СВІТОВЕ ГОСПОДАРСТВО І МІЖНАРОДНІ ЕКОНОМІЧНІ ВІДНОСИНИ

УДК 339.9:174.4

DOI: <https://doi.org/10.32847/business-navigator.57-1>

Бестужева С.В.,

кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри міжнародної економіки
та менеджменту зовнішньоекономічної діяльності,
*Харківський національний економічний університет
імені Семена Кузнеця*

Bestuzheva Svitlana,

PhD in Economics, Associate Professor
Department of International Economics
and Foreign Economic Management,
Simon Kuznets Kharkov National University of Economics

КОНЦЕПТУАЛЬНІ ПІДХОДИ ДО ВИЗНАЧЕННЯ СУТНОСТІ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ У СФЕРІ МІЖНАРОДНОГО БІЗНЕСУ: АНАЛІТИЧНИЙ АСПЕКТ

Бестужева С.В. Концептуальні підходи до визначення сутності ділового спілкування у сфері міжнародного бізнесу: аналітичний аспект. У статті обґрунтовано, що сучасний зовнішньоекономічний розвиток підприємств України супроводжується впливом глобалізаційних процесів, що зумовлює необхідність урахування національних особливостей закордонних партнерів для прийняття ефективних управлінських рішень у сфері міжнародного співробітництва. Узагальнення аналізу наукової літератури із проблеми ділового спілкування дало змогу визначити такі його особливості, як наявність певного офіційного статусу об'єктів; спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених організацій; відповідність певним загально визнаним і загальноприйнятим правилам; передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їхня мета, зміст і можливі наслідки; конструктивність характеру відносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети, як правило, не виходячи за межі певного кола; взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів; значущість кожного партнера як особистості; безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать їхній внутрішній світ.

Ключові слова: ділове спілкування, зовнішньоекономічна діяльність, міжнародні економічні відносини, бізнес-культура, взаємодія, ефективність.

Бестужева С.В. Концептуальные подходы к определению сущности делового общения в сфере международного бизнеса: аналитический аспект. В статье обосновано, что современное внешнеэкономическое развитие предприятий Украины сопровождается воздействием глобализационных процессов, что обуславливает необходимость учета национальных особенностей иностранных партнеров для принятия эффективных управленческих решений в сфере международного сотрудничества. Обобщение анализа научной литературы по проблеме делового общения дало возможность определить такие его особенности, как наличие определенного официального статуса объектов; направленность на установление взаимовыгодных контактов и поддержание связей между представителями взаимозаинтересованных организаций; соответствие определенным общепризнанным и общепринятым правилам; предсказуемость деловых контактов, которые предварительно планируются, определяется их цель, содержание и возможные последствия; конструктивность характера взаимоотношений, их направленность на решение конкретных задач, достижение определенной цели, как правило, не выходя за рамки определенного круга; взаимосогласованность решений, договоренность и дальнейшая организация взаимодействия партнеров; значимость каждого партнера как личности, непосредственная деятельность, которой заняты люди, а не проблемы, которые будоражат их внутренний мир.

Ключевые слова: деловое общение, внешнеэкономическая деятельность, международные экономические отношения, бизнес-культура, взаимодействие, эффективность.

Bestuzheva Svitlana. Conceptual approaches to definition of essence of business communication in international business: an analytical aspect. The article proves that modern foreign trade enterprise development of Ukraine is accompanied by the influence of globalization processes, which necessitates taking into account national circumstances foreign partners to take effective managerial decisions in the sphere of international cooperation. A generalization of the analysis of scientific literature on the problem of business communication were given the opportunity to determine such features as the presence of a certain official status of objects, focus on establishing mutually beneficial contacts and maintain relationships between representatives *vzaimootnoshenij* organizations to comply with certain generally recognized and commonly accepted rules, the predictability of the business contacts that are pre-planned, determined by their purpose, content and implications, constructive nature of the relationship that their directions for specific tasks, achieve certain goals, usually within a certain range, consistency of decisions, and further understanding the organization of interaction partners, the importance of each partner as individuals direct the activities, which are busy people, and not problems that excite their inner world. International economic relations as a system and as a kind of economic relations presuppose the existence of certain relationships between its elements (entities). Specificity lies in the cross-border nature and content of these relations. Operational (practical) use of "international economic relations" requires defining it through the conceptual row to which it belongs, is built on principles from specific, individual, low General, abstract, higher. The concept of "international economic relations" in this conceptual next, according to the author, there is a "contact – interaction – communication – relationship." Functional and substantial part of these categories of the conceptual range is determined by the time horizon, the scale of the processes (number of subjects these phenomena) and their effects and results. The study gives the opportunity to provide the author's definition of business communication as a process of establishing mutually beneficial relationships between business entities to achieve the goals of their economic development. In the field of international business communication is characterised by the transboundary nature of the interaction between actors of different countries, that necessitates in-depth study of forms, methods and levels of business communication.

