - \* Никогда не говорите по телефону с набитым ртом, не жуйте и не пейте.
- Следующие советы касаются ситуаций, когда *вы звоните*.
- \* Если там, куда вы звоните, вас не знают, секретарь должен попросить вас представиться и поинтересоваться, по какому поводу вы звоните. Назовите себя и кратко изложите причину звонка.
  - \* Грубым нарушением этикета и наглостью считается выдавать себя за друга того человека, которому вы позвонили, с тем, чтобы вас быстрее с ним соединили.
  - \* Если нужный вам человек отсутствует, не спрашивайте, где он находится.
  - \* Не звоните без надобности по личным делам, а уж если очень надо — говорите очень коротко.
  - \* Не звоните еще раз в тот же день, если вы оставили свои координаты. Так можно поступить только в случае крайней необходимости.
  - \* Если вы оставляете свое сообщение на автоответчике, назовите дату, время звонка, свое имя, название фирмы и краткое сообщение.
  - \* Очень грубое нарушение делового этикета — не перезвонить, когда вашего звонка ждут. Перезвонить необходимо при первой возможности и не позднее, чем в течение суток.
  - \* Звоня по личному вопросу своему деловому партнеру, учитывайте время дня. Разговор должен быть предельно коротким.

280

- \* Деловым партнерам домой звоните только в случае крайней необходимости.
  - \* Если вы не застали нужного человека, поинтересуйтесь, когда будет удобнее перезвонить.
  - \* Если вас попросили подождать и не отвечают в течение двух минут, повесьте трубку и перезвоните. Не теряйте при этом самообладания.
- Если вам кажется, что разговор может затянуться, начните с вопроса: «Есть ли у вас сейчас время для разговора?».
- \* При общении с очень занятыми людьми договоритесь о «телефонном дне» и строго следуйте ему.
- Когда на *звонок отвечаете вы*, то следует знать правила хорошего «поведения».
- \* Отвечайте быстро и называйте свое полное имя.
  - \* Если звонят не через коммутатор и не через вашего секретаря, назовите свою фирму, отдел и свое полное имя.

\* Если кто-то из партнеров звонит вам домой, и трубку поднимает один из членов семьи, можно попросить последнего, чтобы вам перезвонили в офис.

### **Телефон, посетители и клиенты**

\* Если вам позвонили в тот момент, когда в вашем кабинете находятся коллеги, вы можете в вежливой форме сказать им, что хотели бы поговорить конфиденциально, предложив вернуться в свои кабинеты, выпить чашечку кофе или подождать за дверью. По окончании разговора пригласите коллег обратно.

\* Но можно на важный звонок ответить из соседней комнаты.

\* Если у вас посетители, лучше воздерживаться от ответа на звонки.

281

\* Для того чтобы завязать разговор, можно использовать общую тему, но свести ее к минимуму.

\* Добивайтесь того, чтобы на вашу просьбу отвечали «да» или хотя бы «нет», — но не «возможно».

### **Как окончить телефонный разговор**

Часто случается ситуация, когда необходимо сказать, что разговор должен быть закончен. Труднее всего это сделать с теми абонентами, кто не в меру болтлив или без конца отвлекается на детали, не имеющие прямого отношения к делу. Конечно, невежливо говорить собеседнику, что он слишком много говорит или что он по-прежнему не перешел к сути дела. Здесь нужна деликатность. Вы должны говорить тоном, выражающим искренний интерес к теме беседы, и при этом можете сказать что-то вроде: «Я бы очень хотел побеседовать с вами подольше, но, к сожалению, у меня сейчас срочное дело».

Разумеется, существует масса причин, воспользовавшись которыми можно прервать разговор, но будет лучше, если они действительные, а не мнимые, иначе вам придется обманывать человека. Вот примерные варианты способов окончания беседы:

\* «Я сейчас занят, могу ли я вам перезвонить?»

\* «Не хочу прерывать вас, но мне пора уходить, иначе я опоздаю на совещание».

\* «Очень рад был вас слышать, но мне сейчас надо уйти».

\* «Простите, подошло время очередной встречи, мне пора идти».

\* «Очень приятно с вами беседовать, но мне надо позвонить еще в одно место. Разрешите, я перезвоню вам попозже?»

\* «Я прервал переговоры, когда вы позвонили. Простите, мне надо их продолжить».

