

УДК 008

DOI: 10.34670/AR.2023.12.69.041

Культурологические особенности бизнес-коммуникаций

Слабкая Диана Николаевна

Старший научный сотрудник,
Научно-исследовательский институт Федеральной службы исполнения наказаний России,
125130, Российская Федерация, Москва, ул. Нарвская, 15-а;
e-mail: sdn10.70@mail.ru

Аннотация

В современном мире деловой оборот стал неотъемлемой частью предпринимательской деятельности. Каждый день тысячи юридических лиц и предпринимателей вступают в деловые отношения, проводят переговоры и заключают сделки. В этом процессе играют свою роль различные «деловые обычаи» и обыкновения, которые помогают установить доверительные отношения между партнерами и способствуют успешной реализации бизнес-проектов. В представленном материале рассмотрены основные обычаи делового оборота и деловые обыкновения, которые определяет порядок фидуциарных отношений с партнерами. Установим позиции сторон в переговорном процессе, принципы, которые следует соблюдать при заключении контрактов и какие национальные культурные особенности нужно учитывать при работе с разными странами. Предложены практические советы и рекомендации по теме исследования.

Для цитирования в научных исследованиях

Слабкая Д.Н. Культурологические особенности бизнес-коммуникаций // Культура и цивилизация. 2023. Том 13. № 9А. С. 329-335. DOI: 10.34670/AR.2023.12.69.041

Ключевые слова

Обычаи делового оборота, деловые обыкновения, Гражданский кодекс Российской Федерации, культурные различия, фидуциарные отношения, переговорный процесс, эффективность.

Введение

Обычаи делового оборота являются неотъемлемой частью современного экспорта – импорта товаров и услуг. Они определяют правила поведения и взаимодействия между предпринимательским сообществом (клиентами, партнерами и другими участниками деловых отношений). Знание и соблюдение этих обычаев и обыкновений играет ключевую роль в процессе исполнения принятых обязательств в рамках контракта.

Первоначально деловые обычаи возникли как результат прогрессивного развития торговли и коммерции. С течением времени они стали формироваться под воздействием культурных, социальных и экономических факторов. В каждой стране или регионе могут существовать свои особенности и нюансы в деловых обычаях и деловых обыкновениях [Минервин, 2011].

Одним из основных аспектов деловых обычаев является этика бизнеса. Это набор принципов и ценностей, которые руководят поведением предпринимателей и определяют правильность или неправильность данного действия в контексте коммерческой деятельности. Этика бизнеса включает в себя такие общепонятные аспекты, как честность, ответственность, уважение к партнерам и клиентам.

Еще одним важным аспектом деловых обычаев является правовое регулирование. Так, ст. 5 Гражданского кодекса Российской Федерации указывает, что: «Обычаем признается сложившееся и широко применяемое в какой-либо области предпринимательской или иной деятельности, не предусмотренное законодательством правило поведения, независимо от того, зафиксировано ли оно в каком-либо документе...» [ГК РФ].

Законы и другие нормативные правовые акты, которые регулируют предпринимательскую деятельность, как правило определяют поведение и требования к деловому обороту, но: «... не всегда в полном объеме регламентируют взаимоотношения между хозяйствующими субъектами. [Михайлов, 2015].

Помимо этики и законов, деловые обычаи также связаны с коммуникацией и взаимодействием между партнерами. Культурные различия могут оказывать значительное влияние на способы коммуникации и установление деловых контактов.

Основное содержание

Одним из ключевых аспектов делового оборота является уважение к культурным различиям. Ведь каждая страна имеет свои национальные особенности и нормы поведения, которые должны быть учтены при личном визуальном взаимодействии с представителями других национальностей. Например, жест «ок» (сложенные кружком большой и указательный палец) в России и ряде других стран обозначает что-то положительное, а вот во Франции все наоборот – так выражают свой негативный настрой [www, Девять привычных жестов...].

Правильное понимание таких нюансов поможет избежать недопонимания и конфликтных ситуаций, что является основой для успешного делового обмена.

Основные элементы деловых обычаев могут включать формальные процедуры при проведении переговоров или заключении контрактов, традиции при представлении подарков или проведении деловых обедов, этикет при использовании бизнес-формата общения (электронной почты, телефона и др.). Важно учитывать индивидуальные особенности партнера и стремиться к взаимопониманию.

Обычаи делового оборота (деловые обыкновения) играют важную роль в успехе предпринимательской деятельности. Знание данных обычаев помогает строить фидуциарные отношения с партнерами, предотвращать возможные конфликты и судебные споры. Правильное применение деловых обычаев может стать конкурентным преимуществом для компании.

