МОСКОВСКИЙ ИНСТИТУТ ЛИНГВИСТИКИ

Факультет социально-культурного сервиса и туризма

Реферат по дисциплине

«Профессиональная этика и этикет»

на тему:

«Деловой этикет стран Латинской Америки»

Максименко Ярославы.

Москва, 2010

СОДЕРЖАНИЕ

Введение…………………………………………………………………………..3

1. Общая характеристика национальных особенностей стран Латинской Америки…………………………………………………………………………....5

2. Аргентина…………………………………………………………………….....8

2.1. Общая характеристика……………………………………………………….8

2.2 Особенности делового общения……………………………………………..9

2.3 Национальные праздники…………………………………………………...12

3. Бразилия……………………………………………………………………….13

3.1 Общая характеристика……………………………………………………....13

3.2 Особенности делового этикета……………………………………………...14

3.3 Национальные праздники…………………………………………………...16

Заключение……………………………………………………………………….18

Перечень источников……………………………………………………………19

**Введение.**

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

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

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

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

**Общая характеристика национальных особенностей стран Латинской Америки.**

В Латинской Америке много государств, обычаи которых не похожи на правила этикета и обычаи других стран, например, в Азии или Европе, но имеют в то же время некоторые общие черты. Зная эти особенности правил этикета, вы сможете чувствовать себя комфортно в путешествии или в деловой поездке.

Намечая переговоры, следует учитывать, что в Латинской Америке так же жарко, как и в Испании, поэтому там тоже принято в середине дня устраивать сиесту — 2-3-часовой перерыв на обед и сон, так что для переговоров это время не подходит.

В процессе переговоров латиноамериканцы часто переходят на «ты» в знак своего особого расположения к гостю.

К подаркам здесь относятся проще, чем, например, на Ближнем Востоке, и очень любят их. Особенно ценятся подарки, отвечающие вкусам и привязанностям хозяина. Поэтому, если вам требуется сделать деловой подарок, желательно заранее выяснить, что нравится вашему партнеру.

В подарках ценится оригинальность. В обыденных случаях дарят букет цветов, бутылку вина или коробку шоколадных конфет. Однако с цветами необходимо быть осторожным, так как в разных странах существует различная символика. Например, в Гватемале траурные цветы — белые, а в Мексике или Бразилии — лиловые. Не следует дарить желтые цветы в Чили, где они означают презрение.

Латиноамериканцы в своей массе довольно гостеприимны. Они любят вести бизнес не спеша, предпочитают сначала наладить дружеские отношения, а уже потом садиться за стол переговоров. Личные связи здесь – главное: прежде чем вести бизнес с каким-либо человеком, нужно, чтобы вас представила друг другу третья сторона – организация, например, банк, юридическая или консалтинговая фирма, общий знакомый или друг.

О всех деловых встречах следует договариваться примерно за две-три недели, подтверждать дату как до отъезда, так и после прибытия. Основное время для встреч – утро, с 10.00 до 12.30. Планируйте на каждую встречу по 2-3 часа, очень часто они переходят в деловой ланч, поскольку трапеза – главное в Латинской Америке.

Встречи начинаются, как правило, с общего разговора, цель которого – узнать партнера как человека (исключение – Венесуэла, где предпочитают переходить сразу к делу). Сами переговоры идут очень медленно, потребуется не одна встреча. Очень важно не показывать своего нетерпения или раздражения по поводу низкого темпа развития переговоров.

От вас будут ждать пунктуальности, а представитель другой стороны, скорее всего, будет опаздывать на несколько минут или на полчаса. Приветствие – дружелюбное, несколько затянутое рукопожатие.

Установление дружеских отношений означает неформальное общение вне офиса – а латиноамериканцы любят развлекаться как в ресторанах, так и дома. И хотя главный способ такого общения здесь – деловые ланчи (длящиеся полтора – два часа), популярны и деловые ужины. В Латинской Америке ужин – поздняя трапеза, которая иногда начинается в 10 вечера или позже.

Если вы приглашены домой на вечеринку или ужин, считается хорошим тоном приходить на 15-30 мин позже. Не следует обсуждать деловые вопросы, если только сам хозяин не затронет эту тему.

