

«НЕ УДАРИТЬ В ГРЯЗЬ ЛИЦОМ»

Дипломатические и деловые приемы



Подготовка любого протокольного мероприятия — будь то область политики, дипломатии, бизнеса — дело весьма непростое и ответственное. Основная нагрузка в организации приёма гостей, как правило, ложится на секретаря или референта по основной деятельности. Как правильно составить программу пребывания? Как принять и рассадить гостей? Когда и как подавать напитки? Всё это вопросы не из лёгких.

Общепринятые правила

Нормы протокола в своей основе представляют собой правила, которые регламентируют порядок встреч и проводов, проведение бесед и переговоров, организацию приемов.

Приемы — широко распространенная и принятая в международном и бизнес-общении форма подготовки официальных и рабочих встреч. Они дают возможность установления и закрепления деловых связей, получения информации, разъяснения важных аспектов экономического сотрудничества.

Важнейшей составной частью протокола является организация дипломатических приемов, их церемониал и этикет. В международной жизни дипломатические приемы — одна из общепринятых и распространенных форм деятельности дипломатических представительств, законодательных и исполнительных органов власти, а также других министерств и ведомств, занимающихся внешнеполитической и внешнеэкономической деятельностью. Общепринятые регламенты, которым следуют при организации подобного рода встреч, полностью относятся и к приемам, которые проводятся внешнеэкономическими ведомствами, организациями и фирмами в честь своих зарубежных коллег.

В основу подготовки и порядка проведения деловых приемов положены правила и нормы дипломатического протокола. Приемы служат для установления и развития деловых и личных контактов (причем не только с партнерами по бизнесу, официальными лицами, но и с властями страны пребывания, членами дипломатического корпуса, представителями различных учреждений, корпораций и фирм).

При этом соблюдение норм протокола не только создает благоприятную атмосферу для успешного развития эффективных связей с иностранными партнерами, но и одновременно является показателем высокой культуры компании (принимающей стороны).

Приглашения на прием печатаются на специальных бланках, изготовленных типографским способом. Имя, фамилия приглашенного и его должность пишутся от руки или на машинке. В приглашении обычно указывается также, по какому случаю и какого вида организуется прием, час и место, где он состоится.

При организации приемов с рассадкой за столом в приглашении содержится просьба ответить (просьба пишется в правом нижнем углу приглашения, обычно это делается с использованием протокольной французской аббревиатуры R.S.V.P.: repondez, s'il vous plait – просьба ответить). Если вопрос о присутствии приглашаемого согласован заранее, то на приглашительном бланке R.S.V.P. зачеркивается и над ним пишутся буквы «r.m.» или «pour memoire», «для памяти».

Приглашения на прием рассылаются в зависимости от местной практики, но обычно не позднее, чем за полторы—две недели до приема. Они рассылаются в зависимости от конкретных обстоятельств с курьером или почтой.

На любой вид приема, в приглашении на который содержится просьба ответить, необходимо заблаговременно по телефону или письмом сообщить, принимается ли приглашение. Отсутствие ответа или задержка его рассматривается как проявление нетактичности.

Подготовка и прием делегации

До приезда иностранной делегации принимающая сторона должна разработать две программы: общую, предназначенную для гостей и подробную, которая включает технические детали, необходимые для принимающей стороны, заинтересованных лиц и организаций.

Содержание общей программы включает информацию:

- о встрече делегации;
- о деловой части (приемы, переговоры, встречи, беседы);
- о непосредственном приёме (завтраки, обеды и т.д.);
- о культурной программе;
- о проходах делегации.

Детализированная программа предполагает наличие точной информации о персональном составе встречающих и самой делегации; участии представителей прессы, ТВ; преподнесении цветов; приветственных речах; обеспечении транспортом; размещении в гостинице.

В программе каждого дня полезно оставлять свободное время для второго завтрака и личных дел.

Порядок встречи делегации

Если приезжает глава иностранной фирмы, то его должен встречать глава фирмы принимающей.

