

ЕЛЕНА ИГНАТЬЕВА

**МЕЖДУНАРОДНЫЙ
ЭТИКЕТ
В СТРАНАХ АЗИИ**

НА ПРИМЕРЕ 13 СТРАН

**ВЬЕТНАМ • ИНДИЯ • ИНДОНЕЗИЯ • ИРАН • КАЗАХСТАН • КИТАЙ • МАЛАЙЗИЯ
МОНГОЛИЯ • АОЭ • САУДОВСКАЯ АРАВИЯ • СИРИЯ • ТАИЛАНД • ТУРЦИЯ**



МОСКВА

УДК 339.9(5)
ББК 87.7
И26

Игнатъева, Елена Сергеевна.

И26 Международный этикет в странах Азии : на примере 13 стран / Елена Игнатъева. — Москва : Эксмо, 2026. — 528 с. — (Этикет без границ. Новые правила для нового времени).

ISBN 978-5-04-216245-9

Перед вами книга, в которой собрано все необходимое о правилах международного делового этикета в странах Азии: от Китая и Индии до Турции и ОАЭ. Издание состоит из двух частей. В первой вы найдете ответы на вопросы, связанные с деловой жизнью: от составления гардероба и ведения переговоров до организации официальных мероприятий. Вторая часть посвящена особенностям делового общения в 13 странах Азии. Здесь вы найдете краткую информацию о странах, национальном характере и кухне, традициях деловой коммуникации, размере принятых чаевых, правилах поведения при личных встречах и дресс-коде. Кроме того, книга содержит множество интересных сведений о происхождении различных правил этикета, а также любопытные факты и забавные истории, связанные с их нарушением или незнанием.

**УДК 339.9(5)
ББК 87.7**

ISBN 978-5-04-216245-9

© Игнатъева Е.С., текст, 2026
© Волков П., художественное оформление, 2026
© Оформление. ООО «Издательство «Эксмо», 2026

СОДЕРЖАНИЕ

ОТ АВТОРА	11
-----------------	----

ГЛАВА ПЕРВАЯ ОСНОВЫ СОВРЕМЕННОГО ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

ПРИВЕТСТВИЯ И ПРЕДСТАВЛЕНИЯ	17
Приветствие	17
Представление	21
Визитные карточки	25
Обращение «ты» — «вы»	29
Рукопожатие	32
Поцелуй руки	36
Этикетный минимум	37
НЕВЕРБАЛЬНОЕ ОБЩЕНИЕ	40
Выражение лица при разных эмоциях	40
Улыбка	41
Взгляд	41
Жесты и позы	42
Межличностное пространство	47
Пространственное расположение за столом переговоров	48
РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ	50
Употребление формы «он/она»	51
Формулы обращения	51
Формулы ответа на обращение	53
Обращение «господин, госпожа»	53
Комплимент	54
Извинения	57
Критика	58
Светское общение (small talk)	61
Правила говорящего и слушающего	63
Этикетное слушание	64
Слова-паразиты	65

ТЕЛЕФОННОЕ ОБЩЕНИЕ	70
Общие правила телефонных переговоров	70
Если звоните вы	74
Если звонят вам	75
Автоответчик	78
Речевой этикет при телефонном общении	78
Общение по мобильному телефону	79
Техника речи при телефонном общении	81
ОНЛАЙН-КОММУНИКАЦИИ	84
Цифровой этикет	84
10 основных правил цифрового этикета	85
Электронная переписка	88
Общение в мессенджерах и групповых чатах	103
Проведение онлайн-совещаний и встреч	112
Социальные сети	116
Безопасность в интернете	120
ДЕЛОВАЯ ПЕРЕПИСКА	121
Общие правила деловой переписки	121
Классификация и виды деловых писем	126
Оформление даты документа	130
Особенности российской деловой переписки	131
Особенности оформления письма на английском языке	137
Особенности деловой переписки на арабском языке	143
Особенности переписки на персидском языке	145
Особенности деловой переписки на китайском языке	149
Особенности переписки на турецком языке	153
ПОВЕДЕНИЕ В ОФИСЕ	156
Начало рабочего дня	156
Лифт в здании	156
Двери в офисе	157
Лестница в офисе	157
Зонт в офисе	157
Верхняя одежда	157
Рабочий стол	158
Служебная субординация	158
Культура речи	159
Общие правила коммуникаций	159
Взаимодействие «начальник — подчиненный»	160
Взаимодействие «подчиненный — руководитель»	160
Взаимодействие между коллегами и партнерами	161
Взаимоотношения «мужчина — женщина»	161
Представление нового сотрудника коллективу	162

