

**Организация и протокол
проведения мероприятий,
церемоний, приемов по случаю.
Участие в приемах.**

Александр Иванович Букреев
кандидат исторических наук, доцент

© Букреев А.И., 2016

ПЛАН

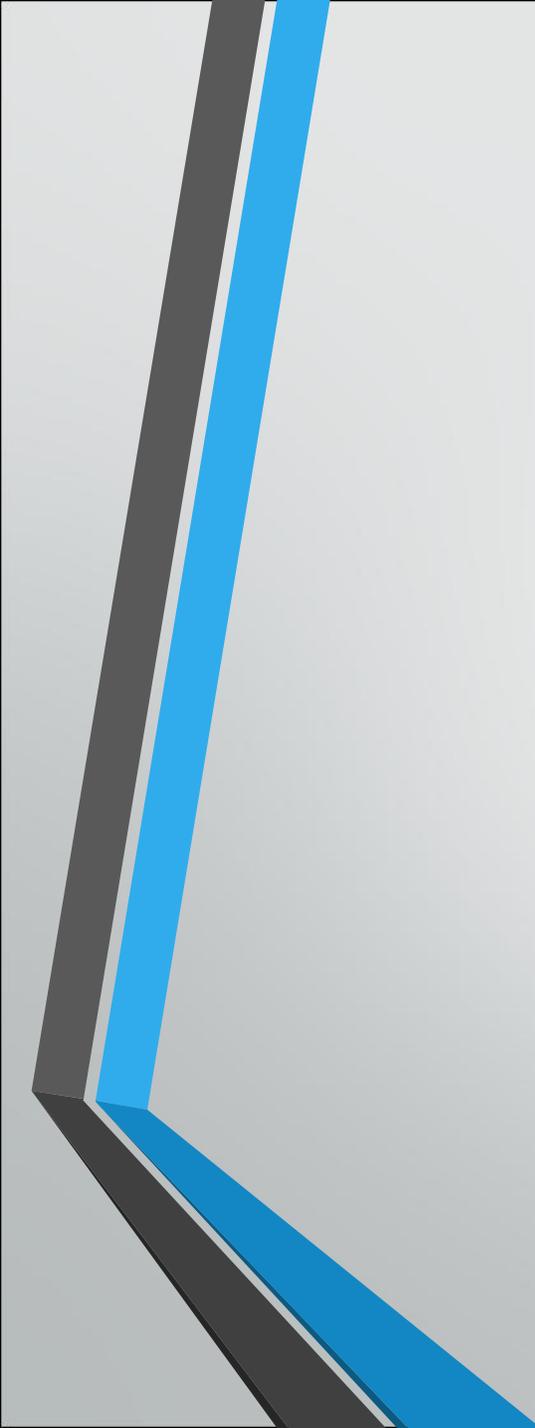
1. Основные виды деловых мероприятий.
2. Организация и протокольные нормы проведения деловых мероприятий.
3. Участие в приемах.

ЛИТЕРАТУРА

- Смирнов Г.Н., Этика бизнеса, деловых и общественных отношений. М., «Проспект», 2015 – 272 с.
- Арцишевский И.С., Давтян О.С., Согласно протоколу. СПб., Изд-во «Интерпредсервис», 2014, - 144 с.
- Вуд Дж., Серрье Ж. Дипломатический церемониал и протокол. М., 1976.
- Курочкина И.Н. Этикет как социальное явление и его значение в педагогической деятельности. – М.: Эконинформ, 2012. – 147 с.
- Соловьев Э.Я. Современный этикет: деловой и международный протокол / Э.Я. Соловьев. М.: Ось-89, 2010. – 320 с.
- Усов В.В. Деловой этикет: учебное пособие для студ. Учреждений ср. Проф. Образования / В.В. Усов. – 5-е изд., стер.- М.: Издательский центр «Академия» 2011. – 400 с.
- Усов В.В. Деловой этикет: Учеб. пособие для вузов / В.В. Усов. М.: Академия, 2009. – 400 с.