282

## **If**

### **КАК ПРАВИЛЬНО ДЕЛАТЬ И ПОЛУЧАТЬ ПОДАРКИ**

Делать подарки в деловой жизни непросто, прежде всего с точки зрения их интерпретации другими людьми. Если сразу оставить за скобками те подношения, которые имеют цель подкупить служебное лицо, то остальные формы дарения могут создать атмосферу доброжелательности и доверия, стимулировать деловые связи.

В стране традиций — Японии — существует официальный порядок обязательного обмена подарками при заключении сделок. Он называется осейбо и сохранился с незапамятных времен до наших дней. Его сумма исчисляется сотнями миллионов долларов ежегодно, а предметы дарения традиционны и представляют собой продукты, такие как чай, кофе, масло, морепродукты.

В западных странах «институт» дарения не закреплен в установившихся формах, но имеет широкое распространение. Повод для дарения может быть любым. Однако во многих компаниях по разным причинам негативно относятся к тем или иным подаркам, особенно от клиентов или фирм, связанных с данной компанией. Некоторые компании административными мерами запрещают дарение.

Так, разумеется, дело обстоит далеко не везде. В деловой обстановке часто обмениваются

подарками. «Спектр» предметов весьма широк: ручки, карандаши, фрукты, шоколад, билеты на спортивные состязания, книги, приданое для новорожденного, услуги, как-то: консультации, обучение, предоставление информации. Подарком может быть и взнос в какой-нибудь благотворительный фонд.

305

Чтобы подносимые подарки не «тянули» на взятку, используется простой и надежный способ — делать сравнительно недорогие подарки. По западным меркам, подарок должен стоить от 10 до 25 долларов (не более 50). Исключение составляют подарки, которые делают высшие должностные лица. В Соединенных Штатах правительственным служащим на расходы на деловые подарки выделяется максимум \$ 25. Президенту страны запрещено принимать любые подарки стоимостью свыше 100 \$.

Такие принципы по существу превращают подарок в символ или знак доброго отношения людей друг к другу и не позволяют их использовать для подкупа или шантажа должностных лиц.

В США существует определенный «тариф», регламентирующий стоимость деловых подарков. Разумеется, это не жесткие правила.

\* Подарки младших служащих или менеджеров среднего звена своим клиентам должны стоить 10 — 25 долларов.

\* Подарки от менеджеров среднего и высшего уровня — 25 — 50 долларов.

\* Подарки от старших служащих наиболее высокопоставленным клиентам 50 — 100 долларов.

\* Подарки стоимостью свыше 100 долларов делаются только в наиболее важных случаях.

*Повод для вручения подарка.* Вторая сторона процесса дарения — наличие соответствующего повода для вручения подарка. Чтобы сделать подарок, надо иметь законное и очевидное для всех основание, и, кроме того, находиться с человеком, которому дарите (или который дарит вам) в хороших отношениях. Не следует посылать подарков тому, с кем вы ведете переговоры о сделке, поскольку это может быть воспринято как попытка повлиять на исход дела.

306

Цель делового подарка — демонстрация своих добрых намерений стимулировать рекламу и сбыт продукции или услуг. Отмечая подарком какой-либо случай или событие, вы тем самым показываете свою заинтересованность в другом человеке. Это, безусловно, запомнится.

Кроме упомянутых поводов для преподнесения подарков (т.е. демонстрации доброй воли и рекламы), может быть масса конкретных предлогов и поводов для дарения подарков вашим коллегам, клиентам, покупателям и т.д.

Подарки можно делать при *поздравлении с*

\* рождением ребенка;

\* вступлением в брак;

\* получением награды либо премии;

\* повышением оклада и должности;

\* публикацией в газете или журнале;

\* выступлением по телевидению;

\* новым местом работы, открытием нового магазина;

\* получением ученой степени;

\* крупным достижением в любой сфере (продажей 1000-го автомобиля, выпуском миллионной книги, продажей первой картины и т.п.).

Подарки *по случаю*

\* ухода на пенсию;

\* особых дней рождения: совершеннолетие, 30-, 40-, 50-, 75-летие;

\* годовщины свадьбы: каждые пять лет до 30-летия брака, затем 40-, 50-, 60-летие.