*Одежда.*

В Латинской Америке большое внимание уделяется деловой одежде и ухоженному виду. Неформальный стиль здесь не приветствуется. Для мужчин стандартом являются темные костюмы серого или синего цвета с хорошо выглаженной белой сорочкой, консервативным галстуком и начищенными ботинками, для более торжественных случаев нужен смокинг.

Для женщин – строгие платья, юбочные и брючные костюмы, к которым обязательны туфли на каблуках и макияж. Украшения должны быть сведены к минимуму. Для ужина уместно элегантное консервативное платье или гарнитур из юбки и блузки. Для торжественных случаев – коктейльные или вечерние платья.

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

Более подробно национальные особенности делового общения рассмотрим на примере двух крупнейших стран Латинской Америки – Аргентины и Бразилии.

**Аргентина.**

***П.1. Общая характеристика.***

Аргентинцы славятся своим «латинским» характером: они очень дружелюбны и улыбчивы – это их визитная карточка. Вежливость и доброжелательность здесь такой же обычай, как и следование веяниям моды, внимание к имиджу. При приветствии хорошо знакомые люди целуют друг друга в щеку, малознакомые – обмениваются рукопожатием.

Аргентинцы не повышают голоса при общении, обращаясь к малознакомым людям, вместо «ты» говорят «вы», соблюдая «табель о рангах». На «ты» могут перейти только после длительного общения, поэтому не следует самим спешить с предложением перейти на «ты».

В стране любят иностранцев вообще и русских в частности. Русский человек для них – европеец, носитель высокой культуры и традиций. Однако сами аргентинцы не любят ездить за границу, отдавая предпочтение путешествиям по своей стране.

Аргентинцы – патриоты своей страны: даже получая образование за рубежом, они стараются вернуться на родину, у них сильна связь с семьей.

Аргентинцы очень обидчивы, но не злопамятны в силу своего экспрессивного характера. Прекратить любой конфликт можно моментально, приложив минимум усилий.

У людей этой страны имеется свое представление о том, каково должно быть расстояние между людьми при общении. При разговоре они стараются приблизиться к вам максимально близко – это элемент местного этикета. Если вы будете отодвигаться от собеседника, это может быть расценено как неучтивость и нежелание общаться.

Аргентинцы щедро раздают свои обещания, которые довольно часто никогда не будут выполнены. Обещания даются без просьбы и повода, часто просто от хорошего настроения, чтобы приободрить вас. Вам обещают что-либо, но как только слышите слово «manana» («завтра, послезавтра, позже»), можете забыть об обещанном. Это больше относится к повседневному общению, а в бизнесе это слово – вежливая форма отказа.

Аргентинцы щедры сами на комплименты и очень ценят комплименты, произнесенные на испанском. Они доброжелательно относятся к попыткам иностранцев говорить на их языке.

Аргентинцы очень общительны, поэтому деловые переговоры, особенно за обеденным столом, бывают многочасовыми. Опоздание на полчаса для аргентинца вполне допустима, но пунктуальность других вызывает в них чувство уважения.

В стране буквально все жители – ярые болельщики футбола, поэтому стоит избегать в своем гардеробе красно-белых (цвет болельщиков Ривер) и сине-желтых (цвет команды Боки) сочетаний, чтобы не возникло каких-либо недоразумений.

Встают аргентинцы довольно поздно, поэтому обедают около 16.00 – 18.00, а ужин проходит после 21.00, причем большее внимание уделяется именно ужину. Трапеза обычно проходит степенно, с соблюдением каких-либо ритуалов (у каждой семьи они могут быть свои), и обязательно сопровождается долгими беседами «обо всем» - о политике, футболе, танго, семье, бизнесе, погоде и т.д.

Стоит избегать таких тем, как:

1. Территориальные споры между Аргентиной и Чили.
2. Война на Фолклендских островах.

***П.2. Деловое общение.***

В Аргентине ни один значительный шаг не делается без ведома и совета с христором (или хестором, от «gestion» - управление). Христор – нечто среднее между юристом, адвокатом, детективом и бизнес-консультантом, человек, хорошо разбирающийся в законодательстве.

