

МИНИСТЕРСТВО СПОРТА, ТУРИЗМА И МОЛОДЕЖНОЙ ПОЛИТИКИ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ПОВОЛЖСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ ФИЗИЧЕСКОЙ
КУЛЬТУРЫ, СПОРТА И ТУРИЗМА»

ФАКУЛЬТЕТ СЕРВИСА И ТУРИЗМА

НАПРАВЛЕНИЕ «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»

Курсовая работа

По дисциплине «Профессиональная этика и этикет»

Виды деловых приемов, их подготовка и проведение

Выполнила:

Студентка 1 курса

Группы 4341

Мищенко Д.И.

Руководитель:

Петрик Л. С.

Казань
2014 год

Оглавление

Введение.....	3
I. Теоретические аспекты проведения деловых приёмов	5
1.1. Сущность и виды деловых приёмов	5
1.2. Классификация официальных приёмов	7
1.3. Организация приёмов и правила поведения на них.....	10
II. Практика проведения деловых приемов	19
2.1. Особенности делового общения с иностранными партнёрами.	19
Заключение	32
Список использованных источников литературы.....	34

Введение

На сегодняшний день деловые отношения развиваются и укрепляются в процессе общения. Общение происходит не только во время переговоров, бесед, но и на приемах, за едой.

При словах «торжественный прием», «ужин», «фуршет», «бранч» сразу же возникают ассоциации, связанные с отдыхом, развлечениями и тому подобными приятными вещами, которые не требуют напряжения и мобилизации сил, отличаются профессионализмом, умением выглядеть красиво в любой ситуации.

Однако деловой прием - это прежде всего служебные обязанности, причем не только для организации, принимающей гостей, но и для организаций, выполняющих роль гостей.

Исторически сложилось так, что приемы играют важную роль в развитии деловых контактов. Необходимо подчеркнуть, что основным содержанием приемов является не употребление пищи и дегустация напитков. Приемы носят деловой характер, они проводятся с целью углубления и расширения контактов, получения нужной информации в неофициальной обстановке. Цель любого приема - способствовать заключению взаимовыгодных договоров.

На приеме приходится встречаться и беседовать со многими людьми, представляющими различные круги общества. Во время различных мероприятий происходит взаимный обмен мнениями и информацией, и полезность этого обмена зависит от опыта и дипломатического умения каждого из собеседников. И это является продолжением служебной деятельности.

В связи с актуальностью и степенью изученности данной проблемы в работе была поставлена цель изучить основные виды деловых приемов, их подготовку и проведение, а также выяснить различия ведения переговоров в

разных странах. Согласно поставленной цели были выделены следующие задачи:

- Разобрать виды деловых приемов;
- Ознакомиться с классификацией официальных приемов;
- Изучить правила организации приемов и правила этикета;
- Познакомиться с особенностями делового общения в разных странах мира.

I. Теоретические аспекты проведения деловых приёмов

1.1. Сущность и виды деловых приёмов

Современное деловое общение трудно представить себе без официальных приемов, которые проводятся с целью подписания тех или иных контрактов, углубления и расширения связей, получения необходимой информации и т.п. Обсуждение многих вопросов ведения бизнеса и взаимоотношений партнеров ведется на деловых приемах. Застолье и бизнес часто идут рядом. А использование застолья в качестве не только отдыха, но и формы делового общения требует от деловых людей знания и выполнения определенных правил и норм этикета.

Приемы бывают официальные и неофициальные в зависимости от событий и состава участников, по поводу или в честь которых организуются торжества. На официальных приемах присутствуют лица, приглашенные исключительно в силу их положения. Официальные приемы могут устраиваться по поводу прибытия главы иностранного государства или правительства, дипломатических и других официальных представителей, национальных и государственных праздников, юбилейных дат, конференций, симпозиумов и так далее. Неофициальные приемы - это товарищеские встречи.

Деловые приемы подразделяются дневные и вечерние, а также приемы с рассаживанием за столом и без него.

Дневными деловыми приемами считаются бокал вина с сыром или завтрак. Все остальные являются вечерними. Согласно международной практике наиболее почетными видами приемов являются завтрак и обед. Такие приемы, как бранч (поздний завтрак, переходит в ленч), ужин после театра, пикник, фондю, барбекю, пивной стол и т. п., по методам их организации и проведения являются комбинацией основных видов приемов.

Тот или иной вид приема следует выбирать в зависимости от значимости события. Если речь идет о гостящих в стране главе или премьер-министре иностранного государства или об иностранной правительственной делегации на высоком уровне целесообразно предусмотреть для них устройство обеда или вечернего приёма или того и другого одновременно. Если предполагается устройство приёма от имени диппредставителя в честь премьер-министра, министра иностранных дел, другого члена правительства страны пребывания, то также целесообразнее избрать обед. В менее важных случаях следует воспользоваться другими из нижеперечисленных видов приёмов. При этом всегда необходимо учитывать протокольные традиции и обычаи, установившиеся в данной стране. Эти традиции помогут в выборе вида приёма.

Организация любого приема включает в себя два элемента:

- официальную часть, оформляемую протоколом;
- неофициальную часть приема, включающую в себя проведение обеда, ужина и других мероприятий.

В качестве места проведения приема следует выбирать такие места, которые соответствуют положению приглашенных гостей. Так, в крупных городах достаточно часто деловые приемы проводятся в обеденных залах известных гостиниц или в ресторанах при них.

1.2. Классификация официальных приёмов

«Бокал шампанского» или «Бокал вина» начинается в 12.00 и заканчивается к 13.00. Во время этого вида приемов как правило подаются только шампанское, вино, соки. Подача закуски не обязательна, но и не будет считаться ошибкой. В качестве закуски предлагаются маленькие пирожные, бутерброды, орешки. Прием проводится стоя. Рекомендуемая форма одежды – повседневный костюм или платье.