Основные виды деловых мероприятий

- Международные
- Всероссийские
- Межрегиональные
- Региональные
- Районные (муниципальные)
- Мероприятие на уровне учреждения, компании



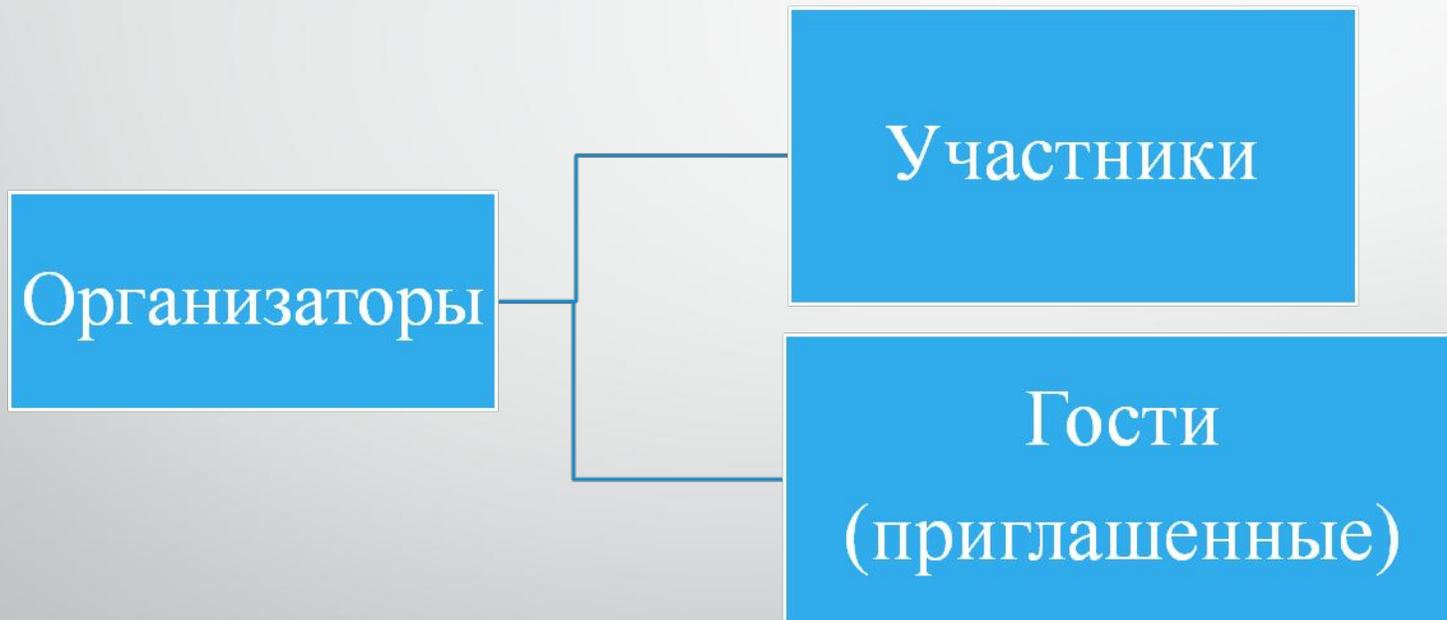
Отраслевые мероприятия

- Педагогические
- Медицинские
- Спортивные
- Культурные
- Научные
- Бизнес-мероприятия
- и т.д.

Форматы мероприятий

- Научные конференции
- Научно-практические конференции
- Съезды, форумы
- Симпозиумы
- Выставки
- Презентации
- Визиты
- Совещания
- Переговоры

Структура организации мероприятия



Подготовка списка участников и приглашенных

Составление списка приглашенных - один из важнейших элементов подготовительной работы.

- Сроки подготовки от года до одного месяца в зависимости от сложности, формата и тематики мероприятия.
- Состав участников зависит от:
 - ✓ профессиональной принадлежности;
 - ✓ социальной значимости;
 - ✓ личного авторитета;
 - ✓ политической и др. целесообразности.

Официальные приемы

- Официальным называется такой прием, на который присутствующие приглашены исключительно в силу их положения.
- Проводятся по случаю проведения мероприятий или событий

Виды официальных приемов по международной классификации подразделяются на:

- дневные;
- вечерние;
- с рассадкой и без.

Дневные приемы

- «Бокал шампанского»
- «Бокал вина»
- «Завтрак»

«Бокал шампанского» «Бокал вина»

Проводится, как правило, в 12 часов и продолжается около часа.

Поводом для организации такого приема могут быть годовщина национального праздника, открытие выставки, окончание переговоров и т.п.

Напитки и закуски разносят официанты. С точки зрения организации это наиболее простая форма приема, не требующая большой и длительной подготовки.

Аналогичным является прием типа «Бокал вина». Название в данном случае подчеркивает особый характер приема.



ДЕЛОВОЙ ЗАВТРАК

Устраивается между 12 и 15 часами, чаще в 12.30 или 13.00.

Меню составляется с учетом национальных традиций.

Завтрак продолжается обычно час-полтора, из них около часа – за столом и примерно 30 минут – за кофе, чаем (кофе, чай могут быть поданы за тем же столом или в гостиной).