Как тактично сделать замечание	163
Темы для общения с коллегами	164
Во время совещаний	165
Стук в дверь в служебное помещение	165
В кабинете руководителя	166
В своем кабинете	166
Общение в open space	167
На офисной кухне	168
В туалетной комнате	170
По окончании рабочего дня	170
Корпоративные праздники	170
Общение вне офиса	172
ОФИСНОЕ ГОСТЕПРИИМСТВО	173
ПЕРЕГОВОРЫ И ДЕЛОВЫЕ ВСТРЕЧИ	178
Подготовка к переговорам	178
Встреча делегации	180
Рассадка по автомобилям	181
Начальный этап переговоров	183
Подготовка переговорных комнат	185
Рассадка за столом переговоров	187
Общие правила ведения переговоров	188
ВНЕШНИЙ ИМИДЖ ДЕЛОВОГО ЧЕЛОВЕКА	192
Деловой стиль одежды и первое впечатление	193
Коэффициент консервативности внешнего вида	196
Цветовая палитра делового гардероба	198
Внешний имидж деловой женщины	200
Внешний имидж делового мужчины	212
Основные дресс-коды деловой среды	229
ПОДАРКИ И ЦВЕТЫ	239
Деловые подарки	239
Поздравительный адрес	242
Цветы в бизнес-среде	244

ГЛАВА ВТОРАЯ МЕЖДУНАРОДНЫЙ ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

ВЬЕТНАМ	251
Краткая информация о стране	251
Национальные особенности	252
Деловое общение	258
Вьетнамская кухня	265

Особенности поведения за столом	267
Чаевые во Вьетнаме	269
Государственные и национальные праздники	270
ИНДИЯ	271
Краткая информация о стране	271
Национальные особенности	273
Деловое общение	281
Кухня Индии	286
Столовый этикет	288
Чаевые в Индии	288
Государственные и национальные праздники	289
ИНДОНЕЗИЯ	291
Краткая информация о стране	291
Национальные особенности	292
Деловое общение	298
Кухня Индонезии	303
Столовый этикет	306
Чаевые в Индонезии	307
Государственные и национальные праздники	307
ИРАН	309
Краткая информация о стране	309
Национальные особенности	310
Деловое общение	319
Кухня Ирана	325
Гостевая трапеза	327
Чаевые в Иране	329
Государственные и религиозные праздники	329
КАЗАХСТАН	333
Краткая информация о стране	333
Национальные особенности	334
Деловое общение	339
Кухня Казахстана	341
Особенности столового этикета	342
Чаевые в Казахстане	344
Государственные и национальные праздники	344
КИТАЙ	345
Краткая информация о стране	345
Национальные особенности	346
Деловое общение	357
Кухня Китая	371

Китайский столовый этикет	374
Чаевые в Китае	375
Государственные и национальные праздники	375
МАЛАЙЗИЯ	377
Краткая информация о стране	377
Национальные особенности	378
Деловое общение	384
Кухня Малайзии	388
Столовый этикет	389
Чаевые в Малайзии	391
Государственные и национальные праздники	391
МОНГОЛИЯ	393
Краткая информация о стране	393
Национальные особенности	394
Деловое общение	400
Кухня Монголии	402
Особенности гостевой трапезы	405
Чаевые в Монголии	406
Государственные и национальные праздники	407
ОБЪЕДИНЕННЫЕ АРАБСКИЕ ЭМИРАТЫ (ОАЭ)	408
Краткая информация о стране	408
Национальные особенности	409
Деловое общение	416
Кухня ОАЭ	420
Чаевые в ОАЭ	422
Государственные и религиозные праздники	422
САУДОВСКАЯ АРАВИЯ	424
Краткая информация о стране	424
Национальные особенности	425
Деловое общение	434
Кухня Саудовской Аравии	443
Особенности столового этикета	443
Чаевые в Саудовской Аравии	445
Государственные и религиозные праздники	446
СИРИЯ	447
Краткая информация о стране	447
Национальные особенности	448
Деловое общение	456
Кухня Сирии	461

Гостевая трапеза	463
Чаевые в Сирии	464
Государственные и религиозные праздники	464
ТАИЛАНД	466
Краткая информация о стране	466
Национальные особенности	467
Деловое общение	471
Тайская кухня	474
Особенности поведения за столом	475
Чаевые в Таиланде	476
Государственные и национальные праздники	477
ТУРЦИЯ	478
Краткая информация о стране	478
Национальные особенности	479
Деловое общение	485
Кухня Турции	489
Чаевые в Турции	489
Государственные и религиозные праздники	490
ОБ АВТОРЕ КНИГИ	492
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	494