Key words: business communication, foreign economic activity, international economic relations, business culture, collaboration, efficiency.

Постановка проблеми. Глобалізаційні тенденції сучасного розвитку світової економіки актуалізують проблему ефективності ділового спілкування між представниками різних країн. Як в основі міжнародних економічних відносин лежить ідея взаємовигідності співробітництва їхніх суб'єктів, так і у сфері ділового спілкування основний акцент спрямований на досягнення взаємної вигоди, яка може вимірюватися як кількісно (за допомогою досягнутих значень показників, так і якісно (встановлення довгострокових контактів).

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблемами ефективного ділового спілкування займаються такі вітчизняні та закордонні вчені, як Т.Б. Гриценко, М.Й. Дмитренко, Б.З. Зельдович, А.Я. Кибанов, Д.Д. Захаров, У.Р. Коновалова, Ю.В. Дубинін, Дж.М. Лейхифф, Дж.М. Пенроуз, Р. Фішер, Д. Ертель, Л.Є. Стровський та інші.

Незважаючи на певну розробленість, окремі теоретичні аспекти ділового спілкування потребують уточнення та поглиблення. Поглиблення розуміння операційного змісту ділового спілкування потребує передусім пояснення таких питань, як: визначення функціональної і субстанціональної сторін ділового спілкування як специфічного виду взаємозв'язків суб'єктів міжнародних економічних відносин; передумови виникнення ділового спілкування, тобто механізму запуску його як процесу; ідентифікація чинників формування та розвитку процесу ділового спілкування на макро- та мікрорівнях управління діяльністю.

Формулювання завдання дослідження. Метою статті є аналітичне дослідження сучасних концептуальних підходів щодо визначення сутності ділового спілкування у сфері міжнародного бізнесу.

Виклад основного матеріалу. Ефективне функціонування українських підприємств у міжнародному

економічному середовищі неможливе без урахування особливостей національних культур потенційних та існуючих партнерів, що і викликає необхідність та доцільність поглибленого аналізу змістовності ділового спілкування у сфері міжнародного бізнесу з урахуванням його специфіки та сучасних тенденцій розвитку.

Нині в економічній літературі існують різні концептуальні підходи щодо визначення сутності ділового спілкування як економічної дефініції без урахування особливостей розвитку міжнародного бізнесу.

Так, у науковій роботі Т.К. Чмут та Г.Л. Чайки ділове спілкування є універсальною реальністю людського буття, яка породжується і підтримується різноманітними формами людських стосунків [11, с. 56].

На думку Т.Б. Гриценко спілкування є процесом установаження й розвитку контактів між людьми, що виникає як потреба у спільній діяльності та включає: сприйняття, пізнання і розуміння партнерів зі спілкування (перцептивна сторона спілкування); обмін інформацією (комунікативна сторона спілкування); вироблення єдиної стратегії взаємодії (інтерактивна сторона спілкування) [5, с. 47].

У підручнику з етики спілкування українського вченого Ю.І. Палехи спілкування розглядається як самостійна та специфічна форма активності особистості з метою встановлення відносин з іншими людьми, отримання інформації і досягнення певного взаєморозуміння, вирішення ділових проблем [9, с. 102].

У своїй роботі Й.М. Гах визначив ділове спілкування як спілкування, метою якого є організація й оптимізація виробничої, наукової, комерційної чи іншої діяльності, де на першому місці стоять інтереси справи, а не конкретних співрозмовників [4, с. 58].