Гости, как правило, приходят на завтрак в повседневной одежде, если форма одежды специально не указана в приглашении.



Вечерние приемы

В международной протокольной практике принято считать, что вечерние официальные приемы являются наиболее торжественными и важными.

Типы вечерних приемов

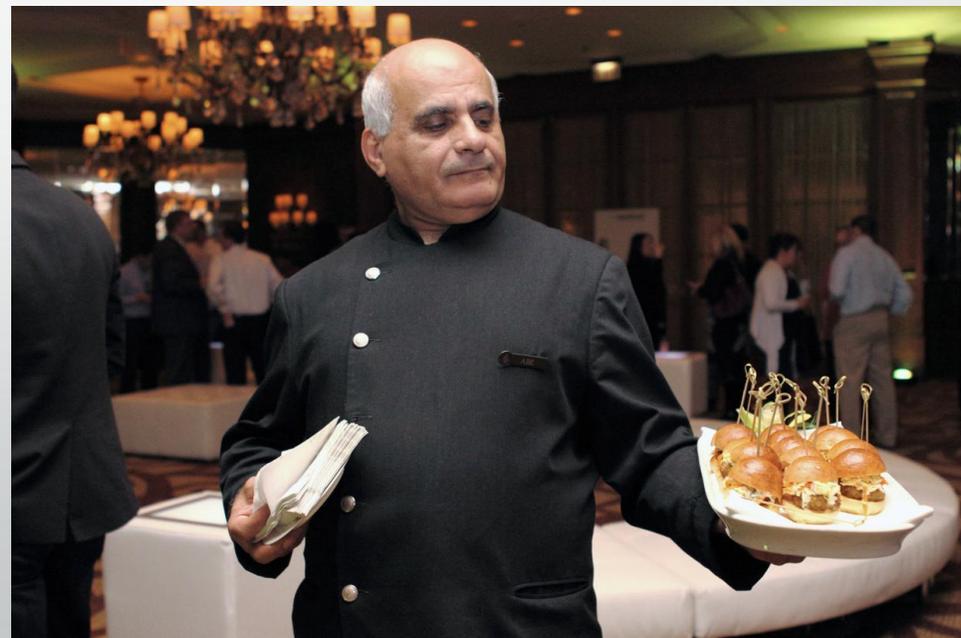
- «Коктейль»
- «а ля фуршет»
- Обед
- «Обед-буфет»
- Ужин
- «Чай»
- Прием-банкет

«Коктейль»

Начинается между 17 и 18 часами и длится около двух часов.

Во время приема официанты разносят напитки и холодные закуски (в виде канапе – небольших бутербродов).

Возможна подача горячих блюд. Иногда устраивается буфет, где желающим официанты предлагают напитки.



«А-ля фуршет»

Проводится также между 17 и 18 часами и длится около двух часов.

На фуршетном приеме могут накрываться столы с закусками, включая горячие блюда. Гости сами подходят к столам, набирают закуски и отходят, давая возможность подойти другим присутствующим.

Один из столов предназначен для почетных гостей: он должен быть расположен так, чтобы другие гости не стояли к нему спиной.

Если прием устраивается по случаю национального праздника или в честь высокого гостя, в конце приема возможен небольшой концерт или показ фильма.

Торжественность приема может быть подчеркнута и указанием в приглашении особой формы одежды.



«Обед-буфет»

Предполагает свободную рассадку за небольшими столами по 4-6 человек. Так же, как на фуршетном приеме, накрываются столы с закуской, имеются буфеты с напитками. Гости набирают закуски и садятся по своему усмотрению за один из небольших столов.

Винами гостей могут либо обносить официанты, либо они стоят на столиках.

Чай или кофе предлагаются или за этими же столиками, или в другом помещении.

Такого рода приемы часто организуют после концерта, просмотра фильма, в перерыве танцевального вечера.

В тропических странах их нередко проводят на открытом воздухе – на веранде или в саду.

«Обед-буфет» менее официален, чем обед.



Обед

Считается наиболее почетным видом официального приема.

Время начала проведения 20.00 или в 20.30, но не позднее 21 часа. Длительность – 2–3 часа и дольше.

Спустя примерно 1 час гости переходят в гостиные для беседы; сюда подаются кофе, чай, в некоторых случаях они могут быть поданы за обеденным столом.

В случае приема с рассадкой за столом гости собираются к назначенному времени в одном из помещений дома, куда они приглашены. Их обносят прохладительными напитками, пивом, виски, соками, а иногда и другими напитками.

