МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ УКРАИНЫ

ДОНЕЦКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Факультет менеджмента и инноваций

Реферат

по дисциплине

«Управленческая этика»

на тему:

«Национальные особенности этики делового поведения»

Донецк, 2009

СОДЕРЖАНИЕ

Введение

1. Общие принципы международного этикета

2. Национальные особенности деловой этики и этикета

2.1 Основные характеристики этики делового общения

в странах Востока

2.2 Особенности делового этикета в западноевропейских

странах

2.3 Особенности делового поведения и общения в США, Канаде,

Австралии

2.4 Национальные особенности делового этикета в других странах

и регионах мира

2.5 Основные характеристики деловой этики в Украине

Заключение

Перечень источников

ВВЕДЕНИЕ

Этикет (etuquette) – французское слово, означающее манеру, способ вести себя в обществе. Современные исследователи жизни общества и историки утверждают, что родиной этикета является Италия XIV в., которая не только отличалась от варварской Англии, Германии и даже Франции уважением к силе, богатству и родовитости, но также полагала обязательным наличие у богатых и знатных людей приятных манер, любезного обхождения, умения вести себя в обществе. Более того, весьма желательным считалась также образованность – и это тогда, когда, например, Франция не уважала представителей наук, презирала ученых, считала их занятия бессмысленными. Исторически этикет возник, прежде всего, во дворцах, поэтому и был назван дворцовым или государственным.

Естественным образом нормы поведения государей при встречах, развиваясь, дали жизнь дипломатическому этикету, поскольку дипломаты при переговорах выражали государственную точку зрения. Одновременно развивался воинский этикет, поддерживающий стройность и строгость правил поведения в армии, без которого порядок просто был бы невозможен. Появились и другие виды этикета – светский, иногда сейчас называемый общегражданским. Самым «молодым» является деловой этикет.

Требования этикета, в том числе и делового, не носят абсолютного характера, они меняются с течением времени под влиянием могил факторов. Современному деловому человеку можно рекомендовать не просто слепо и безоговорочно исполнять требования делового этикета, но постараться понять их внутренний смысл и содержание, которое и делает их необходимыми в деловом общении. Манеры отражают внутреннюю культуру человека, его истинное отношение к морали, его понимание моральных требований, а также – его интеллект.

Деловой этикет – важная составляющая деловых отношений, которая базируюется на многовековой мудрости, определяющей представления о духовных ценностях (справедливости, честности, верности слову и т.д.). Установление прочных деловых отношений с зарубежными партнёрами возможно только при условии изучения делового этикета той страны, в которую предстоит отправиться. В связи с этим целью данной работы является рассмотрение национальных особенностей делового поведения в разных странах мира.

1 ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ МЕЖДУНАРОДНОГО ЭТИКЕТА

Существуют определенные правила делового поведения и общения, которые будут справедливы в любой стране пребывания:

1. Следует уважать национальные традиции в еде, праздники, религию и руководство страны, в которой Вы находитесь.

2. Необходимо воздержаться от критики и каких-либо сравнений со своей страной.

3. Следует всегда быть пунктуальным, учитывать движение на дорогах и скопление людей на улицах.

4. Не стоит хвастаться своим материальным положением.

5. Полезным будет ознакомиться с денежной системой страны, в которой Вы находитесь.

6. В любой стране очень важны титулы, поэтому ими следует пользоваться.

7. Корреспонденция должна иметь сугубо официальный характер.

8. Приезжая не в первый раз в страну, следует позаботиться, чтобы на обороте Вашей визитной карточки была информация на языке этой страны.

9. Следует обязательно вставать, когда звучит национальный гимн страны; стоит также наблюдать и повторять действия Ваших хозяев.

10. Не стоит надевать специфические национальные костюмы вроде тоги или сари (возможно, это имеет религиозный характер).

11. Невозможно требовать, чтобы все было, как у Вас дома: еда, обслуживание и т.п. Общий совет при принятии незнакомой пищи – ешьте то, что Вам предлагают, и не спрашивайте, что это такое. Следует порезать свою порцию на мелкие кусочки, так она без труда попадет Вам в желудок.

12. Имена следует запоминать. Если имя трудное, следует потренироваться в его произношении. Нужно иметь в виду, что имена могут указывать на социальный статус и семейное положение. По именам звать людей не следует, если они сами об этом не попросят.

13. В любой стране ценится вежливость, особенно в государствах Азии.

14. Если Вы не знаете языка страны, в которой пребываете, необходимо иметь переводчика на переговорах. Знание же нескольких основных фраз совершенно необходимо. При беседе через переводчика весьма желательно присутствие человека, хорошо владеющего обоими языками, с тем, чтобы он контролировал перевод и исправлял ошибки.

Если деловые партнеры говорят слишком быстро для Вас, можете вежливо попросить их говорить медленнее, мотивируя это своим слабым знанием языка. Но не следует обвинять их никогда в том, что они быстро говорят. Точно так же, если переговоры ведутся на Вашем родном языке, недопустимо винить собеседников за акцент, также следует говорить медленно, четко проговаривая слова. Не стоит рассказывать анекдотов в силу особой специфики национального юмора, также следует избегать сленга.

15. Существенным элементом делового имиджа является одежда как часть внешности. Она должна быть неброской, хорошо сшитой и высокого качества. Как правило, полагается носить белые рубашки и темные костюмы. Женщинам в деловые поездки лучше брюки не надевать, как и слишком короткие юбки или платья без рукавов.

16. Следует помнить, что в буддийских храмах, мусульманских мечетях, японских домах и ресторанах, индийских и индонезийских домах запрещено находиться в обуви. Обувь ставится у входа, носками к двери.

17. Что касается расходов, то не следует тратить сверх необходимого воду, тепло и свет, находясь в чужой стране. В отдельных странах к телефонам подключены счетчики. Поэтому сначала необходимо предложить хозяину оплатить свой звонок, а затем звонить.

18. Всегда следует помнить, что приветствия в ряде стран имеют национальную окраску. Основной формой являются рукопожатия. Но в некоторых странах не принято пожимать руку женщинам, а потому необходимо подождать, пока женщина сама протянет руку. Во Франции и странах Средиземноморья распространены поцелуи в щеку, в Латинской Америке – объятия. Две прижатые друг к другу перед грудью ладони – индийское национальное приветствие.

19. В любой стране необходимо проявлять уважение к старшим. Именно они должны первыми начать разговор. Когда старшие по возрасту люди входят в помещение, следует встать.

20. Во многих странах на бизнес оказывает влияние религия – на распорядок дня и рабочие месяцы и дни. Лучше узнать подробнее о религии данной страны, но не стоит вступать в дискуссии на такие темы. Необходимо знать и помнить, что буддийские образы священны: нельзя наступать на порог в Таиланде – под ним обитают добрые духи; нельзя отвлекать человека, обращенного лицом к Мекке; без разрешения не стоит фотографировать или трогать руками религиозные атрибуты.

21. Везде нужно иметь при себе визитную карточку, на которой указывается: название Вашей организации, должность, титулы. Не следует использовать аббревиатуры. В Юго-Восточной Азии, Африке и на Среднем Востоке визитку всегда протягивайте правой рукой. В Японии ее подают двумя руками, нужной стороной к партнеру.

