

Тема 9
Лекция № 16

**Особенности деловых отношений в
разных культурах**

Дисциплина
«Этика и психология семейных и деловых отношений»
Доцент Юсупова Ф.А.

Особенности деловых отношений в разных культурах

(Россия, Великобритания).

Россия

Сегодня предпринимательство - неотъемлемая и важнейшая часть экономики России. Далеко не просто происходит становление предпринимательства. Наряду с объективными причинами, затрудняющими цивилизованный бизнес в России, есть немало субъективных факторов, осложняющих деловую жизнь, представляющих образ предприимчивого человека в искаженном виде. Нынешние предприниматели представляют собой весь спектр бывшего советского общества: красные директора, бывшие комсомольские и партийные работники, начальники цехов и завлабы, музыканты, врачи, учителя, таксисты, спекулянты, уголовники.

Всех их, к сожалению, объединяют не лучшие стереотипы и взгляды на жизнь. У них нет идеологических и социальных предшественников, нет своей сложившейся системы ценностей и единых социальных целей. Многие из аспектов современной российской деловой культуры не могли сформироваться в прежней системе, а складывались стихийно в процессе перестройки экономики. Несовпадение стандартов российской деловой культуры с общемировыми наносит ущерб репутации российского бизнесмена.

Россия

Состояние деловой культуры во многом определяется отношением предпринимателей к правовым нормам.

Важным элементом всей российской хозяйственной деятельности и деловой культуры является отсутствие привычки строго следовать букве закона.

Это вовсе не означает, что предпринимательство сплошь проникнуто криминальным духом.

Большинство хозяйственников предпочли бы соблюдать законы, но фактически они вынуждены обходить их во множестве случаев, когда нормативные установления существенно ущемляют их интересы (наиболее распространенный случай - уклонение от уплаты многочисленных налоговых сборов).

Сила неформальных отношений

Вследствие того, что хозяйственная деятельность разворачивается в полуправовом контексте, существенно усиливается роль неформальных экономических отношений. Слабость юридического подкрепления деловых контрактов и редкое реальное применение санкций против нарушителей порождают столь хорошо известное нам российское пренебрежение к формальностям. В итоге письменные договоры не имеют безусловной силы и беспрепятственно нарушаются при возникновении "объективных обстоятельств", даже в тех случаях, когда предприниматель сам нарушает взятые обязательства.

В сложившихся условиях чрезвычайно возрастает роль личных связей, разного рода обменов деловыми и личными услугами. В результате значительная часть экономики и остается вне поля зрения как государственного контроля, так и общественного мнения. Неформальная экономика является прямым наследием советского периода, когда она следовала тенью за каждым административным предписанием, тем самым придавая командной экономике недостающую ей, пусть относительную, гибкость и жизнеспособность.



Россия

Избирательная этика в деловых отношениях

Если говорить о деловой этике как совокупности общепринятых универсальных норм выполнения деловых обязательств, соблюдении "правил игры", то подобный "кодекс чести" современного российского предпринимательства, судя по всему, еще не сложился.

В то же время этические нормы формируются локально, в определенных сегментах рынка и в рамках неформальных деловых объединений.

Иными словами, со "своими" все же принято вести себя порядочно, в отношении же "чужих" считается допустимым не проявлять особой щепетильности.

Подобная избирательность применения этических норм характерна для раннего предпринимательств, особенно если оно формируется в стесненных условиях. А российское предпринимательство как раз и находится в подобном положении.

Использование силовых методов

Образование сетей неформальных хозяйственных отношений определяет не только зону ответственности, но и способы принуждения к выполнению деловых обязательств. Важную часть механизмов такой поддержки составляют силовые методы.

Распространение силового воздействия в хозяйственных отношениях между предприятиями одного уровня - явление относительно новое, неизвестное в предшествующий советский период. Во многих случаях насилие применяется как замещение утраченных инструментов вертикального давления на партнеров (в том числе давления через партийные органы).

Сегодня силовые методы осуществляются на коммерческой основе правоохрательными органами, специальными частными агентствами или криминальными группировками, обеспечивающими так называемые "крыши".



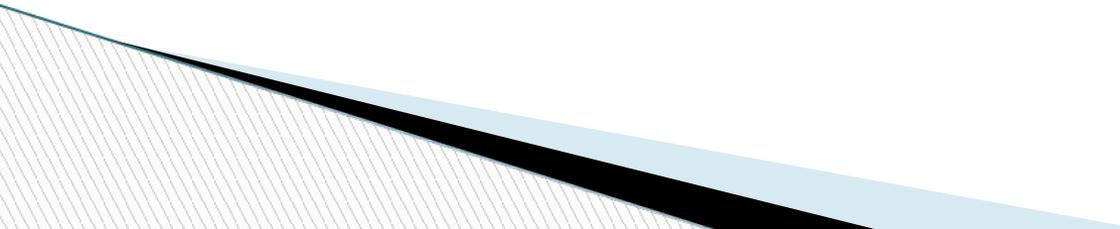
Россия

"Брак по расчету" с властями

Отношения с представителями власти (федеральной или местной, в зависимости от масштаба предприятия) - один из самых больных вопросов российского предпринимательства.

Власти являются объектом непрекращающейся жесткой критики со стороны предпринимателей, но зависимость от их решений: разрешений или запретов, порядка распределения ресурсов и льгот - как правило, высока. Коррупция традиционно ставится предпринимателями и экспертами на первое место среди незаконных хозяйственных действий.

Неоспоримым фактом является наличие чиновничьих вымогательств. Отношения с властями трудно назвать партнерскими. Скорее это отношения вынужденного сотрудничества.



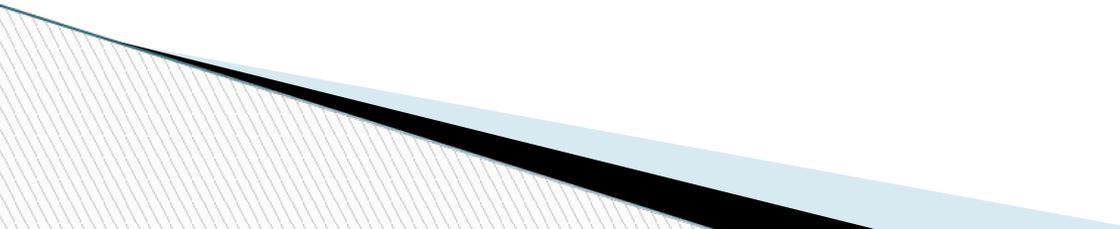


Россия

Независимость и отстраненность от политики

Несмотря на обилие партий и специальных организаций, призванных защищать предпринимательские интересы, большинство предпринимателей демонстрируют отстраненность от политики, подчеркивают свою независимость и приоритет бизнеса как чисто профессионального занятия.

