



# ПОЧЕМУ ВАЖНО ПОНИМАТЬ КУЛЬТУРНЫЕ РАЗЛИЧИЯ?

- Знать в чем заключается различие и принимать это разнообразие
- Быть готовым удивлять и предвосхищать пожелания наших гостей
- Практиковать невербальные формы общения, если язык является барьером для общения.
- Владеть необходимыми знаниями для обслуживания иностранных гостей.



# КАК ОТЛИЧАЮТСЯ КУЛЬТУРЫ ДРУГ ОТ ДРУГА?

1. Общение
2. Еда
3. Взаимоотношения между полами
4. Личное пространство
5. Время



# ИТАЛЬЯНЦЫ

## ОСОБЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

- Дружественные, приветливые
- Большое значение придают одежде
- При общении много и эмоционально жестикулируют
- Любят говорить о ресторанах, еде, семейной жизни, футболе
- Любят насладиться обедом, который состоит из 5-6 блюд, ценят вкусно приготовленную еду, вина

## ОЖИДАНИЯ ОТ СЕРВИСА

- Обязательно смотреть в глаза и внимательно слушать
- Не спрашивать о политике, бизнесе, налогах
- Приветствия:
- Buon Giorno, Buona Swera, Buona Notte

# ФРАНЦУЗЫ

## ОСОБЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

- Придают большое значение стилю и эффекту, который они производят
- Спонтанны и ценят индивидуальность
- Серьезно относятся к одежде, внешнему виду, моде
- Любят общение. Красноречивые беседы.
- Любят говорить о ресторанах, еде, моде, спорте, литературе.
- Французы не придают большое значение личному пространству и могут стоять ближе чем Американцы или Немцы
- Приготовление еды считается искусством.

## ОЖИДАНИЯ ОТ СЕРВИСА

- Ожидают элегантность в эксклюзивном отеле
- Безупречный внешний вид обслуживающего персонала
- Знание французского языка, культуры
- Приветствие каждого члена группы: Monsieur/Madame/; Bonjour/Bonsoir/Bonne nuit
- Ожидают, что их не будут спрашивать о деньгах, сколько стоит то, что они купили

# Китайцы

- **Китайцы – очень веселые, душевные и сообразительные люди, но их представления о правилах хорошего тона во многом не совпадают с нашими.**
- **Придают важное значение налаживанию неформальных отношений**
- **Вас могут спросить о возрасте, семейном положении, детях – не обижайтесь, это искренний интерес к вам.**
- **Обед в ресторане может состоять из 20 блюд.**
- **Подача супа к столу – сигнал того, что обед близится к завершению.**
- **Гость встает из-за стола первым.**
- **Подарки лучше делать не определенному лицу, а всей группе. Согласно китайским традициям, от подарка, так же как и от дополнительной порции еды, следует сначала отказаться. В этих случаях дарящий или угощающий должен проявить настойчивость.**

# ЯПОНЦЫ

## ОСОБЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

- Очень формальны и придают большое значение каждой мелочи. Вежливость и уважение ценятся исключительно высоко.
- Сохранение лица, самоуважения, репутации является решающим для японцев
- Не любят личных вопросов, прямых взглядов, физического контакта
- Ориентированы на группу. Очень преданные и лояльные люди по отношению к компании, группе и вышестоящим
- Любят говорить о японской экономике и политике. Необходимо избегать тему Второй мировой войны

## ОЖИДАНИЯ ОТ СЕРВИСА

- Ожидают, что сотрудники будут исключительно вежливыми.
- Высокие стандарты этикета, исключительное уважение.
- Неуместно поставить в неудобное положение, когда они теряют лицо
- Соответствующая дистанция при общении
- Бизнес карточки принимаются двумя руками и внимательно читаются, прежде чем положить в карман.
- Приветствие обязательно с поклоном (маленький поклон может расцениваться как оскорбление)

# ПОЧЕМУ ВАЖНО ПОНИМАТЬ КУЛЬТУРНЫЕ РАЗЛИЧИЯ?

1. **Знать в чем заключается различие и принимать это разнообразие**
2. **Быть готовым удивлять и предвосхищать пожелания наших гостей**
3. **Практиковать невербальные формы общения, если язык является барьером для общения.**
4. **Владеть необходимыми знаниями для обслуживания иностранных гостей.**