22. Следует остерегаться использования привычных жестов (например, «V» как знак победы). В других странах они могут иметь совсем иное значение.

23. Визитная карточка уже давно стала важным инструментом налаживания деловых контактов, поддержания отношений. В Европе можно оскорбить своего партнера по переговорам, не дав ему свою визитную карточку. Особенно сильны эти традиции в южных странах Европы – во Франции, Италии, Испании, Португалии. Любое знакомство с бизнесменами в этих странах начинается с обязательного обмена визитными карточками, поэтому при деловом общении всегда необходимо иметь с собой достаточное их количество. Если в ответ на протянутую визитную карточку вы не дадите свою, то следует извиниться, объяснив причину и пообещав послать ее при первой возможности.

2. НАЦИОНАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ И ЭТИКЕТА

**2.1 Основные характеристики этики делового общения в странах Востока**

На Востоке существуют своя культура и обычаи. Восточный этикет значительно более церемонен, чем европейский, и глубже уходит корнями в прошлое. Так, в арабских странах во время беседы часто спрашивают «как здоровье», «как дела», но подробно отвечать на эти вопросы не нужно.

Во время деловых встреч Вас обязательно угостят кофе. Если выпив его, Вы отдадите чашку хозяину, то он наполнит ее снова. Но если Вы не захотите больше пить, то достаточно покачать чашечкой из стороны в сторону или перевернуть ее вверх дном.

**2.1.1 Китай**

Деловой этикет стран Дальнего Востока характеризуется своими традициями. Представления китайцев о правилах хорошего тона сильно отличаются от европейских. Так, при общении недопустимыми считаются физические контакты – объятия, поцелуи и даже касания.

Вступая в деловые связи, китайские деловые люди особое внимание уделяют двум моментам: 1) сбору информации о предмете обсуждения и партнерах по переговорам; 2) формированию «духа дружбы» по отношению к представителям другой стороны. Дух дружбы на переговорах имеет для китайцев очень большое значение, причем обычно они его отождествляют с обычными личными отношениями партнеров.

Обращаясь к китайцу, необходимо помнить, что фамилии в Китае принято ставить впереди имени. Если Вы познакомились с китайцем, следует называть его по фамилии. Во время приветствия, обмениваясь рукопожатиями, сначала следует пожать руку самому высокопоставленному лицу. При знакомстве следует обмениваться визитными карточками.

Китайские делегации обычно весьма многочисленны, поскольку в них традиционно включается множество экспертов по разным вопросам. На переговорах китайцы придерживаются разграничения процесса обсуждения на отдельные этапы: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение, заключительный этап. Начальный этап – это оценка китайцами статуса каждого из участников переговоров. Большое внимание в этой связи уделяется внешнему виду партнеров, манере их поведения, отношениям внутри делегации. Проведя такой анализ, китайцы в дальнейшем ориентируются, главным образом, на партнеров с более высоким статусом – как официальным, так и неофициальным. Проводя переговоры на своей территории, китайцы, ссылаясь на свои традиции, нередко предлагают гостям говорить первыми с тем, чтобы выяснить позицию партнера. От самих китайцев, в начале переговоров этого добиться трудно, даже невозможно – они отделываются общими фразами. Не следует в таком случае показывать своего недовольства или использовать давление.

Допущенные в ходе обсуждения другой стороной ошибки умело используются. На уступки китайцы идут обычно под конец переговоров, когда ими уже сделана оценка возможностей партнеров. Окончательные решения китайцами принимаются не за столом переговоров с партнерами, а дома. Они должны быть затем одобрены руководством китайской фирмы.

Налаживание неформальных отношений с зарубежными партнерами – важная составная часть китайского бизнеса. Это проявляется в задаваемых гостю вопросах о семейном положении, интересах и т.п., приглашениях в ресторан, где подается множество национальных блюд. Тосты произносятся, но чокаться необязательно. Если же чокаются, то делают это так: младший должен чокнуться верхней частью своего бокала о ножку бокала старшего, показывая таким образом, что он ставит себя ниже. Чокаясь, произносят по-китайски что-то похожее в переводе на «пей до дна».

В деловой жизни Китая практикуется вручение подарков. Но любое такое подношение должно происходить исключительно после заключения всех сделок. При этом подарки лучше делать не конкретному лицу, а всей фирме, т.к. местные обычаи могут запрещать принятие личных подарков. Китайцы с благодарностью принимают небольшие сувениры. Не следует дарить часы, т.к. на китайском языке слова «часы» и «похороны» близки по звучанию.

**2.1.2 Япония**

Японская культура исторически связана с китайской. Общность прослеживается в строгой иерархии отношений старших и младших, использовании посредников в сложных и спорных вопросах, дарении подарков в знак благодарности за услугу и помощь. Последнее даже может несколько шокировать европейца.

Основные достоинства японского национального характера столь же общеизвестны, как и трудно постижимы во всей их совокупности для людей иных национальностей: трудолюбие, дисциплинированность, приверженность традициям, преданность авторитету, чувство долга, самообладание, аккуратность, глубокое понимание красоты, вежливость, любознательность. Согласно японской морали, основа взаимоотношений людей – взаимная зависимость. Поэтому принадлежность к той или иной группе – основа мироощущения японца.

Отсюда вытекает еще одна знаменитая черта японца – верность группе, фирме, государству, нации и сопутствующие этому патриотизм и самоотверженность при отстаивании их интересов, а также высокая организованность. Японцы судят о человеке, прежде всего, по его принадлежности к той или иной группе.

С японскими фирмами очень сложно наладить контакты путем переписки и телефонного общения. Причины этого заключены в следующем:

1) большинство работающих на национальном рынке мелких и средних фирм ведут свои дела на японском языке и для контакта с ними нужен переводчик;

2) не зная партнера, японские бизнесмены не любят вступать с ним в деловые отношения;

3) в японских фирмах существует довольно сложная процедура принятия решений;

4) японцы предпочитают личные беседы и не обсуждают важные вопросы с помощью переписки или телефона.

При налаживании дел с японцами важное значение имеет процедура обмена визитными карточками, поскольку они очень соблюдают субординацию. Знакомясь, японцы стремятся сразу же выяснить, какое положение относительно другого человека они занимают, что естественнее всего сделать с помощью визитки.

В деталях это происходит так. Сначала японец, поглядев на вашу визитку, выяснит, какую фирму вы представляете и каков ее статус по отношению к его собственной фирме. Если из двух знакомящихся один из крупной и солидной компании, а второй из более мелкой, то первый оказывается выше, чем второй. Следующая ступень установления взаимного «расположения» – сопоставление положений в своих компаниях.

Обращение с визитными карточками требует большой аккуратности. Считается невежливым держать их в кармане брюк, тем более заднем; лучше завести для визиток специальный альбомчик и носить его в нагрудном кармане или во внутреннем кармане пиджака. Женщины могут положить такой альбомчик в сумочку.