Первые деловые контакты необходимо провести с потенциальными представителями ваших интересов «энчуфадос» - людьми, обладающими связями на высоком уровне в определенной сфере бизнеса. Список энчуфадос можно найти в посольстве страны, местном представительстве или в дружественной компании.

Темп переговоров в Аргентине гораздо медленнее европейского – это связано с бюрократией в стране. Даже если части контракта согласованы, это не значит, что контракт согласован полностью. Пока не подписан окончательный вариант договора, будут вестись переговоры.

Процесс переговоров проходит в соответствии с европейским протоколом. Большинство бизнесменов говорят по-английски. После испанского на втором месте идет итальянский, а затем – немецкий.

В бизнесе принято обмениваться визитными карточками при первом знакомстве. Аргентинец будет вам признателен, если вы вручите ему визитку на испанском языке. Рукопожатие и легкий кивок головы – такова форма приветствия при первой встрече. В дальнейшем, при завязывании более теплых, дружеских отношений, полное приветствие может включать в себя объятие, рукопожатие, поцелуй и похлопывание по плечу, после чего следует еще одно рукопожатие.

Правила обращения в Аргентине несколько отличны от правил других испаноговорящих стран. Аргентинцы обычно не включают в полное имя имена обоих родителей, а используют свое имя или имя и фамилию: *Сеньор Альберто Паз.* Пристава «де» может использована в именах, особенно у женщин, которые хотят прикрепить имена родителей мужа к своему собственному.

Формы обращения:

*Господин – Сеньор*

*Госпожа – Сеньора*

*К незамужней девушке – Сеньорита.*

Деловая жизнь Аргентины на 90% протекает в Буэнос-Айресе. Рабочая неделя составляет 44ч – 5 девятичасовых дней. В некоторых отраслях, например, в строительстве, рабочий день на час короче (труд рабочих считается тяжелым). Недостающие часы отрабатываются по субботам, до обеда. Любая работа сверх этого считается сверхурочной. В будни она оплачивается в полуторном размере, а в субботу после полудня и в воскресенье – в двойном.

На производстве и в строительстве работа начинается в 7-8 часов утра, коммерческие и официальные учреждения могут открываться и в 10. Сиесты как таковой в Аргентине нет. Перерыв на обед короткий, а многие, стремясь не растягивать рабочий день, трудятся вообще без перерыва.

Вопросами бизнеса принято заниматься после обеда и до позднего вечера.

Бизнес-стиль довольно консервативен: темный костюм с неброским, но обязательно дорогим галстуком для мужчин; белые или светлые блузки с темной юбкой или брюками – для женщин. Не приветствуются крупные ювелирные украшения.

Для загородного пикника с деловым партнером («асадо») предпочтительны слаксы с блейзером или курткой. Женщинам категорически запрещается появляться в шортах, исключение – приглашение в бассейн.

В Аргентине любят и с большим удовольствием принимают подарки. Высокие пошлины на импортный алкоголь делает его первоклассным подарком (исключение - вина).

Если подарок от фирмы, не следует логотип компании наносить на видное место, лучше поставить его один раз в незаметном месте.

*Не стоит дарить*: ножи, острые предметы, изделия из кожи (Аргентина – крупнейший производитель скота, кожи).

Если вас пригласили в дом, то лучшими подарками будут цветы, шоколадные изделия или спиртные напитки из вашей страны.

Чаевые в Аргентине обязательны, и составляют 5-10% от суммы счета. В фешенебельных заведениях чаевые часто включены в счет. На рынках и в небольших частным магазинчиках можно и принято торговаться.

В 2006 году в стране введен в действие антитабачный закон, согласно которому курение в общественных местах запрещено. Для курильщиков в ресторанах, барах и ночных клубах существуют специально отведенные места, площадь которых не менее 100 кв.м.

***П.3.Национальные праздники:***

1 января – Новый год.

1 мая – День труда.

25 мая – годовщина Майской революции.

Понедельник, ближайший к 10 июня, - Мальвины.

Понедельник, ближайший к 20 июня, - День флага.

9 июля – День независимости.

