

ПРОБЛЕМЫ СОВРЕМЕННЫХ ПЕДАГОГИЧЕСКИХ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ

СПЕЦИФИКА БИЗНЕС-ЭТИКЕТА В МЕЖКУЛЬТУРНОМ ПРОСТРАНСТВЕ

ИБРАШЕВА БАГИТГУЛЬ САПАШЕВНА

магистрант Института экономики, финансов и менеджмента ФГБОУ ВО Уральский государственный аграрный университет, Екатеринбург, Россия

E-mail: f-lang.urgau@mail.ru

ВОЛКОВА СВЕТЛАНА АЛЕКСАНДРОВНА

старший преподаватель кафедры иностранных языков ФГБОУ ВО Уральский государственный аграрный университет, Екатеринбург, Россия

E-mail: f-lang.urgau@mail.ru

АННОТАЦИЯ

В мире бизнеса и международных отношений актуальна проблема межкультурного взаимодействия представителей разных стран и этносов. В статье рассматривается понятие «межкультурная коммуникация» и ее ключевые положения, понятие «бизнес этикет» и его роль при деловом сотрудничестве, некоторые особенности британского делового этикета и его основные принципы и ценности.

Ключевые слова: бизнес-этикет, деловое общение, нравственно-этические нормы, межкультурное пространство.

SPECIFIC NATURE OF BUSINESS ETIQUETTE IN CROSS-CULTURAL ENVIRONMENT

BAGITGUL IBRASHEVA

undergraduate student, Institute of economics, finance and management Ural state agrarian university, Ekaterinburg, Russia

E-mail: f-lang.urgau@mail.ru

SVETLANA VOLKOVA

senior lecturer, department of foreign languages Ural state agrarian university, Ekaterinburg, Russia

E-mail: f-lang.urgau@mail.ru

ABSTRACT

The problem of cross-cultural interaction of representatives of different countries and ethnic groups is relevant in business and international relations. The article discusses some features of the British business culture, its basic principles and values. It also focuses on the culture of business communication.

Keywords: business etiquette, business communication, moral and ethical standards, cross-cultural environment.

В мире бизнеса и международных отношений актуальна проблема межкультурного взаимодействия представителей разных стран и этносов. В научной интерпретации признано, что во всех мировых культурах действуют схожие культурные универсалии, которые являются набором общечеловеческих базовых ценностей и нравственно-этических норм, но каждый конкретный народ вносит свои дополнения и корректировки, обусловленные общественным строем страны, её исторической спецификой, национальными традициями и обычаями.

В контексте межнационального взаимодействия говорят о «межкультурной коммуникации». Автором теории межкультурной коммуникации является американский ученый Э.Холл, выделявший в содержании межкультурной коммуникации следующие ключевые положения [1]:

- включение культуры в коммуникацию;
- сдвиг от макрокультуры к микрокультуре;
- сравнение культур собственной и чужой;
- культура поведения в общении.

Ни одно из направлений бизнеса не может существовать без определенного порядка. Одной из составляющих частей данной сферы является деловой бизнес-этикет. Бизнес-этикет - это определенный свод установленных в деловом мире правил и понятий о том, как должны вести себя люди при деловых встречах или во время делового телефонного разговора. Зачастую соблюдение таких норм играет решающую роль, от которой зависят результаты сотрудничества и успешности бизнеса в целом.

Роль этикета в международном бизнес-партнерстве невозможно переоценить. Его значение выражается в том, что он:

- формирует положительный имидж у партнеров друг о друге;
- создает благоприятную и дружелюбную атмосферу в процессе делового общения;
- помогает избежать неловких моментов и форс-мажорных ситуаций;
- помогает в короткие сроки достигать поставленных целей.

Международный бизнес-этикет - не просто вежливость, это сложная система норм, правил и условностей, в которых легко запутаться, если не позаботиться о поиске информации заранее.

Особенности культур разных стран накладывают свой отпечаток и на деловую сферу. Нормы делового этикета являются условными и носят характер неписанного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым. Взаимопонимание достижимо в том случае, если владеть правилами общения установленными в иноязычной культуре. Поэтому если вы имеете дело с иностранцами, вам необходимо иметь представление о международном бизнес-этикете.

Если бизнес привел вас к работе с британской компанией или вы начинаете вести бизнес с представителями Великобритании, то вам недостаточно одного знания английского языка. Для успешного партнерства понадобится хорошее понимание специфики делового этикета в Соединенном Королевстве.

Соединенное Королевство Великобритании и Северной Ирландии состоит из четырех стран: Англии, Шотландии, Уэльса и Северной Ирландии. Это важно не только с точки зрения географии, важно помнить о сильном чувстве национальной гордости, присущему каждому из этих народов.

Слова English и British имеют абсолютно разное значение. Жителя Шотландии, Уэльса, Северной Ирландии можно назвать британцем (хотя многие этого не любят), но, ни в коем случае, не англичанином. Англичанин – это только житель Англии. Жителей Шотландии называют шотландцами, Уэльса – валлийцами, а Северной Ирландии – ирландцами.

Британцы - народ очень вежливый и обходительный. Это во

многом определяет их стиль общения. На прямые вопросы британцы могут давать уклончивые ответы, поэтому диалоги очень часто носят двусмысленный характер. Одной из значимых характеристик в общении является стремление «сохранить лицо», получить одобрение собеседника. Для реализации цели коммуникации и обеспечения одобрения собеседника британцы используют разные стратегии и тактики. Чтобы понять, что именно хочет сказать партнер по бизнесу, придется внимательно следить за интонацией его голоса и выражением лица.

