

Змістовий модуль 1. Професійний етикет працівників готельно-ресторанної галузі

Тема 1. 4. Національні особливості етикету різних країн

Очікувані результати навчання:

- *розуміти та знати національні особливості етикету різних народів, особливості співпраці;*
- *аналізувати характерологічні особливості застільного та подарункового етикетів, особливості зовнішнього вигляду та манер;*
- *засвоїти специфіку ділового спілкування з представниками різних національностей*

План

1. Специфіка ділового спілкування з представниками різних національностей.
2. Особливості ділового етикету європейських країн.
3. Діловий етикет у країнах Сходу, Азії та Австралії.
4. Особливості ділового етикету в країнах Північної та Південної Америки.
5. Основні етапи прийому іноземних делегацій.

Питання, винесені на самостійне опрацювання (4 год.).

1. Основні правила етикету за кордоном
2. Характерологічні особливості застільного та подарункового етикетів в іноземних державах.
3. Особливості зовнішнього вигляду: одяг, жести у країнах Сходу, Азії та Австралії.
4. Характеристика етапів прийому іноземних делегацій.

Рекомендована література

1. Малюк Л. П. Професійна етика та етикет у готельно-ресторанному бізнесі навч. посібник. – Х. : ХДУХТ, 2016. – с. 113-123.
2. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин: Навч. посіб. – К.: Кондор, 2007. – с.230-341.
3. Чугаєнко Ю. О. Дипломатичний і міжнародний діловий протокол та етикет. Навчальний посібник.. – К.: Національна академія управління, 2011. – 164 с.

Основний зміст

1. Специфіка ділового спілкування з представниками різних національностей

Основні правила етикету є універсальними, тобто правила ввічливості використовуються не тільки у себе вдома, але і прийняті в міжнародному спілкуванні. Часом трапляється й так, що добре вихована людина потрапляє в скрутне становище. Як правило, це відбувається, коли необхідно знання міжнародного етикету. Кожен представник своєї держави є носієм політичних поглядів своєї країни, релігійних переконань, обрядів і національних традицій, укладу життя, психології та культури.

Спілкування з представниками інших країн вимагає не тільки знання іноземних мов, але і вміння вести себе тактовно, природно й гідно, а також попереднього вивчення особливостей національного характеру, специфіки їх способу життя, манери поведінки. Подібні знання не приходять самі по собі. Школу міжнародного етикету слід вивчати.

2. Особливості ділового етикету європейських країн

Англія. Англійські традиції наказують стриманість у бесіді. Іноземцеві з першого погляду може здатися, що англійська бесіда беззмістовна і повільна. Але це в корені не так. Англієць уникає розкриватися в бесіді, задавати такі питання, які зачіпають приватне життя співрозмовника. Сформовані правила поведінки не допускають, щоб людина висловлював свої думки прямо, тому в розмові прийнято висловлюватися натяками і недомовками, завжди використовується підтекст. В Англії дуже важлива манера триматися за столом.

З цього треба дотримуватися основних правил етикету. Ніколи не кладуть руки на стіл, а тримають їх на колінах. Столові прибори не знімаються з тарілок, оскільки підставки для ножів в Англії не передбачені. Столові прибори не перекладають з однієї руки в іншу, ніж весь час знаходиться в правій руці, виделка – в лівій, вістря звернене до тарілці. Так як різні овочі подаються одночасно з м'ясними стравами, то необхідно за допомогою ножа накладати на виделку маленький шматочок м'яса, а на нього трохи овочів. Тут необхідні навички і почуття міри – при піднесенні до рота овочі не повинні сипатися з виделки назад у тарілку, а якщо хтось ризикне наколоти на виделку хоч одну горошину, то його вважатимуть невихованим.

За столом, якщо присутніх більше двох персон, не дозволяється вести окремі розмови. Проголошувати тости та цокатися тут не прийнято. Всі повинні слухати того, хто говорить і, при необхідності, підтримувати бесіду. Слід уникати зайвої жестикуляції. Щодо поведінки за столом, то тарілки прибираються стюардом тільки після того, як ніж і виделка покладені паралельно один одному. Палити за столом можна тільки після тосту «за Королеву» і з дозволу господині (або господаря). Зазвичай палять за кавою.