Специфической чертой отечественных предпринимателей является также то, что вместо организованного лоббирования групповых интересов посредством союзов и ассоциаций они гораздо чаще используют свои индивидуальные связи в органах управления, вплоть до прямого подкупа чиновников.



Россия

Создание команд и централизация управленческих функций

В деловых отношениях высоко ценятся взаимное доверие и личная преданность. Предприниматели редко имеют дело с совершенно незнакомыми людьми, когда разворачивают дело. Большинство предпочитает привлекать своих родственников, друзей, знакомых или использовать механизм личных рекомендаций и на этой основе формировать свою доверенную команду.

Предприниматель стремится сосредоточить в своих руках максимум функций и полномочий управленческих и собственнических. Не менее половины руководителей негосударственных предприятий объединяют в своем лице высшее хозяйственное руководство, основного организатора и, по крайней мере, одного из собственников предприятия.

Россия

Технократизм и патернализм руководства.

При анализе стилей руководства хозяйственными предприятиями обращают на себя внимание сохранившиеся от советского периода элементы технократизма, ставившего производственно-технологические вопросы выше экономических, а последние - выше социальных.

Причем советский технократизм имел милитаристский оттенок, чему способствовало обилие режимных учреждений. Речь, таким образом, идет об отношении к подчиненным как к трудовой армии, мобилизуемой с помощью полувоенной дисциплины.

Впрочем, этот порядок дополняется и смягчается политикой патернализма, сочетающей достаточно жесткие авторитарные методы управления с проявлением "отеческой заботы" о подчиненных в виде неформальной помощи, различных льгот и поблажек

Россия

Трудоголизм

Поддержание централизованного контроля требует немалых сил.

Возник своеобразный культ хронической занятости предпринимателей, призванных работать "на грани инфаркта".

Их рабочий день в среднем достигает 11 часов при шестидневной рабочей неделе.

Не менее 1/4 предпринимателей можно со всеми основаниями отнести к трудоголикам.

При этом, чем выше уровень руководителя, тем длиннее его рабочий день, тем чаще у него исчезает разница между буднями и выходными.

Эта поглощенность работой, хотя и вызывает уважение, отчасти обусловлена тем, что управленческие функции слабо дифференцированы. Руководитель привык сам вникать во все крупные и мелкие детали, а подчиненные обычно бегают к первым лицам практически по любому вопросу.



Россия

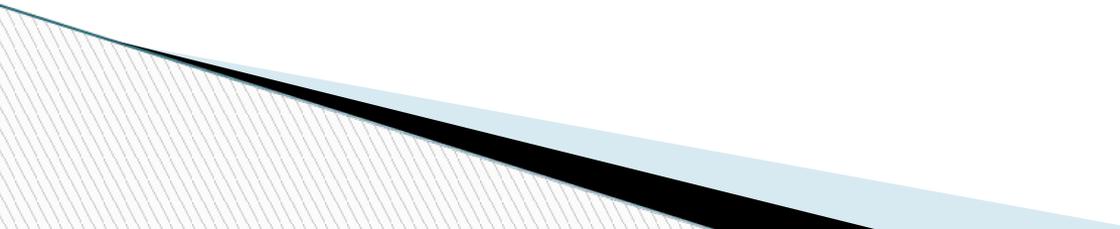
Повышенная склонность к риску и диверсификация деятельности

Риск является тяжелым бременем для любого предпринимателя (кроме особого типа - "игроков").

Однако ситуация, в которой развивается российский бизнес, приучает предпринимателей к неизбежности повышенного риска.

Деловым людям присуща смелость, с которой они разворачивают новые, достаточно масштабные проекты, зачастую без детального их планирования и должной подготовки.

Испытанным способом распределения и снижения риска служит диверсификация хозяйственной деятельности. Нередко является вынужденной стратегией борьбы за элементарное выживание.



Россия

Высокая степень адаптации и быстрота реакции

Привычка бороться за выживание, жить в постоянном напряжении порождает изобретательность и умение выходить из безвыходных ситуаций.

Адаптационные способности российских предпринимателей проявились, в частности, в успешной деятельности за пределами России, в быстром освоении чужих деловых правил и норм поведения часто при плохом знании иностранных языков.

Отношение к благотворительности

Богатые традиции дореволюционной филантропической деятельности российских предпринимателей хорошо известны.

Отношение сегодняшних деловых людей к благотворительности достаточно сдержанное.

Впрочем, налоговое законодательство не стимулирует иного отношения.

Среди благотворительных акций на первый план отчетливо выдвигаются помощь детям, поддержка малообеспеченных и нетрудоспособных, развитие медицинских услуг.

Соответственно дети и медицинские учреждения получают самое большое число пожертвований.

Россия

Пиетет к иностранцам и гостеприимство

Отношение к партнерам, оказавшимся в качестве гостей на предприятии, не стеснено обычно рамками протокола.

Для российского предпринимателя характерны традиции хлебосольства, выходящие за пределы чисто деловой необходимости.

Традиционной чертой российской деловой культуры можно считать и подчеркнутое уважение к представителям дальнего зарубежья.

Поиск зарубежных партнеров рассматривается не только как источник серьезных материальных вложений, но и как символ делового престижа предприятия. Пиетет к иностранцам сохраняется, несмотря на зачастую негативный опыт общения с иностранными партнерами.

Религиозные ориентации предпринимателей

Десятилетия усилий по атеистической пропаганде не прошли даром.

Несмотря то, что сегодняшняя демонстрация религиозных чувств - нечто большее, чем просто мода, глубоко верующих среди предпринимателей, как и среди прочих групп населения, все равно немного.

По данным опросов, верующими людьми считают себя лишь чуть больше трети предпринимателей.

И почти каждый четвертый затрудняется с ответом.

А регулярно соблюдают религиозные обряды лишь считанные единицы.

В формировании норм экономического поведения ведущая роль остается за иными, социокультурными и этическими факторами

Россия

Высокое значение образования как ценности

Основную часть российских предпринимателей характеризует высокая образованность, хотя образование часто является непрофильным.

