

ТОКТАЛИЕВА Т.Ж., ТОКОБАЕВА С.Б.

Ж. Баласагын атындагы КУУ

ТОКТАЛИЕВА Т.Ж., ТОКОБАЕВА С.Б.

КНУ имени Ж. Баласагына

ЧЕТ МАМЛЕКЕТТЕРДЕГИ ЖАНА КЫРГЫЗСТАНДАГЫ ИШКЕРДИК
ЭТИКЕТТИН ӨЗГӨЧӨЛҮКТӨРҮ

**СПЕЦИФИКА ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА В ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАНАХ
И В КЫРГЫЗСТАНЕ**

SPECIFICS OF BUSINESS ETIQUETTE IN FOREIGN COUNTRIES AND
IN KYRGYZSTAN

Кыскача мүнөздөмө: Бул макалада Кыргызстанда жана дүйнө жүзүндө бизнес этикетинин маанилүүлүгүн карап чыгып, эл аралык рыноктордо ийгиликке жетүү үчүн бизнес эске алышы керек болгон маданий өзгөчөлүктөр баса белгиленет. Маданий аң-сезимди үйрөтүү, кунт коюп угуу жана адаптациялоо сыяктуу эффективдүү маданияттар аралык байланыш стратегиялары да изилденет. Иштик этикеттин мааниси жөн гана сылык-сыпаа болуу менен чектелбейт, ал маданияттар аралык байланыштын маанилүү компоненти болуп саналат. Экономикалык өз ара көз карандылык орун алган дүйнөдө бизнес сый-урмат көрсөтүү үчүн маданий нормаларга ыңгайлашуусу керек. Бул макалада биз иштиктүү байланышка таасир этүүчү маданий факторлорду, анын ичинде тилдик айырмачылыктарды, вербалдык эмес сигналдарды, убакытты ориентациялоону жана бизнес практикасын карап чыгабыз.

Аннотация: В статье подчеркивается важность делового этикета в Кыргызстане и во всем мире, рассмотрены культурные нюансы, которые предприятия должны учитывать для достижения успеха на международных рынках. Изучены стратегии эффективного межкультурного общения, такие как обучение культурной осведомленности, активное слушание и адаптивность. Значение делового этикета выходит за рамки простой вежливости; это жизненно важный компонент межкультурной коммуникации. В мире, где экономическая взаимозависимость неизбежна, бизнес должен адаптироваться к культурным нормам, чтобы продемонстрировать уважение и открытость. Рассмотрены культурные факторы, влияющие на деловое общение, включая языковые различия, невербальные сигналы, ориентацию во времени и деловую практику.

Abstract: This article deals with the importance of business etiquette in Kyrgyzstan and around the world, emphasizing the cultural nuances that businesses must consider in order to succeed in international markets. Strategies for effective intercultural communication such as cultural awareness training, active listening and adaptability will also be explored. The importance of business etiquette goes beyond mere politeness; it is a vital component of intercultural communication. In a world where economic interdependence is inevitable, businesses must adapt to cultural norms to demonstrate respect and openness. In this article, we will delve into the cultural factors that influence business communication, including language differences, nonverbal cues, time orientation, and business practices.

Негизги сөздөр: этикет; ишкердик этикет; ишкердик мамилелер; улуттук-маданий салттар; баарлашуу; дипломатиялык мамилелер; маданий айырмачылыктар; Кыргызстандын ишкер чөйрөсү; кыргыз маданияты; кол алышып саламдашуу.

Ключевые слова: этикет; деловой этикет; деловые отношения; национальные и культурные традиции; общение; дипломатические отношения; культурные различия; деловая среда Кыргызстана; кыргызская культура; рукопожатие.

Keywords: etiquette; business etiquette; business relations; national and cultural traditions; communication; diplomatic relations; cultural differences; business environment of Kyrgyzstan; Kyrgyz culture; handshake.

В сегодняшнем взаимосвязанном мире предприятия работают в глобальном масштабе, пересекая границы и соединяя культуры. Эффективное общение имеет решающее значение для установления доверия и развития успешных деловых отношений. Однако культурные различия часто могут создавать барьеры для эффективного общения, приводя к недоразумениям и неправильным толкованиям. Деловой этикет играет жизненно важную роль в преодолении этих культурных различий, и его значение невозможно переоценить.