\* круглых дат в трудовой деятельности;

- \* приобретения нового дома. Подарки в *знак благодарности*
- \* за сверхурочную работу, выполненную в неудобное для человека время (в том числе начальника — подчиненным);

307

- \* за выполнение срочной работы по вашему заданию;
- \* за бескорыстную добровольную помощь;
- \* за приглашение на деловой завтрак, обед, ужин или иное мероприятие.

Подарки в *знак извинения*

- \* за недоразумения;
- \* за нанесенную человеку обиду;
- \* в случае, если вы не пришли на какое-либо важное мероприятие, куда вас пригласили.

Теперь перейдем к конкретным рекомендациям по «механизму» дарения подарков. *Общие положения*

- \* Если вы дарите цветы, имейте в виду, что на дом посылают свежесрезанные цветы, а на работу -аранжированные.
- \* Подарки не должны носить личного характера. Записные книжки, хорошая ручка и т.п. — отличный деловой подарок.
- \* Спиртное не считается хорошим подарком, хотя допустимо, если вы точно знаете вкус человека.
- \* Подарки должны быть красиво упакованы. Сам ритуал дарения не менее важен, чем подарок.
- \* Вы можете использовать в качестве сопроводительной открытки свою визитную карточку. Напишите на ней дружеские слова и вложите в конверт.
- \* Если есть возможность, вручайте подарки лично.
- \* Лучший подарок для работников фирмы или организации — премия.

*Как дарить клиентам*

- \* Подарки необходимо выбирать тщательно, показывая свой вкус.
- \* Общие подарки должны свидетельствовать о престиже фирмы.
- \* Подарок должен быть тем или иным образом связан с продукцией фирмы или организации, ее услугами или областью деятельности.

308

На подарке или сопроводительной открытке, написанной от руки, должны стоять реквизиты фирмы, но так, чтобы это не бросалось в глаза.

*Как дарить подчиненным*

Когда ваши сотрудники успешно потрудились над каким-либо проектом, благодарность можно выразить в форме совместного ленча или шоколадных конфет. Докладывая начальству о проделанной работе, хорошо отзовитесь о работе своих людей. Это будет лучший подарок. На Рождество или Новый год отметьте тех своих коллег, которые работают с вами длительное время. Подарки должны сопровождаться персональными записками.

Если ваш сотрудник женится, ему можно послать поздравление.

Не посылайте подарок, если вы не приглашены на свадьбу. Пошлите открытку с выражением симпатии.

С днем рождения поздравляйте на словах. Подарки и тому подобное — прерогатива светского этикета и не обязательны в бизнесе (если, конечно, у вас не крохотная фирмочка с «семейной» атмосферой).

Особо отличившихся сотрудников можно отметить в письменной форме.

*Подарки своему начальнику*. Никто из подчиненных не обязан делать подарки начальству. Поэтому главная заповедь — «Не дарите подарков!».

Если коллектив вашей организации желает «в складчину» купить подарок своему руководителю, это необходимо обсудить.

Секретарь может сделать подарок своему патрону, но он должен быть скромным и носить деловой характер.

309

*Принимая подарок* Всегда благодарите.

Всегда принимайте с выражением удовольствия, даже если такая вещь у вас уже есть или она вам вовсе не нужна.

Получив подарок от поставщика или клиента, поделитесь им со своими коллегами или подчиненными (если возможно).

Возможно, подарок по тем или иным причинам не устраивает вас — он либо очень дорогой, либо совсем неподходящий (ракетка для тенниса, в который вы никогда не играете). В таком случае допустимо вернуть подарок. Если вы не можете принять подарок, сразу верните его с короткой запиской примерно такого содержания: «Считаю невозможным для себя принять ваш подарок и потому возвращаю его вам». Сохраните копию этой записки. С дарителем этот вопрос больше не обсуждайте.

### Деловой этикет в разных странах

#### США

Особенности поведения деловых американцев обусловлены чертами собственно национального характера, системой образования, лидерством США в мире. С раннего детства в них воспитывают независимость, самостоятельность, умение соревноваться и выигрывать. Последнее присуще любому виду деятельности — работе, спорту, отдыху и т.д. Мерило успеха — заработанные деньги. Отсюда их энергичность, напористость, властность, не всегда приветствуемая представителями других наций. Это четко проявляется во время переговоров с ними: они настойчиво «гнут свою линию», жестко отстаивая свои позиции и интересы. Впрочем, могут и любят поторговаться.

