

СЕМІНАРСЬКЕ ЗАНЯТТЯ №3

Тема: Ділова етика та етикет у міжнародному бізнесі

Мета: систематизувати та поглибити знання студентів про види психічних процесів і форми їх виявлення; визначити і охарактеризувати емоційну сферу особистості; з'ясувати роль емоцій і почуттів у життєдіяльності людини.

План

1. Ділова етика в міжнародному бізнесі. Етика використання національних символів.
2. Бар'єри на шляху до взаєморозуміння представників різних націй.
3. Типи ділових культур (моноактивна, поліактивна, реактивна).

Ключові поняття: менталітет, моноактивний тип культури, поліактивний тип культури, реактивний тип культури, етикет у міжнародному бізнесі, монохромна ділова культура, поліхромна ділова культура.

Теми рефератів

1. Бар'єри на шляху до взаєморозуміння представників різних націй
2. Залежність ділової культури від менталітету народу.
3. Ділова етика в міжнародному бізнесі.
4. Специфіка етикету менеджера в контактах з іноземцями.
5. Особливості ділової етики та етикету в країнах Близького Сходу та Африки.
6. Встановлення ділових контактів з іноземцями.
7. Особливості ділової етики та етикету Японії та Китаю.
8. Ділова етика в країнах Європи.

Запитання для активізації пізнавальної діяльності студентів.

1. Що таке ділова культура і які типи ділової культури ви знаєте?
2. Чим відрізняються різні типи ділової культури?
3. Чим відрізняються західна та східна культури?
4. Які країни культивують індивідуалізм, а які колективізм?
5. Як поділяються ділові культури за ставленням до часу?
6. Як ставляться представники різних ділових культур до початку ділових переговорів?
7. Що таке менталітет і як він впливає на формування ділової культури?
8. Назвіть фази ділового контакту з іноземними партнерами.
9. Що може привернути увагу на презентації товару представників моноактивної, поліактивної та реактивної культур?
10. Назвіть бар'єри до взаєморозуміння в спілкуванні з іноземцями.

Завдання та проблемні ситуації

1. Визначте правильні, на вашу думку, вимоги щодо навичок, якими повинен володіти фахівець під час ділових контактів з іноземними партнерами.

- Розуміти умови ведення бізнесу, зважаючи лише на особисті позиції.
- Розуміти умови ведення бізнесу не тільки з позицій однієї сторони, а й з глобальної точки зору.

- Не обтяжуючи себе знаннями про багатоманітність культур, виходити тільки зі свого розуміння ведення справи.

- Володіти знаннями про різні культури, смаки, тенденції, технології та підходи до ведення міжнародного бізнесу.

- Не розширювати зв'язків, працювати з одними й тими самими партнерами, до яких звик.

- Розширювати зв'язки, уміти працювати з представниками різних культур одночасно.

- Не обтяжувати себе навичками міжкультурного спілкування.

- Бути здатним не тільки адаптуватися до життя в інших національних культурах, але й володіти навичками міжкультурного спілкування.

- Спілкуватися з іноземними колегами на партнерських засадах, а не обмежувати себе рамками структурної або культурної ієрархії.

2. Ви працюєте головним бухгалтером мережі торговельних підприємств і перебуваєте в Китаї на переговорах. Китайські партнери запросили вас у ресторан. Виражаючи повагу, ви з'їли з тарілки все до шматочка. Вам приносять другу порцію. Ви не наважуєтеся відмовитися і знову все з'їдаєте. Господарі замовляють для вас іще одну порцію. Якої помилки ви допустилися?

3. Приймаючи японських партнерів, ви запросили їх у японський ресторан. По закінченні обіду ви встромили дерев'яні палички в миску з рисом. Японці здригнулися і ввічливо попросилися. Наступного дня ви отримали повідомлення про припинення переговорів з вами. Яких помилок ви допустилися?

4. Ви готуетесь до ділової зустрічі з японським бізнесменом. Як часто на вашу думку, японці вживають слово «ні»?

- Ніколи.

- Часто.

- Залежно від конкретної ситуації.

5. Ви перебуваєте в Німеччині, де вам необхідно провести ділову зустріч з німецьким партнером. Як вам варто з'явитися на цю зустріч?

- Вчасно.

- За чверть години до початку зустрічі.

- На чверть години пізніше від початку зустрічі.

6. Ви проводите переговори в Іспанії з вашим потенційним партнером. Ваш іспанський співрозмовник запросив вас на сніданок. Ви відмовилися. Запрошення повторили вдруге. Як вам потрібно вчинити: відмовитися чи прийняти запрошення?

Література

Базова:

Гах Й.М. Етика ділового спілкування: навч. посіб. / Й.М.Гах. – К.: Центр навч. Літератури, 2005. – с. 111 – 124;

Зусін В.Я. Етика та етикет ділового спілкування: навч. посіб. / В.Я.Зусін. – К.: Центр навч. Літератури, 2005. – с.138 – 164;

Чайка Г.Л. Культура ділового спілкування менеджера: навч. посіб. / Г.Л.Чайка. – К.: Знання, 2005 – с. 308 – 347;

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ

Розкриваючи перше питання, необхідно звернути увагу на те, що розвиток і вивчення ділових культур стає одним із ключових аспектів конкурентоспроможності в майбутньому. Спеціалісти, які вміють розуміти, цінувати й ефективно мотивувати колег, що належать до різних культур, стануть найціннішим ресурсом у майбутньому. Під час відповіді на це питання слід розкрити сутність поняття «ділова культура» та «міжкультурна комунікація»; розглянути особливості етики використання національних символів.

Під час відповіді на друге питання слід виділити та охарактеризувати бар'єри на шляху до взаєморозуміння представників різних націй: різне сприйняття інформації в контексті своєї ділової культури; мовні бар'єри, використання сленгів; національна стереотипізація; етноцентризм; різне розуміння невербаліки; дотримання ритуалів; відповідність формального та реального змісту; ставлення до часу ; дотримання норм моралі, звичаїв, традицій тощо.

Готуючись до відповіді на третє питання, варто звернути увагу на те, що деякі спеціалісти всі ділові культури, з огляду на національні, психологічні та інші особливості, умовно поділяють на три типи: моноактивні, поліактивні та реактивні.

Потрібно визначити, які народи належать до цих типів культур і підкреслити, що зазначені ділові культури відрізняються, по перше, системою прийнятих у кожній культурі норм, правил, форм, орієнтацій, установок і ставленням до трудової діяльності; по-друге, мовними особливостями, які позначаються на комунікативній поведінці партнерів по спілкуванню.