Несмотря на заявления о том, что главное в работнике сегодня не диплом, а реальная квалификация, предприниматели уделяют особое внимание обучению собственных детей, для которых тщательно выбирают лучшие детские сады и школы, а для получения дальнейшего образования стремятся послать их за рубеж.

Слабовыраженное потребительство

Потребительство в узком смысле не является выраженной чертой предпринимательской культуры в России. Многие достаточно обеспеченные люди вызывают скромность и умеренность в личном потреблении. Распространенные случаи показного расточительства в первую очередь преследуют цель повысить собственный престиж. Более всего российские предприниматели расположены к сохранению привычного уклада жизни и работы, а не к бездумной погоне за наслаждениями. Судя по их высказываниям, они также в большей степени обеспокоены упрочением своих социальных позиций, нежели материальным вознаграждением как таковым. Впрочем, материальные требования, судя по всему, имеют большее значение, нежели пытаются показать сами предприниматели. Однако чаще всего это связано со стремлением оказать поддержку родным и близким, а также с необходимостью развивать собственное дело

Великобритания

Специалисты, занимающиеся изучением этического опыта английского бизнеса, советуют отечественным предпринимателям хорошо представлять себе портрет английского бизнесмена и четко знать «правила игры» в этой стране.

Основные особенности английского стиля делового взаимодействия – это:

1. аналитический подход;
2. приверженность собственным традициям;
3. жесткость и строгость в переговорных процессах;
4. авторитет деловой репутации;
5. социальный консерватизм;
6. следование нормам не только делового, но и светского этикета.

Великобритания

1. Бизнесмены Великобритании — одни из самых квалифицированных в деловом мире Запада. Английские бизнесмены, работающие в промышленности, тщательно и умело анализируют ситуацию, складывающуюся на рынке. Они блестяще составляют краткосрочные и среднесрочные прогнозы, которые впоследствии сбываются.

2. Английский бизнес отличается приверженность идеям, имеющим многовековую историю. Они чтят собственные деловые традиции, и поступающие инновационные предложения всегда соотносятся с устоявшимися принципами и правилами.

Великобритания

3. Очень важно знать, как вести переговоры с англичанами.

Прежде чем приступить к переговорам с ними, необходимо выяснить хотя бы в общих чертах фирменную структуру рынка того или иного товара, примерный уровень цен и тенденции их движения, особенности той или иной организации, а также получить информацию о людях, которые там работают. И только после этого можно договариваться о встрече.

Позиция на переговорах любой английской организации, как правило, жёсткая. Переговоры ведутся с привлечением многочисленного фактического, справочного и статистического материала.

Обговариваются и определяются не только всё, что связано с контрактом, но также и деятельность, направленная на дальнейшее развитие делового сотрудничества, в частности, перспективы заключения других возможных сделок, возможность сотрудничества в производственной и сбытовой сферах.

Великобритания

4. Нет ничего важнее для английских бизнесменов, чем тщательно оберегаемая деловая репутация.

Никаких сомнительных или двусмысленных действий! Следует обратить внимание на особую щепетильность англичан в этом вопросе, поскольку то, что в одной стране (например, в России или Франции) является нормой, в Великобритании может быть воспринято как «дурной тон».

Например, не следует дарить некоторые подарки, поскольку они могут быть расценены как взятка. Не принято дарить календари, записные книжки, зажигалки, фирменные авторучки, алкогольные напитки. Если в деловых кругах станет известно, что представители каких-то организаций замешаны в таких действиях, то доверие к ним может быть подорвано. И это настолько серьезно, что таким бизнесменам приходится уходить из этой сферы деятельности!

Великобритания

5. Английскому бизнесу свойственны социальный консерватизм, особая кастовость.

С одной стороны, это определяет его высокий профессиональный уровень, с другой - препятствует притоку «свежей крови».

Английский бизнесмен - это эрудированный человек, в котором сочетаются высочайшая профессиональная подготовка и своеобразный политический инфантилизм.

Чисто человеческие факторы имеют для него огромное значение. Он не замыкается в своей работе, а имеет широкий круг интересов, связанных не только с экономикой, но и со спортом, литературой, искусством.

Он очень наблюдателен, является хорошим психологом и не приемлет как фальши, так и сокрытия слабой профессиональной подготовки (лучше сразу заявить, что Вам у англичан есть чему поучиться и Вы просите 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).

Великобритания

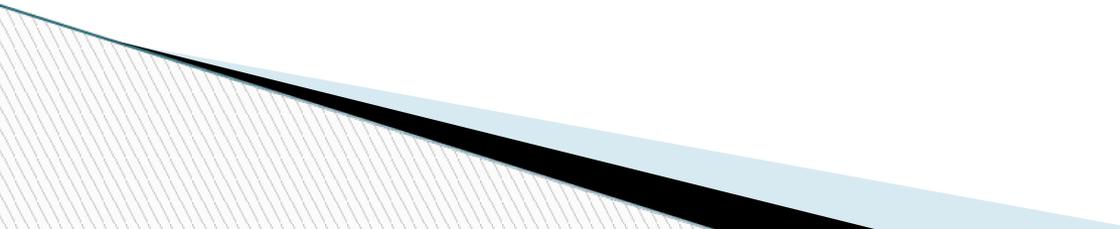
6. Английский стиль взаимоотношений подразумевает соблюдение правил не только делового, но и светского этикета.

Начинайте переговоры не с предмета обсуждения, а с чисто человеческих проблем - погода, спорт, дети. Постарайтесь расположить к себе английского партнера. Необходимо подчеркнуть ваше доброе расположение к британскому народу и к идеям, которые этот народ разделяет. Все вопросы должны быть выдержаны и корректны. Если английский партнёр пригласил вас на ланч - не отказывайтесь, но запомните, что вы также должны организовать подобное мероприятие. Перед началом встречи поинтересуйтесь, каким временем располагает ваш партнёр - тем самым вы покажете, что цените не только своё, но и его время. Не менее важно не забывать оказывать знаки внимания тем, с кем вы когда-либо встречались или вели переговоры. Поздравительная открытка к празднику или по случаю дня рождения вашего английского коллеги поднимут ваш деловой авторитет и укажут на вашу вежливость и хорошие человеческие качества.

7. Хотя британские организации принимают решения не так быстро, как, например, другие европейские организации, зато степень риска в принятом решении минимальная. И последнее, что можно отметить: британский бизнес везде и всегда умело и эффективно проявляет и отстаивает свои интересы.