Всегда почтительно надо обходиться с визитной карточкой, которая получена от японца. Вы подчеркнете свое уважение к японцу, если будете вручать ему или принимать от него предметы двумя руками. Важность этого особенно возрастает при встрече с лицом, занимающим гораздо более высокое положение. Если Вы будете делать так же с лицом более низкого статуса, то этим только собьете его с толку. Но в этой стране не страшно ошибиться в сторону большей вежливости. Поэтому поступать следует так. Подавайте лицу, стоящему на более низкой ступени, и принимайте от него визитную карточку одной рукой. Вполне уместно будет при этом взять его карточку двумя руками или правой рукой и придерживать ее левой – до тех пор, пока не прочтете внимательно все, что там написано. Если пробежать по карточке поверхностным взглядом, то этим самым Вы унизите человека, потому что он подумает, что его сочли незначительным лицом. Нелишне будет сказать что-нибудь вроде: «О, так вы начальник отдела...».

Отправляясь в Японию, стоит заказать визитные карточки с японским текстом на одной из сторон, однако нужно быть уверенным, что перевод безупречен, иначе можно попасть в неловкое положение.

Японцы в большинстве своем очень вежливы и качество это высоко ценят в других. В деловом общении с японским партнером не рекомендуется горячиться и терять самообладание. В общении с европейцами японцы ценят доброжелательность, искренность, общительность; если Вы научились произносить на японском хотя бы несколько слов – Ваше усердие будет оценено по заслугам. Европеец должен учитывать, что когда его деловой партнер на переговорах кивает, это вовсе не значит, что он согласен собеседником, просто он понял, что Вы хотите ему сказать. Если в деловой беседе японцы употребляют выражения типа «сейчас это затруднительно», следует иметь в виду, что это означает отказ.

При встрече с деловыми партнерами из Японии не следует протягивать руку для рукопожатия, лучше ограничиться вежливым поклоном. Японцы кланяются особо – встретив знакомого, они замирают на месте, а затем как бы переламываются в пояснице. Статистики посчитали, что в среднем служащий таким образом 36 раз в день. Правда эта учтивость ограничивается лишь областью личных отношений, совсем не затрагивая общественного поведения. На улице японец будет без зазрения совести толкать прохожих, прокладывая себе дорогу в толпе.

Не в обычаях японцев принимать гостей дома или ходить в гости. Скорее всего, делового партнера пригласят в традиционный ресторан японской кухни, где принято разуваться. Если Вы не можете съесть все предложенное вам блюдо, следует попробовать хотя бы кусочек. Если Вас все же пригласили в дом, необходимо помнить, что правила в жилище очень сложны. Главное – ни на что не наступать, ни через что не перешагивать и садиться, где укажут. Причем, садясь, вначале надо встать на колени, затем опуститься на пятки. Сидеть каким-либо другим образом, тем более вытягивать ноги вперед является верхом неприличия.

**2.1.3 Южная Корея**

Традиционная мораль этого народа высоко ценит личное общение, без которого в Южной Корее невозможно решить ни одной проблемы. Для установления деловых отношений необходима личная встреча, о которой принято договариваться через посредника. Последний хорошо знаком с обеими стремящимися к контакту сторонами, поэтому он в состоянии правильно информировать корейскую сторону о вашей фирме и ваших предложениях.

Даже в тех случаях, когда вроде бы достаточно телефонного разговора для решения какого-либо вопроса, корейцы стремятся к личной встрече. Неопределенный ответ на предложение о такой встрече они могут истолковать как согласие.

При встрече мужчинам принято обмениваться рукопожатиями. Женщины руки не пожимают. Прямо в глаза смотреть не стоит.

Корейцы общительный и хорошо воспитанный народ, отличаются необычайным гостеприимством и устраивают своим гостям необыкновенно теплый прием, что, тем не менее, является проявлением простой вежливости. Больше будет шансов на успех, если Вы проявите уважение к ним и такт. Например, грубостью считается открытый рот, поэтому, смеясь, следует прикрывать рот платком. Также нужно проявлять скоромность, терпение и уважение к старшим.

На переговорах важное значение имеет статус партнеров и их соотношение. Принимая визитные карточки, стоит помнить, что в корейских именах первый слог - это фамилия, а два последующих – личное имя.

Протокольная часть переговоров, особенно первоначальных, достаточно длинная, но корейцы не имеют привычки долго обсуждать второстепенные детали с тем, чтобы плавно перейти к главной теме. Корейские предприниматели ясно и четко формулируют вопросы и предлагают пути их решения. Переговоры ведут напористо и порой даже агрессивно. При этом несогласие с партнером открыто не выражают, не стремятся доказать ошибочность его точки зрения; точно так же нужно вести себя и по отношению к ним. Дальние перспективы их не очень волнуют, им более интересен непосредственный результат прилагаемых усилий. Неконкретные ответы будут ими интерпретированы как невозможность реализации идеи или соглашения, обсуждаемых на данных переговорах.

Существенным моментом делового этикета является одежда. Корейцы щепетильны в этом вопросе. Мужчина должен носить всегда строгий деловой костюм, обычно с белой рубашкой и неярким галстуком, женщина в деловой жизни не носит брюк. В присутствии старших по возрасту и «званию» не принято курить.

На первой встрече следует обменяться сувенирами, назначение которых – реклама и оказание внимания потенциальным клиентам.

**2.1.4 Индия**

Находясь в Индии, нужно стараться соблюдать обычаи тех людей, с которыми предстоит вступать в деловые отношения.

Практически все индийцы говорят по-английски. При приветствии мужчины обмениваются рукопожатиями. Можно употреблять и местное приветствие, особенно, встречаясь с женщиной – сложенные вместе ладони перед грудью и легкий поклон.

Одеваться рекомендуется так, как принято в этой стране или регионе, где Вы пребываете. Деловые женщины в Индии совсем не обязаны носить сари. Оно если и надевается, то лишь на приемы. Вместо сари женщины носят костюм с прямой юбкой до колен или с брюками. Индийские женщины нередко ходят в брючных костюмах.

Следует постоянно иметь в виду, что в Индии существует строгая система каст. Обязательно нужно знать, к какой касте принадлежат люди, с которыми Вы вступили в деловые связи, а также учитывать соответствующие ограничения (например, запрет на контакт с представителями низших каст) с тем, чтобы не вынуждать индийских партнеров делать то, что противоречит их принципам.

Дополнительными моментами, которые следует учитывать при деловом общении, являются:

1) высокая степень уважения старших;

2) пунктуальность;

3) следует передавать или принимать все съестное только правой рукой;

4) в разговоре не стоит касаться личных тем, проблемы бедности, военных расходов и крупных объемов зарубежной помощи.

5) мужчины не могут заговаривать в общественных местах с женщиной, если она идет одна, и прикасаться к ней.