Франція. У Франції особливо цінується ораторське мистецтво. Співрозмовник повинен не тільки володіти мистецтвом красномовства, але бути ще й тонким психологом. Француз ніколи з ходу не викладе свою проблему. Він довго і витіювато буде підводити співрозмовника до потрібної теми і, як правило, тільки в наприкінці обіду або вечері він почне говорити про неї. Французи дуже іронічні. Але їдкі репліки співрозмовника не повинні ображати вас, так як насмішка для француза – своєрідна реакція самозахисту, тому що він сам страшенно боїться стати джерелом насмішок. Ця нація цінує чесну працю. На ризиковані фінансові операції мало хто піде. Французи цінують ввічливість, особисту свободу, дотримуються субординацію. Панібратство, особливо після короткого знайомства, сприймається як поганий тон. Навіть з хорошими знайомими вони дотримуються внутрішню дистанцію і мало з ким обговорюють особисті проблеми. Зазвичай контакти встановлюються за столом. Не варто критикувати їжу, а особливо вино. У великих будинках в

Парижі свої винні погребі, свої марки, і якщо ви похвалили вино господаря, це може бути першим кроком до встановлення хороших відносин (до речі, французи, на відміну від нас, не чокаються). У французькій діловій практиці переговори прийнято призначати на 11-й години ранку. Під час перерви учасникам може бути запропонований сніданок. Французи дуже пишаються своєю кухнею, тому рекомендується захоплюватись стравами і напоями, якими вас пригощають. У зв'язку з цим не варто додавати за своїм смаком сіль або прянощі, а також залишати страви на тарілці. Про справи починають говорити після того, як подається кави. У Франції надають великого значення освіті, тому на візитній картці слід вказати, який ВНЗ ви закінчили, особливо якщо він має хорошу репутацію. Французи, як уже зазначалося, не відрізняються пунктуальністю. До того ж, на прийомах вони дотримуються правила: чим вище становище, яке займає в суспільстві людина, тим пізніше він приходить. Французи вважають за краще розмови на близькій відстані.

Німеччина. Кілька слів про особливості німецького етикету і поведінки за столом. Німці, як правило, називають титул кожного, з ким вони розмовляють (пане президенте, пане міністре тощо.) Якщо титул співрозмовника вам невідомий, звичайне звернення «Herr Doctor». Слово «доктор» не зарезервоване, як у нас, тільки для медиків, а вживається в будь-якому випадку при вказівці спеціальності або професії. До заміжніх жінок у Німеччині звертаються згідно з титулом її чоловіка (наприклад, «Frau Doctor»). Можна використовувати також звернення «Gnadige Frau» («милостива пані», «dige Frau» («милостива пані»). Якщо з німецького боку надійшла пропозиція разом пообідати в ресторані, гості повинні знати, що і запрошені і запрошують оплачують кожен свій рахунок. За столом слід пити тільки тоді, коли господар виголосить традиційний тост. Перед тим як випити, піднімають келих і чокаються з господарем. У ресторані вітають тих, хто знаходиться поруч, навіть незнайомих, виразом «Mahlzeit», приблизно означає «Приємного апетиту». Німці не люблять, коли гості запізнюються, і самі не запізнюються. За столом, у дружній обстановці, вони можуть співати. На відміну від французів, які просто піднімають келихи, німці чокаються. У ресторані вітаються навіть з

незнайомими, а до офіціантів звертаються з повагою. При виборі нейтральної теми для розмови слід враховувати, що німці люблять три речі – музику, квіти, тварин.

Італія. Італійці експресивні, розумні, кметливі, ввічливі, але у той же час запальні та мстиві Італійці «фонтанують» енергією, відкрито виказують свої почуття, тому стриманість може сприйнятися як лицемірство. Італійці – народ не дуже організований і пунктуальний, тому на зустріч можуть спізнитися. Ділові зустрічі повинні проходити на рівних, тобто щоб представники обох фірм займали рівне становище в діловому світі або суспільстві. Італійці-бізнесмени не затягують вирішення організаційних питань, охоче йдуть па альтернативні варіанти зв'язків. Їжа у них – предмет культу. За столом можуть вестися і серйозні переговори. Обід іноді триває 2-3 години. Міцні напої п'ють тут рідко. Однак без місцевого вина не проходить жоден обід. Вимовляти довгі тости в Італії не прийнято. Перед тим, як осушити келихи, вимовляють «чин-чин». За столом не цокаються.

