

УДК 395:339.5

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ КАК ИНСТРУМЕНТ СНИЖЕНИЯ ТРАНСАКЦИОННЫХ ИЗДЕРЖЕК В МЕЖДУНАРОДНОМ БИЗНЕСЕ

А.В. Порваткина, Р.П. Якунина, О.В. Минулина

Казанский государственный энергетический университет

Казань, Россия, ariannnaporvatkina8@mail.ru

В статье анализируется, каким образом деловой этикет способствует сокращению скрытых издержек в сфере международного бизнеса. Показано, что владение нормами поведения, ведения переговоров и деловой переписки позволяет уменьшить затраты на поиск партнёров, согласование условий сотрудничества и контроль исполнения договорённостей. Также приводятся практические рекомендации для компаний, взаимодействующих с иностранными партнёрами.

Ключевые слова: деловой этикет; транзакционные издержки; международный бизнес; переговоры; деловая культура.

Когда компания начинает работать на зарубежных рынках, она сталкивается не только с обычными затратами, такими как налоги, аренда и оплата труда. Возникают и дополнительные, менее очевидные расходы: время на поиск надёжных партнёров, трудности в переговорах из-за незнания местных традиций, недопонимание в деловой переписке и даже возможные срывы контрактов. Все эти факторы относятся к транзакционным издержкам.

В этой ситуации особое значение приобретает деловой этикет: соблюдение его норм позволяет сократить лишние расходы и выстроить эффективное взаимодействие с представителями разных культур. В условиях глобализации международные деловые связи становятся всё более тесными. Российские компании активно сотрудничают с партнёрами из Китая, европейских стран, Ближнего Востока и Азии. Однако именно различия в культуре нередко приводят к конфликтным ситуациям и финансовым потерям. Исследования в сфере деловой коммуникации

показывают, что даже такая, на первый взгляд, мелочь, как неправильно оформленная визитка или неуместный жест во время переговоров, может свести на нет длительную подготовку к заключению сделки.

Рассматривая транзакционные расходы в рамках международного сотрудничества, их можно классифицировать по нескольким категориям. Первая группа включает затраты на получение данных: необходимо разобраться, насколько надёжен потенциальный партнёр, какова его деловая репутация и какие нормы приняты в его стране. Вторая категория объединяет издержки, порождённые процессом согласования позиций — время и усилия, которые тратятся на согласование условий и устранение недопонимания. Третья разновидность — расходы на обеспечение исполнения достигнутых договорённостей: при недостатке доверия компании вынуждены привлекать юристов и постоянно проверять соблюдение обязательств. Выделяются затраты, направленные на охрану собственных интересов в ситуациях, когда партнёр нарушает взятые на себя обязательства или действует недобросовестно.

Деловой этикет снижает разные виды издержек в бизнесе. Во-первых, он облегчает поиск партнёров. Грамотное самопредставление, умение корректно вести себя при знакомстве (например, правильно обмениваться визитками, что особенно важно в странах Азии (рис.)) создают положительное впечатление. Компания воспринимается как надёжная, поэтому партнёры охотнее идут на контакт, и поиск контрагента занимает меньше времени.



Рисунок – Обмен визитками

Во-вторых, этикет ускоряет переговоры. Когда участники знают правила общения — как здороваться, когда переходить к делу и как вести себя в паузах, — процесс становится более понятным и предсказуемым. Это помогает избежать недопонимания и лишних задержек. Например, в арабских странах важны неформальные беседы, а в Германии обычно сразу переходят к сути обсуждения. Знание таких особенностей помогает быстрее договориться. Репутация имеет большое значение в деловой среде. Компании, которые проявляют уважение к другим культурам и соблюдают деловой такт, реже сталкиваются с судебными разбирательствами и сложностями при оформлении документов на таможне. О них складывается положительное мнение, поэтому партнёры охотнее сотрудничают с ними. В результате такие фирмы тратят меньше средств на урегулирование конфликтов и защиту контрактов.

Рассмотрим пример. Две российские компании начинают переговоры с китайским партнёром. Первая фирма не учитывает особенности делового этикета. Со-

трудники ведут себя слишком шумно, показывают на людей пальцем, не ждут перевода и дарят подарки, которые в Китае считаются неподходящими, например часы. Вторая компания, наоборот, заранее изучает правила общения, вежливо приветствует партнёров, использует переводчика, вручает небольшой символический подарок в соответствии с традициями и передаёт визитки двумя руками. Очевидно, что китайская сторона скорее выберет вторую компанию. При этом первой фирме придётся потратить дополнительное время и ресурсы, чтобы исправить сложившееся впечатление.