Стиль делового общения — профессионализм и компетентность. Имея обычно большую свободу в принятии окончательных решений, чем представители других стран, американские партнеры нередко пытаются навязать свои правила игры, проявляя известную агрессивность и даже грубость. На переговорах придерживаются трех правил: анализируй, разделяй обязанности, проверяй исполнение. Переговоры, как правило, идут один на один. Предложения начинают обсуждать с общего вопроса, постепенно переходя к деталям. Детали, т.е. «мелочи», для них очень важны, т.к. нет никаких мелочей при организации любого дела — будь то подготовка к переговорам или практическая реализация договора.

На формальности американцы времени не тратят, сразу переходят к сути дела, проявляя при этом здоровый прагматизм. Не любят пауз в разговоре, задают много вопросов, многие из которых весьма прямолинейны.

В США принято обращаться друг к другу по имени независимо от возраста и положения, что они переносят и на гостей; это придает общению или переговорам с американцами дружеский характер и неформальную атмосферу. В застолье с ними можно поговорить о семье, о хобби и т.п., но не следует их втягивать в религиозные или политические дискуссии. Получив приглашение в дом американца (что он сделает, если вы важны для него), принесите подарок — какой-либо сувенир или бутылку вина. За столом спиртного пьют мало, больше пиво и коктейли.

Американцы предпочитают заключать крупные сделки и преувеличивать значимость своей компании, однако сами предпочитают иметь достоверные сведения о тех, с кем вступают в контакт (в частности, они настаивают на предоставлении сведений об участниках переговоров: кто, где и кем работает), сведения об образовании, печатные труды, изобретения, ученые степени и т.д.

Американцы живут по расписанию, которое составляют на каждый день, а потому очень пунктуальны, на деловые встречи никогда не опаздывают. Время таких встреч и переговоров



строго ограничено — не более часа.

### Англия

Английский характер в ряде своих черт кажется противоположностью французскому. Прежде всего, это сдержанность, склонность к недосказанности, немногословие, порой граничащее с молчаливостью. Последнее приводит к замкнутости и необщительности как проявлениям английского стремления к независимости. Склонность и умение выжидать, поиск удобного, осуществимого, примиряющего, что неизбежно обуславливает порой пренебрежение логикой и принципами, учитывая или придерживаясь противоположных позиций, — все это также английский национальный характер.

Сильнейшая черта англичан — чувство справедливости. Недаром же первый в мире парламент в новой истории появился именно в Англии. При ведении дел англичане полагаются на веру в честность партнера, не терпят коварства и хитрости. Общеизвестно их уважение к мнению собеседника. По этой причине они избегают категорических утверждений либо несогласий. Кроме того, в разговорах они всячески избегают личностных тем, что считают вторжением в личную жизнь. Еще одна яркая национальная черта англичан — абсолютное соблюдение установленных правил и законов. Здесь они не знают «пощады» — ни к себе, ни к иностранцам. То же относится к регламентации всяких ритуалов — от бытовых до королевских. В качестве примера приведем описание чайного ритуала, которому англичане придают большое значение. Чай подают ежедневно после полудня. Он так и называется «послеполуденный чай» («afternoon tea»).

Процедура имеет несколько стадий, идущих в строгой последовательности. Прежде всего вам предлагают выбрать сорт чая. Вы выбираете то, что вам по вкусу, и это подадут на стол в виде заварки в чайнике, к которому полагается чайник с кипятком.

Получив все это на свой столик, вы должны дать чаю настояться в течение нескольких минут, а затем наливаете. Если вы пригласили кого-то на чай, то будете играть роль хозяина и обязаны ухаживать за гостем. Ему чай предлагается в первую очередь: «Вы позволите вам налить?». Положите сперва на чашку

ситечко, дабы чайинки не попали в чашку. Затем наливайте в нее чай. После этого уберите ситечко и положите в специальную мисочку, предварительно смахнув в нее чайинки. Слишком крепкий чай можно разбавить горячей водой.

Чай англичане пьют «черным», а также с молоком и одним-двумя кусочками сахара; однако никогда не пьют чай со сливками. К чаю могут подать сэндвичи, которые следует брать руками. После чая с сэндвичами предлагают скон — маленький сладкий хлебец с изюмом. Поглощение этого продукта — тоже непростой ритуал. Вы должны взять на свою тарелку немного масла и джема, причем желателен тот край, который вам ближе. Затем надо разрезать скон пополам и намазать маслом или джемом только тот участок, который собираетесь откусить. Намазывать весь хлебец нельзя! В дальнейшем мазать скон маслом и джемом нужно по мере его «поглощения».