Іспанія. Церемонія знайомства у іспанців традиційна – рукостискання і обмін візитними картками. Іспанці-бізнесмени віддані своїй роботі. Вони старанні, але якщо від них залежить якась частина роботи, яку потрібно виконати самостійно, вони будуть затягувати її виконання до останнього.

Якщо належить ділова зустріч з іспанцем, не варто поспішати. Схильність іспанців спізнюватися на зустрічі відома багатьом, тому можна запізнитися хвилин на 15. В Іспанії не прийнято наносити візит до післяобідньої час, так як це час фієсти. Потрібно мати на увазі, що в Іспанії снідають о 14 годині, а обідають в 22 годині. За столом не прийнято розмовляти про кориду, політику і торкатися теми особистого життя. Якщо прозвучало запрошення на сніданок – не слід його приймати, так як це лише акт ввічливості і є простою формальністю. Якщо запрошення повторюють – від нього відмовляються. Тільки після третього разу можна прийняти запрошення, так як на цей раз вони буде щирим, а не просто жестом ввічливості.

3. Діловий етикет у країнах Сходу, Азії та Австралії

Азіатські країни і Латинська Америка Сучасний етикет успадковує звичаї і традиції поведінки всіх народів. Відвідування інших країн, спілкування з іноземцями дозволяє поповнювати особистий культурний багаж, коригувати свою культуру поведінки, «вбирати» а себе все найкраще, що є в інших народів. Таким чином, кожна людина може безпосередньо брати участь у подальшому розвитку культури спілкування сучасного суспільства.

Тайланд У Тайланді не прийнято класти їжу до рота виделкою. Якщо їсте страву з рисом, треба використовувати виделку тільки для того, щоб накладати з її допомогою їжу на ложку. Є кілька винятків: деякі страви північного і північно-східного Таїланду зазвичай їдять руками – їх легко визначити, якщо рис у страві буде в'язким і липким. Крім того, окремі страви, які є складовою частиною страви з рисом, можна їсти виделкою. Найжахливіша річ, якщо їсти традиційну страву з рисом – це використовуючи палички. Це незручно в кращому випадку і некультурно в гіршому. Японія У Японії в перервах між прийняттям їжі, необхідно класти палички складеними разом прямо перед собою, паралельно краю столу, і ніяк інакше. Якщо на столі є підставка для паличок, використовуйте її. Встромляти палички в рис, це навіть гірше, ніж просто неправильно їх покласти. Середній Схід, Індія Перебуваючи на середньому сході, в Індії та в деяких частини Африки, не можна їсти лівою рукою. У Південній Індії під час при їжі не слід на-віть доторкатися до тарілки лівою рукою. Це пов'язано з тим, що ліва рука асоціюється з справляння потреби, тому вона вважається «брудною». Насправді, лівою рукою не варто навіть показувати або передавати важливі документи. Ви лівша? Тоді ви можете використовувати ліву руку, але при цьому «забудьте» про праву. Мексика У Мексиці ніколи не можна їсти «тако» за допомогою ножа і виделки. Мексиканці вважають, що їсти «тако» за допомогою ножа і виделки це нерозумно, і навіть гірше – так ви будете виглядати снобом, як якщо б наприклад, їли бутерброд з «докторської» за допомогою столового срібла. Чилі В Чилі не можна їсти нічого руками, навіть картоплю «фрі». Правила поведінки тут трохи суворіші, ніж в інших південноамериканських країнах.. Тут люблять ототожнювати свою культуру з європейською, тому їжу їдять тільки за допомогою ножа і виделки.

Під час застілля у Японії існують свої правила розсадки за столом:

Перша офіційна – «сейдза» – людина сидить на п'ятках, випрямивши корпус.