Компании могут использовать деловой этикет как способ экономии, если будут соблюдать несколько простых правил.

Во-первых, перед выходом на новый зарубежный рынок стоит немного изучить, как там принято вести деловые переговоры. Для этого не нужно глубоко разбираться в теме, достаточно прочитать материал или проконсультироваться со специалистом. Во-вторых, полезно проводить короткие обучения для сотрудников, которые ездят в командировки или общаются с партнёрами онлайн.

В-третьих, можно сделать простые памятки с основными правилами для разных стран, чтобы сотрудники не путались. И ещё важно обращать внимание на реакцию зарубежных партнёров и при необходимости менять своё поведение.

Все эти меры не требуют больших затрат, но помогают работать быстрее и без лишних проблем. В итоге переговоры проходят легче, партнёров находить проще, а прибыль компании может расти.

Деловой этикет не решает все проблемы. Всё равно могут быть разногласия, трудности с экономикой, логистикой или валютой. Но он помогает убрать лишние недопонимания, которые возникают из-за разницы в культуре. За счёт этого можно не отвлекаться на мелочи и сосредоточиться на самом бизнесе.

В итоге можно сказать, что деловой этикет — это не просто вежливость и не какие-то устаревшие правила. В международном бизнесе это полезная вещь, которая помогает снизить скрытые расходы.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЕ ССЫЛКИ

1. Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. — М. : Финансы и статистика, 2002. — 208 с.
2. Долженко, Р. А. Трансакционные издержки использования новых форм трудовых отношений / Р. А. Долженко // Научный журнал НИУ ИТМО. Серия: Экономика и экологический менеджмент. — 2014. — № 4. — С. 110-118.
3. Игнатьева Е.С. Международный деловой этикет на примере 22 стран. — М. : Эксмо, 2020. — 414 с.
4. Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / Под ред. В.Н. Лавриненко. — 5-е изд., перераб. и доп. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 415 с.
5. Павлова, Л. Г. Деловые коммуникации / Л. Г. Павлова, Е. Ю. Кашаева. — Москва : Общество с ограниченной ответственностью "Издательство "КноРус", 2016. — 300 с.
6. Серебряков, Е. А. Неформальные механизмы снижения издержек транзакций на региональных рынках (Социологический анализ) : специальность 22.00.03 "Экономическая социология и демография" : диссертация на соискание ученой степени кандидата социологических наук / Серебряков Евгений Александрович. — Хабаровск, 2005. — 195 с.
7. Садыков, И. В. Деловой этикет в профессиональной коммуникации / И. В. Садыков // Актуальные вопросы лингвистики в современном профессионально-коммуникативном пространстве : материалы V межвузовской молодежной научно-практической конференции, Омск, 07 апреля 2016 года. — Омск: федеральное государственное бюджетное обра-

зовательное учреждение высшего профессионального образования "Омский государственный технический университет", 2016. – С. 82-85.

8. Яркова, Н. С. Деловой этикет в Китае: специфика и модели переговоров / Н. С. Яркова, К. С. Щербинкин // Мультилингвизм как социальный контекст языка: проблемы и перспективы : сборник научных статей по итогам работы IV Международной научной конференции, Армавир, 14–15 ноября 2024 года. – Киров: Межрегиональный центр инновационных технологий в образовании, 2024. – С. 316-320.

BUSINESS ETIQUETTE AS A TOOL TO REDUCE TRANSACTION COSTS IN INTERNATIONAL BUSINESS

A.V. Porvatkina, R.P. Yakunina, O.V. Minulina

Kazan State Power Engineering University

Russia, ariannnaporvatkina8@mail.ru

The article analyzes how business etiquette helps to reduce hidden costs in the field of international business. It is shown that knowledge of the norms of behavior, negotiation and business correspondence can reduce the cost of searching for partners, agreeing on the terms of cooperation and monitoring the execution of agreements. Practical recommendations for companies interacting with foreign partners are also provided.

Keywords: business etiquette; transaction costs; international business; negotiations; business culture.