

Тема: 3.3 ОСОБЛИВОСТІ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПРИЙОМІВ ЗА ПРОТОКОЛОМ

План:

1. *Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика*
2. *Особливості організації бенкетів-прийомів.*
3. *Підготовча робота із влаштування прийому.*

1. Основні форми відносин за дипломатичним протоколом та їх характеристика

Багатовіковий досвід розвитку міжнародних відносин дозволив затвердити найважливіші правила спілкування між представниками різних країн. Ці правила найбільш сконцентровано представлені в дипломатичному протоколі й етикеті.

Особлива роль дипломатичного протоколу була пов'язана з тим, що протягом багатьох років міжнародні відносини в основному мали розвиток на міждержавному рівні, де відступ від протоколу міг спричинити серйозні політичні наслідки.

Перша спроба систематизації та законодавчого оформлення таких норм була здійснена у 1774 році, а в 1827-му вони були доповнені та розвинуті у зводі норм та правил Російської імперії у документі "Высочайше утвержденных этикетах при Императорском российском дворе".

Дипломатичний протокол - це сукупність правил, традицій та умовностей, які визнаються та дотримуються урядом країн та їхніми офіційними представниками.

Сьогодні існують загальновизнані протокольні правила та звичаї, якими керуються в усіх країнах, хоча в кожній державі є свої особливості, які виходять з її історичних та національних традицій. Базовим документом, що визначає відповідні норми та принципи в умовах сьогодення, є Віденська конвенція про дипломатичні відносини.

Серед основних форм відносин з іноземним дипломатичним корпусом є ділові зустрічі та візити, організація підготовки та обслуговування яких мають певні специфічні риси.

Ділова зустріч - це один із основних видів контактів. Вона організовується за ініціативи одного із учасників шляхом особистої домовленості при зустрічі, по телефону, шляхом листування та ін. Місцем зустрічі може бути приміщення одного чи другого учасника зустрічі.

Перед зустріччю необхідно підготувати приміщення і зробити сухе та вологе прибирання; прибрати документи на столах, закрити усі шафи та сейфи. Оформлення столу, за яким проходитиме зустріч, вимагає наступного: блокноти, олівці, ручки, сигарети, запальнички, попільнички, мінеральна газована або негазована вода, фужери для води на лляній серветці або таці, накритій серветкою. Якщо ділова зустріч триває досить довго, то можуть бути подані бутерброди, кава, чай. Обслуговування здійснюють офіціанти або офіціантки.

Якщо зустріч влаштовується як гостьова (перший або останній візит), то можна запропонувати чай чи каву. У виняткових і особливо святкових випадках, коли сторони добре і давно знають одна одну, можна запропонувати до кави коньяк або лікер.

Найбільш поширеною формою ділового спілкування є прийом. Прийоми - важливий засіб спілкування і встановлення контактів між членами дипломатичного корпусу, представниками міністерства іноземних справ, урядовими, громадськими та діловими колами держави. Вони є також засобами отримання інформації, роз'яснень тощо.

Традиції проведення прийомів є символами миролюбності, добросердя, гостинності, честі держави і хлібосољства її народу.

В основі усіх протокольних правил лежить визнання принципу шани, по-перше, до дипломатичного представника тієї чи іншої держави, по-друге, до офіційних осіб та установ тієї держави, в якій даний дипломатичний представник акредитований.

Не прийнято влаштовувати прийоми в дні національного трауру або денний прийом із запрошенням гостей мусульман у період Рамадану.

Класифікація дипломатичних прийомів здійснюється згідно з різними ознаками і приводами влаштування (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

КЛАСИФІКАЦІЯ ДИПЛОМАТИЧНИХ ПРИЙОМІВ

Ознака	Привід влаштування
Дипломатичні прийоми проводяться в ознаменування певних подій	- Національні свята власної держави - Найважливіші ювілейні дати та події, які святкуються всією державою - Ювілейні річниці підписання міжнародних та двосторонніх угод та домовленостей - Ювілейні річниці встановлення дипломатичних відносин
Дипломатичні прийоми проводяться на честь окремих осіб, делегацій	- На честь голови або членів уряду держави перебування - На честь видатних вітчизняних діячів науки, культури, спорту, мистецтва, представників ділової еліти - На честь делегацій своєї країни в країні акредитації - На честь іноземних делегацій сфери науки, культури, бізнесу, мистецтва, спорту тощо - На честь окремих ділових осіб
Дипломатичні прийоми проводяться як повсякденна дипломатична робота	- Зміцнення та розширення дипломатичних зв'язків - Роз'яснення зовнішньої та внутрішньої політики своєї країни тощо - Підписання міжнародних угод