17 августа – День смерти генерала Хосе де Сан Мартина.

12 октября – День Колумба.

8 декабря – Immaculate Conception.

25 декабря – Рождество.

31 декабря – Банковский праздник.

**Бразилия.**

***П.1. Общая характеристика.***

В Бразилии национальность не имеет значение, жителей объединяет одно – они бразильцы! Доброжелательность, открытость, готовность шутить в любой ситуации – вот настоящий бразильский характер. Им свойственна сентиментальность, душевная теплота, поэзия, деликатность.

Бразильцы – эмоциональный, жизнелюбивый, улыбчивый народ. Очень дружелюбны к иностранцам. Люди этой страны необыкновенно отзывчивы, рады прийти на помощь.

Бразильцы очень легко переходят на «ты» благодаря своей коммуникабельности и дружелюбию.

Сегодня Бразилия – развитая индустриальная страна, успешно конкурирующая на мировых рынках в таких областях, как аэрокосмическая отрасль, автомобилестроение, информатика, биотехнологии.

Являясь одним из лидеров по экспорту сельскохозяйственной продукции и животноводства, Бразилия каждый год наращивает объемы производства и усиливает свои позиции в мире. Согласно последним исследованиям, бразильцы тратят на трудовую деятельность практически столько же времени, сколько японцы и немцы.

С той же активностью, с которой они работают, бразильцы любят отдыхать. Расслабиться помогают телевидение, футбол и друзья. По выходным бразильские города пустеют, люди выбираются загород.

У бразильцев много праздников. Наиболее активно отмечаются религиозные и семейные даты. Неизменным элементом любого торжества является застолье. «Квинтэссенцией» традиций отдыха является Карнавал, продолжающийся в течение недели и привлекающий не только местных жителей, но и туристов со всего мира.

Бразилия – страна, где подарок измеряется ценой. Бразильские женщины всех сословий и возрастов очень любят золотые украшения и меха. В Бразилии считается приличным дарить все, что стоит дорого и выглядит респектабельно.

Другая сторона Бразилии – криминогенная обстановка определенных районов страны. В машине лучше ездить с поднятыми стеклами и не останавливаться на светофорах на безлюдных улицах незнакомого района. Не стоит носить дорогие украшения и большие суммы наличных, если рядом нет охраны.

***П.2.Деловое общение.***

Бразильцы ведут бизнес на личной основе и ожидают длительных взаимовыгодных отношений. Прежде чем отправиться в Бразилию, стоит позаботиться о серьезном посреднике, который поможет привлечь нужных людей. Лучше стараться избегать деловой активности в период подготовки и проведения ежегодного карнавала в Рио, проходящего за неделю до Великого поста по католическому календарю.

Рабочее время начинается в 8.30 и заканчивается в 17.30, но люди, ответственные за решение, обычно бывают на местах ближе ко второй половине дня и работают до позднего вечера.

Деловую встречу лучше планировать заранее – хотя бы за неделю – и на первую половину дня (10.00 – 12.00), иначе она может перейти в деловой ланч, за которым деловые вопросы обсуждаться не будут. К вопросам бизнеса можно будет перейти только после того, как подадут кофе.

Для легкой отвлекающей беседы подходит тема футбола. Не стоит вдаваться в дискуссии о политике и об отношениях с Аргентиной – давней соперницей Бразилии.

Во время переговоров вопросы обсуждаются одновременно и параллельно, а не последовательно, как принято, например, у американцев или немцев. В Бразилии принято и нужно торговаться.

Не рекомендуется менять свою команду переговорщиков, т.к. бразильцы больше ценят человека, чем фирму. Стиль руководства в Бразилии довольно свободный, поэтому деловая беседа может прерываться телефонными звонками или входящими сотрудниками. Бразильцы весьма импульсивны, поэтому не нужно удивляться большим количеством физических контактов с бразильской стороны.

Рекомендуется быть гибким и спокойным до окончательного принятия решения, а не выстраивать агрессивное поведение. Многим бизнесменам может не понравиться присутствие на переговорах юриста, нотариуса или бухгалтера из другой страны.

