**Тема: ОРГАНІЗАЦІЯ ТА ПРОВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПРИЙОМІВ**

**Лекція**

1. Поняття та характерні напрями організації ділових прийомів.

2. Класифікація ділових прийомів.

3. Особливості неформальних зустрічей в різних країнах.

Поняття та характерні напрями організації ділових прийомів

Прийоми влаштовуються з нагоди завершення якої-небудь визначної події, національного, релігійного та професійного свята, ювілейних дат, важливих заходів - виставок, конференцій, симпозіумів, випуску ювілейного видання чи моделі, отримання великого виграшу, на честь прибулої на фірму іноземної делегації чи високого гостя.

Найпоширенішою формою ділового протоколу є прийоми, особливості організації яких необхідно знати як бізнесменам, підприємцям, так і менеджерам будь-якого рівня.

Прийоми - це зібрання запрошених осіб, де гостям пропонують різні страви і створюють умови для спілкування та знайомства, відпочинку, ритуальних процесій і церемоній.

Прийоми мають діловий характер, проводяться з метою поглиблення і розширення ділових контактів, продовження переговорів, набуття нових партнерів, отримання необхідної інформації, презентації продукції, реклами тощо. Прийоми - це інструмент ділових стосунків, який успішно застосовувався при дворах ще з часів Людовіка XIV.

Час і засоби для організації прийомів залежать від обставин, але в будь-якому випадку це питання необхідно вивчити завчасно і підготуватися якомога ретельніше. При цьому сторона (особа), яка проводить прийом, заздалегідь повинна виконати таку підготовчу роботу:

- визначити вид прийому;

- скласти список запрошених осіб;

- підготувати і завчасно розіслати запрошення;

- підготувати приміщення;

- скласти, якщо необхідно, план розміщення запрошених;

- визначити (скласти) меню, продумати сервіровку столу і порядок обслуговування гостей;

- підготувати тости і промови (на прийомах з розміщенням);

- скласти схему і порядок проведення прийому, розподілити обов'язки між тими, хто готує прийом.

Після вибору виду прийому можна переходити до складання списку запрошених. Особливу увагу при цьому необхідно звернути на те, щоб серед гостей не було людей, які вороже ставляться один до одного або ж дотримуються протилежних політичних поглядів.

У запрошенні прийнято зазначати, хто дає прийом, у зв'язку з чим, де і коли, хто особисто запрошується. Етикет вимагає, щоб запрошення були виготовлені на яскравих бланках, а ім'я, прізвище та посада запрошених були вписані від руки або набрані на комп'ютері.

Запрошення розсилають за один-два тижні до прийому - це етикетний мінімум. Але якщо врахувати час на доставку, термін на обміркування та прийняття гостям рішення, підготовку відповіді (після отримання якої можна починати конкретну підготовку до прийому), то їх краще розсилати за місяць.

У разі якщо візит гостя не зовсім бажаний, запрошення передають в день прийому. Таке запрошення розцінюється як формальне, від якого завжди можна відмовитись.

Якщо запрошується подружжя, то це зазначається окремо. На перше місце в такому запрошенні ставлять ім'я чоловіка. Якщо жінку запрошують як офіційну особу або з огляду на її положення у суспільстві, запрошення оформляється персонально. На прийомі їй відводиться місце залежно від рангу та статусу.

Прийом вважається офіційним, якщо запрошені - виключно посадові особи. Чоловіки мають бути присутні на офіційних прийомах без жінок, а запрошені з огляду на соціальне становище жінки - без чоловіків (сніданок, на який запрошуються чоловіки разом з жінками, вважається неофіційним незалежно від кількості запрошених).

Офіційні запрошення відрізняються за формою від неофіційних. У запрошенні на офіційний прийом зазначається титул запрошеного без зазначення його імені та імені дружини. У тексті запрошення на дипломатичний прийом використовують форму "маємо честь запросити..."

Від місця, де проводиться прийом, залежить характер зустрічі гостей. У будь-якому випадку необхідно уточнити шляхи під'їзду, паркування і виїзду автомобілів, передбачити прикриття при виході з машини у негоду.