**2.1.5 Основные особенности делового поведения в некоторых странах Юго-Восточной Азии**

В таблице 2 обозначены основные особенности делового этикета в других странах Юго-Восточной Азии:

Таблица 2 – Особенности делового этикета в других странах Юго-Восточной Азии

|  |  |
| --- | --- |
| Страна | Характерные черты делового общения и рекомендации |
| Гонконг | Сегодня эта территория принадлежит Китаю, но имеет свои специфические черты жизни, связанные с ее прошлым и особым статусом.    Дела делаются непрерывно целый день и часто в ресторанах.  Большинство бизнесменов говорят по-английски.  Большую роль играют визитные карточки.  Договаривайтесь заранее о деловых встречах и соблюдайте пунктуальность.  Не одевайтесь в белый или королевский голубой – это цвет траура.  Не принято касаться друг друга.  Подмигивание или подманивание пальцем считаются грубостью.  При встрече обменяйтесь рукопожатием.  В целом следуйте британским традициям. |
| Индонезия | Громкая речь считается оскорблением.  Не следует манить кого-либо пальцем.  Ничего не подавайте и не берите правой рукой. |
| Филиппины | Не опаздывайте на деловую встречу; на обед, напротив, приходите с получасовым опозданием, дабы вас не заподозрили в нетерпеливости.  Обращайтесь к деловому партнеру по профессиональному званию. |
| Сингапур | Язык бизнесменов – английский.  Будьте пунктуальны.  Жители этой страны практичны и прямодушны, поэтому могут задавать прямые вопросы.  Женщина в бизнесе – равноправный партнер.  При встрече пожмите руку и протяните двумя руками свою визитку.  Не очень доброжелательно принимаются длинные волосы. |
| Тайвань | Не стоит путать с континентальным Китаем или Гонконгом; находясь здесь, называйте эту страну «Республика Китай».  Жители очень дружелюбны. Почти все говорят по-английски.  Среди бизнесменов в цене близкая дружба.  Визитные карточки весьма важны и должны содержать текст на китайском и английском языках. Дарите и принимайте их обеими руками.  Принято дарить подарки, порой весьма дорогие.  Никогда не касайтесь ничьей головы.  Будьте пунктуальны. |

**2.1.6 Особенности делового этикета в Странах Ближнего Востока**

Существует ряд общих принципов, которыми следует руководствоваться при деловом общении в мусульманских странах:

1. Все дела пять раз в день прерываются для совершения намаза (молитвы).

2. Необходимо уважать право делового партнера преклонить колени и обратить лицо к Мекке.

3. Вне помещения приветствия в форме рукопожатия широко распространены. В частном доме, вполне вероятно, хозяин может поприветствовать Вас поцелуем в обе щеки – и Вы обязаны ответить тем же.

4. Визитные карточки печатаются на двух языках – местном и английском.

5. На деловую встречу следует надевать легкий темный костюм, рубашку и галстук. Ноги и руки женщин должны быть закрыты, а также недопустимы брюки.

6. Во время разговора арабы стоят очень близко друг к другу. Не стоит отступать назад.

7. У арабских народов не принято обсуждать личную жизнь.

8. Следует держать ступни на полу – подошвы показывать неприлично.

9. Не стоит подшучивать над собеседником или спорить с ним.

В Саудовской Аравии не курите, пока не закурит хозяин; женщины не присутствуют на трапезах (даже деловых) вместе с мужчинами.

Перед деловыми переговорами в арабских странах часто подают напитки и еду. Отказываться нельзя, даже если Вы не голодны. Во время еды следует пользоваться только правой рукой. Левая рука служит только для гигиенических целей. Если Вы левша, стоит извиниться.

В деловых отношениях арабы любят предварительную проработку деталей проблем, которые будут предметом обсуждения на предстоящих переговорах. Очень важной является атмосфера доверия между деловыми партнерами.

Арабское приветствие, в отличие от формального и короткого европейского, являет собой ритуал, во время которого задаются вопросы о здоровье и личных делах. Они могут повторяться в ходе беседы. Всегда надо терпеливо выслушать араба-собеседника и его длинные пожелания благополучия. Часто в речи арабы обращаются к Аллаху, уповая на его милость и помощь в предстоящих делах.

Арабский деловой этикет запрещает давать прямолинейные ответы и быть категоричным; нельзя также проявлять суетливость и поспешность. Важным во время переговоров считается стремление «сохранить лицо» – свое и собеседника. Даже свой отказ арабы-бизнесмены облекают в очень мягкую, завуалированную форму.

**2.2 Особенности делового этикета в западноевропейских странах**

**2.2.1 Англия**

Во второй половине XVIII в. в Англии начался промышленный переворот. Это привело к развитию предпринимательства и развитию буржуазии. Именно тогда, чтобы обозначить свою принадлежность к новому классу, новые торговцы, банкиры и владельцы мануфактур стали вводить нормы поведения, одежды, впоследствии составившие современный американо-европейский деловой стиль. В XIX и XX вв. европейские и американские бизнесмены играли доминирующую роль на мировой арене. Вместе со своим капиталом, товарами и технологиями они принесли всему миру и правила поведения в деловой среде. С тех пор этих правил придерживаются бизнесмены не только Европы и Америки, но и Японии, Азии. Африки. Во всех странах атрибутом делового человека чаще всего является английский пиджак, смокинг или фрак.

Деловой мир Великобритании неоднороден не только в социальном плане, но и по своей цеховой специализации, что в принципе отличает его от деловых кругов других стран. Для английского бизнеса характерна кастовость, которая, с одной стороны, определяет его высокий профессиональный уровень, а с другой – препятствует притоку «свежей крови». Финансовый сектор британского бизнеса является идеологом проведения тех или иных нововведений.

Основными чертами английского характера являются сдержанность, склонность к недосказанности, немногословие, порой граничащее с молчаливостью. Последнее приводит к замкнутости и необщительности как проявлениям английского стремления к независимости. Склонность и умение выжидать, поиск удобного, осуществимого, примиряющего, что неизбежно обуславливает порой пренебрежение логикой и принципами, учитывая или придерживаясь противоположных позиций, – все это также английский национальный характер. Сильнейшая черта характера англичан – чувство справедливости. При ведении дел англичане полагаются на веру в честность партнера, не терпят коварства и хитрости. Общеизвестно их уважение к мнению собеседника. По этой причине они избегают категорических утверждений либо несогласий. Кроме того, в разговорах они всячески избегают личностных тем, что считают вторжением в личную жизнь.

Английский бизнесмен очень наблюдателен, является хорошим психологом, и не приемлет как фальши, так и сокрытия слабой профессиональной подготовки. В связи с этим лучше выдвинуть тезис о том, что у англичан есть чему поучиться, и что Вы с радостью попросите своего английского коллегу о практической помощи. Тем более, что делятся они своими знаниями и опытом весьма охотно, часто раскрывают секреты своего ремесла и умело вводят Вас в тонкости того или иного рынка.

Еще одна яркая национальная английская черта – абсолютное соблюдение установленных правил и законов. Имея дело с английскими партнерами, следует всегда помнить господствующее Англии правило: «Соблюдай формальности». Ни в коем случае нельзя обращаться к кому бы то ни было по имени, если этот человек не дал такого разрешения. Важно разбираться в званиях и титулах, однако нельзя награждать титулами себя. Процедура знакомства соблюдается очень строго. Большое значение имеет, чье имя будет названо первым. Англичанин наблюдает, кого первым представляют. Так, в служебной обстановке приоритет при знакомстве отдается клиенту, поскольку именно он более важное лицо. Если приходится представлять своего коллегу лицу, занимающему более высокий пост, первым полагается назвать имя высокопоставленного лица.

Переговоры с английскими организациями надо начинать с тщательной подготовки и согласования. Если сроки и программа Вашего пребывания согласованы, нет никакой необходимости сообщать английским партнерам о своем прибытии и месте остановки, т.к. англичане исключительно пунктуальны.

Рукопожатие употребляется в Англии лишь при первом представлении. При дальнейших встречах достаточно будет устного приветствия. Женщинам рук не целуют, да и комплиментов лучше не делать, так как это может быть расценено как бестактность.