Гости могут по своему выбору брать напитки в баре.

Нередко обед предполагает специальную форму одежды (смокинг или фрак – для мужчин, вечернее платье – для женщин).



Ужин

Начинается в 21 час и позднее и от обеда отличается лишь временем начала.

В некоторых странах в особо торжественных случаях устраиваются подряд два приема: сразу же после обеда для высоких гостей проводится прием «коктейль» или «а-ля фуршет».



«ЧАЙ»

Относится к вечерним приемам, устраиваемый между 16 и 18 часами, как правило, для женщин.

Супруга руководителей приглашает на чай супруг руководителей, учреждений, фирм, с которыми установились деловые контакты.

Для «чая» накрывают один или несколько столов с учетом числа приглашенных. Подаются конфеты, печенье, фрукты, напитки. Не исключаются канапе.

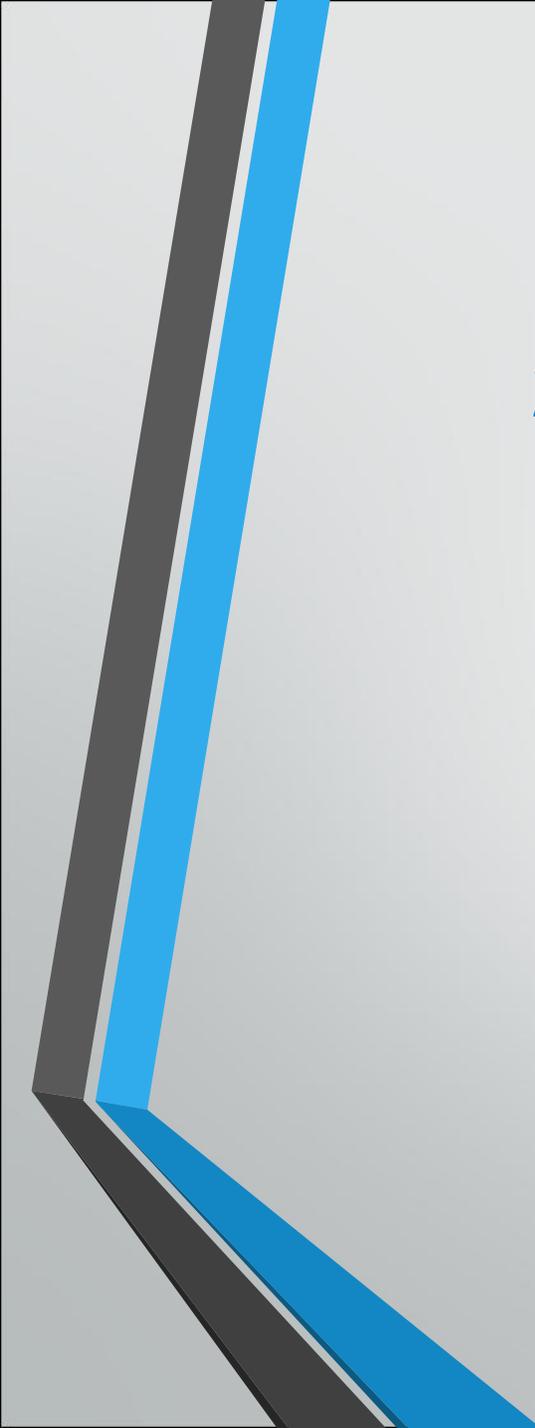


Прием-банкет

Это форма обслуживания, когда холодные закуски и напитки заранее ставят на стол, а официанты подают лишь горячие блюда.

Поводом являются юбилеи, свадьбы и т.д.





2. Организация и протокольные нормы проведения деловых мероприятий

Порядок подготовки проведения приемов

- Определение вида официального приема с учетом цели, ради которой он организуется;
- Определение места и времени проведения;
- Составление списка приглашенных на прием;
- Подготовка и рассылка пригласительных билетов;
- Организация обратной связи;
- Подготовка схемы рассадки (если последняя предусматривается);
- Определение меню;
- Определение мест парковки автомобилей приглашенных;
- Украшение помещения, где проводится прием, живыми цветами;
- Обеспечение безопасности

Организация официального обеда

- Приглашение главного гостя и согласование с ним даты обеда. Обычно это делается при очередном деловом визите к этому лицу или же во время специального визита к нему по этому поводу, либо согласование осуществляется через его помощника.
- Приглашение главного гостя необходимо сделать не позднее, чем за месяц, до намеченной даты.
- После принятия приглашения главным гостем необходимо безотлагательно составить список гостей на этот обед и срочно разослать им приглашения. Главному гостю, несмотря на то, что он приглашение принял, также необходимо послать приглашение – пригласительный билет (карточку), в которой слова «просьба ответить» зачеркнуть и вместо них написать «для памяти».
- Не будет ошибкой, если вы позвоните приглашаемым гостям и узнаете, не будут ли они возражать принять приглашение, и в случае согласия направите им пригласительную карточку, в которой слова «просьба ответить» следует зачеркнуть и написать для памяти.