Друга, для неофіційних застілляв, – «агура» – дозволяє сидіти, схрестивши перед собою ноги.

Жінки в позі «агура» не сидять – в неформальній обстановці для них дозволений дещо спрощений варіант «сейдза».

Китай У Китаї не можна перевертати рибу. Незважаючи на те, що її можна було б перевернути рибу цілком, після того, як покінчено з однією стороною, не можна цього робити, зважаючи на те, якщо застілля відбувається в Китаї, особливо в південних областях і в Гонконзі. Все тому, що по-китайськи фраза «перевертати рибу» – «даою», звучить так само, як слово «невдача». На додаток до цього, перевертати рибу це все одно, що говорити, що човен рибалки перекинеться. Дуже забобонні люди взагалі не чіпають нижню частину, тоді як ті, хто не так забобонний, просто вилучають кістки, щоб дістатися до нижньої частини риби. Після ділової зустрічі вас частіше за все запросять до ресторану, де пригостять яку-небудь екзотичну страву, якщо ви навіть не готові до цього, з'їжте хоч маленький шматочок. У Кореї У Південній Кореї мешканці дуже гостинні і тому влаштовують гостям надзвичайно теплі прийоми. Під час зустрічі з корейським підприємцем обов'язково дайте йому свою візитівку. Звертатися до співрозмовника треба за фахом або прізвищем. Велика увага приділяється питанням етикету. Якщо в Кореї старший за віком запропонує налити напій, піднімати свій стакан двома руками. Таким чином ви показуєте свою повагу до старших, що дуже характерно для корейської культури. Після того, як ви двома руками приймете напій, ви повинні відвернутися і зробити короткий ковток. За аналогією, не можна починати їсти, поки не почне найстарший за столом (і не можна покидати столу, поки цього не зробить він).

4. Особливості ділового етикету в країнах Північної та Південної

Америци

США Американцям властиві такі риси характеру як незалежність, самостійність, вміння змагатися і вигравати. Під час ведення переговорів вони наполегливі, жорстко відстоюють свої позиції і інтереси. При цьому вони можуть нав'язувати свої правила гри. В Америці прийнято:

- рукостискання при вітанні або прощанні триває 3 - 5 секунд; необхідно пам'ятати, що дивитися в очі у цей момент означає показати свою зацікавленість, щирість і довіру. А усмішка – знак дружелюбності.
- Візитними картками обмінюються під час представлення один одному або коли один з партнерів йде.
- Ділові зустрічі можуть проходити під час сніданку, обіду або вечері – все залежить від терміновості.
- Подарунок на діловій зустрічі може бути розцінений як хабар, тому доречніше буде подарувати красиво підписану листівку.

5. Основні етапи прийому іноземних делегацій

Діловий протокол – правила, що регламентують порядок зустрічей і проведів делегацій, проведення бесід і переговорів, організацію прийомів, форму одягу, ведення ділового листування, підписання договорів, угод та ін. Зустріч в аеропорту (або на вокзалі) Зазвичай в залежності від рівня керівництва приїжджає групи її зустрічають глава приймаючої сторони або секретар з водієм і, можливо, перекладач. Якщо гості приїжджають вперше, і ви поки особисто не знайомі, то слід виготовити плакат з назвою своєї організації або організації гостей, що допоможе виділити їх із загального потоку прибулих пасажирів. Бажано мати інформацію і про багажі делегації. Вручати квіти не прийнято; виняток може скласти той випадок, коли в групі приїхали є дама. Тоді можна вручити невеликий букет (квіти вручають в целофановій упаковці). У момент зустрічі не прийнято проводити обмін візитними картками. Зустріч прибула групи «біля трапа літака»

«Правила протоколу у наш час видаються дещо старомодними, але не дотримуватися їх так само нерозумно, як і не знімати капелюха заходячи в церкву або взуття заходячи в мечеть» зазвичай не практикується, крім тих