Конец чайной церемонии — рюмочка шерри.

Поскольку на чаепитие наверняка попадает каждый, кто приехал в Англию, полезно запомнить его основные черты. Кстати, если в знак особого расположения вас пригласили в дом, то в день визита следует послать с посыльным цветы, шоколад и вино хозяевам дома.

Имея дело с англичанами, всегда держите в уме господствующее в этой стране правило: «Соблюдай формальности». Ни в коем случае нельзя обращаться к кому бы то ни было по имени, если этот человек не дал такого разрешения. К людям следует обращаться официально — Мистер, Миссис, Мисс. Важно разбираться в званиях и титулах, однако нельзя награждать титулами себя. Скажем, профессор Майкл Стоун назовет себя: «Я — Майкл Стоун», другой же человек должен обращаться к нему: «Профессор Стоун».

Процедура знакомства блюдетя очень строго. Большое значение имеет, чье имя будет названо первым. Англичанин наблюдает, кого первым представляют. Представим себе ритуал

представления одного лица другому. Так, в служебной обстановке приоритет при знакомстве отдается клиенту, поскольку именно он более важное лицо. Назовем его Джеймсом Куком. Представляющий говорит: «Господин Кук, позвольте представить вам господина Роя Грина, президента нашей компании». В этой ситуации первым звучит имя клиента, ибо из двух знакомящихся лиц главнее считается клиент. Если приходится представлять своего коллегу лицу, занимающему более высокий пост, первым полагается назвать имя высокопоставленного лица.

Переговоры с английскими организациями надо начинать с тщательной подготовки и согласования. Если сроки и программа вашего пребывания согласованы, нет никакой необходимости сообщать английским партнерам о своем прибытии и месте остановки, т.к. англичане исключительно пунктуальны.

При первой встрече принято обмениваться рукопожатиями, при дальнейших достаточно устного приветствия. Вообще, физические контакты с ними должны быть минимальны — помните об английской сдержанности.

Разговор начинается с посторонних тем — погода, спорт и т.д. Решение англичане принимают медленнее, нежели французы. На их честное слово можно положиться. В переговорах весьма гибки и внимательны к инициативам другой стороны. В крови британцев — прагматизм и умение избегать острых углов в переговорах. Их отличает умение терпеливо выслушать собеседника, не возражая ему, однако далеко не всегда это означает согласие, а часто является проявлением важной черты их характе-

### **11 Этикет от А до Я**

ра — самообладания. Она, в частности, находит свое выражение в умении молчать и не проявлять открыто своих эмоций. Общаясь с англичанами, не бойтесь пауз в разговорах — грубым поведением считается болтливость.

В перерыве деловых переговоров партнерам часто предлагают стандартный английский завтрак **или** обед; учтите, что до подачи кофе следует воздерживаться от курения. Англичане любят пиво, а из крепких напитков — джин, виски. Тосты и чоканье не приняты. Общаясь с англичанами, не следует задавать личных вопросов и тем более устраивать дискуссий на подобные темы, а также надо избегать разговоров о жизни королевской семьи и обстановке в Северной Ирландии.

По окончании рабочего дня не принято говорить о делах. Для англичанина все разговоры о работе должны заканчиваться с концом рабочего дня, — даже если он ужинает со своим деловым партнером И тем более, проявлением невоспитанности станет попытка заговорить о делах, пока не заказаны блюда. Это считается невежливым по отношению к официанту.

Когда клиент в английском ресторане хочет дать знать официанту, что он закончил трапезу, он кладет нож и вилку параллельно, но не лишь бы как. Тарелка, на которую кладутся приборы, представляет собой как бы циферблат часов. Зубья вилки и лезвие ножа должны указывать на таком «циферблате» приблизительно на одиннадцать часов (причем зубья вилки смотрят вниз), а концы их ручек — лежать параллельно в районе пяти часов.

Если посетитель еще не закончил еду, а лишь решил сделать перерыв, он кладет нож и вилку крестом, что означает: «Не уносите мою тарелку».

