Реферат по деловому этикету

на тему:

***Особенности делового этикета в западноевропейских странах.***

***Швеция.***

**Санкт-Петербург**

**2011г.**

СОДЕРЖАНИЕ

КАРТА ЕВРОПЫ

*Введение*. Экономико-географическая характеристика .

Визитные карточки

Подарки

Званные ужины

Как одеваться

Переговоры

Общение

*Заключение*

ITALY

SPAIN

GERMANY

FINLAND

SWEDEN

FRANCE

UNITED KINGDOM



**Введение**

Во второй половине XVIII века в Англии начался промышленный переворот. Это привело к развитию предпринимательства и развитию буржуазии. Именно тогда, чтобы обозначить свою принадлежность к новому классу, новые торговцы, банкиры и владельцы мануфактур стали вводить нормы поведения, одежды, впоследствии составившие современный американо-европейский деловой стиль. В XIX и XX веке европейские и американские бизнесмены играли доминирующую роль на мировой арене. Вместе со своим капиталом, товарами и технологиями они принесли всему миру и правила поведения в деловой среде.

Однако и по сей день сохраняются различия в нормах и правилах одежды и поведения в разных странах. Национальные особенности, история, климат, исторически сложившиеся моральные нормы оказывают влияние на то, как бизнесмены, да и не только они, одеваются, ведут себя, что считают приличным и достойным, а что является знаком ненадежности или неуважения к партнеру.

Короле́вство Шве́ция— государство в Северной Европе на Скандинавском полуострове, член Европейского союза с 1 января 1995 года и страна, подписавшая Шенгенское соглашение. Столица — Стокгольм.

**Население:** 9,33 миллиона человека, около 0,14% мирового населения.

**Средняя продолжительность жизни:** мужчины – 79 лет, женщины – 83 года.

**Доля лиц, родившихся за границей:** 13,8%.

**Религия:** Шведская церковь – 82% евангелическо-лютеранская. Представлены также многие другие конфессии.

**Язык:** шведский.

**Государственный строй:** конституционная монархия, парламентская демократия.

**Парламент:** риксдаг, однопалатный парламент, состоящий из 349 депутатов.

**Национальный день:** 6 июня.

**Система образования:** Обязательная 9-летняя общеобразовательная школа, однако большинство учащихся продолжают обучение в трехгодичной гимназии. Примерно одна треть из них поступают затем в высшие учебные заведения Швеции.

**Стандартное рабочее время:** 40 часов, минимальный оплачиваемый отпуск – 5 недель.

**Состав работающего населения:** мужчины – 74%, женщины – 68,3%.

**Протяженность с севера на юг: 1574 км.**

**Протяженность с востока на запад: 499 км.**

**Площадь: 450 294 кв. км, третья по территории страна Западной Европы после Франции и Испании.**

**Городские и промышленные земли: 3%.**

**Обрабатываемые земли: 8%.**

**Леса: 53%.**

**Болотистые земли: 9%.**

**Луговые земли: 7%.**

**Обнаженные скалы и горы: 12%.**

**Озера и реки: 9%.**

**Самая высокая вершина: гора Кебнекайсе, 2103 м.**

**Крупнейшее озеро: Вэнерн, 5650 кв. км.**

**Телефонный код: +46.**

**Код в Интернете: .se.**

**Временной пояс: GMT +1**

**Валюта:** 1 крона (SEK) = 100 эре.

**ВВП на душу населения (с учетом ППС):** USD 35934.

**ВВП на душу населения (в текущих ценах):** USD 43147.

**Важнейшие статьи экспорта:** механическое и транспортное оборудование, промышленное оборудование, продукция химической и резиновой промышленности, электронное и телекоммуникационное оборудование, продукция деревообрабатывающей и целлюлозно-бумажной промышленности, продукция горнодобывающей промышленности, продукция автомобилестроения, фармацевтика.

**Важнейшие статьи импорта:** электронная и телекоммуникационная техника, продукция химической и резиновой промышленности, промышленное оборудование, продукция пищевой промышленности, автомобили, продукция горнодобывающей промышленности.