Особенности деловых отношений в разных культурах

(США, Франция)



США

1. Американцы (независимо от пола) обычно при встрече ограничиваются рукопожатием. Не принято целовать женщине руку, т. к. это может закончиться в лучшем случае обидой, а в худшем — судебным иском. Иногда допускается легкое похлопывание по спине при встрече давно знакомых людей. Вообще, американцы — весьма жизнерадостный и оптимистичный народ, поэтому при знакомстве или встрече на их лице всегда будет широкая улыбка и открытое выражение.

2. В деловом общении американцы не придерживаются строгих правил, свободно могут обратиться к вам по имени, начать разговор с отвлеченных тем, шутить и смеяться. При всем этом, они весьма пунктуальны и не любят опоздания.

Не удивляйтесь, если после переговоров вас пригласят в ресторан, отдохнуть на природе или на курорте — это вполне нормально в Америке. Вы можете расслабиться и смело принимать приглашение, ведь все расходы возьмет на себя фирма вашего партнера.

В деловых отношениях американцев не приняты подарки, даже символические. Это может быть расценено как взятка или попытка подкупа. Тем не менее, если партнер пригласил вас к себе домой на ужин, вы можете преподнести ему символический подарок (сувенир из вашей страны), или просто купить бутылку вина и цветы для его супруги.

США

3. В общении с деловым партнером женского пола необходимо вести себя предельно аккуратно. Эмансипированные американки не упустят момента оскорбиться, услышав какой-либо личный вопрос или комплимент. К деловой женщине нужно относиться как к партнеру.
4. Независимо от пола ваши партнеры во время переговоров будут вести себя одинаково. Все американцы настроены на успех, они практичны, порой даже настойчивы. Им характерны прямые высказывания относительно дела, они иногда могут торопить вас в вынесении решения.
5. Американцы привыкли чувствовать себя комфортно в любой ситуации, поэтому не стоит удивляться, если во время переговоров солидный человек в дорогом костюме закинет ногу на ногу, высоко задрав обувь, или вообще положит свой ботинок себе на колено. Считается абсолютно приемлемым положить ногу на стул (конечно же, пустой, стоящий рядом) или на стол. В такой ситуации следует сдерживать свои эмоции и попытаться не выражать на лице возмущения или удивления.

Франция

Франция является одним из основных партнёров России среди промышленно развитых стран.

Особенности французского стиля деловых отношений следующие:

1. принцип целесообразности;
2. приверженность национальным традициям;
3. демократизм переговорных процессов;
4. строгое соблюдение субординации;
5. кодекс сословной чести;
6. французская кухня как элемент деловой культуры.

Франция

1. Прежде чем приступить к установлению деловых отношений с французскими организациями, необходимо **чётко поставить себе цели этих отношений**, а также познакомиться со спецификой французского стиля делового взаимодействия.

Важнейшей чертой французского стиля делового взаимодействия является принцип целесообразности. В отличие от американских бизнесменов, французские стараются избегать рискованных финансовых операций и весьма критично относятся к большому потоку инновационных технологий. Они не сразу позволяют убедить себя в целесообразности сделанного предложения, предпочитая аргументированно и всесторонне обсудить каждую деталь предстоящей сделки. При заключении контрактов с крупными предприятиями основное внимание эксперты рекомендуют уделить техническим характеристикам и долговечности предлагаемых товаров.

После получения необходимой информации об интересующих Вас организациях, специалисты советуют послать в адрес французских коллег комплект рекламной литературы и каталогов по продукции Вашего предприятия, а также условия, на которых Вы готовы её поставлять. **Всё это должно быть изложено на французском языке - французы болезненно реагируют на использование английского или немецкого языков в деловом общении с ними, полагая, что это ущемляет чувство их национального достоинства.**

Франция

2. Особенностью переговорных процессов по-французски является то, что во время разговора французские предприниматели могут перебивать собеседника, высказывая критические замечания. Это не должно восприниматься как проявление неуважения, так у них принято. Но лучше, если Вы хорошо подготовитесь к переговорам, овладеете сущностью дела, не дадите себя сбить с толку и проявите определённую напористость.

Если у Вас нет прямого выхода на ответственных руководителей, и вы ведёте переговоры на менее высоком уровне, следует дождаться, пока Ваше предложение дойдёт до соответствующего управленческого звена и будет выработано решение - *здесь решения принимаются ограниченным числом лиц высокого ранга*. При этом следует помнить, что в деловой жизни Франции большую роль играют связи и знакомства. Поэтому обычно новые контракты устанавливаются через посредников, которые связаны дружественными отношениями с нужным Вам лицом. Элита делового мира здесь ограничена, новых людей, никому не знакомых, к себе не допускают.

Французское предпринимательское сословие так же стремится к обогащению, как и американское, но оно не афиширует это своей деятельностью, не превращает её в некий культ богатства.

Франция

3. Можно также отметить, что во Франции многие важные решения принимаются не только в служебном кабинете, но и за обеденным столом. Деловые приёмы могут быть в форме коктейля, завтрака, обеда или ужина. О делах принято говорить только после того, как подадут кофе. Наиболее подходящие темы для застольной беседы - спектакли, книги, выставки, города. Но следует остерегаться затрагивать такие темы как: вероисповедание, личные проблемы, доходы, расходы, болезни, семейное положение, политические пристрастия.

Если вас пригласили на ужин - это исключительная честь. Прибыть на ужин следует на четверть часа позже назначенного времени. Следует принести с собой подарки: цветы, (только не белые и не хризантемы, которые во Франции считаются символом скорби), бутылку шампанского (а если вино, то дорогих марок), коробку шоколадных конфет.

Кухня для французов - предмет их национальной гордости. Приветствуются любые восторженные комментарии по поводу качества блюд и напитков на столе.

Особенности деловых отношений в разных культурах

(Германия, Китай)

Германия

1. Немцы, как и французы, расчетливы и бережливы, более надежны, точны, но уступают французам в чувстве юмора и сердечности.
2. Им свойственен свободный образ мыслей и огромное гражданское мужество.
3. Они скептически, отличаются серьезностью, немногословием и сдержанностью, никому не уступают в педантичности.
4. Немцы высоко ценят профессионализм.
5. Деловые люди коммуникабельны, любят повеселиться, развлечься. Спешка у них вызывает неодобрение.

Германия

6. Все встречи немцы назначают заблаговременно.