випадків, коли приїжджає делегація високого рівня і за наявності реальної можливості для цього. Транспорт залежно від числа членів приїхала делегації це можуть бути одна або дві легкові автомашини (наймані або належать підприємству) або мікроавтобус. Також слід визначити транспортний засіб для перевезення багажу. Обслуговувати делегацію на особистих автомашинах не рекомендується. При зустрічах і проводах делегації складається план розсадження по автомобілях. У міжнародній протокольній практиці місця в автомобілях визначаються як почесні і менш почесні. Першим почесним місцем є місце на задньому сидінні праворуч по ходу руху автомобіля. Керівник приймаючої сторони займає місце ззаду водія. Перекладач або особа, постійно працює з делегацією, розміщується поруч з водієм. Машина подається таким чином, щоб праві дверцята була звернена до тротуару. Першим сідає і виходить пасажир, що займає найбільш почесне місце. Якщо в автомашину сідає ще один пасажир, то він займає відкидне сидіння, або місце між двома почесними особами (між главою приймаючої сторони і головою делегації гостей), щоб не заважати головному гостю під час руху і при виході. Необхідно відзначити, що в практиці ділового спілкування, в роботі з делегаціями все частіше використовують мікроавтобуси. Вигоди очевидні: менші витрати на транспорт і можливість ефективного використання часу переїздів з об'єкта на об'єкт для спілкування з гостями. Проживання Номери в готелі повинні бути замовлені заздалегідь. При цьому потрібно заздалегідь знати, скільки очікується чоловіків, скільки жінок і чи є серед них подружні пари. При необхідності в ході підготовки прийому делегації в списки приїжджають вносяться корективи (наприклад, замість одного представника приїжджає інший), про що секретар повідомляє адміністратора готелю. Залежно від класу готелю не зайвим буде заздалегідь оглянути номери і особисто переконатися в їх достатній комфортабельності, наявності невеликого холодильника для прохолодних напоїв і телевізора. Бронюючи номери, слід вибирати ті, що знаходяться в тихій і спокійній частині готелю. Розмішати в одному номері двох чоловік не прийнято. Номер дами можна прикрасити квітами. У сучасній практиці гостей часто розміщують в гостьових апартаментах приймаючої сто-рони, що також

дозволяє економити валютні кошти. Незалежно від часу приїзду делегації та часу початку переговорів. Міжнародний діловий етикет — це сукупність узвичаєних правил і норм поведінки як в офіційній, так і в неофіційній обстановці. У попередніх розділах розглядалися норми ділового етикету. В цьому зупинимося на деяких особливостях знайомства, стилю одягу, правил розташування в автомобілях під час контактів з іноземними представниками. Під час ділових зустрічей до іноземних партнерів зазвичай звертаються на прізвище, додаючи слово «пан»: пан Льюїс, пані Зіверт тощо. Назвати іноземця на ім'я можна, лише якщо ви добре знайомі.

На Заході високо цінуються державні, вчені й інші звання та титули, які бажано використовувати під час спілкування: пан сенатор, професор тощо. Знайомство. Незнайомих ділових партнерів, як правило, представляють один одному, якщо цього не сталося, то під час перерви на переговорах або прийомі, можна підійти до особи, яка вас цікавить, відрекомендуватися, вручи-ти візитну картку. Отримавши візитку у відповідь, потрібно її уважно прочитати, нечемно класти її відразу в кишеню. Як правило чоловіка представляють дамі, а не навпаки. Жінка подає руку першою. Якщо вона цього не робить, варто злегка кивнути. Сьогодні в нас відроджується звичай цілувати руку жінці, зазвичай заміжній, при зустрічі. Проте, при знайомстві з іноземкою краще від цього утриматися, щоб не опинитися у незручному становищі, адже жінка може бути феміністкою. Під час знайомства руку зазвичай потискують, усміхаючись. Вітаючи партнера, слід вийняти руку з кишені і, звісно ж, сигарету з рота. Не слід забувати, що в деяких західних країнах, особливо у США, паління дедалі більше засуджується. Не рекомендується потискати руку партнера обома руками. Це можна до-зволити собі тільки з близькими людьми. Треба пам'ятати, що мусульманин може не подати руки жінці, яку б високу посаду вона не займала. Обійми і «чоловічі поцілунки», коли при зустрічі торкаються злегка то однієї, то іншої щоки партнера, можливі, якщо ділові партнери добре знайомі. У інших випадках цього не слід робити. Латиноамериканці при зустрічі обіймаються, легенько поплескуючи один одного по спині. Японці вклоняються і, затримавшись у цьому положенні декілька секунд, повільно