У роботі Г.М. Андреевої в основі розгляду ділового спілкування є діяльнісний підхід як основна передумо-

мова ефективної діяльності суб'єктів господарювання, при цьому враховується двосторонній зв'язок між спілкуванням і діяльністю. Діяльний характер спілкування виражається в його предметно-практичній спрямованості, змістовності, творчості, коли змінюється не тільки оточуюча суб'єкта дійсність, але й він сам. Спілкуванню приділяється роль механізму, що забезпечує взаємовплив і взаєморозуміння [3, с. 14].

Протилежне визначення поняття спілкування надається К.О. Альбухановою-Славською, основою для розуміння якого є антропологічний підхід як розуміння внутрішнього світу особистості [1, с. 116]. Оскільки йдеться про ділове спілкування, цей підхід дає змогу розглянути комунікативні особливості професіонала в єдиному континуумі, де крайніми полюсами є «комунікативна замкнутість» і «комунікативна відкритість». Саме наближення до другого полюсу дає змогу фахівцю якнайповніше представити свою професійну роль і повноцінно брати участь у діловому спілкуванні.

У монографії Н.Д. Творогової спілкування розглядається з позицій системного підходу і є настільки складною системою, що розгляд окремої її частини є немислимим завданням, як і вивчення спілкування у відриві від людської поведінки загалом. Свій системний підхід до вивчення спілкування автор реалізовує через використання основних положень теорії управління, останнє з яких виконує функцію в організованих системах [10, с. 115]. Н.Д. Творогова розглядає спілкування більше як макросистему з притаманними їй формами (ділової бесіди, наради, переговорів, публічного виступу, телефонних розмов) та принципами (комунікативного впливу, стереотипізації і кооперації).

Також із позиції системного підходу розглядають ділове спілкування Л.В. Засєкіна та С.В. Засєкін, але більше як мікросистему, що належить до функцій управління [7, с. 87].

У роботі І.М. Кузнецова ділове спілкування – це насамперед взаємодія двох або більше людей, спрямована на узгодження та об'єднання зусиль із метою налагодження відносин та досягнення загального результату [8, с. 7].

Завдяки діловому спілкуванню можна встановити взаємовигідні і довгострокові стосунки між усіма ланками партнерства і співпраці, а саме між конкурентами і суперниками, колегами, партнерами і підлеглими, задіяними на підприємстві міжнародної сфери.

У роботі Г. Бороздіної розглядається ділове спілкування як «процес взаємозв'язку і взаємодії, в якому відбувається обмін діяльністю, інформацією і досвідом, що припускає досягнення певного результату, вирішення конкретної проблеми або реалізацію певної мети» [3, с. 58]. Тому можна визначити, що ділове спілкування – це таке спілкування, яке забезпечує успіх у міжнародній сфері для загальної професійної справи з метою створення і розвитку співпраці, партнерства або належного управління персоналом. Завдяки діловому спілкуванню і правильному використанню правил ділових стосунків менеджер або інша управлінська ланка досягає потрібної мети в підприємницькій діяльності. Визначити подальший процес розвитку підприємства і перспективи співпраці в майбутньому також допомагає ефективне ділове спілкування.

Проведений аналіз концептуальних підходів до визначення сутності поняття «ділове спілкування» дає можливість систематизувати та узагальнити існуючі визначення у три наукові підходи.

На рис. 1 наведені узагальнені результати проведеного автором дослідження теоретичних підходів щодо визначення сутності ділового спілкування відповідно до визначення трьох підходів.

Аналіз наукових робіт із проблеми визначення сутності ділового спілкування дає можливість виокремити такі підходи, як:

Рис. 1. Узагальнення дослідження теоретичних підходів до визначення сутності ділового спілкування

– процесний підхід, прихильниками якого є Т.Б. Гриценко, Г. Бороздіна, І. Кузнецов, Й. Гах, у межах якого ділове спілкування розглядається як процес становлення та налагодження контактів між людьми, виходячи з цілей та завдань їхнього розвитку;

– системний підхід, на основі якого вчені Н.Д. Творогова, С.В. Засекін та Л.В. Засекіна розглядають ділове спілкування як систему дій та рішень із досягнення визначених цілей мікро- чи макросистеми;

– поведінковий підхід у роботах З. Фрейда, Е. Берна, К.О. Альбуханової-Славської, Т.К. Чмут, Г.Л. Чайки орієнтований на визначення ділового спілкування виключно через призму поведінки особистості, специфіки її підсвідомості. Автор вважає, що саме врахування психофізіологічних особливостей розвитку дає можливість визначити специфіку національного стереотипу поведінки представників різних країн.