Основные принципы и правила делового поведения являются неотъемлемой частью успешной коммерческой деятельности. Они определяют стандарты и нормы, которые помогают поддерживать взаимопонимание, эффективное взаимодействие и установление деловых отношений между предпринимателями [Штыкова, 2013].

Первый принцип – проявление уважения к партнерам и клиентам. Не требует доказательств, что успешный бизнес строится на взаимном доверии, поэтому основной задачей каждого предпринимателя является создание дружественной атмосферы во время переговоров и проведения сделок [Иванова, 2010].

Второй принцип – соблюдение этики делового оборота. Это означает, что все коммерческие операции должны осуществляться на законных основаниях. Предприниматель, в т.ч. должен следить за соблюдением правил конкуренции и защиты прав потребителей [Новиков, 2021].

Третий принцип – ответственность за свои действия. Деловой человек должен быть готов нести ответственность за все свои решения и действия. Он должен выполнять принятые обязательства, соблюдать сроки и делать все необходимое (разумное и осмотрительное) для достижения поставленных целей.

Четвертый принцип – коммуникация и взаимодействие. Успешный бизнес не может существовать без эффективного обмена информацией между участниками процесса. Предприниматели должны буквально выражать свои и быть готовы к компромиссам при необходимости [Бабич, 2018].

Пятый принцип – умение работать в конгломерате социума. Деловой оборот предполагает активное взаимодействие между различными специалистами и соисполнителями.

Шестой принцип – постоянное самосовершенствование. В условиях быстрого развития бизнес-технологий каждый предприниматель должен стремиться к постоянному обновлению своих знаний и навыков. Необходимо следить за изменениями регулятора в рыночной ситуации.

Следует отметить роль этикета в деловом обороте. Этикет – это система норм и правил поведения, которые регулируют общение и взаимодействие людей в различных сферах жизни [www]. В деловом обороте этикет играет особую роль, так как он помогает установить гармоничные отношения между партнерами, создать благоприятную атмосферу для бизнес-переговоров и повысить профессиональный имидж.

Основная функция этикета в деловом обороте – поддерживать хорошие манеры и этические стандарты. Он определяет правила: ведения бизнеса при отсутствии аналогичных правил со стороны законодателя; оформления писем и документов, а также формулировку выражений при деловом общении [Лавриненко, 2023].

Следует также указать влияние на деловую коммуникацию культурных различий [Тамбовцев, 2022]. В современном мире, где границы все более стираются и бизнес-сфера все больше становится глобальной, понимание культурных различий играет важную роль в успешном деловом обороте. Каждая страна имеет свои уникальные традиции, обычаи и ценности, которые могут оказать влияние на способы коммуникации между бизнес-партнерами.

Один из основных аспектов культурных различий, который может повлиять на деловую коммуникацию, - это язык. Разные страны используют разные языки для коммуникации, и часто

переводчикам приходится работать над преодолением языкового барьера. Однако не только различия в словах и фразах могут создавать проблемы. Например, как уже отмечалось выше, жесты и мимика также имеют свое значение в разных культурах. Что может быть считается приветствием или проявлением уважения в одной стране, может быть расценено как оскорбление или неуместное поведение в другой.

Еще одним важным аспектом культурных различий является понятие времени. В некоторых странах, таких как Германия и Япония, пунктуальность считается высокой ценностью, и опоздание может быть расценено как неуважение к деловому партнеру. В других странах, таких как Испания и Италия, время рассматривается более гибко, и опоздание на несколько минут может считаться нормой [www, От Востока до Запада]. Понимание этих различий и учет их при планировании встреч или переговоров может помочь избежать конфликтов.

Также следует принимать во внимание культурные нормы общения. Например, в некоторых странах выражение своего мнения или предложение альтернативного решения может считаться проявлением личной амбиции или даже нарушением хороших манер. В других странах, наоборот, активное участие в дискуссии и выражение своей точки зрения ожидается и ценится. Понимание этих различий поможет избежать недоразумений и создания неприятной обстановки.

Будучи успешным в межкультурной деловой коммуникации, необходимо также учитывать различия в отношении к власти и иерархии. В некоторых странах, таких как Япония или Китай, решения принимаются на основе коллективного консенсуса, а глава компании считается авторитетом, которому все подчиняются [Романова, 2017]. В других странах, например США или Германии, индивидуальная инициатива и личные достижения ценятся больше всего. Учет этих различий поможет избежать конфликтов и создания неправильных представлений о бизнес-партнерах.