2. Особливості організації бенкетів-прийомів

Вид бенкету-прийому обирається залежно від події, з якої необхідно влаштувати прийом. Бенкети-прийоми мають наступну класифікацію згідно з різними ознаками:

- за ступенем офіційності: офіційні, неофіційні;

- за часом влаштування: денні, вечірні;
- за формою розміщення гостей за столами: прийоми з розсаджуванням, прийоми без розсаджування.

Прийом вважається офіційним, якщо запрошені є виключно офіційними посадовими особами. Чоловіки присутні на прийомі без дружин, а запрошені жінки (за умови займаної посади або офіційного положення) - без чоловіків.

Сніданок, на який чоловіки запрошені з дружинами, є неофіційним, незважаючи на кількість запрошених осіб. Обіди, на які запрошуються дружини голів дипломатичних представництв, можуть розглядатися як офіційні, оскільки розділяють зі своїми чоловіками офіційний статус (в дійсності це правило має умовний характер). Офіційні запрошення осіб на прийом відрізняються від неофіційних за формою. На офіційних запрошеннях вказується титул (ранг) особи, яка запрошується, без зазначення імені. У тексті запрошення використовується мовна форма "має честь запросити".

У дипломатичному протоколі має місце розподіл прийомів на денні та вечірні.

Денні прийоми мають менш офіційний, але більш діловий характер. Час їх влаштування - з 12.00 до 15.00. Денні прийоми поділяються на такі види: "Сніданок", "Діловий сніданок", "Бокал шампанського", "Бокал вина".

Вечірні прийоми мають більш офіційний та урочистий характер. Час їх влаштування - з 16.00 до 23.00. Вони поділяються на такі види: "Чай", "Коктейль", "Фуршет", "Обід", "Обід-буфет (шведський стіл)", "Вечеря".

У дипломатичній практиці також зустрічаються інші види прийомів, а саме: "Жур фікс", "Раут", "Літературно-художні вечори", "Прем'єри кіносеансів", "Вечори дружби", "Кулінарні вечори", "Зустрічі для гри в шахи, теніс, гольф та інші спортивні ігри", "Зустрічі чи проводи офіційних осіб в аеропортах", "Відвідування з візитом".

Порядок обслуговування гостей при організації більшості видів бенкетів описаний у темі 2.2. У даному розділі описуються особливості організації підготовки та проведення бенкетів-прийомів, причому особлива увага приділяється тим, що не були відображені у попередньому.

Прийом-сніданок ("Lunch") влаштовують з нагоди приїзду та від'їзду послів, високих іноземних гостей, а також з метою підтримання контактів з іноземними дипломатичними представництвами.

Починається прийом о 12.00 або 13.30 і триває до 15.00. Тривалість прийому 1-1,5 години, з них 30 хвилин гості проводять за кавою.

Меню враховує національні традиції. Зазвичай на сніданок подають одну або дві холодні закуски (рибна, м'ясна), одну гарячу закуску, одну чи дві другі страви, десерт, каву, чай. Якщо початок прийому о 15.00, то в меню може бути включений суп. Перед ланчем подають аперитив - соки, охолоджені напої, пиво, квас, воду мінеральну та газовану, в тому числі з льодом (влітку). До страв подають білі та червоні сухі вина, до десерту - шампанське. Спосіб подавання страв - переважно французький (в обнос). Оскільки сніданок має здебільшого діловий характер, гості приходять без подружжя.

Особливість ділового (робочого) сніданку ("**Business lunch**") полягає в тому, що подають одну холодну, одну гарячу закуску та одну гарячу другу страву. Тривалість прийому не більше 1-1,5 години. На нього запрошується

обмежена кількість гостей. Цей вид прийому дуже поширений у Сполучених Штатах Америки перед засіданнями ООН. Він також влаштовується з нагоди прибуття делегації з робочим візитом тощо.