Процесс представления и приветствия может быть довольно бурным, с энергичным рукопожатием, а по мере развития дружеских отношений может выражаться и в объятиях. Женщины часто при приветствии целуют друг друга в щечку. В некоторых районах женщина целует в щеку дважды, если вы женаты или замужем, или трижды – если нет. Такой дополнительный поцелуй – на семейное счастье.

Обмен визитными карточками происходит по общепринятой схеме. Приветствуются карточки на португальском языке (на английском тоже возможны).

По правилам бразильского этикета рукопожатием принято обмениваться по окончании деловой встречи со всеми присутствующими.

У бразильцев много имен. Если на визитной карточке партнера написано: *Лукас Жильберто Сильва Риккардо*, то обращаться следует – сеньор *Риккардо*.

Если известно звание, то к человеку следует обращаться *звание+фамилия.* Например, «профессор Риккардо», однако некоторые бразильцы предпочитают представляться, используя *звание+имя* «доктор Лукас».

В деловой сфере бразильцы предпочитают консервативный стиль, поэтому темный костюм обязателен на встречи с деловыми партнерами и представителями власти. Женщинам стоит избегать сочетаний желтого и зеленого, так как это цвета бразильского флага. Лучше использовать нейтральную гамму.

Вручение деловых подарков необязательно на первой встрече, лучше заказать хороший обед или ужин. Подарки же вручают по окончанию формальной части переговоров.

*При выборе подарка стоит избегать*:

- малинового и черного цвета – это цвета траура;

- ножей – это символ разрыва дружбы;

- носовых платков – знак печали.

*Лучше подарить*:

- небольшие электронные приборчики, калькуляторы;

- ручки с символикой вашей компании;

- альбомы с видами вашей страны.

*Приглашение в дом – особое событие, лучше взять с собой:*

- коробку печенья, конфет;

- шампанское или алкогольный напиток вашей страны;

- подарки для детей: тенниски, футболки, значки с логотипом вашей страны или престижного ВУЗа России.

Чаевые в дорогих ресторанах и барах составляют до 10% от счета, хотя часто в него уже входит плата за обслуживание. В дешевых закусочных – 1-2 реал, в кафе на пляже чаевые давать не принято. Носильщику в отеле или аэропорте обычно вручают 1 реал за место багажа.

Чаевые обязательно оставлять парикмахерам (10-20%), дежурным бензозаправочных станций, чистильщикам обуви.

В такси счет округляют в большую сторону, а за включение кондиционера – отдельная плата.

***П.3.Национальные праздники:***

 1 января – национальный праздник День всеобщего содружества и Новый год.

20 января – День основания Рио-де-Жанейро.

Последний день Масленицы – Карнавал.

Апрель – Святая суббота.

Апрель – Пасха.

1 мая – Праздник труда.

Конец мая – Праздник Тела Господня.

15 июня – Тирадентис.

7 сентября – День независимости.

12 октября – Явление Богородицы.

2 ноября – День Всех Святых.

15 ноября – День провозглашения республики.

24 – 25 декабря – Рождество.

**Заключение**.

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

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

Необходимо твердо усвоить, что и как надо делать в тех или иных ситуациях в конкретных странах. Национальные особенности, история, климат, исторически сложившиеся моральные нормы оказывают влияние на то, как бизнесмены одеваются, ведут себя, что считают приличным и достойным, и что является знаком ненадежности или неуважения к деловому партнеру. Однако, несмотря на существующие отличия в традициях и правилах в разных странах, основные принципы остаются постоянными – уважение к деловому партнеру и его времени, уважение его права на личную жизнь и поддержание определенной дистанции при деловом общении, уважение к культуре и истории данной страны.

**Перечень источников.**

1. Е.С. Игнатьева/Международный бизнес-этикет, - М.: Вече, 2009
2. П.Пост, П.Пост/Деловой этикет. Персональные коммуникации для профессионального успеха, - М., 2009
3. Ю.Гофманн, С.Гельбах-Гроссер/Деловой этикет для женщин, - М., 2009
4. Современная энциклопедия. Этикет/Авт.сост. Гусев И.Е.

Минск:Харвест, 2000

1. http://pravila-etiketa.com/
2. http://www.proeticet.com/