Заключение

Итак, понимание культурных различий является ключевым фактором для успешной коммуникации в международном деловом обороте. При изучении новых культурных контекстов следует проявлять толерантность и готовность к адаптации к новым условиям.

Деловой оборот является неотъемлемой частью современного бизнеса. От того, насколько грамотно и эффективно он осуществляется, зависит успех предприятия и его конкурентоспособность. Рассмотрим несколько практических советов и рекомендаций, направленных на улучшение навыков ведения делового оборота.

1. Стратегия целеполагания. Перед началом любых деловых операций необходимо определить цели и пути их достижения.

2. Субъект-субъектное взаимодействие. Установления долгосрочных отношений с партнерами и клиентами.

3. «Учиться, чтобы быть» [Бирюкова, 2008]. Необходимо быть в курсе всех изменений и тенденций на рынке, иметь доступ новым знаниям.

4. Систематический мониторинг (постоянный контроль и анализ).

5. Современные информационные технологии, предоставляют широкие возможности для оптимизации делового оборота. Автоматизация процессов, использование онлайн-платформ и IT-обеспечение помогут значительно повысить эффективность [Вердиев, 2021].

Применение вышеизложенного на практике, поможет повысить эффективность коммерческой деятельности и достичь успеха в бизнес-проектах.

Библиография

1. Ананьева, К. Я. Обычай и его значение как источника гражданского права / К. Я. Ананьева, А. Г. Ананьев // Юрист. – 2015. – № 15. – С. 35-39. – EDN SAGYQY.
2. Бабич В.В. Влияние коммуникаций на успех в бизнесе // Universum: Экономика и юриспруденция: электрон. научн. журн. 2018. № 9(54). URL: <http://7universum.com/ru/economy/archive/item/6291>
3. Бирюкова, Н. Б. Информатизация процесса профессиональной подготовки специалистов в сфере экономической безопасности Российской Федерации: учебное пособие / Н. Б. Бирюкова, А. В. Новиков; Н. Б. Бирюкова, А. В. Новиков; Федеральное агентство по образованию, Негос. образовательная авт. некоммерческая орг. высш. проф. образования Социально-правовой ин-т экономической безопасности. – Москва: Экслибрис-Пресс, 2008. – 351 с. – (Серия "Высшая школа юриспруденции"). – ISBN 978-5-88161-267-2. – EDN QTCTUD.
4. Роль информационных технологий в повышении экономической эффективности деятельности компании / О. Р. Вердиев, А. С. Коломыцев, К. С. Радов [и др.] // Московский экономический журнал. – 2021. – № 1. – С. 58. – DOI 10.24411/2413-046X-2021-10058. – EDN FCSOVS.
5. Иванова, Р. Х. Доверие как ключевой фактор партнерства в бизнесе / Р. Х. Иванова // Проблемы экономики (Харьков). – 2010. – № 1. – С. 51-55. – EDN PGJYWX.
6. Интернет-источник: Девять привычных нам жестов, которые считаются оскорбительными в других странах, <https://tengritravel.kz/around-the-world/pokazat-yazyik-znak-pochteniya-oskorbit-znakom-ok-oznachayut-403334/?ysclid=lo2x4iq4x0674390770>
7. Интернет-источник: От Востока до Запада: правила международного бизнес-этикета: <https://blog.fluentrussia.ru/ot-vostoka-do-zapada-pravila-mezhhdunarodnogo-biznes-etiketa/>
8. Лаптев, В. А. Локальный правовой обычай как источник регулирования предпринимательских отношений / В. А. Лаптев // Lex Russica (Русский закон). – 2017. – № 4(125). – С. 110-119. – DOI 10.17803/1729-5920.2017.125.4.110-119. – EDN YSQRBN.
9. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет: учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 110 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16812-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/531734>
10. Новиков, А. В. Формирование этических норм в юриспруденции. Педагогический аспект / А. В. Новиков, Д. Н. Слабая // Педагогический журнал. – 2021. – Т. 11, № 1-1. – С. 111-117. – DOI 10.34670/AR.2021.19.81.014. – EDN UEGGUJ.
11. Минервин И.Г. Культура и этика в экономике: Социокультурные факторы экономического роста / РАН. ИНИОН. Центр социальных науч.-информ. исслед. Отд. экономики. – М.: ИНИОН, 2011. – 244 с.
12. Михайлов, А. В. Регуляторы в сфере действия предпринимательского права / А. В. Михайлов // Ученые записки Казанского университета. Серия: Гуманитарные науки. – 2015. – Т. 157, № 6. – С. 133-141. – EDN VHOUTD.
13. Романова, Е. М. Особенности использования в России опыта корпоративного управления Японии и Китая / Е. М. Романова // Российский внешнеэкономический вестник. – 2017. – № 12. – С. 26-42. – EDN YLZQWQ.
14. Слабая, Д. Н. Феномен юридического конфликта. Юридическая психология / Д. Н. Слабая, А. В. Новиков // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. – 2021. – Т. 10, № 1-1. – С. 161-167. – DOI 10.34670/AR.2021.81.39.022. – EDN DHPCCS.
15. Тамбовцев, Б. Н. Межкультурная деловая коммуникация в условиях современных геополитических реалий / Б. Н. Тамбовцев, А. С. Бочкарева, Ю. В. Хотина // Современные социальные процессы в контексте глобализации: Сборник материалов IV Международной научно-практической конференции, Краснодар, 13 мая 2022 года / Редакционная коллегия: Н.В. Миленская, Д.А. Скочилова. – Краснодар: Кубанский государственный технологический университет, 2022. – С. 178-186. – EDN YPLHSB.
16. Штыкова, Н. Н. Соотношение юридических конструкций "условия договора" и "обычаи делового оборота" в гражданском праве и предпринимательской деятельности / Н. Н. Штыкова // Юридическая техника. – 2013. – № 7-2. – С. 890-897. – EDN RBRTWN.