Составление списка приглашенных

1. Определить максимальное число гостей. Это будет зависеть от размеров представительских помещений, в особенности столовой и обеденного стола. Рекомендуется предусматривать для размещения каждого гостя за столом примерно по 70-75 см от длины стола.
2. До рассылки приглашений следует разработать план будущей рассадки за столом и в случае обнаружения трудностей в рассадке, например, при намерении пригласить лиц одинакового старшинства, внести в проект списка гостей необходимые изменения.

Очень важно обеспечить непринужденную атмосферу на обеде, располагающую к откровенным беседам и высказываниям. Этого можно достичь подбирая гостей, близких к главному гостю как по деловым (служебным) интересам, так и по совпадению взглядов или же по личной симпатии, дружбе. Если же на обед будут приглашены лица, не являющиеся близкими главному гостю и тем более оппозиционно настроенные, обед пройдет скованно и натянуто и сведется к формальному мероприятию.

3. Рекомендуется, чтобы список ваших гостей немного превышал список гостей «со стороны», минимум на четыре человека из числа сотрудников. Это даст возможность посадить на концы столов своих людей, поскольку крайние места считаются менее почетными.
4. К моменту утверждения списка гостей должны быть готовы пригласительные бланки, отпечатанные типографским способом.

Подготовка пригласительных билетов, карточек

Пригласительные билеты должны быть изготовлены типографским способом, при этом фамилия приглашенного, его должность или ранг, вид приема, день, час и место проведения, могут вписываются от руки.

Приглашения направляются за две недели до приема. Для рассылки приглашений в пределах города используют нарочных или курьеров, вне его пределов – факсы и телексы, реже приглашения посылают по почте.

Чтобы получить ответ на приглашение, в правом нижнем углу ставятся буквы R.S.V.P. (Répondez s'il vous plaît – «Ответьте пожалуйста»), либо по-русски излагается просьба подтвердить присутствие по телефону или электронной почте.



Примерный текст приглашения

*По случаю празднования 1000-летия города Ярославля
Губернатор Ярославской области С. А. Вахруков
и Председатель Ярославской областной Думы М.В. Боровицкий
просят _____*

*пожаловать на торжественный прием
в пятницу 12 сентября 2010 года к 18.00
в Ярославский академический театр драмы им. Ф. Волкова
Адрес: пл. Волкова, д. 1*

*Пожалуйста, подтвердите
свое участие по тел. 45-55-75*

Приглашение действительно по предъявлению документа, удостоверяющего личность

Заполнение пригласительных билетов

При заполнении приглашений важно не исказить фамилию, должность или ранг гостя. Искажение может привести к возвращению приглашения и, следовательно, к осложнению отношений.

Не следует посылать приглашение «с супругой» вдовому или холостому человеку. Чтобы такого не случилось, необходимо иметь картотеку, досье и вносить в них своевременно изменения.

Особое внимание требуется при приглашении духовенства. Необходимо соблюдение религиозного этикета и протокола.

Составление меню приема

Необходимо учитывать состав гостей, с тем чтобы приготовить блюда, соответствующие их религиозным обычаям, национальным традициям или привычкам.

Меню делового завтрака

- Одна-две холодные закуски;
- одно горячее рыбное и одно горячее мясное блюдо;
- десерт;
- чай, кофе.

Перед завтраком подаются прохладительные напитки, пиво, водка, виски. Водка может подаваться не перед завтраком, а во время него, к холодным закускам. К рыбному блюду подается сухое белое вино (охлажденное), к мясному – сухое красное вино (комнатной температуры), к десерту – шампанское, к чаю или кофе – коньяк или ликер. Во время всего завтрака подается минеральная вода.

Меню обеда

- Одно-два блюда холодной закуски
- Суп
- Горячее рыбное и горячее мясное блюдо
- Десерт
- Кофе или чай

Перед обедом до приглашения гостей к общему столу могут предлагаться легкие закуски: орехи, хрустящий картофель, соломка из теста и т.п. После обеда – кофе или чай.