Англичане отличаются своей строгостью. Они общаются по стандартам и шаблонам, не рассыпаясь в теплых приветствиях. В Англии предпочитают приглашать партнеров в ресторан или театр и не признают традиции дарить партнерам подарки.

При деловой встрече не стоит торопиться переходить непосредственно к делам. Британцы начинают беседу с отвлеченных вопросов. Например: «Как вам погода?» Или: «Хорошо ли вы добрались?» Такая прелюдия называется «small talk» («непринужденный светский разговор»). В деловой среде данный прием может настроить собравшихся на общий лад, или будет служить вступлением к серьезным переговорам. Умение начинать и поддерживать такие беседы поможет правильно выстроить коммуникацию с британскими партнерами.

В непростых ситуациях англичане сдержанны и проявляют

довольно хорошее самообладание. Термин "Stiff upper lip" - в буквальном смысле "твердая верхняя губа" часто используют, чтобы описать традиционные британские качества - сдержанность и самообладание. В британской культуре прямая демонстрация эмоций – негативных и позитивных - встречается довольно редко. В переговорах с английскими партнерами будет не лишним научиться проявлять такую же сдержанность и не выражать свои чувства публично.

Не чуждо британцам и чувство юмора. Он является одним из ключевых элементов жизни в Великобритании. Важность чувства юмора во всех ситуациях, включая деловой контекст, трудно недооценить. Юмор часто используется как защитный механизм, в основном в форме иронии или самоиронии. Ироничные нотки могут быть скрыты, завуалированы подтекстом, что также является характерной чертой британского уклончивого стиля общения [2].

Планируя поездку в Соединенное Королевство необходимо учесть некоторые рабочие моменты:

- пунктуальность является важным требованием в соответствии с британским бизнес-протоколом, будь то деловая встреча, прием или совместный ужин;

- договориться о деловой встрече и назначить время лучше за несколько дней до неё;

- будьте готовы к тому, что процесс принятия решения может затянуться, так как британцы

склонны следовать установленным правилам;

- в наименовании должностей слово «manager» в Британии равнозначно русскоязычному «руководитель», им может быть человек, который руководит отделом, управлением, департаментом или целой службой;

- центральным органом, принимающим решения, является совет директоров;

- менеджеры любого звена предпочитают устанавливать хорошие рабочие отношения с подчиненными, зачастую берут на себя роль тренера, учителя, создавая атмосферу поддержки и вдохновляя своих сотрудников на достижение поставленных целей;

- почти все бизнес-партнеры переходят на обращение по имени. Исключение составляют только представители высшего руководства. Тем не менее, лучше не брать инициативу в данном вопросе в свои руки, а дожидаться предложения другой стороны;

- визитки являются важным атрибутом встречи, ими обычно обмениваются в начале заседания, при знакомстве.

К другим особенностям бизнес-этикета Британии можно отнести следующие черты. Британцы трепетно относятся к личному пространству, не стоит задавать личных вопросов. В разговоре приветствуется прямой, но не долгий зрительный контакт. Стоит учесть, что обходительные англичане довольно часто дают инструкции в виде вежливых просьб.

Британцы могут показаться холодными или безразличными, но на самом деле они весьма радушны и готовы помочь иностранцу. Деловые и дружеские отношения они устанавливают медленно, но если это произойдет, такие отношения будут стабильны и могут длиться годами.

Великобритания знаменита своими традициями. Четвертая по величине нация, торгующая со всеми государствами мира, Британия быстро стала лидирующим европейским центром бизнеса, предпринимательства и торговли. Имея стабильную политическую и экономическую систему, Соединённое Королевство является привлекательной базой для зарубежного бизнеса, предлагая широкие возможности во многих

областях, в том числе в научных исследованиях, технических разработках и инновациях.

Отличительными особенностями межкультурного делового общения является подчинение заданным ограничениям, которые определяются культурными и этническими традициями, профессиональными этическими особенностями. И, таким образом, для успешного сотрудничества с представителями британских деловых кругов, нужно придерживаться этих важных правил, и применять их как во время своего визита в Соединённое Королевство, так и при встрече с британской делегацией.

ЛИТЕРАТУРА

1. Болатбаева А.Т. Полилингвальная межкультурная деловая коммуникация // Вестник Омского государственного педагогического университета. Гуманитарные исследования. 2016. №2 (11). С.48-51
2. Деловой этикет Великобритании. URL: <https://etiketo.ru/natsionalnyj-etiket/osobennosti-anglijskogo-etiketa#i-6>
3. Кузнецов И.Н. Деловое общение: учебное пособие – Москва: Дашков и Ко, 2007 – 528 с.

REFERENCES

1. Bolatbaeva A.T. Multilingual cross-cultural business communication // Bulletin of Omsk State Pedagogical University. Humanities research. 2016. №2 (11). P.48-51
2. Business Etiquette of the UK. URL: <https://etiketo.ru/natsionalnyj-etiket/osobennosti-anglijskogo-etiketa#i-6>
3. Kuznetsov I.N. Business communication: manual textbook - Moscow: Dashkov and Co., 2007 - 528 p.