### **Германия**

Сильные черты немецкого национального характера общеизвестны: трудолюбие, прилежание, пунктуальность, рациональность, бережливость, организованность, педантичность, серьезность, расчетливость, стремление к упорядоченности.

Процедура личного представления и знакомства находится в соответствии с международными нормами: рукопожатие и обмен визитками. Первым следует назвать того, кто находится на более высокой ступени. В очень официальной обстановке используется слово «представлять», например: «Герр Вольф, я хочу представить вам фрау (или миссис) Такою-то». В более свободной обстановке принято говорить: «Герр Вольф, я хочу познакомить вас с фрау Такой-

то». Лицо менее значительное положено представлять лицу более значительному. За столом немцы постоянно держат вилку в левой руке, а нож в правой. Руки со стола не убираются,— оба запястья должны касаться стола.

Переговоры обычно ведутся с участием одного или нескольких партнеров. Все встречи назначаются заблаговременно. Немцы очень сдержанны и официальны, и потому многим кажутся недружелюбными. Очень тщательно прорабатывают свою позицию. Вопросы любят обсуждать последовательно, один за другим. С неприязнью смотрят на предложение повернуть какое-либо подвернувшееся дело не сходя с места. В таких случаях у них складывается впечатление, что вы действуете наобум. Это касается не только деловых контактов, но и, скажем, административных. Так, планы на отпуск немцы продумывают за год, а то и раньше.

Заканчивая сделки, немцы настаивают на жестком выполнении принятых обязательств и на условии уплаты высоких штрафов в случае их невыполнения. Характерно требование предоставления гарантийного периода на поставленный товар и залога на случай поставок недоброкачественного товара.

Немецкие деловые люди и служащие весьма строги и к выбору одежды; основной тип одежды — строгий деловой костюм, чаще всего двубортный. Строго в тон костюму должна быть обувь.

Домой к себе деловых партнеров приглашают редко. Если такое произойдет, непременно принесите хозяйке дома цветы. Могут пригласить в ресторан, но имейте в виду, что счета в ресторане часто оплачиваются приглашающими и гостями раздельно; бокалы поднимают после того, как хозяева произнесут приветствия.

А вот еще мелкие, но полезные детали:

- \* если на совещании вам надо что-то записать, попросите разрешения;
- \* к начальству часто обращаются по названию профессии или по занимаемой должности;
- \* когда разговариваете с немцем или пожимаете руку, никогда не оставляйте руку в кармане — это считается верхом неуважения;
- \* при знакомстве важны чины и звания;
- \* не увлекайтесь светскими разговорами — это бизнес;
- \* не спрашивайте у людей, где они были во время войны, а также есть ли у них семья и дети.

### **Франция**

Во Франции рабочий день длится с 8.30 до 12.30 и с 15.00 до 18.30. Обедают французы обычно дома. Деловые переговоры, как правило, начинаются в 11.00. В 12.30 участникам переговоров могут предложить традиционный завтрак с аперитивом. Широко практикуется обсуждение дел за едой. Деловой обед может длиться полтора-два часа, деловой ужин — занять весь вечер.

За трапезой пьют почти всегда вино, а крепкие напитки —редко. Поднимая бокал, говорят: «За ваше здоровье», длинные замысловатые тосты не приняты. Нельзя оставлять пищу на тарелках. Счет в ресторанах, как правило, оплачивает приглашающий.

Быть приглашенным на ужин деловым партнером — большая честь. На ужин надо прибыть на пятнадцать минут позднее назначенного времени, т.к. пунктуальность — не самая характерная черта этой нации. Существует также географическая и административная зависимость этого качества (пунктуальности): чем южнее местность, тем менее пунктуальны французы; чем выше ранг приглашенного, тем позже он приходит на прием. Кстати, если вы приглашены на ужин, прихватите в качестве подарка цветы, коробку конфет или шампанское. При первой встрече деловому партнеру подарки не дарятся. Допустимы сувениры вроде художественных альбомов, кассет с классической музыкой и т.п.