Когда собираются гости, им подается аперитив: водка, виски, джин, кампари и другие спиртные напитки. На самом обеде к закуске подается водка, к супу (очень редко) херес или мадера. К рыбному блюду подается сухое белое вино (охлажденное), к мясному – сухое красное вино (комнатной температуры), к десерту – шампанское, к чаю или кофе – коньяк или ликер.

Меню коронационные (XIX век)





МЕНЮ

*Копченая осетрина и семга
с масленными блинами*

*Селедочка с картофелем и ароматным маслом
Поросенок с фисташками и облепиховым соусом
Студень из петушиных гребешков и телятины*

Филе утки, запеченное с вишней

*Пате из печени домашней птицы
с мармеладом из крыжовника и лесными орехами*

*Салат «Русский» из филе цесарки
с перепелиными яйцами в кунжутной корзинке*

*Оленина,
шпигованная черносливом с гречкой, луком и грибами*

*Шарлотка яблочная
с цветочным медом, клубнично-брусничным соусом и мороженым*

*Sauvignon Saint-Bris, Domaine Sainte Claire, 2006, France
Tortoise Hill Red, Paarl, 2005, South Africa*

*Москва, Кремль
4 ноября 2007 г.*

Рассадка за столом

В основе рассадки лежит одна из важнейших норм протокола – старшинство по служебному и общественному положению человека.

Правила рассадки

Ближайшие места к хозяину и хозяйке считаются самыми почетными (почетное место за столом – середина напротив входной двери, а если дверь сбоку, на той стороне стола, которая обращена к окнам, выходящим на улицу). Чем дальше место от этих лиц, тем оно менее почетно.

Место по правую руку (по правой стороне) почетнее места по левую руку (по левой стороне).

Первыми по правую и левую руку от хозяина рассаживают женщин, от хозяйки – мужчин. Затем места чередуются: рядом с женщиной сажают мужчину, и наоборот.

Женщине не отводят места рядом с женщиной, а мужу – с женой. Женщине не предлагают места на конце стола, если на его торце не сидит мужчина.

Замужняя женщина имеет старшинство мужа.

Если хозяйка дома отсутствует, ее место может занять жена одного из дипломатических работников представительства.

Место напротив хозяина может быть предложено самому почетному гостю.

Иностранным гостям в равном ранге с гостями – работниками дипломатического представительства – дается преимущество в рассадке.

При рассадке необходимо учитывать знание иностранных языков сидящими рядом гостями.

Обозначение мест при рассадке

Организаторы заказывают рассадочные (кувертные) карточки небольшого размера прямоугольной формы из плотной бумаги, на которых написаны фамилии участников приема.

В помещении, где собираются гости, или непосредственно перед входом в него гостям предлагается план рассадки. В соответствии с ним каждое место за столом обозначено кувертной карточкой. Гости знакомятся с планом рассадки. Если возникают затруднения, то обращаются к официанту или метрдотелю, который обязан указать гостю предназначенное для него место и проводить к нему.

Для того чтобы облегчить работу по составлению проекта рассадки, рекомендуется общий список гостей разбить на две части - на иностранных (не ваших) гостей и на список гостей с вашей стороны. Оба списка составляются по старшинству гостей.