**Население крупнейших городов (включая пригороды):**Стокгольм: 1 960 000
Гетеборг: 915 000
Мальме: 585 000.

Экономически активное население: 4 897 000
Процент экономически активного населения: 69,9 %
Занятые: 4 449 000
Уровень занятости: 63,5 %
Безработные: 448 000
Уровень безработицы: 9,1 %(рост)
Безработные в возрасте от 15 до 24: 165 000
Уровень безработицы в возрасте от 15 до 24: 28,1 %
Объем ВВП (4-я четверть 2009 г.): 819,700 млн крон
Индекс потребительских цен (по сравнению с уровнем 1980=100): 302.36
Чистый индекс цен (по сравнению с уровнем 1980=100): 255.41
Экспорт товаров: 99.4 млрд крон
Импорт товаров: 92.2 млрд крон

Около 90 % продукции производится частными компаниями, из них примерно половину составляет машиностроение. В сельском хозяйстве производится лишь 2 % ВВП.

* Швеция — **одна из самых экологически благоприятных стран** на свете, а ее главный город Стокгольм в 2010 г. был объявлен «Зеленой столицей Европы» в знак признания его достижений в области рециклизации отходов и устойчивости.
* В Швеции воду пьют прямо из-под крана — это абсолютно нормально. Вода здесь чистая, свежая и очень холодная.
* Многие магазины закрываются рано, особенно по выходным, а найти магазин, открытый после 9 вечера, если только это не автозаправочная станция, вам, может быть, и вовсе не удастся.
* Не является сколько-нибудь необычным, что многие рестораны и магазины закрываются на весь месяц, пока их работники наслаждаются отпусками продолжительностью от 4 до 6 недель.
* За недетскими напитками — в государственный «Систембулагет». Заказывать спиртные напитки можно в ресторанах, барах и пабах, но если вам захочется пригубить бутылочку в уединении собственного дома, то вам придется отправиться за ней в один из около 400 магазинов государственной винно-водочной монополии Systembolaget, где только и можно законным образом приобрести напитки, классифицированные как алкогольные.
* В этой стране для всех само собой разумеется, что к назначенному времени нужно относиться с уважением — при любых обстоятельствах, отправляетесь ли вы на деловую встречу или на встречу с друзьями (если только не произойдет ЧП). Встреча начнется вовремя — с вами или без вас. Поезд отправится по расписанию — с вами или без вас. И хотя во многих культурах отношение к условленному времени куда свободней, здесь, в Швеции, время и впрямь никого не ждет, поскольку пунктуальность у шведов в цене.
* На образование в Швеции выделяется 4,9 % ВВП — один из высочайших показателей среди стран ОЭСР.
* **С осени 2011 года в высших учебных заведениях Швеции введена плата за обучение, взимаемая со студентов, не являющихся гражданами ЕС/ЕЭЗ и Швейцарии**. Размер оплаты устанавливается самими высшими учебными заведениями. Обычно это сумма в размере от 80000 до 140000 шв. крон за академический год, в зависимости от избранной специализации. Плата за обучение на медицинских специальностях и в художественных вузах может быть еще выше. Для поступивших в 2010 году плата за обучение взыматься не будет.
* **Медицинское обслуживание** в Швеции действительно в очень большой мере субсидируется государством за счет бюджетных средств, но вас не должно удивлять, если при посещении врача вам придется заплатить несколько сот крон. Однако сумма, которую вам может понадобиться уплатить из своего кармана за обычные посещения врачей в течение года ограничена 900 кронами (в отношении лекарств, отпускаемых по рецептам, установлен потолок в 1800 крон в год).Это составляет примерно 3900 рублей в год (и не более 7800 р. за лекарства), что куда меньше, чем многим новым жителям страны приходилось платить у себя на родине.

В течение всего лишь нескольких десятилетий XX века бедная аграрная страна превратилась в одну из богатейших и самых высокоразвитых индустриальных держав. Основу этого беспрецедентного развития составили огромные природные богатства северной Швеции, — лес, руда и гидроэнергетические ресурсы, — в сочетании с рядом революционных шведских изобретений и их дальнейшей разработкой и эксплуатацией (паровая турбина, шарикоподшипник, газовые маяки АГА, телефон, молочный сепаратор, безопасная спичка, гребной винт регулируемого шага, упаковка «тетрапак» и т.д.). Экономика ориентирована преимущественно на внешнюю торговлю.