випрямляються, дивлячись при цьому на партнера, тому що випрямитися раніше вважається нечемним. Одяг. Головний принцип одягу для ділової зустрічі – елегантність і простота як для чоловіків, так і для жінок. У першу половину дня надається перевага більш світлим тонам, у другу – темним. На ділову зустріч чоловікам краще одягти білу сорочку з краваткою, причому краватка має бути спокійних тонів. Довжина краватки повинна бути такою, щоб у зав'язаному вигляді вона діставала до пряжки ременя. Взуття – чорне або трохи темніше за костюм. Шкарпетки – тільки темного кольору, краще чорні, вище ікор, щоб не видно було голої щиколотки, коли сідаєте. Ремінь має підходити за тоном до костюма. Із прикрас дозволяється обручка. Неприйнятні браслети, ланцюжки з медальйонами, масивні персні – печатки або персні з каменем. Запонки слід вибирати неекстравагантні. Носовичок має бути бавовняний, причому білий, а не різнокольоровий. Шарф краще шерстяний або шовковий, не білий – у нього занадто урочистий вигляд. Пальто однотонне, темне або кольору беж. Незамінна річ для ділової людини – аташекейс (дипломат), чоловіча парасолька (чорного кольору). На особливо важливі прийоми одягають смокінг або фрак (див. далі). Жіноча мода менш консервативна і пропонує більш широкий вибір фасонів одягу і кольорів тканини. Однак і тут існують певні правила. Найголовніше – відповідне поєднання кольорів. Аксесуари мають доповнювати костюм. Не рекомендується носити багато прикрас. Особливу увагу варто приділити взуттю, сумці, макіяжу. Подарунки і сувеніри. У діловому спілкуванні прийнято обмінюватися сувенірами, подарунками. Що стосується подарунків іноземцям, із якими доводиться співпрацювати, то на їх вибір здебільшого впливає характер взаємовідносин. Керівнику делегації можна подарувати щось на згадку про Україну, наприклад художні вироби, набір вин, коньяків тощо. Іншим членам делегації і перекладачам доречно дарувати книги, художні вироби. Особисті речі дарують тільки близьким людям. Вибираючи подарунок, необхідно враховувати його вартість. Отримавши занадто дорогий подарунок, іноземець може відчутти себе боржником. Варто зважати на те, що в багатьох зарубіжних фірмах подарунки, що дорого коштують, вважаються хабарем.

Важливо не тільки вміти робити подарунки, але і приймати їх. Коли ви отримуєте подарунок, спочатку слід подякувати тому, хто дарує, розгорнути його і ще раз подякувати за увагу. Важливе значення у діловому спілкуванні з іноземними партнерами мають правила розташування в автомобілі. Поруч із водієм сідає супровідник або перекладач. Найкраще місце – праворуч позаду водія. Наприклад, голова сторони, що приймає, після зустрічі в аеропорту або під час прямування делегації на прийом, пропонує це місце голові іноземної делегації, а сам розташовується поруч. У багатомісному автомобілі голови делегацій займають місце в першому ряду. Машина подається правими дверцятами до тротуару. Першим сідає і виходить пасажир, що займає найбільше почесне місце. Якщо в автомобіль має сісти ще один пасажир, то він займає місце між двома пасажирами на задньому сидінні. Якщо в автомашинах прямують на церемонії, то, як правило, займають тільки задні сидіння. Коли використовують таксі, то пропозиція гостю зайняти місце поруч із водієм вважається порушенням протоколу. Якщо ж використовують особистий автомобіль і водій – член сторони, що зустрічає, найбільш почесне місце буде поруч із ним. Водій або перекладач, або член сторони, що зустрічає, повинен відчинити гостям дверцята, щоб вони сіли в автомобіль (або вийшли з нього), і зачинити їх, після того, як вони вийшли. Прибувши до готелю, необхідно переконатися, що гості розмістилися, домовитися про візит ввічливості.