Завтрак (с рассадкой) устраивается между 12.00 и 15.00. Меню состоит из одного - двух блюд холодной закуски, одного горячего рыбного блюда, одного горячего мясного блюда и десерта. Перед завтраком гостям подается аперитив (т.е. различные напитки): водка, виски, джин, сухое вино, соки. Как правило к холодным закускам предлагается водка, к рыбным блюдам – охлажденное сухое белое вино, к мясному – сухое красное вино комнатной температуры, а к десерту – охлажденное шампанское и к кофе или чаю – коньяк и ликер. Во время всего завтрака подается минеральная вода, иногда можно и соки.

По завершению завтрака подается кофе или чай. Предлагается также коньяк и ликер. Продолжительность завтрака – 1,5 часа. Рекомендуемая форма одежды – повседневный костюм или платье.

Послеобеденный чай проводится между 16.00 и 18.00, как правило, только для женщин. В зависимости от количества приглашенных участниц накрываются один или несколько столиков. Подаются кондитерские изделия, фрукты, десертные и сухие вина, соки и воды. В небольшом количестве подаются сэндвичи с икрой, рыбой, сыром и т.п. Продолжительность приема – 1-1,5 часа. Рекомендуемая форма одежды – повседневный костюм или платье.

Прием типа «фуршет» устраивается в промежуток времени от 17.00 до 20.00 и длится примерно два часа. Для приема типа «фуршет» накрываются столы с угощениями – холодные закуски, кондитерские изделия, фрукты, спиртные напитки, соки, минеральные воды. На столах ставят стопкой

тарелки и кладут рядом ножи, вилки, салфетки. Иногда подают и горячие закуски. К концу приема подают мороженое, шампанское, кофе.

Прием проходит стоя. Гости подходят к столам, кладут закуски на тарелки, которые берут из стопки, стоящей в начале стола, и отходят от стола, чтобы дать возможность подойти к ним другим гостям. Рекомендуемая форма одежды – повседневный костюм или платье.

Прием типа «коктейль» также устраивается в промежуток времени от 17.00 до 20.00. в отличие от приемов типа «фуршет» столы обычно не накрываются и угощение подается вразнос официантами. Прием проводится стоя и заканчивается подачей шампанского или кофе. Форма одежды – повседневный костюм или платье.

Обед (с рассадкой) – наиболее почетный вид приема. Он как правило проводится с 19.00 до 21.00. В меню обеда входят: холодные закуски, суп, одно горячее рыбное блюдо, одно горячее мясное блюдо, десерт. После обеда подаются чай или кофе. Вина такие же, как и на завтраке.

В период сбора гостей подается аперитив. Обед длится обычно 2-2,5 часа, при этом за столом примерно 50-60 минут, остальное время гости находятся в гостиных. Рекомендуемая форма одежды – темный костюм, смокинг или фрак в зависимости от указаний в приглашении для мужчин; для женщин - вечернее платье.

«Обед-фуршет» - разновидность обеда, во время которого различные блюда – закуски, горячее рыбное, горячее мясное, десерт – сервируются на одном большом столе. Гости сами или с помощью официантов, кладут себе на тарелку еду, рассаживаются за небольшими столиками, которые располагаются в той же комнате или в соседних комнатах. Вино во время «обеда-фуршета» разливают официанты. Форма одежды такая же, как и на обеде с рассадкой.

Ужин (с рассадкой) начинается в 21.00 и позднее. Меню ужина и вина – такие же, как и на обеде с рассадкой. Ужин отличается от обеда только временем его проведения. Форма одежды указывается в приглашении –

темный костюм, смокинг или фрак для мужчин; для женщин – вечернее платье.

Разновидности приемов – киносеансы, музыкальные и литературные вечера, вечера дружбы, встречи для игры в гольф, теннис, шахматы, другие спортивные игры. Перечисленные мероприятия, как правило, так же сопровождаются легким угощением. Желательная форма одежды для таких мероприятий – повседневный костюм для мужчин; для женщин – костюм или платье. [1, стр.355,358]

Таким образом, в данном параграфе были изучены основные виды официальных приемов, их особенности и требования к внешнему виду на них.

1.3. Организация приёмов и правила поведения на них

Ко всем приемам (будь то официальный или неофициальный прием) следует качественно готовиться. Заранее составляются списки гостей, направляются приглашения на отпечатанных бланках с вписанными фамилиями. Рекомендуются это сделать за 10-12 дней, чтобы получивший его мог скорректировать свое время. Получив приглашение с буквами *г. s. v. p.*, (которые в переводе с французского означают «просьба ответить» в течение 3-5 дней), следует ответить на него письмом, открыткой или визитной карточкой с буквами *р. г.* Если в приглашении указан номер телефона, то сообщают об участии (неучастии) по телефону.

Получив ответы на приглашения, хозяева или организаторы составляют план рассадки. При этом учитывается ранг гостей, а также то, что мужчины должны сидеть вперемишку с женщинами, а рядом не должны находиться работники одной и той же фирмы или члены делегации. Нельзя усаживать одну женщину в торце стола. Последним по списку должен быть мужчина.

Самое почетное место на мужском приеме – справа от хозяина, а с участием женщин – справа от хозяйки. Слева от них – менее почетные места. Если хозяева (супруги) сидят рядом, то слева от хозяина будет сидеть супруга главного гостя, справа от хозяйки – главный гость. Остальные размещаются по обе стороны согласно рангу. Первым подходит к столу хозяин с первой дамой, затем главный гость с супругой хозяина. Первой выходит из-за стола хозяйка, безусловно, тогда, когда убедиться, что гости уже сыты. Уход из-за стола хозяйки является сигналом к окончанию застолья, но не приема. На следующий день гости отправляют хозяевам письменные благодарности за приятно проведенное время. [4, стр.349]

На завтрак, обед, ужин или другой вид приема, в приглашении на который содержится просьба ответить, следует приходить точно в указанное

в приглашении время. Опоздание считается нарушением этикета и может быть воспринято отрицательно. Если из одного ведомства или учреждения приглашено несколько представителей и они являются на прием вместе, то принято, чтобы первым входили младшие по должности, а затем старшие. На приеме, проводимые без рассадки за столом, в приглашении на которые указывается время начала и конца приема (17.00 – 19.00, 18.00 – 20.00 и т.д.), можно прийти и уйти в любой час в пределах указанного в приглашении времени. Приходить к началу приема не обязательно, так же как необязательно находиться на приеме до его окончания. Считается, однако, что приход на такой прием в начале и уход с приема в его конце являются выражением особо дружественного отношения гостя к хозяину приема. И наоборот, если есть необходимость показать или подчеркнуть холодность или натянутость отношений с устройтеlem приема, достаточно пробыть на нем 15 – 20 минут и, попрощавшись с хозяином, уйти.