Незалежно від того, де буде проходити прийом, гостей слід зустрічати біля вхідних дверей. Одягнуті по формі, що відповідають тому чи іншому заходу, представники господарів направляють запрошених до гардеробу і пояснюють їм, як пройти до аванзали. Трохи ближче до виходу гостей зустрічають господар (господарі), господиня та почесний гість із дружиною. Поблизу знаходиться розпорядник чи організатор прийому.

Першою на прийомах вітається дружина гостя із господарем, потім з господинею; чоловік (гість) - спочатку з господинею, потім з господарем. Довго затримуватися біля господарів не слід, щоб не відволікати їхньої уваги від інших запрошених. Після вітань з господарями гість робить уклін всім присутнім в аванзалі і підходить до своїх близьких знайомих, яких вітає особисто. Потім переходить до іншої групи учасників, намагаючись переговорити зі всіма знайомими, з ким не буде можливості спілкуватися за столом у бенкетній залі.

В аванзалі офіціанти на підносах подають аперитив або будь-який інший напій, який вгамовує спрагу і збуджує апетит. Це може бути мінеральна вода, соки, вермут, сухе вино, шампанське, коньяк, віскі або горілка. Аперитив може бути одинарний або комбінований. Іноді до нього додають горішки, маслини, тартинки з солониною тощо.

Після того, як визначено склад учасників прийому та надіслані запрошення, складається план розміщення гостей.

Аби кожен гість міг швидко знайти своє місце за столом, а також знав, хто буде його сусідом, при вході на невеличкому столі виставляється план розміщення. Крім того, у бенкетному залі (їдальні) кладеться виготовлена з цупкого паперу картка із зазначенням імені та прізвища запрошеного. Якщо запрошується особа високого рангу, то може вказуватися лише її посада. Іноді гостю вручається картка зі схемою розміщення столу чи його номером, на якій зазначається призначене для нього місце.

Протокол вимагає урахування службового і суспільного статусу гостей. Порушення старшинства може бути сприйняте як свідоме нанесення образи не лише гостю, а й стороні, яку він представляє. Історія знає чимало прикладів, коли причиною інцидентів було порушення правил розміщення гостей за столом. Відомі випадки, коли керівники делегацій, обурені тим, що їм відводилось менш почесне місце, ніж те, на яке вони розраховували, залишали прийом і повідомляли пресу про неповагу, яка була виявлена стосовно країни, яку вони представляють.

Складаючи план розміщення гостей за столом, необхідно дотримуватися таких правил. Почесним є місце напроти вхідних дверей, а якщо двері знаходяться збоку - на стороні столу, біля вікон. Почесні гості завжди займають місця посередині столу (маючи на увазі його довшу сторону).

На сніданку (обіді), на якому присутні тільки чоловіки, першим вважається місце справа від господаря.

Якщо на прийомі присутня господиня дому, то запрошуються дружини всіх гостей. У такому разі першим почесним вважається місце справа від неї, другим - справа від господаря. Якщо дружина господаря відсутня або ж господар неодружений, він може посадити напроти себе одну із запрошених жінок (заздалегідь отримавши її згоду) або чоловіка найвищого рангу.

Між офіційними гостями можна розмістити інших гостей, враховуючи відповідність їхніх посад.

Жінки і чоловіки розсаджуються поперемінно, причому чоловіки можуть сидіти один біля одного, а жінки - ні.

Розсаджуючи гостей, слід пам'ятати, що поряд мають сидіти люди, які симпатизують одне одному, отже, можуть між собою спілкуватися.

Менш почесними вважаються місця на торцях столу (за винятком тих випадків, коли господар один очолює стіл), тому саджати на ці місця гостей, особливо жінок, не прийнято. Якщо ж виникають труднощі з розміщенням і є необхідність використати ці місця, їх можуть зайняти господар і господиня.

Якщо сніданок чи обід проводиться під час двосторонньої наради, можливе розміщення однієї делегації напроти іншої. При цьому голови делегацій також сідають один напроти одного.