Принимая во внимание важность делового этикета в Кыргызстане и во всем мире, предприятия смогут более эффективно ориентироваться в культурных различиях, способствуя более гармоничному обмену и, в конечном итоге, обеспечить успех в бизнесе.

Понимание этих различий имеет решающее значение для построения доверия и создания эффективных каналов связи. Этика – это учение о морали, нравственности. Термин «этика» впервые употребил Аристотель (384-322 до н.э.) для обозначения практической философии, которая должна дать ответ на вопрос, что мы должны делать, чтобы совершать правильные нравственные поступки.

Мораль – это система этических ценностей, которые признаются человеком. Мораль важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных сферах общественной жизни: семье, быту, политике, науке, труде и т.д. Важнейшими категориями этики являются: «добро», «зло», «справедливость», «благо», «ответственность», «долг», «совесть» и т.д.

Общение – это процесс взаимодействия общественных субъектов: социальных групп, общностей или личностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности. Общение выступает как способ бытия общества и человека. Именно в процессе общения происходят социализация личности и ее самореализация.

Деловые отношения – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере. Его участники выступают в официальных статусах и ориентированы на достижение цели, конкретных задач. Специфической особенностью названного процесса является регламентированность, то есть подчинение установленным ограничениям, которые определяются национальными и культурными традициями, профессиональными этическими принципами. Деловые отношения тесно связаны с общением, взаимодействием производственной деятельности, это самый массовый вид социального общения. Оно представляет собой сферу коммерческих и административно-правовых, экономико-правовых и дипломатических отношений.

Новые экономические и социальные условия побудили к коммерческой и организаторской деятельности широкие массы населения. Служебные отношения, обязанности и выполнение задач требуют организованности. Для этого и нужен особенный этикет – деловой.

Этикет – это не только правила пользования столовыми приборами, это еще и культура речи и поведения в различных слоях общества, в других странах, это грамотность в деловой и дружеской переписке и многое другое.

Все виды этикета включают в себя нормы морали, такие как: воспитанность, доброжелательность, корректность, почтение, достоинство, скромность, строгость, честь, толерантность, точность, честность, открытость и др.

Деловой этикет не только в поведении или в общении с партнерами, работниками, специалистами и руководителем. Устав компании содержит в себе прописные правила и нормы организации. Например, дресс-код. Это тоже этикет, но уже корпоративный. Подчеркнуто деловой стиль одежды, в определенных тонах, длина юбки у женщин или высота каблука – все это этикет деловой, корпоративный. Пунктуальность. Время в бизнесе особенно ценно, ведь все мероприятия и задачи расписаны по минутам. Опаздывать никак нельзя.

Кроме того, разговоры по телефону строго подчиняются телефонному деловому этикету, по которому не допускается затягивание разговора, выдача личных данных сотрудников и шефа, жаргонные слова или брань. Ведение переписки в Интернете подразумевает под собой новый вид этикета – нетикет.

Современный деловой этикет – это глубокое знание приличий, умение держать себя в коллективе так, чтобы заслужить всеобщее уважение и не оскорбить при этом своим поведением другого. По культуре поведения сотрудника компании и по его умению общаться с клиентами, можно судить обо всем коллективе этой фирмы.

Историю развития делового этикета и его трансформацию с течением времени можно проследить по памятникам литературы и культуры. Знание истории делового этикета важно и для нашего времени, поскольку многие современные правила поведения берут свое начало в далеком прошлом и зачастую первоначально имели совсем другой смысл. Некоторые этикетные нормы прошлого изменились почти до неузнаваемости, а другие просто исчезли вместе с породившими их условиями, но так или иначе, все принятые ритуалы поведения наложили отпечаток на развитие западноевропейской культуры.