Застолье наряду с общением является важнейшей частью деловых приемов, организуемых как в учреждениях общественного питания, так и в офисах и домах бизнесменов.

Прежде чем принять гостей, следует наряду с другими подготовительными мероприятиями правильно с кулинарной, этикетной и эстетической позиции оформить стол: покрыть его скатертью, расставить тарелки, посуду для напитков, специй, разложить приборы для еды. Первейшее требование для них – безупречная чистота. Тщательно отглаженной скатертью покрывают стол так, чтобы ее центральные складки проходили строго по продольному и поперечному центру стола. За обеденным столом края ее должны свисать на 25 – 30 см, на приеме типа «фуршет» - не доставать до пола 5 – 10 см.

Напротив каждого стула в 2 см от края стола расставляют тарелки: подставочную и на ней закусочную диаметром 20 см. Слева от закусочной на

расстоянии от 5 до 15 см размещают пирожковую тарелку, ее центр должен совпадать с центром или краем подставочной тарелки. [9]

На одну из этих тарелок кладут салфетку, сложенную вчетверо, треугольником, веером и т.п. Справа от тарелки на расстоянии около 0,5 см острием к ней размещают ножи, слева выпуклой стороной вниз – вилки. Количество и значение этих приборов зависят от подаваемых блюд. При этом их не должно быть более четырех справа и трех слева. Начиная от тарелки кладут столовый нож и вилку для мясных блюд, за ними – нож и вилку для рыбы и затем для закусок. Если суп подают в глубоких тарелках, то между закусочным ножом и ножом для рыбы кладут столовую ложку, если в чашках, то десертную ложку.

Наличие на столе десертных приборов зависит от предлагаемых гостям десертных блюд. Если, например, будут подавать только компот, то впереди тарелки кладут десертную ложку ручкой вправо, если фрукты, то десертные вилку ручкой влево и нож ручкой вправо. Соответственно меню ставят на стол и посуду для напитков. Она располагается перед тарелкой как в один, так и в два ряда. Ряд может начинаться от ее центральной оси или от пересечения условных линий, идущих от края тарелки и ближайшего ножа. В полном наборе сервировка посуды для напитков может выглядеть следующим образом: в первом ряду от гостя слева на вправо ставят рюмку для водки емкостью 50 мл, рюмку для мадеры, портвейна и десертных вин – 75 мл и фужер для минеральной и фруктовой воды, во втором ряду – рейнвейную рюмку для белого столового вина (100 мл), лафитную рюмку для красного столового вина (125 мл) и бокал шампанского (125 – 150 мл). Для ликера к чаю подают вытянутую вверх рюмку емкостью 25 – 30 мл, для коньяка к кофе ставят рюмку емкостью 75 – 250 мл. Напротив вилок выставляют соль и специи.

Для чая или кофе ставят чашку с блюдцем в 4 см от края стола ручкой влево. Ложечка находится на блюдце справа от чашки. Справа от чашки

размещают блюдечко для пирожного, рядом с ним кладут вилку или ложку для пирожных. [4, стор.350]

Первой за стол во всех случаях садится хозяйка. Она же приглашает занять свои места и гостей. Мужчины, прежде чем расположиться за столом, помогают сесть дамам по соседству. При этом отодвигают стул от стола, а затем подвигают его к ногам женщины.

Не рекомендуется создавать тесноты за столом. Теснота приводит к неудобствам как для гостей, так и для обслуживающего персонала. По этикету расстояние между столовыми приборами должно быть не менее 60 см. Если имеется возможность, стол необходимо украсить живыми цветами. На официальных деловых приемах все блюда подаются официантами с рук.

При составлении меню рекомендуется учитывать вкусы гостей, их национальные и религиозные традиции и другие моменты. Было бы упущением включать в меню дичь в то время, когда охота на нее в стране запрещена, или мясо в постные дни, или свинину, когда на приеме среди гостей находятся мусульмане, и т.д. С другой стороны, гостю-вегетарианцу будет приятно, если ему подадут вегетарианское блюдо.

Сидеть на стуле надо так, чтобы было удобно есть, отдыхать и вместе с тем не мешать рядом сидящим. При этом следует держать осанку, не разваливаться и не сутулиться. Туловище от края стола находится на ширине четырех сложенных пальцев. До еды руки находятся на коленях, а во время еды – слегка прижаты к туловищу. На стол опираться можно только запястьями. Салфетку, предназначенную для предохранения одежды и вытирания губ, складывают пополам и кладут на колени.

Усевшись за столом, следует незаметно рассмотреть его сервировку и наметить, какие блюда будете есть и напитки пить. Выбрав закуску, берут общее блюдо левой рукой, а правой находящимся там прибором накладывают себе на тарелку столько, сколько смогут съесть. При этом

следует не забывать о потребностях других гостей. Прежде чем положить еду себе, следует предложить ее соседям. Не нужно класть на тарелку сразу несколько видов еды. Закончив одну закуску, принимаются за другую. Во время еды в правой руке держат нож, а в левой – вилку, не переключая их из рук в руки. Ножом только режут и придерживают еду, но не накладывают ее на вилку. Не следует есть с ножа. (Примерная сервировка стола см. Приложение №1)

При помощи столового ножа едят мясо (в том числе и птицы), оладьи, блины, отрезая по кусочку. Для рыбы подают специальные нож и вилку. Вилкой придерживают кусочек рыбы, а ножом отделяют мясо от костей. Если нет таких приборов, едят двумя вилками. При отсутствии второй вилки рыбу удерживают кусочком хлеба.