В Англии всегда уместно показать, что Вы цените время вашего партнера, поэтому перед началом встречи следует обязательно поинтересоваться, каким временем он располагает.

Разговор начинается с посторонних тем – погода, спорт и т.д. Решение англичане принимают достаточно медленно. На их честное слово можно положиться. В переговорах весьма гибки и внимательны к инициативам другой стороны. В крови британцев – прагматизм и умение избегать острых углов в переговорах. Их отличает умение терпеливо выслушать собеседника, не возражая ему, однако далеко не всегда это означает согласие, а часто является проявлением важной черты их характера – самообладания. Она, в частности, находит свое выражение в умении молчать и не проявлять открыто своих эмоций. Общаясь с англичанами, следует делать паузы в разговорах, поскольку грубым поведением считается болтливость.

В перерыве деловых переговоров партнерам часто предлагают стандартный английский завтрак или обед. Тосты и чоканье не приняты. Общаясь с англичанами, не следует задавать личных вопросов и тем более устраивать дискуссий на подобные темы, а также надо избегать разговоров о жизни королевской семьи и обстановке в Северной Ирландии.

По окончании рабочего дня не принято говорить о делах. Для англичанина все разговоры о работе должны заканчиваться с концом рабочего дня, даже если он ужинает со своим деловым партнером. И тем более, проявлением невоспитанности станет попытка заговорить о делах, пока не заказаны блюда. Это считается невежливым по отношению к официанту.

Если Вы приглашены на обед, то, не колеблясь, надевайте смокинг, а на официальный вечер – фрак.

В английских деловых кругах очень строго относятся к подаркам. Только очень немногие вещи модно считать подарками, а не взяткой. Это календари, записные книжки, зажигалки, фирменные авторучки, а на Рождество – алкогольные напитки. Все остальное рассматривается как средство давления на делового партнера. Если в знак особого расположения Вас пригласили в дом, то в день визита следует послать с посыльным цветы, шоколад и вино хозяевам дома.

**2.2.2 Германия**

Отличительными чертами немецкого национального характера являются трудолюбие, прилежание, пунктуальность, рациональность, бережливость, организованность, педантичность, серьезность, расчетливость, стремление к упорядоченности.

В Германии является вполне естественным закрывать на ключ телефонный аппарат или ксерокс, но это не следует воспринимать как проявление недоверия или неуважения.

Процедура личного представления и знакомства находится в соответствии с международными нормами: рукопожатие и обмен визитками. Первым следует назвать того, кто находится на более высокой ступени. В очень официальной обстановке используется слово «представлять». В более свободной обстановке принято говорить «познакомить». Лицо менее значительное положено представлять лицу более значительному. Немцы чрезвычайно привержены титулам. Необходимо называть титул каждого, с кем приходится вести деловую беседу. Если титул неизвестен, то можно практически к каждому обращаться «Herr Doctor».

За столом немцы постоянно держат вилку в левой руке, а нож в правой. Руки со стола не убираются, оба запястья должны касаться стола.

Переговоры обычно ведутся с участием одного или нескольких партнеров. Все встречи назначаются заблаговременно. Немцы очень сдержанны и официальны, и потому многим кажутся недружелюбными. Очень тщательно прорабатывают свою позицию. Вопросы любят обсуждать последовательно, один за другим.

Заключая сделки, немцы настаивают на жестком выполнении принятых обязательств и на условии уплаты высоких штрафов в случае их невыполнения. Характерно требование предоставления гарантийного периода на поставленный товар и залога на случай поставок недоброкачественного товара.

Немецкие деловые люди и служащие весьма строги и к выбору одежды; основной тип одежды – строгий деловой костюм, чаще всего двубортный. Строго в тон костюму должна быть обувь.

Домой к себе деловых партнеров приглашают редко. Если такое произойдет, непременно следует подарить хозяйке дома цветы. Могут пригласить в ресторан, но счета в ресторане часто оплачиваются приглашающими и гостями раздельно; бокалы поднимают после того, как хозяева произнесут приветствия.

Дополнительными рекомендациями при деловом общении в Германии являются следующие:

1) если на совещании Вам надо что-то записать, попросите разрешения;

2) когда ведете беседу с немцем или пожимаете руку, никогда не оставляйте руку в кармане – это считается верхом неуважения;

3) во время ведения деловых переговоров не следует чересчур отвлекаться на светские темы;

4) не стоит спрашивать у немцев, где они были во время войны, а также есть ли у них семья и дети.

**2.2.3 Франция**

Деловые переговоры во Франции, как правило, начинаются в 11.00. В 12.30 участникам переговоров могут предложить традиционный завтрак с аперитивом. Широко практикуется обсуждение дел за едой. Деловой обед может длиться полтора-два часа, деловой ужин – весь вечер.

За трапезой пьют почти всегда вино, а крепкие напитки – редко. Поднимая бокал, говорят: «За ваше здоровье», длинные замысловатые тосты не приняты. Нельзя оставлять пищу на тарелках. Счет в ресторанах, как правило, оплачивает приглашающий. Быть приглашенным на ужин деловым партнером – большая честь. На ужин надо прибыть на пятнадцать минут позднее назначенного времени, т.к. пунктуальность – не самая характерная черта этой нации. Существует также географическая и административная зависимость этого качества (пунктуальности): чем южнее местность, тем менее пунктуальны французы; чем выше ранг приглашенного, тем позже он приходит на прием. Кстати, если вы приглашены на ужин, прихватите в качестве подарка цветы, коробку конфет или шампанское.

При первой встрече деловому партнеру подарки не дарятся. Допустимы сувениры вроде художественных альбомов, кассет с классической музыкой и т.п.

Знакомит людей обычно тот, кто знает человека, собирающегося вступить с вами в деловые отношения, например приятель, поверенный или банкир. В приветствии весьма важны рукопожатия. Французское рукопожатие разнообразно и имеет множество оттенков – оно может быть холодным, небрежным, снисходительным, дружеским, горячим и т.д.

Во Франции люди любят блеснуть словом, молчаливость здесь не ценится. Разговор у французов имеет непринужденный характер и происходит с огромной быстротой. Во время деловых приемов к обсуждению дел переходят только после того, как подано кофе. До этого момента французы традиционно говорят о культуре и искусстве. Вполне допустимо касаться проблем личной жизни. Переход к разговору по существу происходит постепенно. Такой стиль общения в значительной степени обусловлен системой образования, ориентированной на воспитание независимых, свободно мыслящих и высококультурных людей. Большое внимание в высших слоях общества уделяют философии, искусству, французской истории и культуре.

Стиль подготовки французских деловых людей к предстоящим переговорам – основательность и тщательное, доскональное изучение всех аспектов и последствий поступающих предложении.

При ведении дел характерная черта французов – осторожность. Они весьма искусно, с изяществом отстаивают свои интересы и позиции, не любят торговаться, переговоры ведут весьма жестко.

Французы – мастера использовать разнообразные средства и приемы. Не любят, когда в ходе переговоров другая сторона внезапно меняет позицию. Не выносят давления с чужой стороны. Совместные контракты исключительно корректны и точны в формулировках, не допускающих разночтений.

Французы – великие патриоты своей родины, с любовью относящиеся к ее истории, культуре, языку.

Поэтому на переговорах с ними весьма желательно использование в качестве официального французского языка. Материалы, используемые на переговорах, также лучше готовить на этом языке. Договоренность о встрече необходимо всякий раз подтверждать в письменном виде на безупречном французском языке.