Визначення функціональної та субстанціональної сторін ділового спілкування як явища і як процесу має здійснюватися лише у контексті дослідження його як елементу системи міжнародних економічних відносин.

Міжнародні економічні відносини як система і як різновид економічних відносин передбачають наявність певного роду зв'язків між її елементами (суб'єктами господарювання). Специфіка полягає у трансграничному характері та у змісті цих відносин. Операційне (практичне) використання категорії «міжнародні економічні відносини» вимагає визначення її через понятійний ряд, до якого вона належить, побудований за принципами від конкретного, індивідуального, низького до загального, абстрактного, вищого. Для поняття «міжнародні економічні відносини» таким понятійним рядом, на думку автора, є «контакти – взаємодія – зв'язки – відносини». При цьому функціональна і субстанціональна сторони наведених категорій понятійного ряду визначаються горизонтом часу, масштабами процесів (кількістю суб'єктів цих явищ) та їх наслідками і результатами.

Якщо контакт у сфері міжнародного бізнесу є обмеженим у часі та у масштабах як самих учасників, так і можливих їхніх цілей, то взаємодія допускає у принципі зростання всіх наведених параметрів контакту як мінімум на порядок. Взаємодія не обов'язково має стабільний, регулярний характер і навіть, як і контакт, може бути випадковим процесом. Зв'язки, на відміну від взаємодії, встановлюються на основі стабільної, постійної або як мінімум регулярної тимчасової взаємодії, а отже, загалом не можуть бути випадковими і суттєво піднімають вище параметри учасників і самих зв'язків. Відносини виникають на ґрунті тривалих, сталих і значущих зв'язків між суб'єктами, а тому ніколи не є випадковими (хоча конкретні взаємодії у межах

відносин значною мірою мають випадковий характер). Відносини мають ґрунтуватися на досягненні найбільш високих масштабів учасників, значущості завдань, які вирішуються, і результатів, що отримуються.

Контакти і взаємодії здійснюються тільки у реальному вимірі (масштабі) часу, тоді як зв'язки і відносини мають місце лише у соціально-економічному та історичному масштабах часу.

Кожна із категорій понятійного ряду «контакти – взаємодія – зв'язки – відносини» припускає існування певних суб'єктів цих явищ і процесів і виражає специфічний вид взаємодії або зв'язків між суб'єктами, структуру і техніку процесу цих зв'язків, а також наслідки і результати, які досягаються у процесі цього виду зв'язків.

У реальному вимірі часу трансграничні економічні процеси всіх видів приймають форму міжнародної економічної діяльності, яка охоплює всі сфери світогосподарського життя і втілює всі (від контактів до відносин) види взаємозв'язків у межах їхнього понятійного ряду.

У науковій статті С.В. Бестужевої, О.В. Дорохова та В.О. Бестужева на основі узагальнення аналізу наукової літератури з проблеми ділового спілкування визначено такі його особливості, як:

- наявність певного офіційного статусу об'єктів;
- спрямованість на встановлення взаємовигідних контактів та підтримку зв'язків між представниками взаємозацікавлених суб'єктів господарювання;
- відповідність певним загальноновизначеним і загальноприйнятими правилам;
- передбачуваність ділових контактів, які попередньо плануються, визначається їх мета, зміст і можливі наслідки;
- конструктивність характеру відносин, їх спрямування на розв'язання конкретних завдань, досягнення певної мети, як правило, не виходячи за межі певного кола;
- взаємоузгодженість рішень, домовленість та подальша організація взаємодії партнерів;
- значущість кожного партнера як особистості;
- безпосередня діяльність, якою зайняті люди, а не проблеми, що бентежать їхній внутрішній світ [6].