Мясо птицы можно брать руками тогда, когда оно с мелкими косточками (например, крылышки перепела) и к блюду поданы смоченные салфетки или полоскательницы с теплой водой. Косточки рыбы, птицы не выплевывают прямо в тарелку, а сначала кладут на вилку, затем в тарелку.

Рубленые мясные блюда (котлеты, бифштексы т.п.), овощные блюда, омлеты, каши, хорошо поджаренную яичницу можно есть одной вилкой, держа ее в правой руке.

Сваренные вкрутую, заранее очищенные от скорлупы яйца нарезают ножом на части и едят вилкой. Яйца, приготовленные всмятку, подаются в подставочной рюмке. Сбив краем ложечки вершок, его выбирают содержимое яйца.

Супы и другие первые блюда, поданные в глубоких тарелках, едят столовой ложкой. Набрав в ложку еды, слегка касаются ее доньшком к краю тарелки, чтобы снять капли, и отправляют ложку в рот левым ее краем. Бульон, налитый в чашки, можно пить. На горячий суп не дуют, с ложки не прихлебывают, с шумом жидкость в рот не втягивают. О том, как держать

тарелку, чтобы доесть первое блюдо, наклонить к себе или от себя, в литературе об этике даются противоречивые ответы. Лучше оставить немного супа на дне тарелки и не наклонять ее ни в ту, ни в другую сторону.

Хлеб, положенный из общей вазы в свою пирожковую тарелку, в процессе еды отламывают кусочками. При намазывании его маслом следует кусок держать на тарелке, а не в руке. Бутерброды на приемах стоя едят руками, за обеденным столом – при помощи ножа и вилки, отрезая по кусочку, как масло.

Для экзотических для славян блюд предназначены специальные приборы. Например, для еды крабов, креветок, раков кладут на стол специальную двурогую вилочку и нож с широкой лопаточкой.

Десертные блюда (компоты, мороженое, желе и др.) подают в специальных вазочках (креманках). Они ставятся на пирожковую тарелку. Едят десерт десертной или чайной ложкой.

К десерту подают и фрукты. Их также нужно есть красиво. Яблоко, держа в руке, очищают ножом от кожицы. Вытерев руку о салфетку, при помощи ножа и вилки сначала разрезают яблоко пополам, а затем поочередно на четвертинки. очищают четвертинку от сердцевины при помощи обоих приборов. Съедают четвертинку, откусывая кусочки. Яблоки можно очищать от кожуры и после того, как разрезали на четвертинки.

Грушу едят так же, как и яблоко. Апельсины очищают от кожуры, предварительно надрезав его крестообразно или параллельно долевному сечению. Едят дольками, которые отправляют в рот вилкой или рукой. Персики разрезают пополам. При помощи вилки удаляют косточку. Мандарин можно очищать от кожицы и есть руками. Бананы едят при помощи ножа и вилки, отрезая колечками, предварительно очистив от кожуры. [4, стр.352]

Пирожные и кусочки торта перекладывают в свою тарелочку кондитерской лопаточкой или щипцами. Бисквитные пирожные и торты едят, как правило, ложечками, песочные и слоеные – ножом и вилкой, твердые – берут рукой. Прежде чем пить чай или кофе, ложечкой, находящейся в сахарнице, кладут сахар в чашку, бесшумно размешивают его и кладут ложечку на край блюда слева от чашки. Пьют чай или кофе держа чашку в правой руке. Если захотелось чая с лимоном, то его кусочек берут маленькой вилочкой, кладут в чай, отжимают и перекладывают на край блюда. При употреблении чая с ликером, а кофе с коньяком эти напитки отпивают маленькими глотками вперемежку с основным напитком.

Со спиртным следует быть очень осторожным, чтобы не захмелеть и не навредить своему имиджу, ибо неспособность контролировать себя за столом вызывает сомнение в наличии высокой деловой культуры. С пьяницами серьезные деловые люди избегают сотрудничества. За столом спиртных напитков можно и вовсе не пить. Среди нормальных людей это не воспринимается как неуважение к кому-то. Достаточно после тоста пригубить рюмку. Если вы решили выпить, то следует это делать не залпом, а маленькими глотками. Надо иметь в виду и то, что в большинстве стран мира порция водки составляет всего 20г, двойная порция – 40 г, тройной не бывает. В недопитую рюмку наливать не нужно.

При затруднении в пользовании приборами, правильном употреблении тех или иных блюд посмотрите, как поступает хозяйка и другие гости.

Важной частью застолья является беседа. Она может быть общей, когда в ней принимают участие все приглашенные, а также локальной, ведущейся между соседями. Если хозяйка берет на себя ответственность за угощения, то организацию беседы – хозяин. На семейных торжествах (свадьбах и др.) ведут застолье избранные из числа гостей или нанятые в бытовых службах ведущие (тамада). Любая беседа должна быть интересной для собеседников. Наиболее приемлемыми являются темы из области искусства, политической

жизни. Уместны рассказы о путешествиях, интересных командировках. Среди женщин популярны беседы о детях, моде, среди дачников – о дачных наделах и проблемах. Уместен за столом тактичный юмор, прежде всего анекдоты. Следует избегать спорных тем, обсуждения теоритических вопросов и, конечно, критики тех или иных гостей. Не следует говорить о болезнях, подробностях личной жизни, супружеских отношениях, любовных похождениях. Уходить от таких тем помогает хозяин. Этикет требует выслушивать собеседника, даже если его рассказ и не интересен. В свою очередь рассказчику надо следить за своим монологом, чтобы не превращать его в длительную болтовню.

Если кому-то очень захотелось на дружеской или семейной вечеринке посмотреть по телевизору спортивное состязание, то это надо организовать в отдельной комнате. На семейном торжестве или дружеской вечеринке уместны песни за столом и танцевальная программа, если для нее есть место.

Задерживаться без надобности на том или ином приеме дольше времени, указанного в приглашении, не рекомендуется, так как это может быть обременительным для хозяев. Неблагоприятное впечатление производят случаи, когда гости на том или ином мероприятии уходят с него все сразу, после ухода главного гостя. Лучше расходиться постепенно. Во всех случаях официальным лицам рекомендуется не уходить с приема раньше старших гостей.