Приложения

ИСТОРИЯ РУБАШКИ С КОРОТКИМИ РУКАВАМИ	498
СИСТЕМА ИНДОНЕЗИЙСКИХ ИМЕН	500
СТРУКТУРА АРАБСКИХ ИМЕН	503
МУСУЛЬМАНСКОЕ ЛЕТОИСЧИСЛЕНИЕ	505
ДАТЫ ОСНОВНЫХ МУСУЛЬМАНСКИХ ПРАЗДНИКОВ В 2025–2030 гг.	507
ИРАНСКИЙ (ПЕРСИДСКИЙ) КАЛЕНДАРЬ	510
ТАЙНЫ АРАБСКИХ ОДЕЯНИЙ	513
О ХАДАКАХ И ИХ ЗНАЧЕНИИ	519
РОССИЙСКИЙ ПЕРЕГОВОРЩИК	521

ОТ АВТОРА

В международный бизнес ежегодно активно включается все больше людей, которые, к сожалению, часто не обладают достаточным опытом и знаниями кросс-культурных коммуникаций. Несмотря на то что участники международного делового общения придерживаются в основном сходных этических норм и правил, существуют культурные и национальные различия, способные оказаться весьма значимыми в деловых и межличностных отношениях.

Как правило, при близком совпадении интересов сторон, при обоюдной заинтересованности в сотрудничестве различия национального характера, манер поведения и образа мышления чаще всего не проявляют себя. В случае возникновения конфликта такое несходство может сыграть немаловажную роль. Лучше всего заблаговременно выработать оптимальную тактику и стратегию своего поведения с зарубежными коллегами. А для этого надо знать их национальные особенности, специфику их образа жизни и манеры поведения.

Кроме того, стоит различать такие понятия, как «*национальный характер*» и «*национальный стиль поведения*».

Национальный характер — это представление народа о самом себе; это, безусловно, важный элемент народного самосознания, его совокупного этнического «Я»¹.

Под *национальным стилем поведения* следует понимать манеру поведения, присущую жителям той или иной страны в целом, а не конкретным представителям отдельных национальностей, проживающих в данной стране.

Так, китаец, родившийся и живущий в Европе и выступающий от имени этой компании, в большей мере может сохранить черты, присущие китайскому национальному характеру. Однако его стиль поведения будет, скорее всего, европейским: на переговорный процесс в большей мере оказывают влияние условия тех стран, где человек родился и живет, и той компании, в которой он работает.

¹ Касьянова К. (Чеснокова В.Ф). Особенности русского национального характера. М.: Институт национальной модели экономики, 1994. 247 с.

Развивая и поддерживая свой бизнес, многие ежедневно встречаются с большим количеством людей. И от того, как проходят эти встречи, зависит не только ваше настроение и настроение ваших партнеров, но в конечном счете и результат переговоров.

В этикете нет мелочей: один и тот же поступок, даже незначительное нарушение общепринятых норм, одними воспринимается безразлично, а другими весьма болезненно.

Деловой этикет включает в себя ряд основных правил поведения, принятых в среде хорошо воспитанных людей. Знание делового этикета помогает овладеть искусством межличностного общения и избежать досадных ошибок, которые могут возникать в ходе деловых переговоров. Сегодня для успешного ведения бизнеса на международном рынке мало знать основы экономики, маркетинга, менеджмента. Необходимо принимать и придерживаться правил кросс-культурных коммуникаций, которые в первую очередь построены на национальных традициях и обычаях.

Было бы очень наивно думать, что культурные различия когда-нибудь исчезнут — ведь именно в них кроется историческая составляющая любой нации и страны. Учитывая национальные особенности поведения в обществе и бизнесе, можно предугадать поведение своего зарубежного партнера, свести к минимуму количество неприятных сюрпризов и конфликтов, снизить уровень культурного шока, что позволит эффективно взаимодействовать с представителями разных стран.

Цель книги — познакомить читателя не только с основами современного делового этикета, но и с национальными особенностями и спецификой делового общения представителей азиатских стран, дать необходимые знания и инструменты, которые позволят читателю повысить эффективность кросс-культурных коммуникаций.

«Международный этикет в странах Азии. На примере 13 стран» является логическим продолжением книги «Международный деловой этикет на примере 22 стран» и состоит из двух частей: первая — основы современного делового этикета, вторая — международный деловой этикет.