Якщо при розміщенні немає можливості комусь із подружжя надати місце згідно з протоколом, господар мусить забезпечити належне за рангом місце хоча б дружині і вибачитися перед чоловіком. Чоловіки погодяться з розумним вибаченням, жінки - ніколи.

Якщо під час проведення заходу необхідна допомога перекладача, то він, відповідно до протоколу, займає місце зліва від особи, якій він необхідний.

Господиня прийому завжди сідає обличчям до дверей, через які заходять офіціанти, щоб вони весь час були в полі її зору.

Йдучи на прийом, перевірте, чи не забули ви своєї візитної картки. Обов'язково запам'ятайте ім'я того, хто влаштовує прийом, інакше ви ризикуєте потрапити в неприємну ситуацію.

Не прийнято приходити на прийом з розміщенням раніше призначеного часу, але якщо вже так сталося, слід зачекати десь поблизу. У будь-якому разі, якщо з вашої сторони присутня делегація, не можна приходити пізніше, ніж її керівник, не попередивши і не отримавши його згоди.

Пунктуальність цінувалася завжди. Ще Людовіку XVIII належить вираз "Точність - ввічливість королів і обов'язок добрих людей". Точність є однією з тих якостей великих людей, наслідувати яку не є принизливим ні для кого. Точність - це ознака уваги до господаря і господині, які чекають на гостей у визначений час.

Запізнення вважається порушенням етикету і може бути сприйняте як образа. Чекають на того, хто запізнюється, не більше зазначеного часу, потім запрошують гостей до столу, щоб не склалося враження, що йому надається перевага. Гостю, який запізнився, подають ту саму страву, яка подається в цей час всім іншим гостям.

Першими до бенкетного залу (столу) входять господар і почесна гостя. Чоловіки підходять до жінок, які, згідно з планом розміщення, сидітимуть справа, подають їм руку і проходять услід за господарем. Завершують церемонію господиня і почесний гість.

Сидячи за столом гості слідкують за діями господарів і повторюють їх. Якщо господар бере блюдо зі стравою, так само й гість бере блюдо і пропонує його спочатку пані, яка сидить справа.

Під час обіду (сніданку) господарі повинні спрямовувати розмову, залучати до неї всіх присутніх гостей, сприяти тому, щоб вони спілкувалися між собою на теми, які цікавлять усіх. Якщо за столом запанувала тиша, господар має відновити спільну розмову. Недарма французи кажуть: "Мовчання віддаляє більше, ніж відстань". Недоліком організації бесіди часто є не відсутність спільної теми, а невміння знайти потрібну.

Починати бесіду за столом можна з розповіді про місто, країну, мистецтво, спорт, музику та на інші "легкі теми". При цьому не слід забувати: ніколи не нав'язуйте присутнім свою тему, навіть якщо ви господар, і тим більше самому хвалити свою гостинність. Якщо присутні зацікавлені в обговоренні серйозних питань, то протягом бесіди розмова природним шляхом перейде на них.

На прийомах з розміщенням прийнято обмінюватися тостами, які виголошуються не раніше ніж за 10-15 хвилин від початку прийому. На вечері, яка влаштовується безпосередньо після закінчення будь-якого заходу, можна обмінюватися тостами, промовами і побажаннями на самому початку прийому, оскільки всі перебувають під впливом тільки-но завершеної події.

Перше слово надається господарю, потім почесному гостю. Промова господаря зазвичай містить вітання на адресу почесного гостя, загальні положення, які стали приводом для зустрічі, побажання почесним гостям здоров'я та успіхів. У відповіді гостя має пролунати подяка за гостинність, висловлення задоволення взаємною зацікавленістю переговорів, запевнення в дружніх почуттях та добрі побажання господарю.

Ініціатива залишення прийому належить головному гостю. Після того, як він попрощався з господарями і присутніми на прийомі, поступово розходиться решта гостей. При цьому необхідно подякувати господарям за приємно проведений час і смачні страви.

Щоб не порушувати встановлений порядок проведення прийомів і через незнання не образити як приймаючу сторону, так і гостей, необхідно знати особливості різних видів прийомів і правила їх проведення.