Если застолье организуется в ресторане или кафе, то оплатить счет должен тот, кто первым предложил встретиться, либо занимающий более высокое положение. Если ситуация может быть превратно истолкована как попытка завоевать чье-либо особое расположение, следует предложить, чтобы каждый платил за себя. Это особо актуально для представителей СМИ и государственных служащих всех уровней: завтрак журналиста или чиновника за чужой счет могут счесть попыткой повлиять на прессу или проявление коррумпированности органов государственной власти. Однако

наиболее общим подходом все же будет такой – пригласивший берет все расходы на себя.

После делового завтрака, обеда или ужина необходимо поблагодарить пригласившего. Более уместной будет, однако, благодарственная записка, хотя этим элементом в деловых отношениях часто пренебрегают.

Первая глава данной работы была полностью посвящена деловым приемам. Мы рассмотрели основные виды деловых приемов, ознакомились с их особенностями как в подаче пищи, так и внешнего вида на них. Затем нами были изучены правила организации деловых приемов, особенности сервировки стола и подачи блюд. Так же нами были исследованы правила этикета за столом и правила употребления того или иного блюда.

II. Практика проведения деловых приемов

2.1. Особенности делового общения с иностранными партнёрами.

До сих пор сохраняются различия в нормах и правилах делового поведения и общения в разных странах. Национальные особенности, история религия, климат, исторически сложившиеся моральные нормы и многие другие факторы оказывают большое влияние на то, как бизнесмены одеваются, ведут себя, что считают приличным и достойным, что является для них знаком ненадежности или неуважения к деловому партнеру. Все это во многом определяет успех делового взаимодействия на международном уровне. Особенно сильно это явление проявляется в так называемых «странах третьего мира», или Востока.

Основные характеристики этики делового общения в странах Востока.

На Востоке сохранилась своя неповторимая культура и обычаи. Восточный этикет значительно более церемонен, чем европейский, он глубже уходит корнями в прошлое, в собственные традиции и историю. Большинство стран Ближнего, Среднего и Дальнего Востока сформировались на основах древней цивилизации и философии мировых религий Востока. Иными словами, основной доктрины древневосточной культуры делового взаимодействия и коммуникации является то, что отдельно взятая личность не может влиять на ход мироздания, она представляет собой песчинку в мировом океане. Поэтому самым важным является «общее» (страна, семья, родственники, общество и т.д.), а не «частное» (человек, личность, личные интересы, личная свобода и т.д.). При этом для «восточного» участника переговоров вовсе не обязательно неучитывание или забвение собственных интересов в угоду «западному», или, как минимум, с учетом оных. Ведь он «избранный». Поэтому, если переговоры будут складываться удачно, то, несмотря на всю свою доброжелательность и демонстрируемую вежливость, «восточный» переговорщик с легким сердцем «облапошит» своего западного

контрагента. Он же не может подвести свою семью, страну и т.п. Поэтому об «обмане» речи не идет, это лишь коммерческая ловкость или что-то около того. Но если честность по отношению к деловому партнеру выгодна самому «восточному» переговорщику, он будет «кристален» и исключительно искренен. Западную же традицию открытого, доверительного и «взаимоугодного» делового процесса восточные партнеры часто воспринимают как неумение вести дела, а порой как глупость.

Конечно, мир не стоит на месте. Традиции делового общения эволюционируют, учитывая реалии современного процесса развития общества, науки, искусства и технического прогресса. Но, как говорится, «из песни слов не выкинешь», несмотря на всю свою «продвинутость» и «современность», бизнес-партнеры, представляющие собой «восточный уклад», в переговорном процессе все равно являются выходцами из своей философской среды, если можно так сказать. [5, стр.425]

Рассмотрим несколько основных примеров.

Китай.

Деловой этикет Китая уникален. Он основан на демонстрации уважения и неприкосновенности личного пространства. Например, тактильные контакты (физические объятия, поцелуи и даже касания) при общении считаются возможными только между очень близкими людьми, находящимися в очень личных и даже интимных отношениях. Во всех остальных случаях они не допустимы.

Особое внимание на деловых встречах, как правило, уделяется двум моментам:

1. Сбору максимально полной 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 они его отождествляют с обычными личными отношениями партнеров. Демонстрируемая доброжелательность не должна вводить вас в заблуждение, к вам она не имеет никакого отношения. Она относится целиком к рассматриваемому вопросу и его важности. Она вовсе не означает, что переговоры завершатся для вас положительным образом. Для успеха вы должны быть готовы к тщательной и скрупулезной проработке всего вопроса, всестороннего его рассмотрения и учета влияния всевозможных внешних сил, окружающих переговорный процесс и могущих повлиять на него. Знайте, что внезапно изменившаяся внешняя ситуация на любой стадии переговоров (даже уже почти или совсем совершенных) может коренным образом отразиться на результате делового взаимодействия.

Япония.

Культура Японии исторически связана с Китаем. Общие черты прослеживаются 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 европейцев.

Японский национальный характер отражают следующие черты:

- 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. Японцы судят о человеке, прежде всего, по его принадлежности к той или иной группе.

Индия.

Находясь в Индии, нужно стараться соблюдать обычаи тех людей, с которыми предстоит вступить в деловые отношения. Дело в том, что это многонациональная страна, со множеством разнообразных культурных, религиозных, социальных и других специфических традиций. Они не плохие и не хорошие. Они другие, и об этом не следует забывать, общаясь с ними. В рамках страны можно столкнуться как с людьми, откровенно пропагандирующими агрессивное воинственное поведение с вытекающими отсюда последствиями, так и с представителями, полностью отрицающими насилие во всех его проявлениях.

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

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: высокая степень уважения старших; пунктуальность; следует передавать или принимать все съестное только правой рукой; в разговоре не стоит касаться личных тем, проблемы бедности, военных расходов и крупных объемов зарубежной помощи; мужчины не могут заговаривать в общественных местах с женщиной, если она идет одна, и прикасаться к ней.