Встречая делегацию в аэропорту или на вокзале, глава принимающей стороны должен вручить цветы всем дамам. При встрече и при проходах в аэропорту или на вокзале уместно преподносить цветы, завернутые в целлофан. Мужчина приветствует женщин первым. Младший по возрасту 1-ый приветствует старшего. Младшая по возрасту женщина – старшую, а также мужчину, который намного старше. Младший по должности сотрудник – старшего.

Первым представляется глава принимающей делегации. Вторым представляется гость – глава иностранной фирмы. Затем глава принимающей делегации представляет своих сотрудников по рангам (по нисходящей). Если среди встречающих есть женщины, то их представляют первыми. После этого глава приехавшей делегации представляет членов своей делегации.

Дипломатический протокол и этикет четко определяет правила, согласно которым следует обращаться к главам государств, министрам, послам.

Приёмы разные важны...

Виды дипломатических и деловых приемов достаточно разнообразны. В основу их подготовки и проведения положены общепринятые правила и нормы протокола, основанные на принципах международной вежливости.

В зависимости от времени и способа проведения, приемы подразделяют на дневные и вечерние, а также — на приемы с рассадкой и без рассадки за столом. Вид приема избирается в зависимости от повода, по которому он устраивается. С учетом норм дипломатического протокола и международной практики наиболее торжественными (и наиболее почетными) принято считать вечерние приемы. Разумеется, при выборе

соответствующего вида приема следует учитывать протокольные правила, национальные обычаи и традиции соответствующей страны.

Выбор вида того или иного приема сопряжен также с необходимостью соблюдения ряда протокольных формальностей, связанных с его подготовкой и проведением (приглашение и ответ на него, форма одежды, порядок прихода и ухода, встречу и проводов гостей, составление меню, сервировка стола, тосты, необходимость выполнять определенные требования этикета и т.п.).

К дневным приемам принято относить «бокал шампанского» (или «бокал вина») и «завтрак». **К вечерним** — «чай», «коктейль», «фуршет», «обед» (или «обед-буфет» и «ужин»).

Завтрак, обед и ужин проводятся со строгой рассадкой, когда каждому гостю с учетом протокольного старшинства отводится специальное место за столом. При организации обеда-буфета или чая рассадка достаточно свободна.

«Бокал шампанского» начинается, как правило, в 12 часов и продолжается около часа. Во время приема гостям помимо шампанского могут быть предложены и другие напитки (вино, соки, минеральная вода). Прием проходит стоя. Форма одежды — повседневный костюм (платье). С точки зрения организации это — наиболее простая форма приема, не требующая сложной и длительной подготовки. Аналогичным является прием типа **«Бокал вина»**. Название в данном случае подчеркивает характер приема.

«Завтрак» устраивается между 12 и 15 часами. Начало завтрака обычно планируется в 12.30-13.00. Продолжительность, как правило, час-полтора, из них около часа — за столом и примерно 15-30 минут — за кофе (чаем). Меню завтрака составляется с учетом национальных традиций. В меню могут быть включены одна или две холодные закуски, одно рыбное или мясное блюдо и десерт. Не исключается подача за завтраком первого блюда или горячей закуски.

Во время сбора гостей им предлагается аперитив. В ходе завтрака возможна подача сухих виноградных вин, а в заключение — шампанского, кофе, чая. Минеральная вода, соки подаются во время всего завтрака. Инициатива ухода — за главным гостем. Гости, как правило, приходят на завтрак в повседневной одежде, если иная форма одежды специально не указана в приглашении.

«Коктейль» начинается между 17 и 18 часами и длится около двух часов. Прием проходит стоя. На приглашении обозначается время начала и окончания приема (17.00-19.00, 18.00-20.00). Нормальным считается пребывание на приеме около одного часа. Приход на прием в начале и уход с него в конце принято считать выражением особого уважения к хозяевам.

Прием типа **«Фуршет»** проводится в те же часы, что и **«Коктейль»**. Формальное отличие этого вида приема в том, что на приеме **«Коктейль»** обычно напитки и закуски разносятся, а на фуршетных приемах ассортимент, закусок представлен значительно шире. На фуршетном приеме могут накрываться столы с закусками, включая горячие блюда.