Знакомит людей обычно тот, кто знает человека, собирающегося вступить с вами в деловые отношения, например приятель, поверенный или банкир. В приветствии весьма важны рукопожатия. Французское рукопожатие разнообразно и имеет множество оттенков — оно

может быть холодным, небрежным, снисходительным, дружеским, горячим и т.д. Во Франции люди любят блеснуть словом, молчаливость здесь не ценится. Разговор у французов имеет непринужденный характер и происходит с огромной быстротой. Во время деловых приемов к обсуждению дел переходят только после того, как подано кофе, — до этого момента французы традиционно говорят о культуре и искусстве. Вполне допустимо касаться проблем личной жизни. Переход к разговору по существу здесь происходит постепенно. Такой стиль общения в значительной степени обусловлен системой образования, ориентированной на воспитание независимых, свободно мыслящих и высококультурных людей. Большое внимание в высших слоях общества уделяют философии, искусству, французской истории и культуре.

Важную роль в деловой жизни Франции играют связи и знакомства. Новых партнеров стараются найти через посредников, связанных дружескими, семейными или деловыми отношениями.

Стиль подготовки французских деловых людей к предстоящим переговорам — основательность и тщательное, доскональное изучение всех аспектов и последствий поступающих предложений. При ведении дел характерная черта французов — осторожность. Они весьма искусно, с изяществом отстаивают свои интересы и позиции, не любят торговаться, переговоры ведут весьма жестко. Мастера использовать разнообразные средства и приемы. Не любят, когда в ходе переговоров другая сторона внезапно меняет позицию. Не выносят давления с чужой стороны. Совместные контракты исключительно корректны и точны в формулировках, не допускающих разночтений.

Французы — великие патриоты своей родины, с любовью относящиеся к ее истории, культуре, языку. Поэтому на переговорах с ними весьма желательно использование в качестве официального французского языка. Материалы, используемые на переговорах, также лучше готовить на этом языке. Договоренность о встрече необходимо всякий раз подтверждать в письменном виде на безупречном французском языке.

### **Италия**

Деловые итальянцы отличаются определенной сдержанностью, т.е. в известной мере они чопорны. И это, несмотря на свои национальные черты — экспансивность, порывистость, общительность.

Представляясь, называйте только свою фамилию, например «Петров», а затем пожмите руки. В Италии рукопожатием обмениваются даже женщины. Целовать руку женщине можно в нерабочей обстановке, в деловой же — не принято.

Рабочий день в этой стране длится с 9.00 до 13.00 и с 16.00 до 20.00. Деловые люди более энергичны и активны на первых этапах переговоров, стараются не затягивать решения организационных и формальных вопросов, весьма охотно соглашаются на альтернативные варианты решений. Часто для установления деловых связей прибегают к услугам посредников. И еще следует учитывать, что итальянские предприниматели придают большое значение тому, чтобы переговоры происходили между людьми, занимающими примерно равное положение на своих предприятиях, в деловом мире или обществе.

Отнюдь не все, даже в бизнесе, знают английский язык. Если вы не знаете итальянского, без переводчика, быть может, вам не обойтись.

Деловые развлекательные встречи итальянцы устраивают в ресторане, а не дома. Таким неформальным отношениям они придают большое значение, полагая, что более свободная атмосфера таких мероприятий способствует устранению противоречий. За трапезами итальянцы чаще всего пьют местное вино, без которого не обходится ни одно застолье. Перед тем как выпить, в Италии говорят «чин-чин». Длинные тосты не в почете.

Собираясь в эту страну, постарайтесь узнать побольше о ее истории и культуре. Итальянцы высоко

ценят проявление со стороны иностранцев уважения и интереса к их родине, что может

создать благоприятную атмосферу на переговорах.

### Испания

Испанский бизнес очень официален. Так, собираясь в Испанию, непременно нужно сообщить испанским партнерам о своем прибытии в страну. Церемония приветствия обычна: рукопожатие и обмен визитными карточками. Но в самой Испании при встрече мужчины крепко обнимаются, что следует иметь в виду.

Большое значение придается тому, чтобы переговоры велись между людьми одного служебного либо общественного ранга. Переговоры обычно проходят с участием одного или нескольких партнеров и по традиции начинаются с общих тем — погоды, спорта, местных достопримечательностей и т.п. Говорить испанцы любят много, а потому регламент встреч часто не соблюдается. Точно так же пунктуальность и соблюдение сроков — не самая сильная черта испанцев. Стиль ведения переговоров с ними существенно менее динамичен, чем, скажем, с американцами. Характерные черты испанцев — серьезность, открытость, человечность, галантность, чувство юмора.