Прийом-бокал шампанського ("Couple de Champagne") влаштовують з нагоди національного свята, приїзду делегації, остаточного від'їзду посла тощо. Початок о 12-й годині дня, тривалість не більше години.

Під час прийому подають тільки шампанське, але можливо окремо організувати бар чи подати на тацях віскі, джін, горілку, вина, соки, мінеральну воду тощо. В якості закуски можуть бути подані канапе, сандвічі, тарталетки, воло-вани або профітролі з різними наповнювачами, горішки солоні в асортименті, чіпси, фрукти, цитрусові тощо.

Прийом-бокал вина ("Vin d'Honneur") в основному нагадує попередній. Влаштовують його також з нагоди відкриття виставок, фестивалів тощо. Із напоїв пропонують переважно вина, із закусок - сир, фрукти та закуски з них, маслини, оливки фаршировані, солоні горішки, канапе, сандвічі, тарталетки, воловани, профітролі з різними наповнювачами тощо. На цей та попередній прийоми можливе запрошення гостей з подружжям. Особливість цих прийомів полягає також у тому, що вони не потребують складної та тривалої підготовки; столів та стільців не розставляють, за винятком столів для тютюнових виробів та паління.

Прийом-чай, кава ("Tea", "Coffee") зазвичай влаштовують тільки жінки для жінок. Наприклад, дружина міністра іноземних справ влаштовує "Чай" для дружин голів дипломатичних представництв, дружина посла - для дружин інших послів, дружина президента - для дружини президента іншої країни тощо. Час влаштування бенкету-прийому - між 16.00 та 18.00. Тривалість не більше 1-1,5 години. Може бути зосереджене чи розосереджене розміщення гостей за столами, що залежить від кількості запрошених (зазвичай на прийом запрошується 7-15 осіб).

Меню прийому обмежене і включає: легкі закуски, коктейлі-салати, канапе, сандвічі, десерт, кондитерські борошняні та цукрові вироби, пиріжки з різними фаршами (за винятком м'ясного, рибного та з ліверу) в невеликій кількості, цукерки, шоколад в асортименті, східні ласощі, фрукти тощо. Чай чи каву в широкому асортименті подають з цукром або ж його замінниками, вершками, молоком та іншими забілювачами, варенням, повидлом, джемом, конфітюром, лимоном, цитрусовими, цукатами. До страв подають десертні та сухі вина, в деяких випадках - шампанське.

Прийом-фуршет ("A la Furchette") дуже поширений, тому що зручний для контактів: є можливість поспілкуватися з багатьма присутніми особами. Цей прийом влаштовують з нагоди національного свята, презентації послів, ювілейних дат тощо. Особливістю його є те, що він проходить без розсаджування за столами: гості їдять та п'ють стоячи. Зазвичай на фуршет запрошують залежно від події від 80 до 500 осіб. Час влаштування прийому-фуршету - між 17.00 та 20.00 годинами, в окремих особливо урочистих випадках початок призначається на 20.00 чи навіть пізніше. Тривалість прийому зазвичай дві години, в деяких випадках може бути й більше.

Меню прийому-фуршету дуже різноманітне, до нього входять майже всі групи страв. Інколи на таких прийомах організовують спеціалізовані столи з використанням певного настільного устаткування, посуду та наборів: для

подавання аперитиву, сиру різних сортів; організовують столи з асортиментом холодних страв та закусок, гарячих закусок та гарячих других страв з гарніром і без нього, десертні, чайні, кавові, для чистого посуду і наборів, для паління; організовують бар чи декілька барів тощо. У цьому випадку необхідна наявність двох і більше приміщень.

Перед початком прийому зазвичай організовують подавання аперитиву: міцних і не дуже алкогольних напоїв, соків, мінеральної газованої та негазованої води, в тому числі з льодом (якщо прийом здійснюється у весняно-літній період).

Прийом-коктейль ("Cocktail") проводиться з 17.00 до 20.00. Тривалість його 1,5-2 години. Особливістю організації даного прийому є те, що столи зі стравами та закусками взагалі не розставляють. Гості їдять та п'ють стоячи. Влаштовуються лише столи для тютюнових виробів та паління. Всі страви подаються офіціантами в обнос та на тацях різної форми.