Особенности делового этикета в западноевропейских странах

В противоположность восточной философии деловых отношений, которая как уже упомянуто выше, основана на преимуществе «общего» над «частным», западная культура деловых коммуникаций во главу стола ставит, прежде всего, интересы личности. Именно свободная и преуспевающая личность является основополагающей составляющей свободного, справедливого и преуспевающего общества. Общество, целиком состоящее из угнетенных личностей или большинство которого являются рабами (людьми, полностью или частично зависимых от любых внешних условий, условностей и воздействий), не может быть процветающим и эффективным. Все, что хорошо для отдельной личности (являющейся неотъемлемой частью общего, и добровольно признающей свою подчиненность этому общему), хорошо и для всего общества в целом, которое отнюдь не является главенствующей парадигмой.

Великобритания.

Во второй половине XVII в. в Англии с развитием технического прогресса произошли изменения в производственных отношениях. Усовершенствованные средства производства повлияли на производственные силы, изменили их качественно и количественно. Начался промышленный переворот. Социум трансформировался, промышленность росла, коммерция бурно развивалась. Очень быстро сформировались мощные по своему

составу новые общественные классы. Очень быстро потребовались более обширные рынки сбыта и более мобильные и удобные условия реализации производимой продукции. 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 американско-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 пиджак, смокинг или фрак.

Деловой мир Великобритании неоднороден не только в социальном плане, но и по всей 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. Склонности и умение выждать, поиск удобного, осуществимого, примиряющего, что неизбежно обуславливает пренебрежение логикой и принципами, учитывая или придерживаясь противоположных позиций, – все это английский национальный характер. Сильнейшая сторона характера англичан – чувство справедливости. При ведении дел англичане полагаются на веру в честность

партнера, не терпят коварства и хитрости. По этой причине они избегают категорических утверждений либо несогласий. Кроме того, в разговорах они избегают личностных тем, что считают вторжением в личную жизнь.

Еще одна яркая национальная английская черта- абсолютное соблюдение установленных правил и законов. Имея дело с английскими партнерами, следует всегда помнить господствующие в Англии правила:

- «Соблюдай установленные формальности».
- «Быть джентльменом – прежде всего».
- «Хорошая репутация – основа бизнеса».
- «Боже, храни Королеву». [5, стр. 428]

Германия.

Отличительными чертами немецкого национального характера являются:

- трудолюбие
- прилежание
- пунктуальность
- рациональность
- бережливость
- организованность
- педантичность
- серьезность
- расчетливость
- законопослушание
- стремление к упорядоченности

Исторически сложилось так, что только человек, обладающий всеми вышеперечисленными качествами, мог выжить и прокормиться сам со всей своей семьей в условиях почти постоянных локальных и глобальных

катаклизмов, войн и конфликтов, происходящих на территории Центральной Европы.

Переговоры в Германии обычно ведутся с участием одного или нескольких партнеров. Все встречи назначаются заблаговременно. Немцы очень сдержаны и официальны, и потому кажутся недружелюбными. Очень тщательно прорабатывают свою позицию. Вопросы любят обсуждать последовательно, один за другим. Как правило, не смешивают бизнес и развлечения во времени и пространстве. Буквально следуют достигнутым договоренностям, поэтому не терпят возможных вариаций, двусмысленностей и разночтении. Учитывая это обстоятельство, необходимо во время переговоров четко определиться с терминологией и понятиями. «Междустрочие» и «подтекст» в деловых коммуникациях, особенно в переговорном процессе, для представителя немецкой стороны просто немислимо. Оно невозможно по определению.

Франция.

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 деловым переговорам несмотря на кажущуюся общую легкомысленность в делах и

жизни отличается основательностью и тщательным, доскональным изучением всех аспектов и последствий поступающих предложений.

При ведении дел французам характерна осторожность и прижимистость. Они весьма искусно, с некоторым изяществом отстаивают свои интересы и позиции, не любят безосновательно торговаться, переговоры ведут довольно жестко.

Французы – великие патриоты своей родины, с любовью относящиеся к ее истории, культуре, языку. Поэтому в качестве официального языка на переговорах с ними весьма желательно использование именно 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. Подобными подтверждениями не стоит пренебрегать, так как представители этой нации не особенно отличаются пунктуальностью и деловой щепетильностью. Нужно быть предельно внимательными и осторожными в этом плане.

Испания.

Испанский бизнес очень официален. Характерные черты испанцев - серьезность, открытость, человечность, галантность, чувство юмора.

Говорить испанцы любят много, из-за чего регламент встреч часто не соблюдается. Не отличает испанцев также пунктуальность и соблюдение сроков. Стиль ведения переговоров с ними существенно менее динамичен, чем, например, с американцами. Существует стереотип, что испанцы патологически ленивы и не любят работать, но это не так. Просто исторически сложилось так, что территория Пиренейского полуострова на протяжении многих веков являлась ареной столкновения и смешения различных по своей философии культур, традиций и особенностей. Восток и Запад в Испании смешался в мощный самобытный "коктейль", что накладывает свой отпечаток на местный колорит в деловых переговорах и в

этикетe. Кстати, именно этим наши схожи российские традиции и испанские или, по крайней мере, они очень близки. [7]

Италия.

Деловые итальянцы отличаются определенной сдержанностью, т.е. они немного чопорны. Хотя их национальные черты: экспансивность, порывистость, общительность.

Деловые люди в Италии более энергичны и активны на первых этапах переговоров, они стараются не затягивать решения организационных и формальных вопросов и весьма охотно соглашаются на альтернативные варианты решений. Итальянцы часто для установления деловых связей пользуются услугами посредников.

А так же итальянцы высоко ценят проявление со стороны иностранцев уважения и интереса к их родине, ее истории. Это поможет создать благоприятную атмосферу на деловых переговорах с итальянскими партнерами. [7]

Особенности делового поведения и общения в США и Канаде

США.