Культурные ценности Кыргызстана глубоко укоренены в его кочевнических традициях и исламской вере, с сильным акцентом на общность, гостеприимство и уважение к природе. Кыргызский народ имеет глубокую связь со своей землей, и многие традиции отражают тесную связь между человеком и природой. Это проявляется в использовании природных материалов в одежде, жилище и пище, а также в значении лошадей в кыргызской культуре. Гостеприимство является фундаментальной ценностью в Кыргызстане: к гостям относятся с величайшим уважением и щедростью. Это отражено в традиционной практике предложения еды и питья гостям, даже если хозяину мало что предложить себе. Идея «гость послан Богом» глубоко укоренилась в кыргызской культуре, и неожиданные гости воспринимаются как благословение Аллаха. Кыргызский народ придает большое значение традициям и обычаям, многие обычаи и верования передаются из поколения в поколение, а также традиционной одежде и фестивалям. Религия играет значительную роль в культуре Кыргызстана, при этом большинство населения составляют мусульмане. Однако шаманские обычаи также широко практикуются, многие люди верят в силу духов и важность ритуалов и церемонии. Таким образом, культурные ценности Кыргызстана сосредоточены вокруг общины, гостеприимства, уважения к природе и важности традиций и обычаев. Эти ценности глубоко укоренились в образе жизни кыргызов и отражаются во многих аспектах повседневной жизни: от еды и одежды до жилья и социальной практики.

На кыргызский деловой этикет повлияли центральноазиатские и российские обычаи, причем практика варьируется в зависимости от этнической принадлежности человека, с которым вы встречаетесь. Первое, что нужно подчеркнуть, – правильное название страны, то есть раньше, во времена СССР, название страны было Киргизия, что совершенно недопустимо в наши дни. Правильно называть страну Кыргызстан. При встрече принято рукопожатие и использование имен или имен с отчествами. Деловая одежда, как правило, официальна, а на встречах часто подают прохладительные напитки. Небольшие подарки являются обычным явлением в конце первых встреч. Напротив, западный деловой этикет имеет тенденцию быть более прямым и менее формальным, с меньшим упором на подарки и угощения. Установление контакта и планирование встреч в Кыргызстане могут занять время, и требуется терпение из-за отмен и задержек. Переводчики могут оказаться полезными на деловых встречах, а понимание местных обычаев и практики имеет решающее значение для успешного делового взаимодействия.

Кыргызский этикет существенно отличается от западной культуры по нескольким аспектам, включая стили общения, личное пространство, восприятие времени и практику дарения подарков. Кыргызцы ценят не прямое общение, часто избегая прямых отказов и используя преуменьшение. Они сохраняют больше личного пространства и реже прибегают к физическому прикосновению во время общения. Во время рукопожатия ожидается

зрительный контакт, и уважение к старшим имеет решающее значение, поскольку молодые люди должны уступать место пожилым людям не только в общественном транспорте. В Кыргызстане богатая культура встречи гостей. Когда вас приглашают на ужин или другое мероприятие, принято приносить небольшой подарок. Предложение или принятие подарков левой рукой считается неправильным. Личное пространство соблюдается, а во время общения чаще встречаются физические прикосновения. Зрительный контакт важен во время рукопожатия, а уважение к старшим отличается от западных стран. Понимание этих культурных различий имеет большое значение для успешного межкультурного общения и построения прочных отношений как в Кыргызстане, так и в западных странах.

Волею исторической судьбы через территорию Кыргызстана проходили главные артерии Великого Шелкового пути. Исторические источники свидетельствуют, что дипломатические отношения с представителями других стран в нашей стране берут своё начало с 643 года. Издревле посланники обладали особым статусом, к ним относились деликатно, с уважением. Кыргызская Республика, ставшая независимым государством с 1991 года, имеет богатую дипломатическую историю, которая развивалась с течением времени. Министерство иностранных дел Кыргызской Республики, созданное в 1944 году, сыграло решающую роль в развитии и поддержании дипломатических отношений с различными странами. Государственный протокол Кыргызской Республики, регламентирующий процессуальные правила проведения посещений и церемоний, сыграл важную роль в координации деятельности государственных органов и органов местного самоуправления в целях осуществления единой юридической практики Кыргызской Республики в отношениях с иностранными государствами и международными организациями.