Меню схоже на меню "прийом-бокал вина", до нього можуть бути також включені гарячі закуски в порційному посуді (кокільницях, колотницях, другі гарячі дрібнопорціоновані страви без гарніру, а також порціоновані фрукти та десертні страви. Алкогольні і змішані напої представлені в дуже широкому асортименті. Аперитив зазвичай не організовується.

Прийом-обід ("Dinner") - *найбільш почесний вид прийому, який влаштовується з розсаджуванням гостей за столами. Час влаштування прийому 18.00 - 19.00 чи навіть пізніше.*

Меню прийому-обіду підпорядковується національним традиціям і зазвичай включає: одну-дві холодні закуски, одну гарячу закуску (рибну, м'ясну, з овочів чи грибів), суп, гарячу рибну, м'ясну страву чи страву з птиці; десерт одного чи двох найменувань, каву, чай.

Асортимент алкогольних напоїв наступний: горілка, настоянки, херес, шампанське, коньяк, лікери, колекційні вина, столові білі та червоні вина. Перед початком прийому організовують подавання аперитиву, до якого входять міцні алкогольні напої, шампанське (переважно "Брют" чи "Сухе"), натуральні соки. Тривалість прийому-обіду складає дві-три години, в окремих випадках більше трьох годин. Під час обіду може бути невеликий концерт класичної чи естрадної музики. За столом гості знаходяться годину, решту часу - у вітальні (одній чи двох), де їм подають чай, каву і відповідні алкогольні напої до них (коньяки, лікери тощо). Лише дуже обмежена кількість гостей запрошується з подружжям.

У деяких випадках одразу після обіду влаштовується прийом-коктейль. Тоді гості з основного залу переходять до іншого приміщення, де збираються запрошені тільки на коктейль. Як правило, це представники науки, культури, мистецтва, ділових кіл, засобів масової інформації. Такі прийоми мають назву змішаних і найчастіше влаштовуються у зв'язку з перебуванням високого гостя.

Відмінність **прийому-обіду-буфету ("Dinner-Buffer")** від попереднього полягає в тому, що можуть бути організовані один чи декілька столів (з відповідним настільним устаткуванням, посудом та наборами), на яких розміщуються страви за їх групами, наприклад, столи з холодними стравами та закусками, гарячими закусками та другими гарячими стравами, десертними стравами, гарячими напоями в асортименті, бар для алкогольних напоїв. Гості беруть тарілки і набори із загального столу (або зі спеціалізованого столу чи з

відповідних столів, на яких представлені групи страв), підходять до столів із закусками, вибирають страви і влаштовуються за окремими столами.

Існує два види організації цього прийому: *прийом за типом "шведського столу" і прийом-обід-буфет в "англійському стилі"*.

Перший вид прийому характеризується тим, що після вибору страв гості розміщуються за окремими попередньо сервірованими столами. Використовують квадратні чотиримісні та круглі чи овальні 5-6-місні столи. На цьому прийомі може бути присутня значна кількість гостей - до 100 і більше осіб.

Другий вид прийому характеризується тим, що після вибору страв гості розміщуються за одним круглим чи овальним столом, який має попереднє урочисте сервірування та, окрім квітів рідкісних сортів та композицій із них, канделябри із запаленими свічками. Даний вид прийому організовується після 20-ї години і на нього запрошується невелика кількість поважних осіб з подружжям. І в першому, і в другому випадках подавання алкогольних напоїв здійснюється офіціантами, можливе також подавання певних страв на замовлення гостей.

Прийом-вечеря ("Supper") відрізняється від прийому-обіду тільки часом початку. Зазвичай він розпочинається о 21-й годині, а інколи і пізніше. Меню і вина прийому-вечері в більшості співпадають з меню і винами прийому-обіду, за винятком супів. Прийом влаштовується безпосередньо після завершення будь-якої події, заходу, наприклад, після відвідування Національної опери, Національної філармонії, театру, концерту, арт-галерей тощо. Таким же чином влаштовується святкова вечеря на честь дня народження перших осіб держави.