Особенности поведения деловых американцев обусловлены чертами свойственно 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.п. Мерилом успеха для американцев являются заработанные деньги. Этим обусловлены их энергичность, напористость, властность, не всегда приветствуемая другими нациями. Указанные черты четко проявляются во время переговоров с

американцами: они настойчиво гнут свою линию, жестко отстаивая свои позиции и интересы. Но при этом, они любят и поторговаться.

В стиле делового общения преобладают профессионализм и компетентность. Имея обычно большую свободу в принятии окончательных решений, американские партнеры нередко пытаются навязать свои правила, проявляя агрессивную тактику. На переговорах придерживаются трех правил: анализируй, разделяй обязанности и 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, так как нет никаких мелочей при организации любого дела – будь то подготовка к переговорам или практическая реализация договора.

Американцы живут по расписанию, которое составляют на каждый день, и поэтому они очень пунктуальны и не опаздывают на деловые встречи. Время для таких встреч или переговоров строго ограничено – не более часа.

Канада.

Канада более склонна к церемониям нежели США. Отличительная черта поведения канадцев в делах – консерватизм.

В Канаде существуют два официальных языка: английский и французский.

Атмосфера бизнеса – европейская. На востоке (в первую очередь во франкоговорящем Квебеке) особенно проявляется французская культура, основанная на осознании своего достоинства. На юге (в Онтарио и прилегающих к нему районах) американский тип культуры. На западе (Британская Колумбия) очень интернациональный и открытый тип культуры, признающий и другие ценности, кроме деловой жизни.

Встречи начинаются в назначенное время. Стиль руководства колеблется от сосредоточенного на руководителе до демократичного, с групповым принятием решения. Женщины занимают высокие посты. Роль женщины выросла в последнее время.

Канадцы ценят, когда иностранцы знают их политику и актуальные события, но не приветствуют, когда иностранцы говорят о противоречиях между англо- и франкоязычным населением. Нецелесообразно высказывать симпатии к той или иной стороне.

Хорошая тема для разговора – спорт. Основные виды спорта хоккей и бейсбол. Представительские мероприятия в основном проходят в ресторанах. Приняты встречи за ланчем. Вечерние представительские мероприятия организуют дома. Во время обеда не курят. За трапезой пьют чаще всего вино и пиво. В Канаде соблюдается старинный англо-европейский застольный этикет. С канадцем можно разговаривать на любую тему. Однако не нужно сравнивать США и Канаду. Беседа с незнакомыми людьми происходит спонтанно и является обычной. Сразу переходят на «ты». Лучшие друзья делают лучший бизнес. В деловой жизни обращение на «ты» сочетается с уважением к партнеру. [10]

(Отдельные особенности этики делового общения представителей разных стран см. Приложение №2)

Таким образом, во второй главе были тщательнейшим образом изучены особенности делового общения с представителями разных стран. Мы разобрали эти особенности на примерах разных стран. Так мы выяснили, что люди в странах Востока более привержены традициям, для них важна выгода «для всех», а не для конкретного человека, они довольно требовательны как к выполнению самой работы, так и к взаимодействию между партнерами. В противовес восточной философии деловых отношений, западная культура деловых коммуникаций возвышает прежде всего интересы личности. Страны

Запада сочетают в себе как строгое соблюдение правил, так и некоторую беспечность, что не мешает им успешно развиваться.

Заключение

В ходе проведенной нами работы был исследован вопрос деловых приемов. Было выявлено, что деловые приемы – это не просто прием пищи в красивом месте, а довольно сложно спланированное мероприятие, которое требует тщательной подготовки и профессионализма от организаторов торжества. Поэтому к деловой встрече или приему надо относиться с ответственностью, знать основы его проведения, рамки осуществления приема и правила этикета за столом.

Приёмы - как дипломатические, так и деловые - одна из важнейших форм внешнеполитической, деловой, культурной и другой деятельности правительств, государственных ведомств, деловых людей, общественных и других организаций и лиц. Деловые приемы могут проводиться по торжественным случаям (в честь государственных визитов, национальных праздников и т.д.). В таком случае они будут считаться официальными приемами. Если же те или иные мероприятия будут проводиться в порядке повседневной деятельности (в ходе переговоров и т.д.), то это уже будет считаться неофициальным приемом.

На наш взгляд, нужно чётко знать, что основным содержанием тех или иных приёмов является не употребление пищи или дегустация напитков, а решение деловых вопросов. Для большинства участников приёмы - это сосредоточенная, целенаправленная работа. Приёмы могут способствовать установлению, поддержанию и развитию контактов между сторонами и отдельными лицами, сообщению и разъяснению своей позиции, сбору информации, обмену мнениями, а так же обсуждению и согласованию позиций и решению имеющихся вопросов в неофициальной обстановке.

Деловые встречи и приемы необходимы для плодотворной работы. Они помогают проведению деловых переговоров, снимая с них некоторую официальность и придавая им непринужденный характер. Но в то же время,