**2.2.4 Италия**

Деловые итальянцы отличаются определенной сдержанностью, т.е. в известной мере они чопорны. И это несмотря на свои национальные черты: экспансивность, порывистость, общительность.

Представляясь, следует называть только свою фамилию, а затем пожать руку. В Италии рукопожатием обмениваются даже женщины. Целовать руку женщине можно в нерабочей обстановке, в деловой – не принято.

Деловые люди более энергичны и активны на первых этапах переговоров, стараются не затягивать решения организационных и формальных вопросов, весьма охотно соглашаются на альтернативные варианты решений. Часто для установления деловых связей прибегают к услугам посредников.

И еще следует учитывать, что итальянские предприниматели придают большое значение тому, чтобы переговоры происходили между людьми, занимающими примерно равное положение на своих предприятиях, в деловом мире или обществе.

Отнюдь не все, даже в бизнесе, знают английский язык.

Поэтому при отсутствии знаний итальянского понадобятся услуги переводчика.

Деловые развлекательные встречи итальянцы устраивают в ресторане, а не дома. Таким неформальным отношениям они придают большое значение, полагая, что более свободная атмосфера таких мероприятий способствует устранению противоречий. За трапезами итальянцы чаще всего пьют местное вино, без которого не обходится ни одно застолье. Перед тем как выпить, в Италии говорят «чин-чин».

Длинные тосты не приняты.

Собираясь в эту страну, стоит узнать больше об ее истории и культуре. Итальянцы высоко ценят проявление со стороны иностранцев уважения и интереса к их родине, что может создать благоприятную атмосферу на деловых переговорах.

**2.2.5 Испания**

Испанский бизнес очень официален. Так, собираясь в Испанию, непременно нужно сообщить испанским партнерам о своем прибытии в страну. Церемония приветствия обычна: рукопожатие и обмен визитными карточками. Но в самой Испании при встрече мужчины крепко обнимаются, что следует иметь в виду.

Большое значение придается тому, чтобы переговоры велись между людьми одного служебного либо общественного ранга, как и в Италии. Переговоры обычно проходят с участием одного или нескольких партнеров и по традиции начинаются с общих тем – погоды, спорта, местных достопримечательностей и т.п. Говорить испанцы любят много, а потому регламент встреч часто не соблюдается. Точно так же пунктуальность и соблюдение сроков – не самая распространенная черта испанцев. Стиль ведения переговоров с ними существенно менее динамичен, чем, например, с американцами. Характерные черты испанцев – серьезность, открытость, человечность, галантность, чувство юмора.

Деловых партнеров не принято приглашать домой, а деловые трапезы проходят в ресторанах. За едой не принято обсуждать такие темы, как личная жизнь, коррида, гражданская война, времена Франко.

**2.2.6 Швеция**

Достоинствами шведов, как и других скандинавских народов, являются серьезность, порядочность, аккуратность, пунктуальность, надежность.

Шведы высоко ценят в деловых партнерах профессионализм. Владеют несколькими языками, в первую очередь английским и немецким. Пунктуальность на переговорах проявляется в том, что они появляются в точно назначенное время, отклонение от которого не превышает 3-5 минут. Они планируют дела и договариваются о встречах заранее.

Для шведских предпринимателей желательно заранее знать состав участников переговоров и программу пребывания партнеров в их стране. Предпочитают предварительно всесторонне изучать полученные предложения. При рассмотрении деловых вопросов обращают внимание даже на мельчайшие детали, поэтому их партнерам следует тщательнейшим образом готовиться, а также не вести себя слишком самоуверенно и избегать хвастовства.

Переговоры шведы традиционно начинают с общих тем – погода, впечатления гостей, спорт и т.д. Высказаться предоставят возможность каждому. Деловое общение нередко продолжается в ресторане или в гостях, но домой шведы приглашают только самых важных или самых близких деловых партнеров. Получив такое предложение, предусмотрительно следует купить цветы для хозяйки дома. Своеобразен ритуал питья. Согласно обычаю, хозяин дома в знак приветствия поднимает бокал и, обращаясь к каждому, говорит по-шведски: «За ваше здоровье». Пьют, обмениваясь взглядами, а выпив, вновь смотрят друг другу в глаза и лишь затем ставят бокалы на стол.

**2.2.6 Швейцария**

Отличительной чертой швейцарцев является очень замкнутая личная жизнь. Иностранцев могут пригласить в гости только через очень длительное время знакомства. Деловые или званые вечера швейцарцы устраивают в ресторанах или отелях. На таких мероприятиях знание этикета и хороших манер необходимо, поскольку швейцарцы высоко чтят это.

У них существуют две формы обращения: вежливая («господин», «госпожа») и фамильярная (по имени). Если, знакомясь с человеком, Вы называете его «господин» или «госпожа», то, скорее всего, Вам придется обращаться к нему так всегда.

С одной стороны, швейцарцы по характеру очень консервативны, с другой – очень любопытны и легко приспосабливаются. В Швейцарии четыре языка, но с приезжими они общаются на английском. Он же является языком бизнеса.

В Швейцарии следует быть очень пунктуальным, ибо эта черта – особенность швейцарцев. Они твердо держат данное слово. Грубостью и проявлением бестактности по отношению к швейцарцам является сравнение их с немцами.

**2.2.7 Особенности делового общения в некоторых других странах Европы**

Особенности делового общения в некоторых других европейских странах и соответствующие рекомендации представлены в таблице:

Таблица 1 – Характерные черты делового общения в европейских странах

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Страна | | Характерные черты делового общения и рекомендации |
| Австрия | | Будьте пунктуальны.  Не следует называть деловых партнеров по именам.  Крепкие рукопожатия и прямой энергичный визуальный контакт.  Во время трапезы следует держать обе руки на столе.  Не стоит называть австрийцев немцами. |
| Бельгия | | Бельгийцы очень пунктуальны.  Умеют держаться и официально, и неофициально, обладают отличным чувством юмора.  Не стоит при деловых переговорах держать руки в карманах.  Не стоит путать бельгийцев с французами.  При каждом подходящем случае следует говорить: «пожалуйста». |
| Болгария | | Мало кто знает английский.  Кивок означает «нет», а покачивание головой из стороны в сторону означает «да».  Пунктуальность.  О встречах следует договариваться заранее и подтверждать договоренность письменно.  Приветствия – рукопожатия. |
| Дания | | Датчане очень пунктуальны.  Приветствия – крепкие рукопожатия, даже с детьми.  Не стоит путать датчан со шведами или норвежцами.  Застолья длительны и сопровождаются многочисленными тостами. |
| Греция | | Деловые отношения очень официальные, в них участвуют главным образом мужчины.  Перед деловыми переговорами часто подают еду и напитки.  Следует деликатно, с соблюдением этикета, относитесь к женщинам.  Еда – светское развлечение. Деловые завтраки не приняты.  Следует остерегаться пользоваться жестом, обозначающим «о`кей», при котором большой и указательный пальцы соединены в кольцо. Он имеет непристойный смысл. |
| Венгрия | | Повсеместно распространены рукопожатия.  Венгры очень вежливы и очень официальны.  Не любят, когда хвалят их самих или их работу. |
| Нидерланды | | О встречах необходимо договариваться заблаговременно.  Одеваться следует консервативно.  Не стоит называть Нидерланды Голландией: в состав Нидерландов, помимо собственно Голландии, входят Суринам и Нидерландские Антильские острова.  Следует употреблять термин «нидерландцы». «Голландцы» – определение части жителей страны.  В рабочее время Вам могут предложить выпить; не стоит отказываться, но следует пить немного. |
| Норвегия | | Не стоит путать норвежцев со шведами или датчанами.  Будьте очень пунктуальны.  Обращения официальны. Могут называть по фамилии. |
| Польша | | Очень ценятся такт и вежливость.  Поляки гордятся своей историей и культурой.  Приняты официальные приветствия и рукопожатия.  Следует избегать разговоров о «социалистическом лагере», СССР и временах фашистской оккупации. |
| Португалия | Ни в коем случае не стоит путать португальцев с испанцами.  Будьте исполнительны.  Следует помнить о традиционных объятиях при встрече мужчин.  Можно обсуждать дела за завтраком, но не за обедом. | |
| Румыния | Много рукопожатий.  Пунктуальность.  Официальность в обращениях. | |
| Югославия | Обменивайтесь рукопожатиями крепко и часто.  Можно задавать больше вопросов личного характера, чем принято в других странах Европы. | |