Друга важлива відмінність стосується обслуговуючого персоналу. Прийом такого ґатунку повинні обслуговувати тільки офіціанти-чоловіки у смокінгах чи фраках. Форма розміщення гостей за столами - розосереджена.

Прийом "Жур фікс" (франц. Jour fixe - певний день) зазвичай влаштовується дружиною міністра чи іншою офіційною особою (у закордонній дипломатичній практиці) або дружиною Президента (у вітчизняній). Влаштовується регулярно, один раз на тиждень певного дня, об одній і тій же годині протягом усього осінньо-зимового періоду. Прийом схожий на "Чай". Іноді він трансформується в літературно-художні вечори, прем'єри вистав, салонів, арт-галерей тощо. Запрошення розсилаються на початку сезону і діють до його закінчення. Прийом "Жур фікс" залежно від обраного часу проведення може відноситися до денних або вечірніх прийомів.

Прийом "Раут" (англ. Rout) - святковий званий вечір, часто має політичне значення. Запрошується вітчизняна та іноземна політична, ділова, наукова еліта суспільства. Організатори прийомів "раутів" можуть бути у національному вбранні.

3. Підготовча робота із влаштування прийому

Підготовча робота із влаштування прийому здійснюється протокольною службою дипломатичних представництв і складається із наступних операцій:

- визначення виду прийому та часу влаштування прийому;
- складання списку запрошених осіб;
- розсилання запрошень;

- складання плану-схеми розміщення гостей за столами (на певні види прийомів);
- вибір варіанта розсаджування гостей;
- вибір варіанта підготовки та оформлення приміщень до обслуговування;
- складання меню та аперитиву;
- вибір варіанта сервірування столів;
- вибір сценарію обслуговування гостей;
- підготовка тостів, промов та промов у відповідь;
- складання порядку проведення прийому.

Вибір виду прийому залежить від ступеня урочистості події, з нагоди якої проводиться прийом, від чисельності гостей, яких планується запросити тощо.

Вибір часу влаштування прийому визначається з міркувань зручності, але все підпорядковується загальному правилу: чим пізніше починається прийом, тим він є почеснішим. Найбільш почесними прийомами вважаються "Обід," "Вечеря", "Вечірній фуршет".

Складання списку запрошених осіб здійснюється протокольною службою. До списку гостей включаються представники офіційної влади, дипломатичного корпусу, громадськості. На прийоми, які проводяться у вузькому складі (ними можуть бути прийоми "Сніданок", "Обід", "Вечеря"), не прийнято запрошувати осіб з чітко вираженими протилежними політичними точками зору та позиціями.

Запрошення на дипломатичні прийоми друкуються на спеціальних бланках і вкладаються у конверт розміром 15 x 21 см, на якому присутні елементи державної символіки. Конверт не заклеюють, на ньому у давальному відмінку пишуть ім'я та по батькові особи, яку запрошують на прийом. В особливих випадках у верхній частині бланку друкарським способом вказується привід влаштування прийому. Бланк запрошення має розміри 11 x 18,5 см. Текст друкується курсивом. Особа, яка запрошує, вказується у третій особі. Вказується також день тижня, день місяця і рік, година і місце прийому. Розсилання здійснюється за 2-3 тижні.

Складання схеми розміщення гостей за столами. Для офіційних прийомів передбачаються певні правила розміщення гостей відповідно до службових посад, рангів або суспільного становища. Розміщення гостей за столами залежить від багатьох чинників, основними з яких є наступні: подія, з нагоди якої влаштовано прийом, вид і місце його проведення, розташування вікон, дверей, кількість гостей тощо. Якщо прийом проводиться з розміщенням за столами, то кожному гостю відводиться чітко визначене місце залежно від його рангу чи посади.

Для цього складається так званий план "розміщення гостей за столом". При цьому дотримуються прийнятих у протоколі правил:

1. Якщо на прийомі присутні тільки чоловіки і кількість запрошених осіб невелика, то перше почесне місце - справа від господаря, друге - зліва; усі розміщуються обличчям до дверей. У разі, якщо двері знаходяться збоку, найпочесніші місця - навпроти вікон, що виходять на вулицю. Іноді з метою безпеки розміщення гостей коригується.