Сильные стороны: фирмы с мировой известностью — «Сааб», «Скания», «Вольво», «Вольво Трак», «Эрикссон», TELE2, «Электролюкс», «Альфа Лаваль», SKF. Крупнейший производитель подшипников. Высокий уровень инноваций. Высокоразвитая и постоянно модернизируемая инфраструктура. Отличное состояние техники. Хорошо образованный персонал, владеющий английским языком. Слабые стороны: не соответствующие рынку зарплаты. Почти 60 % ВВП приходится на налоги — самое высокое значение в ОЕКД. Периферийное расположение повышает расходы производителей и экспортёров.

Активно развивается гидро- и ядерная энергетика. В 2003 году на базе альтернативных ресурсов в Швеции производилось 26% всей энергии, в то время как в среднем в ЕС эта цифра составляла лишь 6%. Швецию отличает высокий уровень потребления энергии на душу населения (17 000 кВт на человека в год). По этому показателю ее опережают лишь Исландия, Норвегия и Канада. Однако по сравнению с другими странами уровень выбросов двуокиси углерода в Швеции невысок. В год среднестатистический швед выбрасывает в атмосферу 5,8 тонн двуокиси углерода, тогда как аналогичный показатель для ЕС составляет 8,6 тонн, а для США — 19,7 тонн. Столь низкий уровень выбросов объясняется тем, что источником 90% всей электроэнергии Швеции являются атомная и гидроэлектрическая энергия, не дающая выбросов двуокиси углерода. Часть климатической программы правительства предусматривает, что к 2020 году возобновляемые источники должны предоставлять более половины всей произведенной энергии, шведский транспорт должен быть независимым от ископаемого топлива в течение 10 лет, и страна должна быть на нейтральном уровне по выбросу углерода к 2050 году.

**Деловое общение Швеции.**

Шведы известны во всем мире своей глубоко укоренившейся лютеранской деловой этикой, которая наиболее близка к германской, но, пожалуй, не столь суха. К ее характерным чертам относятся прежде всего прилежность, пунктуальность, аккуратность, серьезность, основательность, порядочность и надежность в отношениях.

Шведские бизнесмены имеют репутацию очень больших формалистов, хотя это далеко не всегда соответствует действительности, особенно среди молодого поколения.

**Визитные карточки.**

*В Европе визитная карточка уже давно стала важным инструментом налаживания деловых контактов, поддержания отношений. В то время, как в России далеко не все бизнесмены имеют визитные карточки, в Европе вы можете порою оскорбить своего партнера по переговорам, не дав ему свою визитную карточку. Особенно сильны эти традиции в южных странах Европы – во Франции, Италии, Испании, Португалии. Каким бы непродолжительным не было ваше первое знакомство, при следующей встрече бизнесмен, имеющий вашу визитную карточку не станет относиться к вам как к абсолютно незнакомому человеку.*

**Подарки.**

Подарки – это давний способ оказания внимания, расположения, принятый и в деловой среде. Однако, следует понимать, что традиции, связанные с подарками, особенно разнятся от страны к стране. Правила, определяющие уместность того или иного подарка сильно зависят от традиций страны, а те, в свою очередь – от ее местоположения. В европейском обществе и деловых кругах уже выработан определенный ритуал дарения и определен круг товаров, которые рассматриваются не как взятки, а как подарки. К этим товарам относятся календари, записные книжки, зажигалки, фирменные авторучки, а на Рождество – алкогольные напитки. Необходимо отметить, что представители европейских фирм очень щепетильно относятся как к получению, так и даче подарков, которые рассматриваются не только как символы и знаки внимания, а как инструменты оказания определенного давления на психику партнера. Негласный кодекс поведения бизнесмена осуждает подобную практику.

В деловом мире Швеции существует традиция поздравлять друг друга, а также от лица компании или организации – своих партнеров с Рождеством или Новым годом, при этом часто не ограничиваются открыткой, а посылают какой-либо подарок. Обычно это корзина с набором деликатесов, включая вино, соленого лосося, сыры, ветчину, копченую лосятину и т.д. Принято также поздравление с днем рождения или с какой-нибудь знаменательной датой. В порядке вещей – периодически преподносить своим партнерам недорогие подарки. Как правило, это различные фирменные и национальные сувениры, иногда – производимая фирмой продукция. Из российских сувениров особой популярностью у шведов пользуется русская черная икра, хорошим подарком являются изделия народных промыслов, платки и шали, лазерные диски с классической музыкой, шоколадные конфеты.