Переговоры не проводятся до 10 часов утра и после 16 часов вечера.

До настоящих переговоров немного беседуют об общих вопросах. Немецкий бизнесмен не любит терять время.

Когда говорят о бизнесе, сразу переходят к делу.

На переговорах ко всем обращаются на «вы», даже к тем, кого в повседневной жизни называли на «ты».

7. В Германии решения принимает высшее руководство предприятия.

Немцы часто прибегают к помощи юриста.

Стиль руководства — авторитарный и иерархический.

До вершин руководства нужно пройти длинный путь. На руководящих постах много пожилых людей.

У них не принято приглашать деловых партнеров домой. Но если пригласили в гости в немецкий дом, с собой берут букет цветов, исключая розы, так как подарок роз означает, что гость влюблен в хозяйку. Чтобы подарить вино хозяину, нужно знать его вкус. По этой причине вино не следует дарить

Германия

8. Цветы дарят во время первого визита в дом и на юбилей.

При знакомстве с немцами важны чины и титулы.

Титулам в Германии придается большое значение.

Замужней женщине присваивается титул мужа.

До начала переговоров уточняют титул каждого члена делегации.

В Германии принято называть титул каждого, с кем разговаривают.

К переговорам готовятся тщательно. Вступают в переговоры только тогда, когда уверены в возможности нахождения решения.

9. При деловом общении не приняты подарки, хотя российские бизнесмены приезжают с подарками. Во время посещения деловых партнеров можно вручить им небольшой сувенир. Чаще всего подарки вручаются на Рождество или к какому—нибудь юбилею. Подарки не вручаются в ходе установления деловых отношений, а также не приняты подарки личного характера.

10. Немцы одеваются строго. От мужчин не требуется непременно темный костюм. Для женщин исключаются брюки. Традиционный темный костюм по—прежнему наиболее подходящая одежда для деловых встреч, хотя и наблюдается изменение в сторону более свободной одежды.

Китай

Основные особенности китайского стиля деловых отношений следующие:

1. философия конфуцианства;
2. принцип информативности;
3. следование национальным традициям;
4. технократизм и длительность переговорных отношений;
5. собственная технология переговорных процессов;
6. многочисленность деловых делегаций;
7. установление неформальных личных контактов.

Китай

1. Конфуций, наряду с Лао Дзы, считается основоположником китайской философии жизни.

Конфуций жил в период 531-479 гг. до н.э., и считается наиболее значимым древним китайским мыслителем, основные взгляды которого изложены в книге «Беседы и суждения». Это этико-политическое учение о нормах общественной жизни, возможности построения справедливого гуманного общества, о власти государя, дарованной избранному богом, о делении общества на «благородный людей» и «мелких людишек», о важности семьи и мужчины как её главы. С XV века династия Минь провозгласила конфуцианство государственной философией, и это сохраняется в современном Китае.

2. Китайская этика деловых отношений включает в себя принцип максимальной информативности. Китайцы собирают насколько возможно подробную и детальную информацию о Ваших предложениях и никогда не принимают решений без досконального изучения всех аспектов. Поэтому если Вы хотите сберечь свое время и сократить сроки проработки Вашего предложения, направьте его подробное и конкретное описание за 3-4 недели до командировки.

Китай

3. Специалисты отмечают, что стиль ведения переговоров с китайскими партнёрами отличается длительностью - от нескольких дней до нескольких месяцев.

Успех переговоров зависит от того, насколько удастся убедить партнёра в реальных преимуществах сотрудничества с Вами.

Поэтому в состав участников переговоров необходимо включить высококвалифицированных специалистов, способных на месте решить технические вопросы, а также хорошего переводчика, знающего специфические термины дела. Китайские организации обладают, как правило, хорошо подготовленными в коммерческом отношении и опытными кадрами, располагают обширной информацией и в процессе переговоров часто ссылаются на прежде заключённые с большой выгодой для себя контракты.

4. Китайские делегации, как правило, многочисленны.

Это объясняется присутствием работников, ответственных за очень конкретный аспект дела. Чаще всего это эксперты.

Например, эксперт по финансовым вопросам, организационным, техническим и т.д.

Китай

5. Китайцы создали собственную чёткую технологию переговорных процессов.

Здесь можно выделить три основных этапа: первоначальное уточнение позиций, их обсуждение и заключительный этап.

Причём на первоначальном этапе большое внимание уделяется внешнему виду партнёра, манере поведения, отношениям внутри делегации. На основе этого китайцы пытаются определить статус каждого из участников переговоров, выделяют для себя тех людей, которые явно выражают симпатии китайской стороне.

6. Важно понимать, что во время деловых встреч поведение китайцев во многом обусловлено собственными традициями и ценностями. Поэтому одной из главных задач, определившей этику деловых отношений, является формирование «духа дружбы», который традиционно отождествляется с хорошими личными отношениями партнеров.

Поэтому в Китае придают важное значение налаживанию дружественных, неформальных отношений с иностранными партнерами. Вас могут спросить о возрасте, семейном положении, детях - не обижайтесь, это искренний интерес. Вас радушно пригласят в гости или ресторан на обед, где подадут не менее 20 блюд.

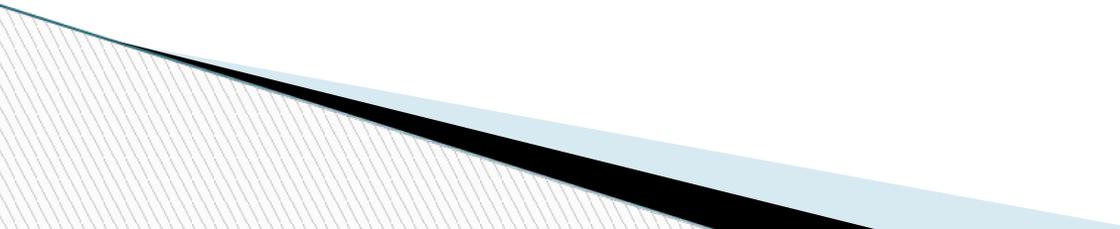
Китай

7. В хорошем ресторане компания из 8-12 человек сидит за круглым столом, внутри которого находится вращающийся стеклянный круг. Начинается обед или ужин с чашки зелёного китайского чая. Затем официантки в национальных костюмах начинают быстро разносить различные блюда (овощи, рыбу, морепродукты, мясо, рис, фрукты) и кладут на стеклянный круг. Гости начинают накладывать разные блюда палочками себе на тарелку, вращая стол с нужным блюдом к себе. Для упрощения обеда иностранцам предлагают традиционные ножи и вилки.