Деловых партнеров не принято приглашать домой, а деловые трапезы проходят в ресторанах. В этой стране поздно завтракают — в 13.30, обедают в 22.00. За едой не принято обсуждать такие темы, как личная жизнь, коррида, гражданская война, времена Франко.

### Израиль

По указанной выше причине страна очень космополитична. Встречаясь с человеком, его можно приветствовать и словом «шалом» и «хелло». Большинство говорят по-английски, сотни тысяч — по-русски, а также еще на одном-двух языках, особенно в деловых кругах.

Если вы кого-то представляете, говорите просто: «Это Натан Вейцман». После одной-двух встреч можно переходить на «ты» (называть по имени). И даже при первом знакомстве израильтянин может предложить вам называть его уменьшительным именем.

К незамужней женщине обращаются, добавляя к ее имени «гиверет» (эквивалент «мисс»).

Основное качество израильтян — открытость и прямота, откровенность, что они приносят и в деловые отношения. Это находит свое выражение, в частности, в деловой одежде, которая здесь очень неофициальна. Вполне допустимы шорты, рубашки, безрукавки; галстуки для мужчин необязательны.

Рабочая неделя в Израиле начинается в воскресенье утром. Распространено обсуждение дел за едой — это одна из форм деловой активности. В традициях деловой жизни — встречи с деловыми людьми и приглашение их на ужин после работы. За трапезой принято говорить и о делах профессиональных, и о семейных — что кому угодно. Этим Израиль отличается от других ближневосточных стран, где упоминание чьих-то родственников во время деловой беседы считается оскорбительным.

Меню израильских ресторанов включает как блю да ближневосточной кухни, так и европейской. Вы вольны выбирать то, что вам по вкусу — никто не станет заставлять вас есть только местную пищу.

Приходить на деловой ужин в частный дом с подарком не обязательно, но не лишним будет букет цветов для хозяйки или игрушка для хозяйского ребенка.

### Страны Ближнего Востока, Северной Африки и Иран

Существует ряд общих принципов, которыми следует руководствоваться тем, кто собирается в мусульманские страны.

- \* Все дела пять раз в день прерываются для совершения намаза (молитвы).
- \* Вы должны уважать право вашего партнера преклонить колени и обратить лицо к Мекке.
- \* Во время рамадана — девятого месяца исламского календаря — работа прекращается в полдень.
- \* Четверг либо пятница у мусульман — день отдыха и служения Богу.
- \* Вне помещения приветствия в форме рукопожатия широко распространены. В частном доме вполне вероятно, хозяин может поприветствовать вас поцелуем в обе щеки — и вы

обязаны ответить тем же.

- \* Визитные карточки печатаются на *двух*, языках — местном и английском.
- \* На деловую встречу надевайте легкий темный костюм, рубашку и галстук. Ноги и руки женщин должны быть закрыты, а также — никаких брюк.
- \* Не указывайте на людей пальцем и не маните их рукой.
- \* Во время разговора арабы стоят очень близко друг к другу. Не отступайте назад. У арабских народов не принято обсуждать личную жизнь.
- \* Держите ступни на полу — подошвы показывать неприлично.
- \* Не задевайте гордость своего собеседника — не подшучивайте над ним и не спорьте.

#### **Страны Персидского залива**

- \* Во время рамадана (девятого месяца исламского календаря) и в другие святые дни — никакого бизнеса и прочих дел.
- \* То же самое относится и ко времени с вечера четверга до вечера пятницы, которое считается священным днем отдохновения.
- \* Стиль одежды — официальный. Надевайте одежду темного цвета и закрывайте все конечности. Женщины не должны носить брюки.
- \* Никогда не отказывайтесь от еды и напитков. Вам наверняка предложат сладкий черный кофе и мятный чай.
- \* Женщины в бизнесе не участвуют.
- \* Имейте терпение. Не пытайтесь ускорить процесс.

#### **12 Этикет от А до Я**

#### **Страны Карибского бассейна**

- \* Это независимые страны и территории, которые находились под различным влиянием— кто испанцев, кто — голландцев, англичан или французов.
- \* Распространены рукопожатия.
- \* Темп ведения дел — менее напряженный, чем в США, исключая Пуэрто-Рико, который чем-то похож в этом плане на Нью-Йорк.
- \* Важное значение имеют визитные карточки.
- \* Пунктуальность не слишком обязательна.
- \* К переговорам по существу дела приступают не сразу — присматриваются и оценивают.