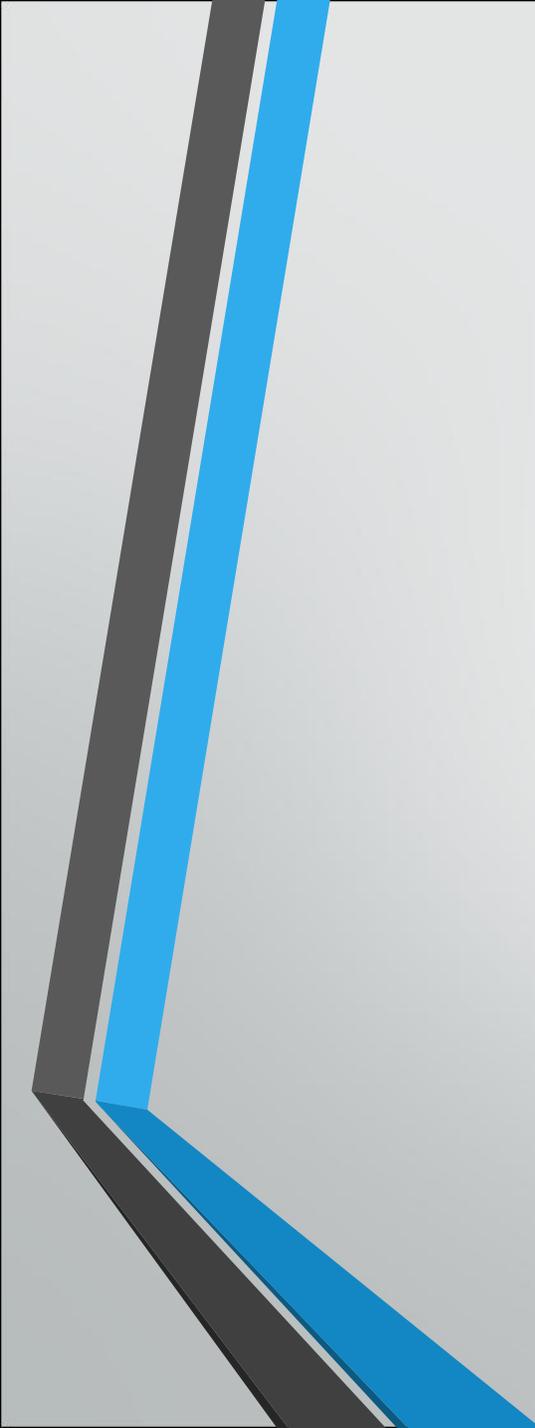
В столовой гость находит свое место за столом и проверяет его по карточке, лежащей около столового прибора, где напечатана его фамилия, становится за спинкой своего стула и ожидает приглашения хозяев обеда садиться за стол.

Садиться до того, как сядут хозяин и хозяйка, не принято!

Требования к куверту

- Используется, как правило, фарфоровая посуда.
- Хрусталь или высококачественное стекло.
- Столовые приборы из высококачественного материала (серебро, мельхиор, полированная нержавеющая сталь).
- При проведении приемов с рассадкой обязательно наличие меню для каждого гостя, салфетки из натуральной ткани (хлопок, лен) и кувертной карточки.





3. Участие в приемах

Прибытие на прием

Гостей встречают у входа в помещение хозяин с хозяйкой или один хозяин, если жены не приглашены. Происходит обмен рукопожатиями, произносятся поздравления. Если прием посвящен торжественной дате, можно переброситься несколькими словами, но ни в коем случае нельзя заводить при входе в помещение продолжительный разговор с хозяевами. Это может доставить другим гостям неудобство, ибо им придется стоять в ожидании, пока разговор не будет закончен.

Алгоритм действий при получении приглашения на прием

1. Внимательное ознакомление с текстом приглашения.
2. Выяснение: кто проводит прием; по какому поводу; где; когда; какова должна быть форма одежды; нужен ли ответ на приглашение (в этом случае на пригласительных карточках в правом нижнем углу стоят буквы R.S.V.P.: Répondez s'il vous plaît – «ответьте пожалуйста»).
3. На приглашение с «просьбой ответить» желательно давать письменный ответ независимо от того, положительный он или отрицательный. Ответ составляется от имени получившего приглашение в третьем лице, без подписи. Не будет большой ошибкой, если ответ будет дан по телефону (но лично). В некоторых случаях протоколом предусмотрен порядок, по которому обязательно направление письменного ответа (положительного или отрицательного) на приглашение на прием, устраиваемый главой официальной делегации, официальным лицом.
4. Безотлагательно ответить на приглашение.

Пример положительного ответа на приглашение

«Первый заместитель Губернатора и Председателя Правительства Орловской области господин Александр Юрьевич Бударин имеет честь подтвердить получение любезного приглашения господина Чрезвычайного и Полномочного Посла Боливарианской Республики Венесуэла в Российской Федерации господина Хуана Висенте Паредес Торреальба на обед во вторник 2 октября, в шесть часов вечера, которое он с удовольствием принимает».

Пример отрицательного ответа на приглашение

«Генеральный консул Республики Польша господин Ярослав Дрозд, в связи с отъездом в ближайшие дни в отпуск, к сожалению, не может принять любезное приглашение Губернатора Санкт-Петербурга госпожи В.И. Матвиенко на завтрак в пятницу 6 сентября с.г. в честь праздника города».

Речи и тосты

Произносятся в зависимости от события, по случаю которого дается обед и по предварительной договоренности с главным гостем.

В некоторых странах (например в Великобритании, Нидерландах) по сложившейся традиции ближе к концу приема предусматривают тост в честь монарха и исполнение национального гимна. Уход гостя с приема до этого церемониала может обидеть хозяев.