2. Якщо гості запрошені з подружжям, то перше почесне місце - справа від господині, де розміщується почесний гість, а справа від господаря - дружина почесного гостя.

3. Якщо прийом влаштовується на честь вельми поважного гостя, він може бути розміщений навпроти господаря (так зване "Президентське розсаджування").

4. Подружні пари не сидять поруч: жінок розсаджують з жінками. Жінок не розміщують також на кінцях столу, якщо на торцях не сидять чоловіки.

5. Обов'язкове дотримання черговості місць гостей та організаторів прийому, співвітчизників та іноземних гостей, чоловіків і жінок.

6. Розсаджування орієнтується відносно вікон і дверей приміщення, в якому влаштовується прийом. Найпочесніший гість має сидіти обличчям до вікна, господар - обличчям до дверей (за винятком першого варіанта).

7. Ніхто з гостей не повинен сидіти спиною до почесних гостей.

8. В аванзалі має бути столик зі схемою розміщення гостей. Кожному гостю видається картка розміром з візитку зі схемою столу, де вказано його місце.

Форма розміщення бенкетних столів у залі залежить від його конфігурації, розташування вікон, дверей, наявності подіумів, кількості запрошених і може бути розосередженою (геометричною, вільною) або зосередженою (за наявності одного бенкетного столу).

Розглянемо приклади розміщення гостей за столами на прийомах. Місця іноземних гостей підкреслено, місця жінок взято в коло.

Якщо на прийомі присутні лише чоловіки і стіл має прямокутну форму, то господар та почесний гість сидять навпроти один одного: гість - обличчям до вікна, господар - до дверей (варіант "Президентського розсаджування") (рис. 2.24). Перше почесне місце - справа від господаря, друге - справа від почесного гостя, третє - зліва від господаря, четверте - ліворуч від почесного гостя і т. д.

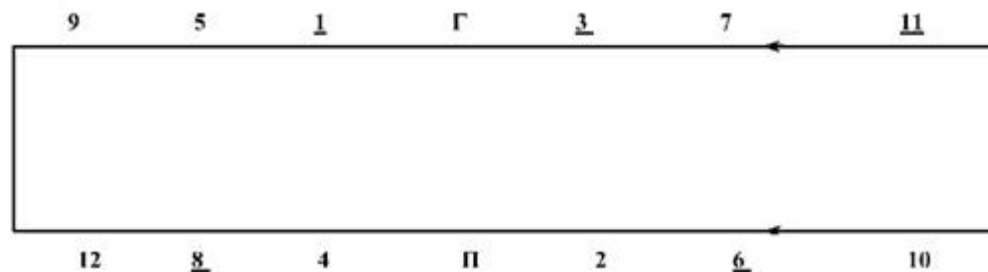


Рис. 8.1. Варіант "Президентського розсаджування" гостей за столом

Якщо на прийомі присутні чоловіки з дружинами, то перше почесне місце справа від господині (Г-ня) прийому, друге - справа від господаря (Г), третє зліва від господині, четверте - зліва від господаря (рис. 2.25).

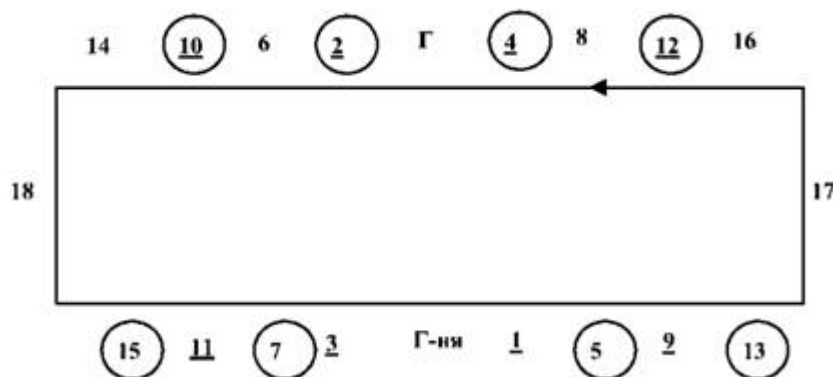


Рис. 8.2. Варіант розміщення за столом з жінками

Контрольні питання:

1.