В последние годы, прежде всего с ростом негосударственного сектора экономики, развитием коммерческой и предпринимательской деятельности, достаточно активно используется понятие деловой протокол или же деловой этикет. Люди всегда понимали, что существуют определенные правила, которым лучше следовать, если хочешь произвести впечатление образованного и воспитанного человека. Существуют некоторые виды этикета: светский этикет рассказывает о правилах поведения в обществе, застольный этикет учит правильно вести себя за столом и пользоваться столовыми приборами, деловой этикет – это правила поведения, которых необходимо придерживаться при выполнении служебных обязанностей. Это наиболее распространенный тип этикета. Есть также ряд специальных типов. Это монархический этикет – правила поведения при дворе, дипломатические правила поведения работников этой сферы, военный этикет регламентирует правила поведения военнослужащих, религиозный этикет широко распространен в церковных кругах. Правила могут в той или иной степени совпадать с каждым из перечисленных видов этикета. В основном эти правила являются международными, но, конечно, каждая страна привнесла свои особенности, моральные ценности и традиции. Умение разбираться в нюансах делового этикета в различных культурах имеет решающее значение для успеха на мировом рынке.

Деловой этикет в Кыргызстане отражает смесь среднеазиатских и российских влияний, подчеркивая терпение, непрямое общение и важность личных отношений. В отличие от западной прямоты, деловые взаимодействия в Кыргызстане могут потребовать больше времени и настойчивости. Обычай, такие как дарение подарков, официальная одежда и использование имен с отчествами, являются обычным явлением. Понимание этих нюансов имеет решающее значение для успешного ведения бизнеса. Хотя в Кыргызстане преобладают мусульмане, его деловая среда светская. Признание этих культурных различий

и адаптация к местной практике жизненно важны для жителей Запада, ведущих бизнес в Кыргызстане.

Соответствующая деловая одежда и внешний вид. Не менее важен уход за собой: поддерживайте аккуратную профессиональную прическу и минимальный естественный макияж. Избегайте сильных духов и одеколонов, так как в некоторых культурах они могут быть оскорбительными. Обеденный этикет и правила поведения за столом предусматривают план рассадки. Почетное место за столом часто отводится самому старшему или важному гостю, в соответствии с рангом или старшинством. Традиции и нормы дарения подарков: в Кыргызстане хозяева часто преподносят гостям местные изделия ручной работы, еду и другие знаки внимания. Благосклонное принятие этих подарков считается проявлением уважения.

Во многих азиатских странах дарение подарков является важной частью делового этикета. Обмен скромными, хорошо продуманными подарками демонстрирует уважение и укрепляет отношения. Подарки следует дарить тактично, не ожидая немедленной взаимности. Значение и тщательность, вложенные в выбор подарков, важнее, чем их денежная стоимость.

Ясное общение. При работе с международными партнерами использование простого и ясного языка и отказ от идиом и сленга может гарантировать, что ваше сообщение будет правильно понято. В Кыргызстане невербальное общение играет важную роль в деловом этикете, отражая культурные ценности и нормы страны. Вот некоторые ключевые стили невербального общения, которые важно понимать в деловой среде Кыргызстана.

1. Язык тела: в кыргызской культуре прямой зрительный контакт не всегда ожидается или ценится. Вместо этого люди склонны смотреть вниз или в сторону, когда разговаривают с кем-то старше или облеченным властью. Это знак уважения и почтения. Кроме того, использование открытого и экспансивного языка тела, например, нескрещенных рук или ног, может указывать на уверенность и дружелюбие.

2. Рукопожатие: в деловых кругах рукопожатие распространено, но женщины обычно играют в этом жесте пассивную роль. Это отражение культурных норм, которые подчеркивают уважение к авторитету и традициям.

3. Улыбка: улыбка не так распространена в кыргызской культуре, как в западных культурах. Когда кыргызский человек улыбается, это часто рассматривается как признак искренней теплоты или дружелюбия, а не просто социальное приветствие. Это потому, что улыбка не так глубоко укоренилась в культуре, как в некоторых других обществах [4].

4. Личное пространство: В Кыргызстане личное пространство обычно уважают, и люди стараются сохранять комфортную дистанцию друг от друга. Это особенно верно при общении с кем-то старше или выше по должности [2].