В первой части, в отличие от книги «Международный деловой этикет на примере 22 стран», более подробно рассмотрены темы речевого и телефонного этикета, правила онлайн-коммуникаций, международной деловой переписки, деловых переговоров, требования к внешнему виду и официальные приемы. Добавлены новые разделы: офисное гостеприимство, поведение в офисе, цветы в деловом этикете.

Вторая часть содержит необходимую первичную информацию по международному деловому этикету и включает в себя:

- краткую информацию о стране и ее истории;
- описание национального характера;
- особенности делового общения;
- требования к внешнему виду;
- национальный столовый этикет;
- особенности национальной кухни;
- даты государственных и национальных праздников;
- размер чаевых, принятых в стране.

Книга носит универсальный характер и может быть использована как бизнес-справочник по деловому этикету и кросс-культурным коммуникациям. Автор надеется, что после прочтения читатель не будет испытывать культурный шок при встрече с представителями Азии, а любые деловые контакты и переговоры будут проходить в более позитивном и эффективном ключе.

Автор будет очень признателен, если после прочтения книги свои отзывы и комментарии вы пришлете по адресу электронной почты elena@ignatyeva.ru.

С уважением,
Игнатъева Елена Сергеевна —
лауреат национальной премии в области протокола и этикета
«За вклад в развитие делового этикета в России»,
эксперт по деловому этикету,
кросс-культурным коммуникациям
и административному управлению

ГЛАВА ПЕРВАЯ

**ОСНОВЫ
СОВРЕМЕННОГО
ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА**

Мудро быть вежливым; следовательно, глупо быть грубым. Нажить врагов ненужной и преднамеренной неучтивостью — такое же безумие, как поджечь свой дом.

Артур Шопенгауэр

Ценность этикета в том, что правила проведения подразумевают внимание к людям.

Миллисент Фенвик

Этикет — это всегда некая социальная игра по определенным правилам. В любом обществе существуют свои этикетные нормативы, позволяющие поддерживать определенный порядок в отношениях между людьми, согласовывать их действия и поведение, устранять возможную коммуникативную напряженность. Этикет — «не притворство, не средство обмана людей... а показатель социализации, самодисциплины и нравственной установки. Это культура, при помощи которой человек обучается ладить с достоинством других и тем самым обеспечивать защиту своего достоинства, создавать условия для преодоления конфликтных ситуаций, достижения намеченных целей общения»²

² *Стошкус К.* Этикет в развитии общества. Этическая мысль: науч.-публицист. чтения / отв. ред. А. А. Гусейнов. М.: Политиздат, 1988. С. 255.

ПРИВЕТСТВИЯ И ПРЕДСТАВЛЕНИЯ

ПРИВЕТСТВИЕ

Приветствие — важная часть межличностного общения. Именно с него начинается контакт. И если понимать это и быть достаточно внимательным, приветствие может многое сказать о человеке, о его отношении к вам, о настрое в данный момент. Особенно важно это знать в деловом общении. В зависимости от того, как поприветствовал вас собеседник, можно сделать предположения о целях предстоящего разговора, о его важности и даже о результатах. И возможно, на основании этих предположений разговор лучше отложить либо выстроить соответствующую стратегию общения.

Поздороваться можно по-разному. Можно равнодушно сказать: «Здравствуйте» и, небрежно кивнув головой, пройти мимо. А можно с теплой улыбкой произнести: «Добрый день, Петр Иванович! Очень рад вас видеть» — такое приветствие подчеркнет ваше уважительное отношение к человеку и даст понять ему, что вы цените его.

Приветствие без имени — формальное приветствие, будь то начальник, подчиненный или соседи по дому. Приветствие

с добавлением имени, а лучше имени и отчества — это уже обращение к личности, и, произнося имя человека, мы демонстрируем ему не только уважение, но и свое душевное расположение.

Слова приветствия произносятся четко и без спешки. Во время приветствия следите за выражением своего лица: оно не должно быть надменным, безразличным или угрожающим. Это может стать коммуникативным барьером и не лучшим образом повлиять на дальнейший ход беседы.

По мнению психологов, в процессе приветствия сами слова несут только 7–10% информации, звук и интонация — 35–40% и примерно 50% информации сообщается посредством жестов и мимики. Именно мимика и жесты показывают отношение к человеку, слова же лишь передают слова приветствия.

В официальной среде действует международный принцип предпочтения рангов, то есть отношение к человеку зависит от занимаемой им должности либо чина. Это важно учитывать, так как игнорирование либо нарушение этих правил может приве-