

## ТЕМА 5. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ СИТУАЦІЙ ДОТИЧНИХ ДО ТУРИСТИЧНОГО БІЗНЕСУ

Питання:

- ✓ *особливості ділового етикету*
- ✓ *особливості ділового етикету в ситуаціях, дотичних до туристичного бізнесу*

Тост

У будь-якому бізнесі, не виключаючи і туристичний, надзвичайно важливо не тільки добре займатись справами, але й вміти цікаво та весело проводити час святкувань.

Людина, котра вміє влучно висловити свої побажання тостом завжди буде користуватися особливою увагою в товаристві.

Слово тост в українській мові запозичене. Свою історію воно почало в латинській мові, де означало підсмажений кусочок хліба.

Пізніше його модифікували мешканці Британських островів на значення “бажання щось випити”, вони перед тим, як випити вино, опускали в нього шматок підсмаженого хліба, щоб напій набрався хлібного аромату.

В такому значенні, а також у менш відомому - «підсмажені шматочки хліба» це слово з англійської мови потрапило до української.

В нашій мові тост не просто застільне побажання, а “коротка застільна промова з побажанням чогось і пропозицією випити чарку на честь когось або чого-небудь”.

Оскільки тост – це промова з чаркою, то його універсальною змістовою серцевиною є пропозиція випити з побажанням здоров’я.

Найчастіше вживаними формулами “заздоровної” частини тостів є: “За твоє (Ваше) здоров’я!”; “За здоров’я наших друзів (молодих; усіх присутніх)” і т.п.

Позаяк застільні промовці в Україні не забувають і за власне здоров'я, то у нас побутує фраза з наказовим дієсловом у 1-ій особі множини, яка поєднує адресанта з адресатом(ами): “Будьмо здорові!”, від якої з часом залишилося тільки наше знамените “Будьмо!”.

Наведеними й подібними фразами тост завершується, а починається він формулами типу: “Дозвольте запропонувати (виголосити) тост за ...”; “Я хочу 33 (Мені хотілося б запропонувати тост ...”; “Я пропоную підняти (піднести) келихи за...”.

Приклад тосту: “Якщо хочеш бути щасливий протягом дня — купи пляшку коньяку. Якщо хочеш бути щасливий протягом місяця — одружися. Якщо хочеш бути щасливиш протягом року — придбай авто. Якщо хочеш бути щасливий протягом цілого життя — будь здоровий і пий коньяк!”

Фахівці з етикету не радять виголошувати надміру довгих тостів.

До цього можна додати, що велемовні тости можна дозволити собі хіба що на початковій стадії веселощів, коли присутні ще в змозі втримувати свою увагу. Як відомо, що ближче до кінця забави, то охочих слухати тости стає щораз менше, і здебільшого не допомагають ні гучні заклики до уваги, ні дзенькання виделкою по фужеру.

Компанія на цій стадії вже поділилася на групки, в якій є свої неформальні лідери і, звісно, свої промовці. Особа - адресат тосту говорить у відповідь на тост: “Дякую! І за твоє (Ваше) здоров'я!”; “І тобі (Вам) того ж зичу!”; “Дай, Боже, і тобі (Вам)!”; “Маю надію (на Бога), що саме так і буде”; “Сподіваюся, що так і станеться” і т.п.

Адресатові тостів належить подякувати адресантам і в тості-відповіді. Етикет не зобов'язує присутніх після проголошення тосту пити, але вмочити губи в чарку (не порожню!) годиться.

Розрада та співчуття

Розрадити людину означає заспокоїти її, тішити, принести полегшення у тривозі, смутку тощо.

Основна формула розради – дієслово у формі наказового способу однини або множини: Не переживай(те)!; Не хвилюйся(тесь)!; Заспокійся(тесь)!; Не журись(іться) та под.

Для розради широко використовуються стереотипні висловлювання з цією ж формою дієслова як ядерної семантико-граматичної одиниці: Візьми(іть) себе в руки!; Не бери (іть) собі це так близько до серця!; Викинь(те) собі це з голови!; Не думай(те) про це!; Не звертає(те) на це уваги!; Надійся(тесь) (Сподівайся(тесь)) на краще!

Висловити співчуття – це засвідчити чуле ставлення до людини в її переживаннях, стражданнях, нещасті, горі. Співчуття цілковито спрямоване на особу адресата. Етикетні формули співчуття мають урочисте, піднесене, близьке до офіційного звучання: “(Я) приношу тобі (Вам) своє глибоке (щире) співчуття”; “Прийми(іть) моє глибоке співчуття”; “Прошу прийняти моє глибоке співчуття”; “Дозвольте висловити тобі (Вам) моє щире співчуття”.

Наведені та подібні формули поширюють справа фразами, що виражають:

1) співпереживання адресанта, його чуйне ставлення до адресата: (Я) горюю разом із тобою (Вами); (Я) розумію твоє (Ваше) горе; (Я) поділяю твій (Ваш) смуток;

2) оцінку, емоційно-експресивну констатацію того, що сталося: Тебе (Вас) спіткало велике нещастя!; У тебе (Вас) таке горе!; Ви понесли велику (непоправну) втрату!; Яке (жахливе) нещастя!; Який фатальний випадок!;

Після таких фраз доречними є тактовно вжиті формули розради. Висловлювання співчуття здебільшого супроводжується потиском руки, а жінки, якщо вони близько знайомі з адресатом, обнімають і цілують його (її).