В традиции китайцев произносить тосты, подходя к каждому гостю с маленькой рюмкой водки, бокалом вина или кружкой пива. Тост произносится стоя, по очереди, и гости обязаны выпить рюмку или бокал до дна. К важному гостю могут подойти все китайцы, и нужно иметь хорошее здоровье, поскольку рюмка водки около 25 грамм и по крепости имеет 40-50 градусов. При всём этом китайцы дружелюбны, всегда улыбаются и очень умело ведут бизнес.

Особенности деловых отношений в разных культурах

(Япония, Испания)



Испания

1. По своему характеру испанцы серьезны, открыты, галантны, человечны, обладают большим чувством юмора и способностью работать в команде.

Каждая из семнадцати провинций Испании дополнительно накладывает свой отпечаток на характер жителей. Существуют значительные различия в культуре и образе поведения между представителями различных районов страны.

2. К делу и людям у испанцев отношение эмоциональное.

О прибытии в страну сообщают партнерам.

Не назначают встречу в полдень — час сиесты (обед).

3. Коммерческие связи с крупными испанскими фирмами традиционно строятся по иерархическому принципу.

Необходимо выходить на ответственных руководителей, принимающих соответствующие решения. Заметное влияние могут иметь также высокопоставленные чиновники, епископы, управляющие компаниями. Весьма часто они обладают большой автономией в принятии решений.

В переговорах принимают участие партнеры равного статуса. Начинаются переговоры с обсуждения погоды, спорта, достопримечательностей города и т.д. Регламент встреч часто не соблюдается, так как испанцы многословны. Визитные карточки нужно иметь на испанском и английском

Испания

4. В Испании не принято приглашать деловых партнеров домой. Однако, если такое приглашение последует, то это считается высокой честью.

В гости приходят с цветами, коробкой конфет, шампанским и др. в качестве подарка. Цветы в качестве подарка не так популярны, как в России.

Не следует забывать, что у испанцев 13 — несчастливая цифра, вторник 13 — несчастливый день. В Испании 12 октября — национальный праздник.

5. Принято правильно пользоваться столовыми приборами.

Еду на тарелке гости не оставляют.

При всем разнообразии ассортимента напитков, предлагаемых на званых ужинах, важнейшим требованием является умеренность в их употреблении.

За столом приветствуются любые восторженные комментарии по поводу качества блюд и напитков.

Испанцы — хорошие собеседники на любую тему. Наиболее подходящими темами для застольной беседы могут быть вопросы искусства, литературы, туристских достопримечательностей, спорта. Не принято говорить о корриде, религии, режиме Франко и т.д.

Япония

Важнейшие особенности японской этики деловых отношений:

1. групповой коллективизм;
2. верность, преданность организации, государству;
3. вежливость, пунктуальность, точность;
4. медленный темп деловых контактов и переговоров;
5. терпение, сдержанность, стремление избежать открытых столкновений и риска;
6. готовность к компромиссам.

Япония

1. По японской традиции человек не наделялся суверенными правами. Японская мораль создаётся на основе идеи взаимозависимости между людьми, между человеком и природой, человеком и Богом. Японцы судят о человеке прежде всего по его принадлежности к той или иной группе. «Найди группу, к которой бы ты принадлежал», - говорит японская пословица.

Поэтому в сознании людей главным было понимание своего места в пирамиде общества - семьи, организации, производства, всего государства. Интересы группы всегда ставились и ставятся сейчас у японцев выше интересов отдельной личности. Однако в то же время группа, производство, организация, государство принимают самое активное участие в жизни каждой отдельной человеческой личности. Такое соединение интересов группы и человека формирует у японцев чувство верности и преданности организации, в которой они работают, а также государству, нации.

2. Точность является важнейшей чертой японского стиля деловых отношений.

Именно на предельной обязательности основана вся практика делового взаимодействия в Японии. Поэтому при встречах с руководством организации необходимо быть пунктуальным - японцы болезненно относятся к опозданиям, какими бы причинами они ни были вызваны. Если Вы не можете прибыть вовремя, обязательно предупредите об этом японскую сторону. Избегайте рукопожатий при встрече с японцами - они предпочитают поклон.

Япония

3. Специалисты советуют людям, отправляющимся в Японию, быть максимально вежливыми, поскольку сами японцы в большинстве очень вежливы и высоко ценят такие же отношения к ним самим. Например, даже на переговорах они не вступают в открытое противоречие с партнёром и не хотят огорчать его, а потому избегают прямых ответов «нет». Не теряйте самообладания, не горячитесь в присутствии японских партнеров. Даже если Вас довели до «белого каления», оставайтесь хладнокровными и улыбайтесь, пока можете. Нет сил улыбаться, так хоть держите себя в руках, и не допускайте воинственных действий и слов. Не давите на японца, не принуждайте его к конкретным действиям.

4. Японский предприниматель стремится к реализации продукции и получению прибыли так же, как его американские и европейские коллеги, но в отличие от них он старается привнести в деловые отношения дух гармонии, установить между партнерами «человеческие отношения».

Подобное стремление создать гармоничную, «человеческую» атмосферу при деловых контактах обуславливает и временную специфику делового взаимодействия - его медленный темп. Японцы, стремясь максимально удовлетворить партнёров по бизнесу, обращают внимание на самый широкий спектр вопросов. Иногда деловой контакт начинается с тем или проблем, которые не имеют непосредственного отношения к предмету обсуждения. И чем серьезнее выдвинутые на повестку дня предложения, тем больше внимания уделяется деталям.

Кроме того, согласно традиционным ценностям – таким как: подчинения лидеру, уважению к старшему, в том числе и по должности, иерархичности внутрифирменного управления - японцы не могут обойтись без консультаций и согласований с руководством, на что также уходит довольно значительное количество времени.

Япония

5. Терпение и сдержанность как важнейшие японские добродетели оказывают существенное влияние на этику бизнеса. Так, японцы стараются избегать открытого столкновения мнений, возникновения конфликтов и рискованных ситуаций.