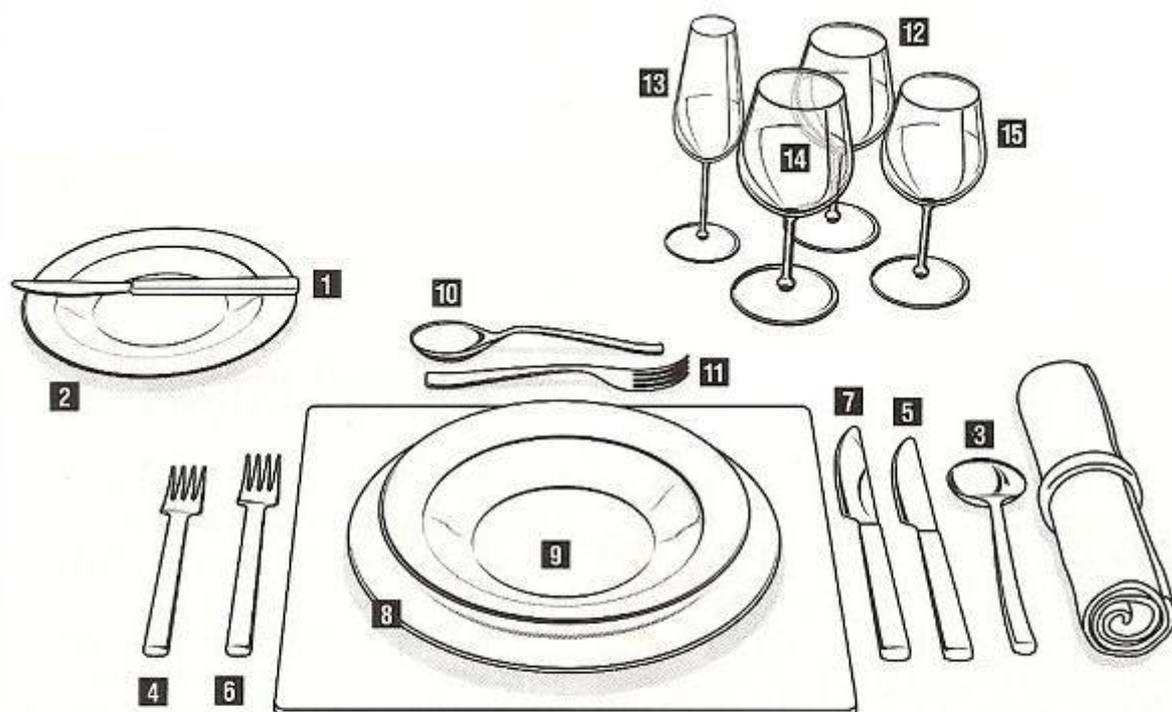
чтобы не задеть чувства принимаемых гостей, надо знать основные правила проведения приемов. Этой теме была посвящена первая глава данной работы.

Так же нами были изучены отличительные черты делового общения в разных странах. Мы выяснили особенности стран Европы, Азии и Северной Америки. Для восточной культуры делового общения самым важным в видении бизнеса является "общее" (страна, семья, родственники, общество и т.д.), а не "частное" (человек, личность, личные интересы, личная свобода и т.д.). В противоположность Востоку выступает Запад, где свободная и успешная личность является основополагающей составляющей преуспевающего бизнеса и общества. В то же время страны Запада сочетают в себе как строгое соблюдение правил, так и некоторую беспечность, и это не мешает им успешно развиваться.

Список использованных источников литературы

1. Бороздина Г.В., Кормнова Н.А. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров – М.: Издательство Юрайт, 2012
2. Дунцова К.Г., Станкевич Г.П. Этикет за столом - Красноярск: "Гротеск", 1991
3. Игнатьева Е. Международный бизнес-этикет - Издательство Вече
4. Кибанов А.Я. Этика деловых отношений: учебник – М: ИНФРА-М, 2011
5. Коноваленко М.Ю., Коноваленко В.А. Деловые коммуникации: учебник для бакалавров – М.: Издательство Юрайт, 2014
6. Родыгина Н.Ю. Этика деловых отношений: учебник и практикум для академического бакалавриата – М: Издательство Юрайт, 2014
7. Деловые коммуникации [Электронный ресурс]
<http://studme.org/1359042111137/marketing/frantsiya>
8. Деловые приемы [Электронный ресурс]
<http://www.bbest.ru/etdelotn/delpr?curPos=1>
9. Как правильно сервировать стол [Электронный ресурс]
<http://smogusam.ru/kukhnya/10-kak-pravilno-servirovat-stol>
10. Особенности межкультурной коммуникации [Электронный ресурс]
http://vos.dviger.com/virtoteka/show/c_1192.html
11. Стратегия и управление [Электронный ресурс]
<http://www.strategplann.ru/natsionalnye-osobennosti/osobennosti-etiki-menedzhmenta-v-rossii.html>

Приложение №1



1. Нож для масла 2. Пирожковая тарелка — для хлеба и масла 3. Ложка (для первого блюда) 4. Вилка для морепродуктов (холодных закусок) 5. Нож для морепродуктов (закусок) 6. Вилка для мяса и салатов (основного блюда) 7. Столовый нож 8. Декоративная тарелка 9. Суповая тарелка 10. Десертная ложка 11. Десертная вилка 12. стакан для воды 13. Бокал для шампанского 14. Бокал для красного вина 15. Бокал для белого вина

Приложение №2

Параметры	Примеры стран					
	США	Великобритания	Франция	Япония	Германия	Россия
Решение	Самостоятельны, принимают индивидуально, быстро, на месте	Не принимают в первый день переговоров	Менее самостоятельны, принимают после переговоров	Принимают коллективно, принимаются дома, после переговоров	Готовы в ходе переговоров, но осторожны	Принимаются начальником
Прямолинейность	Прямолинейны	Редко открыто не соглашаются, имеют запасной вариант	Не имеют запасного варианта	Предпочитают уклончивые ответы, истина — дело опасное	Открыто говорят о своем несогласии	В зависимости от ситуации, часто облефуют
«Карты на стол»	С самого начала	Только в конце переговоров	Только в конце переговоров	В зависимости от поведения партнера	Не склонны раскрывать	Вначале очень завышенные требования
Компромисс	Допускают, но любят торговаться	Готовы пойти, стараются избежать острых углов	Нет, конфронтационный тип взаимодействия	В зависимости от ситуации	Не склонны к уступкам	По принципу «пирога» — урвать кусок побольше
Атмосфера на переговорах	Не слишком официальная, позволяют себе снять пиджаки	Средняя — в зависимости от классовой принадлежности, формальная — при первой встрече	Официальная, строгая иерархия при рассадке за столом переговоров	Официальная, уделяют большое внимание развитию личных отношений	Официальная, жесткая иерархия, в том числе за столом переговоров	Любая, быстро адаптируются, подстраиваются. Заключительные переговоры стремятся провести в неофициальной обстановке
Предпочитают ли выгоду или «сохранение лица»?	Финансовая выгода за счет упорного труда и власти	Предпочитают «сохранение лица»	Стремятся к долгосрочным соглашениям	Приоритет отдают моральными ценностями; сохранение лица, долгосрочные перспективы	Предпочитают долг, честь, справедливость	Личная выгода, быстрый финансовый результат