**2.3 Особенности делового поведения и общения в США, Канаде, Австралии**

Особенности поведения деловых американцев обусловлены чертами собственно национального характера, системой образования, лидерством США в мире. С раннего детства в них воспитывают независимость, самостоятельность, умение соревноваться и выигрывать. Последнее присуще любому виду деятельности – работе, спорту, отдыху и т.д. Мерилом успеха являются заработанные деньги. Этим обусловлены их энергичность, напористость, властность, не всегда приветствуемая представителями других наций. Указанные черты четко проявляется во время переговоров с американцами: они настойчиво гнут свою линию, жестко отстаивая свои позиции и интересы. Впрочем, могут и любят поторговаться.

В стиле делового общения преобладают профессионализм и компетентность. Имея обычно большую свободу в принятии окончательных решений, чем представители других стран, американские партнеры нередко пытаются навязать свои правила игры, проявляя известную агрессивность и даже грубость. На переговорах придерживаются трех правил: анализируй, разделяй обязанности, проверяй исполнение.

Переговоры, как правило, идут один на один. Предложения начинают обсуждать с общего вопроса, постепенно переходя к деталям. Детали, т.е. «мелочи», для них очень важны, т.к. нет никаких мелочей при организации любого дела – будь то подготовка к переговорам или практическая реализация договора.

На формальности американцы времени не тратят, сразу переходят к сути дела, проявляя при этом здоровый прагматизм. Не любят пауз в разговоре, задают много вопросов, многие из которых весьма прямолинейны.

В США принято обращаться друг к другу по имени независимо от возраста и положения, что они переносят и на гостей; это придает общению или переговорам с американцами дружеский характер и неформальную атмосферу. Вместе с тем, не следует американцев втягивать в религиозные или политические дискуссии. Получив приглашение в дом американца (что он сделает, если деловой партнер важен для него), стоит принести подарок – какой-либо сувенир или бутылку вина.

Американцы предпочитают заключать крупные сделки и преувеличивать значимость своей компании, однако сами предпочитают иметь достоверные сведения о тех, с кем вступают в контакт (в частности, они настаивают на предоставлении сведений об участниках переговоров: кто, где и кем работает), сведения об образовании, печатных трудах, изобретениях, ученой степени и т.д.

Американцы живут по расписанию, которое составляют на каждый день, а потому очень пунктуальны, на деловые встречи никогда не опаздывают. Время таких встреч и переговоров строго ограничено – не более часа.

Канада более склонна к церемониям, нежели США. Деловые люди здесь, в отличие от своих американских коллег, не склонны переходить на «ты». Отличительная черта поведения канадцев в делах – консерватизм.

Приветствие в деловой обстановке – рукопожатие. Официальных языков – два: английский и французский. На английском говорят почти везде, кроме провинции Квебек и некоторых районов. Канадцы очень не любят, когда их принимают за американцев. Поэтому тот факт, что они говорят по-английски, вовсе не означает, что они считают себя американцами.

Деловые развлечения, как правило, устраивают в ресторанах, а не дома. На официальных мероприятиях обычно подают что-либо сугубо национальное, например, арктического гольца, тихоокеанскую нерку или семгу из Новой Шотландии.

В Австралии деловые люди одеваются, практически так же, как и в США или Канаде: костюм и галстук для мужчин, костюм или платье для женщин. В более жарких районах или летом в любом районе одежда бизнесменов имеет неофициальный характер: длинные шорты с длинными носками, без пиджака и галстука.

Австралийцы дружелюбны, лишены чопорности. Знакомясь, следует называть свое имя полностью, затем крепко пожать руку.

Деловые отношения в Австралии носят очень демократичный характер. Однако бизнесом занимаются, главным образом, мужчины.

Не бойтесь признаться, что чего-то не знаете – австралиец из-за этого никогда о Вас не будет думать хуже. Скорее, наоборот, он будет еще больше доверять, видя, что Вы не собираетесь пускать пыль в глаза.

Деловые трапезы устраивают в ресторанах, а не в частных домах. Обмен подарками не имеет повсеместного распространения. Но, приехав в Австралию на деловую встречу, вполне уместно будет вручить маленький сувенир из тех мест, откуда Вы прибыли (галстук, кепку, значок).

**2.4 Национальные особенности делового этикета в других странах и регионах мира**

При деловом общении в Перу следует помнить, что перуанцы придерживаются всех формальностей делового этикета, а нарушение их расцениваются как оскорбление. Даже сев на непредназначенное место на званом обеде, Вы рискуете нанести серьезную обиду. Деловые отношения могут дать сильную трещину из-за того, что в приглашении холостяку будет приписка «с супругой» или неправильно названа должность приглашенного. В Перу практически все важные деловые вопросы решаются на званых обедах, поэтому это тоже нужно учитывать.

В Израиле большинство говорят по-английски, многие по-русски, а также еще на одном-двух языках, особенно в деловых кругах.

После одной-двух встреч можно переходить на «ты» (называть по имени). И даже при первом знакомстве израильтянин может предложить Вам называть его уменьшительным именем. К незамужней женщине обращаются, добавляя к ее имени «гиверет» (эквивалент «мисс»).

Основное качество израильтян – открытость и прямота, откровенность, что они привносят и в деловые отношения. Это находит свое выражение, в частности, в деловой одежде, которая здесь очень неофициальна. Вполне допустимы шорты, рубашки, безрукавки; галстуки для мужчин необязательны.

Рабочая неделя в Израиле начинается в воскресенье утром. Распространено обсуждение дел за едой – это одна из форм деловой активности. В традициях деловой жизни – приглашение деловых партнеров на ужин после работы. За трапезой принято говорить и о делах профессиональных, и о семейных. Этим Израиль отличается от других ближневосточных стран, где упоминание чьих-то родственников во время деловой беседы считается оскорбительным.

Приходить на деловой ужин в частный дом с подарком не обязательно, но не лишним будет букет цветов для хозяйки или игрушка для ребенка.