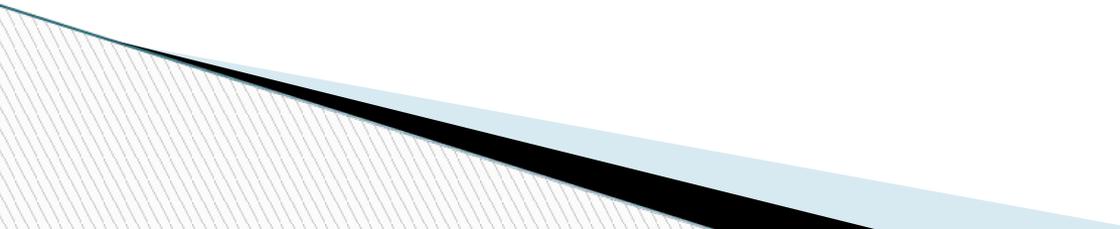
Для японца стремление не проиграть может оказаться сильнее, чем желание одержать победу.

Следует отметить, что готовность к компромиссу ради общего согласия - это традиционная японская мораль.

Поэтому по нормам японской деловой этики главной добродетелью обладает не тот, кто твёрдо стоит на своём (будучи даже правым), а тот, кто проявляет готовность к уступкам.

Особенности деловых отношений в разных культурах

(Венгрия, Швеция)



Венгрия

1. Когда вспоминаешь о Венгрии, всегда приходит на ум музыка венгерского композитора Имре Кальмана, автора многочисленных, столь популярных в мире оперетт. Неудивительно, что такой одаренный музыкант и его мелодии родились в этой стране. **Ведь Венгрия – это красота природы, особенно Дуная, великая история, незабываемая архитектура, здоровье термальных вод и многое другое – «красивое и вечное».**

2. В Венгрии принято, чтобы женщины представлялись мужчинам, а старших представляли младшим.

Самостоятельные знакомства не приветствуются; желательно чтобы людей представлял друг другу общий знакомый.

При встрече венгры используют рукопожатие и одаривают друг друга легкой улыбкой. Объятия и поцелуи распространены исключительно среди хорошо знакомых людей.

Во время знакомства венгры называют сначала свою фамилию, а потом имя, обязательно называют титул. Обращение на «ты» в деловом мире не приветствуется, так же как и решение важных вопросов по телефону взамен личного контакта.

3. В деловом общении венграм свойственен спокойный, мягкий, уравновешенный и рассудительный тон. Они весьма вежливы, официальны, следуют нормам этикета. Деловые беседы с венграми всегда полны конкретики, хотя им и предшествует светская беседа на общие темы. Это может быть обсуждение венгерской кухни, культуры, семьи и детей (венгры очень любят своих деток; обычно в венгерской семье трое и более детей). А вот темы истории страны, национальности венгров и политики лучше избегать.

Венгрия

4. Для того чтобы понравится венгру необходимо составить о себе мнение в обществе как о человеке вежливом и обходительном. Слово «такт» - ключевое слово для венгерского общества, так же как и слово «пунктуальность».

Непременные учтивость, деликатность, гибкость и сдержанность – обязательные качества при общении с венгерскими партнерами. Грамотная организация и квалифицированный перевод деловых встреч – основа успешной совместной работы с венграми

5. Изначально венгры могут показаться замкнутыми людьми, но это не так. Первоначальная холодность в общении, выраженная в умеренном проявлении эмоций, объясняется взаимоуважением. Венгры ценят тонкий юмор, умение уклончиво и дипломатично выразить недовольство, умение торговаться.

Венгры всегда стремятся получить максимальный результат от переговоров, но, так как в стране существует бюрократическая система, то бумажная волокита может затянуть любое дело.

6. Деловые вопросы венгры часто решают за деловыми обедами. Для установления теплых личных отношений, столь важных для венгров, совместный ужин также приветствуется. Если Вас пригласили в гости, необходимо принять приглашение. Но стоит помнить, что подобное случается редко, ведь венгры привыкли четко разграничивать работу и частную жизнь.

Венгрия

- 7. Язык жестов у венгров крайне умерен.** Здесь ценят прямую осанку, плавные, спокойные движения, отсутствие резкой жестикуляции, а также постоянный зрительный контакт. Держать руки в карманах в Венгрии не принято. Но не удивляйтесь, если сдержанные и холодноватые на первой встрече венгерские коллеги, впоследствии станут разговорчивыми и более раскрепощенными, что вскроет их истинную натуру – людей веселых, общительных и позитивных. Это лишь вопрос времени, доверительного отношения и взаимопонимания.
- 8. В обычной, семейной жизни венгры меняются еще более разительно, удивляя своим эмоциональным общением.** Свободное время венгры привыкли проводить бурно. В этой стране много различных фестивалей, культурных и спортивных мероприятий. Ночная жизнь кипит особенно весело в столице Венгрии – Будапеште. Здесь полно баров и террас, специализированных винных заведений, уютных ресторанчиков и кафе.

Венгрия

9. Исторически сложилось так, что венгры очень любят посещать баню. Вы найдете здесь бани на любой бюджет, начиная от турецких, с многолетней историей, и, заканчивая современными веллнесс центрами.
- Кроме того, Венгрия входит в пятерку стран Европы по количеству термальных источников. (На территории Венгрии есть озеро Хевиз – самое большое термальное озеро в мире). По этой причине в стране есть все условия для лечения и отдыха на термальных курортах.
10. Венгерский язык достаточно сложен для изучения. Понимая это, венгры сами стараются изучать иностранные языки. Более старшее поколение тяготеет к немецкому (стоит вспомнить тот факт, что до Первой мировой войны страна была частью Австро-Венгерской империи, одной из самых могущественных на территории Европы), а молодежь выбирает английский. Понимая сложность своего языка, венгры высоко ценят знание иностранцами пары слов на венгерском (например, слов приветствия и благодарности).
11. Венгрия славится чудесной кухней и великолепными винами. В местных ресторанчиках стоит попробовать знаменитый венгерский гуляш (как суп или как второе блюдо), рыбный суп, паштеты из утиной печени и трансильванское жаркое. Паприка – основная приправа многих венгерских блюд, наравне с перцем, луком и томатом, поэтому будьте готовы к острой кухне. На десерт Вас не оставят равнодушными кофе по-восточному, пирожные, торт "Добош" и марципаны.

Швеция

У Швеции и стран Западной Европы много общего в традициях делового общения. Тем не менее, у этой скандинавской страны есть и свои особенности.