Висновки з цього дослідження. Таким чином, проведене дослідження дає можливість надати авторське визначення ділового спілкування як процесу встановлення взаємовигідних відносин між господарюючими суб'єктами для реалізації цілей їхнього економічного розвитку. У сфері міжнародного бізнесу ділове спілкування характеризується трансграничним характером взаємодії суб'єктів різних країн, що зумовлює необхідність поглибленого вивчення форм, методів та рівнів ділового спілкування.

Список використаних джерел:

1. Альбуханова-Славская К.А. Социальное мышление личности. Москва : Наука, 2006. 346 с.
2. Андреева Г.М. Социальная психология : учебник для высших учебных заведений. Москва : Аспект Пресс, 2004. 365 с.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения : учебник. Москва : ИНФРА-М, 2015. 295 с.
4. Гах Й.М. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ : Центр навч. літератури, 2005. 160 с.
5. Гриценко Т.Б. Етика ділового спілкування : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 344 с.
6. Дорохов О.В., Бестужева С.В., Бестужев В.О. Теоретичні аспекти розвитку ділового спілкування у сфері міжнародного бізнесу // *Причорноморські економічні студії*. 2019. Вип. 35. Ч. 1. С. 10–14.
7. Засекіна Л.В., Засекін С.В. Психолінгвістична діагностика. Луцьк : РРВ «Вежа» Волин. нац. ун-ту ім. Лесі Українки, 2008. 188 с.

8. Кузнецов И.Н. Деловое общение: учебное пособие. Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. 528 с.
9. Палеха Ю.І. Етика ділових відносин : навчальний посібник. Київ : Кондор, 2008. 356 с.
10. Творогова Н.Д. Общение: диагностика и управление. Москва : Смысл, 2002. 246 с.
11. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування. Київ : Вікар, 2003. 223 с.

References:

1. Aljbukhanova-Slavskaja K.A. (2006) *Socyaljnoe myshlenye lychnosty* [Social thinking individual]. M.: Nauka, 346 p. (in Russian)
2. Andreeva Gh.M. (2004) *Socyaljnaja psykholohyja: Uchebnyk dlja vysshykh uchebnykh zavedenij* [Social psychology: Textbook for higher educational institutions]. M.: Aspekt Press, 365 p. (in Russian)
3. Borozdyna Gh.V. (2015) *Psykholohyja delovogho obshheniya: uchebnyk* [Psychology of business communication: tutorial]. M.: YNFRA-M, 295 p. (in Russian)
4. Ghakh J.M. (2005) *Etyka dilovogho spilkuвання: navch. posibnyk*. [Ethics in business communication. Tutorial]. K.: Centr navch. literatury, 160 p. (in Ukrainian)
5. Ghrycenko T.B. (2007) *Etyka dilovogho spilkuвання. Navchalnyj posibnyk*. [Ethics in business communication. Tutorial]. K.: Centr uchbovoho literatury, 344 p. (in Ukrainian)
6. Dorokhov O.V., Bestuzheva S.V., Bestuzhev V.O. (2019) *Teoretychni aspekty rozvytku dilovogho spilkuвання u sferi mizhnarodnogho biznesu* [Theoretical aspects of development of business communication in international business] // *Prychornomorsjki ekonomichni studiji*, no 35/1, pp. 10–14.
7. Zasjeckina L.V., Zasjeckin S.V. (2008). *Psykholingvistychna diaghnostyka* [Psycholinguistic diagnostics]. Lucjk: RRV «Vezha» Volyn. nac. un-tu im. Lesi Ukrajinky, 188 p. (in Ukrainian)
8. Kuznecov Y.N. (2013) *Delovoe obshhenie: uchebnoe posobie* [Business communication: study guide]. M.: Yzdateljsko-torhovaja korporacija «Dashkov y K», 528 p. (in Russian)
9. Palekha Ju.I. (2008). *Etyka dilovykh vidnosyn: navch. posibnyk* [Ethics of business relations]. K.: Kondor, 356 p. (in Ukrainian)
10. Tvoroghova N.D. (2002) *Obshhenie: dyaghnostyka y upravlenye* [Communication: diagnosis and management]. M.: Smysl, 246 p. (in Russian)
11. Chmut T.K., Chajka Gh.L. (2003) *Etyka dilovogho spilkuвання* [Ethics in business communication]. K.: Vikar, 223 p. (in Ukrainian)