**Міністерство освіти і науки України**

**Дніпровський національний університет**

**ім. Олеся Гончара**

Факультет прикладної математики

Кафедра обчислювальної математики і математичної кібернетики

**реферат**

**з дисципліни**

**«Теорія та технології ведення переговорів»**

**на тему**

**«Особливості ділового спілкування в Латвії»**

**Студентки групи ПА-20-1з**

**Мовсісян Лаури Ростомівни**

**Викладач к.е.н., доц. Крупський О.П.**

**Дніпро**

**2022**

Зміст

[Вступ 3](#_Toc119747451)

[Ділове спілкування 4](#_Toc119747452)

[Національні свята 6](#_Toc119747453)

[Висновок 7](#_Toc119747454)

[СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ДЖЕРЕЛ 8](#_Toc119747455)

# Вступ

Етикет (etuquette) - французьке слово, що означає манеру, спосіб вести себе в суспільстві. Сучасні дослідники життя суспільства та історики стверджують, що батьківщиною етикету є Італія XIV ст., яка не тільки відрізнялася від варварської Англії, Німеччини і навіть Франції повагою до сили, багатства і роду, але також вважала обов'язковою наявність у багатих і знатних людей приємних манер, люб'язного поводження, вміння вести себе в суспільстві. Більш того, дуже бажаним вважалася також освіченість – і це тоді, коли, наприклад, Франція не поважала представників наук, зневажала вчених, вважала їх заняття безглуздими. Історично етикет виник, перш за все, у палацах, тому і був названий палацовим або державним.

Природним чином норми поведінки государів при зустрічах, розвиваючись, дали життя дипломатичному етикету, оскільки дипломати при переговорах висловлювали державну точку зору. Одночасно розвивався військовий етикет, що підтримує суворість і строгість правил поведінки в армії, без якого порядок просто був би неможливий. З'явилися і інші види етикету – світський, іноді зараз званий загальногромадянський. Найбільш «молодим» є діловий етикет.

Вимоги етикету, в тому числі і ділового, не носять абсолютного характеру, вони змінюються з часом під впливом багатьох факторів. Сучасній діловій особі можна рекомендувати не просто сліпо й беззастережно виконувати вимоги ділового етикету, але постаратися зрозуміти їх внутрішній сенс і зміст, який і робить їх необхідними в діловому спілкуванні. Манери відображають внутрішню культуру людини, його справжнє ставлення до моралі, його розуміння моральних вимог, а також - його інтелект.

Діловий етикет – важлива складова ділових відносин, яка базіруюется на багатовікової мудрості, яка визначає уявлення про духовні цінності (справедливості, чесності, вірності слову і т.д.).

Встановлення міцних ділових відносин із зарубіжними партнерами можливе лише за умови вивчення ділового етикету тієї країни, в яку належить відправитися. У зв'язку з цим метою даної роботи є розгляд національних особливостей ділового поведінки в такій країні Латвії.

# 

# Ділове спілкування

Латвія - одна з трьох країн Балтії, повноправний учасник Європейського Союзу, розташований на півночі Європи біля Балтійського моря.

Індивідуалізм - основна характеристика латвійського характеру. У Латвії люди споконвіку звикли покладатися тільки на самих себе, що робить їх у спілкуванні трохи замкнутими, стриманими, не надто балакучими. Дотримання дистанції у спілкуванні, насторожена поведінка з незнайомцями, бажання приховати свої емоції перед іншими людьми пояснюються внутрішнім прагненням латвійців у будь-якій ситуації не втрачати самовладання та керуватися розумом, а не почуттями.

Латвійці дуже ґрунтовні люди, практичні, працьовиті, старанні та завзяті, які прагнуть саморозвитку і пізнання нового.

Латвія - капіталістична країна із досить сприятливим середовищем для бізнесу. Її великим плюсом є помірна бюрократизація, а ось традиційно висока політизація гальмує багато бізнес-процесів.

У встановленні ділових контактів з латвійцями для росіян є два істотно полегшують спілкування моменту. Насамперед, багато жителів цієї країни розмовляють російською мовою, особливо старше покоління, крім того, латвійці добре знайомі з російським менталітетом завдяки багаторічному входженню Латвії до складу СРСР.

Питання національної самобутності є вкрай важливими для латвійців. У цій країні є не тільки національний, прапор, герб і гімн, а й національні птахи, квітка і два національні дерева.

Де-юре (державна мова) – це офіційна мова ділового спілкування, на якій проходять слухання справ в суді і видаються державні акти, на ній написана конституція і ведеться викладання в школах.

Латиші, як правило, добре підготовлені до переговорів. У ході переговорів з'являються переконливі і навіть обгрунтовано-обладнані.. У ході зустрічі латвійські партнери приходять з чіткими і конкретними вимогами і завданнями

Латиші зазвичай пунктуальні люди і на зустрічі приходять вчасно Латиші цінують чесність і щирість, перебільшення і повчання вважаються неприйнятними. Ввічлива та скромна поведінка буде сприяти успіху в справах

В діловому житті латиші воліють якісний одяг консервативного стилю. Ніяких яскравих квітів. Одяг повинний бути охайним, взуття чистим. Недбалість в одязі латиші можуть означати як відсутність поваги. Дрес-код відносно формальний, на ділових зустрічах для чоловіків і для жінок бажано наявність костюма або елегантного ансамблю.