Cultural features of business communications

Diana N. Slabkaya

Senior Researcher,
Scientific-Research Institute of the Federal Penitentiary Service of the Russian Federation,
125130, 15-a, Narvskaya str., Moscow, Russian Federation;
e-mail: sdn10.70@mail.ru

Abstract

In the modern world, business turnover has become an integral part of entrepreneurial activity. Every day, thousands of legal entities and entrepreneurs enter into business relationships, negotiate and conclude deals. In this process, various “business customs” and customs play a role, which help to establish trusting relationships between partners and contribute to the successful implementation of business projects. The presented material examines the basic business customs and business customs that determine the procedure for fiduciary relations with partners. We will establish the positions of the parties in the negotiation process, the principles that should be observed when concluding contracts and what national cultural characteristics should be taken into account when working with different countries. Practical advice and recommendations on the research topic are offered.

For citation

Slabkaya D.N. (2023) Kul'turologicheskie osobennosti biznes-kommunikatsii. [Cultural features of business communications.]. *Kul'tura i tsivilizatsiya* [Culture and Civilization], 13 (9A), pp. 329-335. DOI: 10.34670/AR.2023.12.69.041

Keywords

Business customs, business customs, Civil Code of the Russian Federation, cultural differences, fiduciary relations, negotiation process, efficiency