***Специфика подарков россиянам.***

*Однако в отношении подарков для представителей советских организаций, которые можно рассматривать как взятки, делаются определенные послабления. Учитывая специфику работы советских людей за рубежом, некоторые английские фирмы переходят этические нормы и очень тонко делают подарки. В связи с этим необходимо не только не напрашиваться на подарки, но и себя вести так, чтобы исключить всякую возможность для английской фирмы “всучить” ту или иную вещь. От этого ваше “реноме” как делового партнера будет намного выше, и интересы вашего предприятия будет в большей степени обеспечены в коммерческом плане.*

**Деловые приемы**

Многие вопросы европейские бизнесмены предпочитают обсуждать в неслужебных условиях, в ресторанах. Считается, что неофициальная обстановка способствует сглаживанию возможных противоречий, позволяет более свободно высказывать истинное мнение или критическое замечание в адрес партнера, не рискуя вызвать его неудовольствие. Большинство правил, касающихся деловых приемов, сходно во всех европейских странах, однако некоторые, главным образом, темы для разговора разнятся. **Званые ужины.**

В большинстве стран приглашение домой на ужин является большой честью. Это более распространено в скандинавских странах, жители которых все-таки более открыты по сравнению с жителями других европейских стран.

Работа не ограничивается стенами офиса и часто имеет продолжение за дружеским ужином в ресторане или в гостях, на совместном воскресном отдыхе с компаньонами на природе и т.п. Домой приглашают только самых близких или важных партнеров, поэтому не следует отказываться.

Идя в гости, следует купить цветы для хозяйки или прислать их позже с посыльным.

Хозяин в знак приветствия поднимает бокал и обращаясь к каждому произносит "сколь" (за ваше здоровье). Каждый раз, когда звучит это слово, все обмениваются взглядами, выпивают и снова смотрят друг другу в глаза. Мужчина обычно произносит тост за присутствующих женщин. Не рекомендуется произносить тост за хозяина и хозяйку до конца трапезы, ставить бокал на стол во время тоста и т.д.

**Как одеваться.**

В основном, стандарты в этой области совпадают во всей Европе (да и во всем мире), однако некоторые различия существуют.

* **Повседневная деловая форма — это джинсы.** На каждый день в Швеции одеваются просто, в удобную и неформальную одежду. Этот общий подход проник и в более формальную деловую среду. Если только вашим коллегам не предстоит встреча с иностранным клиентом или встреча в совете директоров «на высоком уровне», скорее всего они придут на работу в джинсах и рубашке с длинным рукавом.

Для «встреч высокого уровня» они предпочитают классический стиль. Для мужчин это темный, обычно синий в мелкую полоску, или серый костюм. В летнее время можно надеть светлый костюм. В отношении гардероба деловой женщины шведские каноны гораздо лояльнее и дают необозримый простор для фантазии. Прекрасный вид имеют более или менее строгий, не очень яркий костюм модных длины и силуэта, не слишком вычурное платье. Современные женщины широко используют строгие брючные костюмы. Шведские деловые женщины не боятся пользоваться косметикой. В зимнее время, как днем, так и вечером, шведские женщины носят одежду из меха или с меховой отделкой.

**Переговоры.**

О встрече договариваются предварительно. На переговоры являются точно в назначенное время, отклонение от которого не должно превышать 3-5 минут, в исключительных случаях – до 15 минут. Не положено приходить на переговоры и задолго до согласованного времени.

На шведских фирмах переговоры чаще всего происходят в помещении, специально предназначенном для этой цели. Согласно этикету, служащий фирмы, встречающий посетителей, провожает их в помещение, где будет проходить переговоры. В течение всех переговоров следует поддерживать непринужденную обстановку, однако жизнерадостное настроение и непринужденность ни в коем случае нельзя доводить до развязности и панибратства. Переговоры, как правило, не начинаются с деловых вопросов, тем самым создается благоприятная атмосфера для дальнейшей работы. Каждый участник переговоров имеет право на собственное мнение, которое высказывает, когда ему будет предоставлено слово. Шведы сдержаны и обычно не выражают ярко своих эмоций.

**Общение в Швеции.**

Не следует называть вашего партнера по имени, пока он сам вам этого не предложит.

**Заключение.**

Итак, достаточно ясно видно, что, несмотря на существующие отличия в традициях и правилах в разных странах, основные принципы остаются постоянными – уважение к партнеру и его времени, уважение его права на личную жизнь и поддержание определенной дистанции между вами, уважение к культуре и истории данной страны. Пожалуй, именно это главное в любых, в том числе и деловых отношениях с жителями других стран.