Щодо росіян жителі Латвії, як і раніше, відчувають образу за радянське минуле у складі СРСР. Через загострені національні почуття та підкреслений патріотизм латиші схильні ображатися на представників інших національностей, які проживають у країні, не бажають вивчати латиську мову. Для латвійців важливо, щоб гості з інших країн цінували їхню мову, культуру та природу

# Національні свята

У Латвії офіційно оголошені святковими 16 дат. Державні та муніципальні установи в ці дні не працюють, громадський транспорт переходить на особливий графік роботи[[2]](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B2%D1%8F%D1%82%D0%B0_%D0%9B%D0%B0%D1%82%D0%B2%D1%96%D1%97" \l "cite_note-FOOTNOTEMeetRiga-2). У разі, якщо [4 травня](https://uk.wikipedia.org/wiki/4_%D1%82%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D1%8F) ([День відновлення незалежности Латвійської Республіки](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B5%D0%BD%D1%8C_%D0%B2%D1%96%D0%B4%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D0%BD%D0%B5%D0%B7%D0%B0%D0%BB%D0%B5%D0%B6%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8_%D0%9B%D0%B0%D1%82%D0%B2%D1%96%D0%B9%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%BE%D1%97_%D0%A0%D0%B5%D1%81%D0%BF%D1%83%D0%B1%D0%BB%D1%96%D0%BA%D0%B8)) або [18 листопада](https://uk.wikipedia.org/wiki/18_%D0%BB%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%BE%D0%BF%D0%B0%D0%B4%D0%B0) ([День проголошення Латвійської Республіки](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%94%D0%B5%D0%BD%D1%8C_%D0%BF%D1%80%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D0%9B%D0%B0%D1%82%D0%B2%D1%96%D0%B9%D1%81%D1%8C%D0%BA%D0%BE%D1%97_%D0%A0%D0%B5%D1%81%D0%BF%D1%83%D0%B1%D0%BB%D1%96%D0%BA%D0%B8)) випадають на суботу або неділю, наступний за ними понеділок оголошується неробочим[[1]](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%B2%D1%8F%D1%82%D0%B0_%D0%9B%D0%B0%D1%82%D0%B2%D1%96%D1%97" \l "cite_note-FOOTNOTEAugst%C4%81k%C4%81_Padome-1).

[Православні християни](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE%D1%81%D0%BB%D0%B0%D0%B2%D0%BD%D1%96_%D1%85%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%8F%D0%BD%D0%B8), [старообрядці](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%BE%D0%B1%D1%80%D1%8F%D0%B4%D1%86%D1%96" \o "Старообрядці) та християни інших [конфесій](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%96%D1%8F" \o "Конфесія) відзначають Великдень, Трійцю та Різдво у встановлені їх конфесією дні

1 січня - Новий рік

березень-квітень - Велика (Страсна) п'ятниця

березень-квітень - Перший і другий день Великодня

1 травня - День праці

4 травня - День вiдновлення незалежності Латвійської Республіки

Друга неділя травня - День матері

50 днiв пiсля Великодня - День Святої Трійці

23-24 червня - Ліго та Янів день.

18 листопада - День проголошення Латвійської Республіки

24-26 ГРУДНЯ - Рiздво

31 ГРУДНЯ - Проводи старого року

# Висновок

Діловий етикет сформувався протягом тривалого часу як результат постійного відбору правил і форм найбільш доцільної ділової поведінки, що сприяє успіху в ділових відносинах.

Внаслідок стрімкого всесвітнього процесу об'єднання і посилення економічних зв'язків відбувається зростання ринків експорту та імпорту, багато компаній стають багатонаціональними. Діловий успіх став більшою мірою визначатися знанням і дотриманням етикету бізнесменами тих країн, з якими вони співпрацюють. Місцевий етикет при веденні справ за кордоном – велика проблема для тих, хто їздить у ділові поїздки по різних країнах. Не менш важливо знати про особливості культури, традицій і правил гарного тону країн, звідки в компанію приїжджають ділові партнери.

Необхідно твердо засвоїти, що і як треба робити в тих чи інших ситуаціях в конкретних країнах. Національні особливості, історія, клімат, історично сформовані моральні норми впливають на те, як бізнесмени одягаються, поводяться, що вважають пристойним і гідним, і що є знаком ненадійності або неповаги до ділового партнера. Однак, незважаючи на існуючі відмінності в традиціях і правилах в різних країнах, основні принципи залишаються постійними – повага до ділового партнера і його часу, повага його права на особисте життя і підтримку певної дистанції при діловому спілкуванні, повага до культури та історії цієї країни

# СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ ТА ДЖЕРЕЛ

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

5.    http://pravila-etiketa.com/

6.    http://www.proeticet.com/