References

1. Anan'yeva, K. YA. Obychay i yego znachenie kak istochnika grazhdanskogo prava / K. YA. Anan'yeva, A. G. Anan'yev // *Yurist*. – 2015. – № 15. – S. 35-39. – EDN SAGYQY.
2. Babich V.V. Vliyaniye kommunikatsiy na uspekhi v biznese // *Universum: Ekonomika i yurisprudentsiya: elektron. nauchn. zhurn.* 2018. № 9(54). URL: <http://7universum.com/ru/economy/archive/item/6291>
3. Biryukova, N. B. Informatizatsiya protsessa professional'noy podgotovki spetsialistov v sfere ekonomicheskoy bezopasnosti Rossiyskoy Federatsii : uchebnoye posobiye / N. B. Biryukova, A. V. Novikov ; N. B. Biryukova, A. V. Novikov ; Federal'noye agentstvo po obrazovaniyu, Negos. obrazovatel'naya avt. nekommercheskaya org. vyssh. prof. obrazovaniya Sotsial'no-pravovoy in-t ekonomicheskoy bezopasnosti. – Moskva : Ekslibris-Press, 2008. – 351 s. – (Seriya "Vysshaya shkola yurisprudentsii"). – ISBN 978-5-88161-267-2. – EDN QTCTUD.
4. Rol' informatsionnykh tekhnologiy v povyshenii ekonomicheskoy effektivnosti deyatelnosti kompanii / O. R. Verdiyev, A. S. Kolomytsev, K. S. Radov [i dr.] // *Moskovskiy ekonomicheskiy zhurnal*. – 2021. – № 1. – S. 58. – DOI 10.24411/2413-046X-2021-10058. – EDN FCSSOV.
5. Ivanova, R. KH. Doveriye kak klyuchevoy faktor partnerstva v biznese / R. KH. Ivanova // *Problemy ekonomiki (Khar'kov)*. – 2010. – № 1. – S. 51-55. – EDN PGJYWX.
6. Internet-istochnik: Devyat' privychnykh nam zhestov, kotoryye schitayutsya oskorbitel'nymi v drugikh stranakh, <https://tengritravel.kz/around-the-world/pokazat-yazyik-znak-pochteniya-oskorbit-znakom-ok-oznachayut-403334/?ysclid=lo2x4iq4x0674390770>
7. Internet-istochnik: Ot Vostoka do Zapada: pravila mezhdunarodnogo biznes-etiketa: <https://blog.fluentrussia.ru/ot-vostoka-do-zapada-pravila-mezhdunarodnogo-biznes-etiketa/>
8. Laptev, V. A. Lokal'nyy pravovoy obyuchay kak istochnik regulirovaniya predprinimatel'skikh otnosheniy / V. A. Laptev // *Lex Russica (Russkiy zakon)*. – 2017. – № 4(125). – S. 110-119. – DOI 10.17803/1729-5920.2017.125.4.110-119. – EDN YSQRBN.
9. Lavrinenko, V. N. Delovaya etika i etiket : uchebnik i praktikum dlya vuzov / V. N. Lavrinenko, L. I. Chernyshova, V. V. Kaftan ; pod redaktsiyey V. N. Lavrinenko, L. I. Chernyshovoy. — Moskva : Izdatel'stvo Yurayt, 2023. — 110 s. — (Vyssheye obrazovaniye). — ISBN 978-5-534-16812-9. — Tekst : elektronnyy // *Obrazovatel'naya platforma Yurayt [sayt]*. — URL: <https://urait.ru/bcode/531734>
10. Novikov, A. V. Formirovaniye eticheskikh norm v yurisprudentsii. Pedagogicheskiy aspekt / A. V. Novikov, D. N. Slabkaya // *Pedagogicheskiy zhurnal*. – 2021. – T. 11, № 1-1. – S. 111-117. – DOI 10.34670/AR.2021.19.81.014. – EDN UEGGUJ.

11. Minervin I.G. Kul'tura i etika v ekonomike: Sotsiokul'turnyye faktory ekonomicheskogo rosta / RAN. INION. Tsentr sotsial'nykh nauch.-inform. issled. Otd. ekonomiki. – M.: INION, 2011. – 244 s.
12. Mikhaylov, A. V. Regulyatory v sfere deystviya predprinimatel'skogo prava / A. V. Mikhaylov // Uchenyye zapiski Kazanskogo universiteta. Seriya: Gumanitarnyye nauki. – 2015. – T. 157, № 6. – S. 133-141. – EDN VHOUTD.
13. Romanova, Ye. M. Osobennosti ispol'zovaniya v Rossii opyta korporativnogo upravleniya Yaponii i Kitaya / Ye. M. Romanova // Rossiyskiy vneshneekonomicheskyy vestnik. – 2017. – № 12. – S. 26-42. – EDN YLZQWQ.
14. Slabkaya, D. N. Fenomen yuridicheskogo konflikta. Yuridicheskaya psikhologiya / D. N. Slabkaya, A. V. Novikov // Psikhologiya. Istoriko-kriticheskiye obzory i sovremennyye issledovaniya. – 2021. – T. 10, № 1-1. – S. 161-167. – DOI 10.34670/AR.2021.81.39.022. – EDN DHOPCC.
15. Tambovtsev, B. N. Mezhekul'turnaya delovaya kommunikatsiya v usloviyakh sovremennykh geopoliticheskikh realiy / B. N. Tambovtsev, A. S. Bochkareva, YU. V. Khotina // Sovremennyye sotsial'nyye protsessy v kontekste globalizatsii : Sbornik materialov IV Mezhdunarodnoy nauchno-prakticheskoy konferentsii, Krasnodar, 13 maya 2022 goda / Redaktsionnaya kollegiya: N.V. Milen'kaya, D.A. Skochilova. – Krasnodar: Kubanskiy gosudarstvennyy tekhnologicheskyy universitet, 2022. – S. 178-186. – EDN YPLHSB.
16. Shtykova, N. N. Sootnosheniye yuridicheskikh konstruksiy "usloviya dogovora" i "obychai delovogo oborota" v grazhdanskom prave i predprinimatel'skoy deyatel'nosti / N. N. Shtykova // Yuridicheskaya tekhnika. – 2013. – № 7-2. S. 890-897. – EDN RBRTWN.