Форма одежды на коктейле и фуршете — повседневный костюм. Иногда, в зависимости от конкретного случая, в приглашении может быть указан другой вид одежды.

«Обед» обычно начинается от 20 до 21 часа. Меню обеда включает одну либо две холодные закуски, суп, горячие рыбное или мясное блюда, десерт. Во время обеда гостям подается аперитив. Продолжительность обеда — от 2,5 до 3 часов. При этом за столом гости проводят чуть более часа, а остальное время — в гостиных. В приглашении на обед протокольная практика рекомендует указывать форму одежды. Для мужчин это, как правило, вечерний костюм, а в торжественных случаях — смокинг или даже фрак. Для женщин — вечернее платье.

«Ужин» отличается от обеда только временем начала — не позднее 21 часа.

В украинской протокольной практике такой вид дипломатического приема как «Ужин» в настоящее время используется достаточно редко. Не столь строго, как прежде, выдерживается протокольное время начала официального обеда. Он может быть проведен, начиная с 19 часов.

В последние годы при организации протокольных мероприятий часто используется такая разновидность приема, как «обед-буфет», при котором гости сами выбирают блюда с общего стола, а затем свободно рассаживаются по своему выбору. Такого рода прием организуется после концерта, музыкального вечера или какого-либо торжественного мероприятия.

В некоторых странах в связи с пребыванием в стране делегации во главе с государственным деятелем высокого уровня иногда сразу после официального обеда устраивается прием типа «коктейль» или «фуршет» для значительно более широкого круга участников.

«Чай» устраивается, как правило, между 16 и 18 часами. Продолжительность от одного до полутора часов. Форма одежды — повседневный костюм (платье). Прием этого типа — обычная составная часть так называемой «женской программы» гостя, когда он совершает зарубежную поездку в сопровождении супруги.

Официальным лицам рекомендуется не покидать прием раньше главного гостя.

Рассадка гостей за столом на завтраке, обеде и ужине является важным элементом организации приема. Места на подобных приемах делятся на почетные и менее почетные. Самым почетным, если на приеме присутствуют мужчины и женщины, считается место справа от хозяйки, следующее почетное место — справа от хозяина. На приемах с рассадкой, на которых присутствуют только мужчины, первым считается место справа от хозяина, вторым — слева от него. Если хозяин желает оказать особое внимание гостю высокого ранга, он может посадить его напротив себя.

На приемах с рассадкой не принято, чтобы женщина сидела рядом с женщиной, муж рядом с женой, подряд два иностранца или два гостя со стороны хозяина, чтобы женщине было отведено место на краю стола. При рассадке следует учитывать также знание языков, на которых говорят гости. Переводчики располагаются за столом среди гостей.

Чтобы гости без затруднений могли найти свои места за столом, в гостиной у входа в столовую выставляется или вывешивается план стола, в котором указывается место каждого гостя. Кроме того, на столе у каждого прибора кладется кувертная карточка с фамилией гостя. Иногда гостю вручается карточка со схемой или номерами столов.

Процедура подготовки и угощения напитками

Положения описанной ниже процедуры являются рекомендуемыми. В спорных ситуациях советуем руководствоваться здравым смыслом и заботой о позитивном имидже Компании.

Итак, гостями следует считать деловых партнёров, клиентов Компании (в том числе потенциальных), представителей поставщиков товаров и услуг, приходящих в Компанию на переговоры, представителей головной организации, кандидатов на свободные вакансии и т.п.

Секретарь в обязательном порядке предлагает и готовит напитки (чай, кофе, минеральная вода) для сотрудников Компании тогда и только тогда, когда данные сотрудники присутствуют на встречах с гостями.

Алгоритм приготовления напитков следующий. Напиток наливается в чашку примерно на уровень 1 см от края чашки. Чашка ставится на салфетку на блюдце, ручка чашки отводится вправо «на четыре часа», под ручку кладется ложка, на блюдце сверху «на 12 часов» кладется сахар и лимон.

Чайный пакетик необходимо вынимать из чашки и относить гостю без пакетика.