В странах Северной Африки господствуют арабские и мусульманские традиции. В большинстве стран говорят по-английски, однако в ряде государств господствующим остается язык бывших колоний. Следует избегать политических разговоров, особенно если они могут касаться стран, которые в прошлом оккупировали данный регион.

В ЮАР африканцы обычно приглашают своих деловых партнеров в ресторан или домой. В последнем случае в качестве подарка можно принести букет цветов и бутылку спиртного. Во время переговоров особое почтение следует выказывать старшему по возрасту. Через дверь первым, согласно местным обычаям, проходит хозяин, за ним – женщина или гость. Для поведения жителей этой страны в ходе бесед специфично то, что они часто могут касаться своего лица руками и прикрывать глаза, что, однако, не означает потерю интереса к обсуждаемой проблеме или усталость. Рукопожатие при встрече имеет важный смысл, т.к. демонстрирует отсутствие агрессивных намерений, расположенность к человеку, а также подчеркивает социальное равенство. При рукопожатии не принято смотреть прямо в глаза.

**2.5 Основные характеристики деловой этики в Украине**

Интеллигентность и умение держаться достойно в обществе деловых партнеров должны быть присущи всем современным предпринимателям. Важными являются такие элементы воспитанности, как вежливость, непринужденность, достоинство и тактичность.

Зайдя в помещение, где находятся люди, нужно поприветствовать легким наклоном головы всех незнакомых и пожать руку знакомым. На улице приветствуют легким наклоном головы без каких-либо восклицаний. Сидя за столом в кафе или ресторане, также принято приветствовать знакомых лишь наклоном главы. Мужчина первый здоровается с женщиной, младший по возрасту – со старшим, подчиненный – со своим руководителем и т.п.

К приветствию рукопожатием мужчинам рекомендуется прибегать всегда, женщинам – по взаимному согласию. Когда мужчину представляют женщине, руку первой протягивает женщина. В некоторых случаях мужчина первым подает руку женщине, но только тогда, когда он намного старше по возрасту или стоит несравненно выше по служебному положению.

Важным элементом вежливости в деловом общении является представление. Этикет предусматривает соблюдение и в этом вопросе определенных норм поведения, которые определяют, когда и как необходимо представлять и самому быть представленным. Большое значение имеет момент представления. Следует избегать при этом (не допускать) чрезмерной фамильярности, лучше употреблять простые фразы. Когда мужчину представляют женщине, он должен встать и слегка поклониться, а женщина остается сидеть.

Этикет делового поведения требует, чтобы бизнесмены, которые приглашены на прием, строго придерживались правил относительно одежды, поведения за столом, общение, обмена визитными карточками и т.п. Так, на все приемы, которые устраиваются до 20 часов, мужчинам можно надевать костюм любого неяркого цвета, а на приемы, которые начинают в 20 часов и позднее, рекомендуется костюм черного или другого цвета. На все виды приемов следует одеть белую (не трикотажную) рубашку с галстуком любого, но не яркого (можно черного) цвета. К строгим костюмам следует надеть ботинки темно-коричневого или черного цвета.

Важным моментов является внешность и одежда женщины-бизнесмена. Деловая одежда отличается классическим кроем, неяркими цветами, многофункциональностью. Основной деловой одеждой женщины является костюм. Платья носят лишь однотонные и только летом; прическа, макияж и бижутерия должны органически дополнять деловой костюм (юбку, жакет, блузку). Прическа должна быть строгой, но элегантной. Украшений лучше иметь немного, макияж очень скромный, почти незаметный. Следует чаще (по возможности всегда) улыбаться и внимательно слушать собеседника.

Обмен визитными карточками может осуществляться точно по рангу должностей, которые занимают деловые партнеры. При этом обмен должен сопровождаться взаимными легкими поклонами, получив визитную карточку, следует прочитать вслух имя и фамилию собеседника (делового партнера), уточнить его должность.

Важным элементом делового общения и обязательной предпосылкой успешной предпринимательской деятельности являются переговоры. Современные требование относительно ведения переговоров непосредственно связанны с компетентностью и высоким профессионализмом деловых партнеров. Необходимо тщательно готовиться к беседам и переговорам. На вопрос партнера следует отвечать не общими фразами, а демонстрируя знание технических и организационных деталей всех аспектов предмета переговоров. Очень важно, чтобы в переговорах принимали участие не только руководители фирм, а и специалисты и менеджеры, которые знают толк в технических «тонкостях» тех вопросов, которые являются предметом переговоров.

Чтобы достичь желаемых успехов в деловых отношениях, важно владеть тактикой деловых переговоров. Во-первых, необходимо использовать все известные средства влияния на партнера, чтобы заинтересовать его своим предложением. Следует так провести разговор, чтобы партнер сам высказал соображения, которые от него было желательно услышать. Во-вторых, в процессе переговоров необходимо обнаруживать исключительное внимание к партнеру, быть максимально заинтересованным слушателем. В-третьих, переговоры должны всегда осуществляться в вежливо-благосклонном тоне; все нетактичные (тем более грубые) методы переговоров не допускаются. В-четвертых, обязательным условием успешных переговоров есть правильный и убедительный язык, уверенный тон. В процессе выступления на переговорах важно акцентировать внимание на главной мысли, изменять тон и темп языка, делать паузы до и после важных высказываний. Определенное значение имеют не только произнесенные слова, но и невербальные средства общения (выражение лица, взгляд, жесты и т.п.).

Заключение

Деловой этикет сформировался в течение длительного времени как результат постоянного отбора правил и форм наиболее целесообразного делового поведения, способствующего успеху в деловых отношениях.

Вследствие стремительного всемирного процесса объединения и усиления экономических связей происходит рост рынков экспорта и импорта, многие компании становятся многонациональными. Деловой успех стал в большей степени определяться знанием и соблюдением этикета бизнесменами тех стран, с которыми они сотрудничают. Местный этикет при ведении дел за границей – большая проблема для тех, кто ездит в деловые поездки по разным странам. Не менее важно знать об особенностях культуры, традиций и правил хорошего тона стран, откуда в компанию приезжают деловые партнеры.

Необходимо твердо усвоить, что и как надо делать в тех или иных ситуациях в конкретных странах. Для начала следует выучить хотя бы несколько фраз: «спасибо», «пожалуйста»; научиться считать до десяти. Если не точных знаний о том, как следует поступать, следует обращаться к человеку по имени и фамилии. Во многих странах считается хорошим тоном для приезжающих употреблять местную пищу.

До сегодняшнего дня сохраняются различия в нормах и правилах делового поведения и общения в разных странах. Национальные особенности, история, климат, исторически сложившиеся моральные нормы оказывают влияние на то, как бизнесмены одеваются, ведут себя, что считают приличным и достойным, и что является знаком ненадежности или неуважения к деловому партнеру. Однако, несмотря на существующие отличия в традициях и правилах в разных странах, основные принципы остаются постоянными – уважение к деловому партнеру и его времени, уважение его права на личную жизнь и поддержание определенной дистанции при деловом общении, уважение к культуре и истории данной страны.

перечень источников

1. Современная энциклопедия. Этикет / Авт. сост. Гусев И. Е. – Минск:

Харвест, 2000. – 352 с.

1. История и принципы делового этикета / http://bbest.ru/etdelotn/isprdelet/
2. http://pravila-etiketa.com/
3. http://homefamily.rin.ru/