1. К характерным чертам шведов можно отнести: аккуратность, серьезность, пунктуальность, порядочность и надежность в отношениях. Шведы большие профессионалы своего дела, поэтому склонны высоко ценить профессионализм и своих партнеров. Во время переговоров шведы редко прибегают к услугам переводчиков, так как, как правило, сами владеют несколькими иностранными языками, чаще всего английским и немецким.

2. Шведы большие формалисты, любящие планировать все дела заблаговременно. Бизнесмены предпочитают знать заранее всю программу делового визита (включая культурную программу), а также точный список его участников. На все мероприятия шведы приходят в точно назначенное время, с максимальным опозданием в 5 минут.

Традиционно шведы начинают деловую встречу с обсуждения общих тем – впечатления гостей, спорт, погода, достопримечательности и т.д. К этой части встречи стоит заранее подготовиться. Налаживание дружеских отношений играет для шведов большую роль. Для приветствия используются рукопожатие и обмен визитными карточками. Поначалу шведы могут показаться излишне чопорными и сдержанными, но это обманчивое впечатление; как и многие скандинавы, они очень свободны в общении и с радостью, довольно быстро переходят на «ты».

Швеция

3. В деловых вопросах шведы тщательно изучают все до мельчайших деталей, поэтому к деловым встречам стоит готовиться очень тщательно. Предварительное всестороннее изучение всех условий полученного предложения или детальная проработка всех пунктов договора характерны для скандинавских бизнесменов.
 4. Вести себя со шведами следует самоуверенно, но избегая хвастовства. Важно не столько быстро принимать решения, сколько заранее предусмотреть возможные варианты развития событий и свои ответные ходы. Это очень импонирует шведам, привыкшим к жестким требованиям в бизнесе, и может сделать их открытыми и простыми, приятными в общении партнерами.
 5. Шведы склонны соблюдать субординацию в соответствии с занимаемым в компании положением. Поэтому каждый участник деловой беседы может высказать свое собственное мнение, лишь когда ему будет предоставлено слово.
 6. В Швеции очень ценят простоту, негативно относятся к статусным вещам.
 7. Частое использование таких слов как «пожалуйста» и «спасибо» говорит о дружелюбии шведов. Достаточно часто деловое общение со шведскими партнерами может проходить в ресторане, реже дома, т.к. домой приглашают только самых близких или самых важных партнеров. Если вас пригласили домой, то не забудьте купить цветы хозяйке дома. Уместным подарком из России может стать изделие русских народных промыслов: шкатулка, шаль, а также излюбленный в Швеции хороший, дорогой шоколад.
- В Швеции ценятся алкогольные напитки, поэтому бутылка вина также сможет порадовать вашего партнера. А вот во время деловой встречи не стоит злоупотреблять алкоголем, кружка пива – это максимум, что стоит себе позволить в присутствии шведа.

Швеция

9. Шведы не очень любят светские беседы, предпочитая разграничивать деловое и личное общение.

Если же разговор все-таки затронул эту тему, то не стоит говорить о семье, домочадцах, лучше обсудить вопросы спорта, особенно хоккея и футбола, отпуска и культуры. Если вас пригласили в гости, правила хорошего тона предусматривают ответное приглашение.

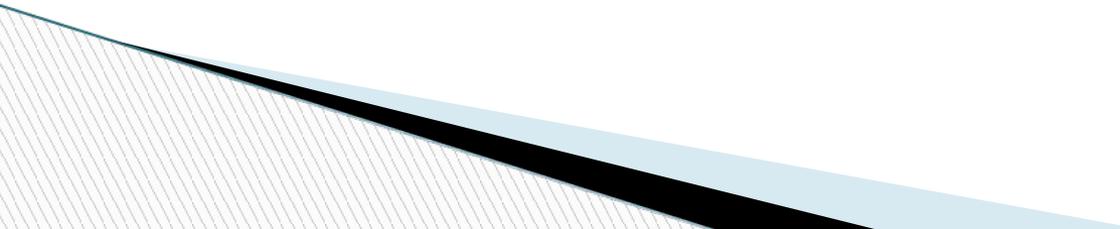
Принимая приглашение на любое светское мероприятие (театр, выставка и т.д.), и даже на деловую трапезу – всегда поинтересуйтесь **дресс-кодом**. Шведам будет комфортно, если и вы, приглашая на мероприятие, сообщите им о форме одежды.

В деловой одежде шведы предпочитают традиционный европейский стиль.

Для мужчин - строгий деловой костюм в серых или синих тонах, для женщин – юбка и пиджак модного покроя, платье классического стиля.

Особенности деловых отношений в разных культурах

(Южная Корея, Арабские страны)



Южная Корея

1. 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.

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

3. 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 скромность, терпение и уважение к старшим.

4. На переговорах большое 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.

Южная Корея

5. 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.

Далекие 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.

6. 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 обмениваться сувенирами, назначение которых - реклама и оказание внимания потенциальным клиентам.

Национальный символ Кореи - корейский тигр.

Арабские страны

1. Арабы скорее привыкли ориентироваться на прошлое, постоянно обращаясь к своим корням и традициям. Они также предпочитают предварительную проработку деталей вопросов в процессе делового контакта. Большое значение в арабском мире имеют исламские традиции.
2. Для арабов одним из важнейших условий является установление доверия между партнёрами. В целом, поскольку арабский мир далеко не однороден, существуют значительные различия в стиле делового общения у представителей различных арабских государств.
3. Торговая сделка у арабов - всегда маленький спектакль. Это род искусства, область, где европейские и арабские понятия кардинально расходятся. В торговле правилом является завышение первоначальной цены в 3-4 раза. Поэтому снижение цены и есть процесс торга, который может длиться около часа и более.
4. Арабский этикет запрещает собеседнику прибегать к прямолинейным ответам, быть категоричным. Арабские собеседники всегда стремятся «сохранить лицо». Отказ выражают в максимально смягчённой, завуалированной форме.
5. В мусульманском мире мусульманин не может обратиться с вопросами или просьбами к женщине, это считается неприличным, все обсуждения ведутся с мужчинами. При встрече в арабских странах мужчины обнимаются, слегка прикасаются друг к другу щекой, похлопывают по спине и плечам, но такие знаки внимания на чужестранцев не распространяются.

A pair of human hands is shown from a top-down perspective, palms facing each other. In the center, between the hands, is a glowing yellow and white silhouette of a family consisting of a man, a woman, and two children. The background is a bright blue sky with white, fluffy clouds. The overall image conveys a sense of care, protection, and gratitude.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!