5. Жесты и позы: Кыргызцы склонны использовать более тонкие жесты и позы при невербальном общении. Например, они могут использовать легкий наклон головы или легкий кивок, чтобы указать на согласие или понимание [1,3].

6. Выражение лица: выражение лица также играет важную роль в невербальном общении кыргызов. Спокойное и уравновешенное лицо часто рассматривается как признак уверенности и стабильности, тогда как более оживленное лицо может указывать на волнение или энтузиазм [4].

7. Прикосновение: в кыргызской культуре физическое прикосновение обычно предназначено для близких родственников или друзей. В деловых ситуациях лучше избегать физического контакта, если только он не инициирован местной стороной [5].

Культурные нюансы играют важную роль в формировании деловых взаимодействий, адаптация к местным обычаям демонстрирует культурную чувствительность и способствует доверию и взаимопониманию с международными партнерами. Принимая глобальное мышление и демонстрируя межкультурную компетентность, люди могут улучшить свои профессиональные отношения и расширить возможности сотрудничества в глобальном масштабе. Потратив время на изучение делового этикета в разных странах, вы сможете провести переговоры более гладко, улучшить результаты бизнеса и создать более гармоничную рабочую среду. В конечном счете овладение искусством делового этикета в мире является стратегическим преимуществом, которое может открыть двери на новые рынки, укрепить партнерские отношения и обеспечить долгосрочный успех на мировом рынке.

Список использованной литературы

1. Ботавина Н.Р. Этика деловых отношений. – Москва, 2008.
 2. Борисов В.К. [и др.]. Этика деловых отношений: учебник. – Москва: ИНФРА-М, 2013.
 3. Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика: учебное пособие для вузов. – Ростов-на-Дону, 2000.
 4. Граудиной Л.К. и Ширяева Е.Н. Культура русской речи: учебник для вузов. – Москва: ИНФРА-М, 2000.
 5. Егоров В.П. Дипломатический протокол и этикет: учеб. пособие. – Москва: Юридический институт МИИТа, 2013.
 6. Егоров В.П. Курс лекций по дисциплине «Этика делового общения». – Москва, 2015.
 7. Зарецкая Е.Н. Деловое общение: учебник. Т.1. – Москва: Дело, 2002.
 8. Зарецкая Е.Н. Риторика: Теория и практика речевой коммуникации. 4-е изд. – Москва: Дело, 2002.
 9. Кибанова А.Я. Этика деловых отношений: учебник. 2-е изд. – Москва: ИНФРА-М, 2016.
 10. Колтунова Н.В. Язык и деловое общение. Нормы. Риторика. Этикет. – Москва: Экономика, 2000.
 11. Этика деловых отношений: учебник для вузов / А.Я. Кибанов, Д.К. Захаров, В.Г. Голованова. – Москва: ИНФРА-М, 2008.
 12. Смирнов Г.Н. Этика деловых отношений: учебник. 2-е изд., испр. и доп. – Москва: Проспект, 2016.
 13. Стернин И.А., Новичихина М.Е. Культура делового общения. – Воронеж, 2001.
 14. Ягер Дж. Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса. – Москва, 1997.
 15. URL: <http://enet.ru/~lora/delobsh.html>
- Citations:
17. Moral and Ethical Education in the Kyrgyz Society in Late XIX to Early. – URL: <https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=107194>

18. Business Etiquette Around the World: Western Europe – Country Codes/ – URL: <https://countrycode.org/business-etiquette-around-the-world-western-europe.html>

19. Factors influencing cross-cultural negotiations/ – URL: 1

20. [PDF] Kyrgyz Republic and the Republic of Kazakhstan Japan Center Projects/ m – URL: <https://openjicareport.jica.go.jp/pdf/12334181.pdf>

21. [PDF] Выявление кыргызских культурных стереотипов и предрассудков/m – URL: <https://majmuah.com/journal/index.php/bij/article/download/260/183>

22. Алыкулов У.Ж. Этика деловых отношений современной молодежи // Вестник КНУ, 2023, № 1(113), с. 4-8.