Кофе заваривается средней крепости; растворимый кофе заваривается из расчета 1 полная чайная ложка на чашку.

Вода подается в стеклянных стаканах на салфетку.

Если необходимо приготовить напитки для гостей, секретарь должен попросить сотрудников предоставить ему право первоочередного пользования всеми кухонными принадлежностями и оборудованием.

Посуда для гостей, по возможности, не должна использоваться сотрудниками компании; в связи с производственной необходимостью секретарь имеет право попросить какого-либо сотрудника не пользоваться посудой для гостей.

Подача напитков

Напитки подаются справа от гостя, правой рукой под левую руку гостя: сначала дамам по статусу, потом гостям по статусу, потом сотрудникам Компании по статусу. Не рекомендуется подавать чашку через плечо гостя.

Если гости ожидают начала встречи в приемной (на диване) или в комнате, где будет проводиться встреча, секретарь должен проявить инициативу и самостоятельно предложить гостям напитки. Позже необходимо предложить напитки и сотруднику Компании, который будет проводить встречу.

Убирать посуду из помещения, в котором проводится встреча, нужно во время перерыва или по просьбе сотрудника Компании, который проводит встречу. Таким образом, секретарь должен отслеживать момент перерыва, чтобы обеспечить порядок в помещении, где проводится встреча. Подойдите к гостю слева и левой рукой уберите чашки.

О необходимости приготовления гостям напитков повторно секретарю сообщает сотрудник, который проводит встречу.

Если дверь в помещение, где проходит встреча, открыта, секретарь может проявить инициативу и, через 1 – 1,5 часа после первого «угощения», еще раз предложить гостям напитки.

Во время перерыва, если не поступало подобных просьб от сотрудника, проводящего встречу, секретарь должен проявить инициативу и повторно предложить гостям напитки.

В случае проведения встреч с большим количеством участников, секретарю рекомендуется придерживаться стандартных правил, описанных настоящей процедурой.

Даже если дверь в помещение, где проходит встреча, открыта, не желательно проявлять инициативу и через 1 – 1,5 часа после первого «угощения», еще раз предлагать гостям напитки. Повторное предложение напитков осуществляется либо по просьбе сотрудника Компании, который проводит встречу, либо во время перерыва.

Обычно повестка дня встреч и совещаний с большим количеством гостей предусматривает кофе-брейки. Тем не менее, границы временных отрезков, отводимых на данные перерывы, являются условными. На практике кофе-брейки проводятся не по установленному заранее расписанию, обычно позже, чем планировалось. Ввиду этого секретарю рекомендуется отслеживать начало спонтанных перерывов и быть готовыми к смещению кофе-брейка.

Эффективно и быстро организовать угощение большого количества гостей поможет:

- таблица предпочтений гостей по напиткам (см. ниже, Приложение 1);
- право первоочередного пользования всеми кухонными принадлежностями и оборудованием;
- использование возможности предлагать и приносить гостям напитки до начала встречи.

Если референт не знает (не соблюдает) требований протокола и этикета, конфликтен, агрессивен, обидчив, не воспринимает критику и демонстрирует непредсказуемое поведение, его служебная карьера не получит развития, как бы ни был высок профессиональный уровень. И наоборот, менее профессиональный, но демонстрирующий постоянство позитивного поведения коллега, воспринимающий служебный этикет как необходимое условие своей деятельности, имеет гораздо больше шансов на успех.

Приложение 1.

Таблица предпочтений гостей по напиткам

Если количество участников встречи сравнительно велико, запомнить предпочтения гостей поможет настоящая таблица. В неё необходимо внести информацию, полученную от гостей и сотрудников Компании.

ФИО или Номер по часовой стрелке, считая от двери в помещение	Женщина/ мужчина	Гость/ Сотрудник	Чай/Кофе/Вода	Сахар	Молоко

Автор Людмила Стрельникова,
Практический психолог, бизнес-тренер

Источник сайт <http://hrm.bz/stati>

Использование материалов сайта возможно только с указанием источника – прямой, активной, не закрытой ссылки на ресурс <http://hrm.bz/stati>