В Москве и Санкт-Петербурге на приемах среднего уровня произносится много тостов в течение всего застолья как хозяевами, так и гостями. Первым произносит тост хозяин, адресуясь к главному гостю, а затем тот произносит ответный тост. Эти тосты подчеркивают основной смысл приема, сосредоточивают на нем внимание приглашенных. При таком порядке весь ход приема носит более спокойный и более естественный характер.

Вместе с тем обилие тостов порой мешает общению, а иногда тост застаёт приглашенных в тот момент, когда они едят очередное блюдо.

Общение во время приема

После обеда гости приглашаются в другие представительские помещения, где им предлагаются кофе и чай. Из спиртного предлагаются ликеры и коньяк, подаются также соки, минеральная вода. Строгой рассадки за кофе и чаем нет. Гости рассаживаются за небольшими столиками, выбирая для беседы соседей, в которых они заинтересованы.

Если дается прием с рассадкой за столом, то число гостей, как правило, будет меньше, чем на массовом приеме типа «фуршет». В этом случае хозяева должны так распределить свое время до приглашения к столу, чтобы уделить внимание по возможности всем приглашенным, хотя бы кратко поговорить с каждым.

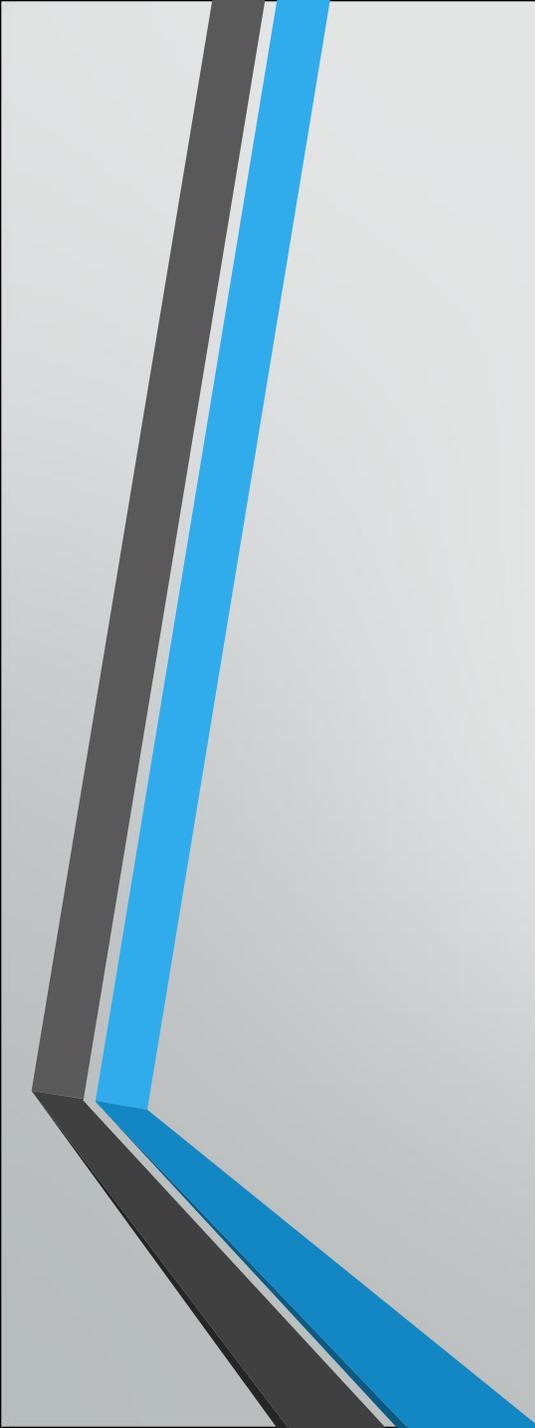
На большом приеме типа «фуршет» эти возможности ограничены. Здесь следует уделить максимум внимания главному гостю и его «команде». Очень распространенной ошибкой на таких приемах является стремление представителей приглашающей стороны группироваться и обсуждать свои дела вместо того, чтобы уделять внимание приглашенным, помогать им освоиться, предлагать напитки и закуски.

Гостям не следует пытаться обсуждать какие-либо серьезные вопросы с хозяевами: ведь у них много забот, и они должны быть одинаково доступны всем.

Перед приглашением к столу и после выхода из-за стола, за чаем или кофе мужчины и женщины образуют свои группы. Здесь могут обсуждаться и важные политические вопросы, но в основном вопросы, носящие более общий характер.

Завершение приема

Гости расходятся после того, как ушел главный гость. Накануне обеда или в день его хозяин обычно собирает у себя всех своих гостей, чтобы предусмотреть оказание ими персонального внимания приглашенным гостям, определить направление бесед.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!