

跨文化交流

——轨道交通类专业境外服务交流技能

(2017 版)

主 编 李 莉 龚 娟 封志华
副主编 段树华 徐 磊

西南交通大学出版社

· 成 都 ·

前 言

随着经济全球化发展的持续深入，人类社会需要经常跨越民族，跨越国界，在全球范围内展开全方位的交流与合作。经济的全球化并不意味着文化也能随之全球化，如果忽视文化差异，或者缺乏相应的文化知识和交流能力，那么，跨文化交流就会遇到交流障碍。

轨道交通装备制造业国际化经营与经济合作的成功，不仅需要管理与技术等服务人员具备较好的专业知识和丰富的实践经验，而且还必须具备跨文化交流能力。这种能力在轨道交通装备制造业的转型与发展中起着至关重要的作用，是其他要素无法替代的。跨文化交流是处于多元文化工作环境下的人们所必须学会的基本功，人们应该通过学习来提高跨文化交流的能力。跨文化交流课程是学生们了解和掌握不同文化之间差异和交际的一门课程，具备一定的实践性和应用性。

跨文化交流学诞生于1959年，美国学者爱德华·霍尔在《无声的语言》一书中，首次提出了“跨文化交流”的概念。此后，跨文化交流学开始作为传播学的一个分支学科确立下来，旨在研究来自不同文化背景的人们如何进行交流及如何提高跨文化交流技巧，同时研究跨越跨文化交流障碍的方法和途径。

本书的目的在于培养轨道交通类专业学生在多元文化下的社交技巧和处事技巧等能力，增强认知能力，即意识到文化的多样性；强调情感能力，即交际和适应性；改变行为方式，实现与来自不同文化背景的人进行有效交流。

由于编者水平有限，且时间仓促，错误和偏颇在所难免，恳请专家与读者批评指正。

编 者

2017年5月1日

目 录

模块一 跨文化交流概述

第一章 文化差异案例.....	003
第二章 文化与跨文化交流.....	00 错误!未定义书签。
第一节 文化.....	00 错误!未定义书签。
第二节 跨文化交流学.....	00 错误!未定义书签。

模块二 入境手续

第三章 学习情境——德国.....	0 错误!未定义书签。
第一节 常见出入境证件办理.....	0 错误!未定义书签。
第二节 德国概况.....	0 错误!未定义书签。
第三节 生活、文化礼仪.....	0 错误!未定义书签。
第四节 申请赴德商务签证.....	0 错误!未定义书签。
第五节 乘坐飞机的流程及注意事项.....	0 错误!未定义书签。
第四章 学习情境——新加坡.....	0 错误!未定义书签。
第一节 新加坡概况.....	0 错误!未定义书签。
第二节 生活、文化礼仪.....	0 错误!未定义书签。
第三节 中国公民办理新加坡签证.....	0 错误!未定义书签。

模块三 生活交流

第五章 学习情境——美国	0 错误!未定义书签。
第一节 美国概况	0 错误!未定义书签。
第二节 生活、文化礼仪	0 错误!未定义书签。
第六章 学习情境——马来西亚	0 错误!未定义书签。
第一节 马来西亚概况	0 错误!未定义书签。
第二节 生活、文化礼仪	0 错误!未定义书签。
第七章 学习情境——伊朗	0 错误!未定义书签。
第一节 伊朗概况	0 错误!未定义书签。
第二节 生活、文化礼仪	0 错误!未定义书签。

模块四 工作交流

第八章 学习情境——哈萨克斯坦	0 错误!未定义书签。
第一节 哈萨克斯坦概况	0 错误!未定义书签。
第二节 生活、文化礼仪	0 错误!未定义书签。
第九章 学习情境——泰国	0 错误!未定义书签。
第一节 泰国概况	0 错误!未定义书签。
第二节 生活、文化礼仪	0 错误!未定义书签。
第十章 学习情境——加拿大	0 错误!未定义书签。
第一节 加拿大概况	0 错误!未定义书签。
第二节 生活、文化礼仪	0 错误!未定义书签。

第三节 自我介绍与产品介绍礼仪 0 错误!未定义书签。

模块五 突发事件处理

第十一章 学习情境——英国 0 错误!未定义书签。

第一节 英国概况 0 错误!未定义书签。

第二节 生活、文化礼仪 0 错误!未定义书签。

第三节 突发事件处理 0 错误!未定义书签。

第十二章 意外事故处理 错误!未定义书签。

第一节 常见意外处理方法 错误!未定义书签。

第二节 其他意外事故的处理 错误!未定义书签。

参考文献 错误!未定义书签。

模块一

跨文化交流概述

随着经济全球化的持续深入，人类社会活动经常跨越民族，跨越国界，甚至跨越文化，在全球范围内展开不同领域的合作与交流。在全球化背景下，轨道交通装备制造国际化经营与经济合作的成功，不仅需要管理与技术等服务人员具备较好的专业知识和丰富的实践经验，而且还必须具备跨文化交流能力。随着跨文化交际日益增多，跨文化交际能力已成为现代人才必备的一种素质。

在人类历史上，人与人之间的交流与沟通一直就存在着，并起着重要的作用。随着交通技术和世界经济的发展与进步，来自不同文化、不同国家的人与人之间的沟通越来越便利，也越来越频繁。随着不同文化群体之间的互动日益增多，在不同文化群体之间进行交流时，遇到障碍和摩擦也是在所难免的。当人们开始意识到了了解不同文化的重要性时，跨文化交流学的作用就显得日益重要起来。

第一章 文化差异案例

一、任务描述

张先生是一名在某日资著名电器公司工作的中国电子工程师，他将一个被质量检测员淘汰了的不合格电路板修好，并把修好的电路板放回到合格产品里。张先生却因为这件事被日方质检经理叫到办公室，并受到责备。张先生为什么会受到日本经理的责备，问题出在哪里呢？

【案例】

一天，张先生看到了一个坏掉了的 PCBA，这是多媒体电脑使用的一种电路板，每一个这样的电路板上都有着不少昂贵的元件。张先生认为，自己作为电子工程师，有责任将它修好，不至于使它成为一个废品而被丢弃。经过两个小时的修理，张先生把电路板完全修好，并通过了仪器的检测，表明电路板的性能完全合格。他为自己所做的事情感到骄傲，并把名字签到了 PCBA 板边上的卡片上。

约一个小时后，经过张先生修理的 PCBA 板没有通过质检部门的审核。日方质检经理将张先生叫到办公室，责问他：“为什么你要修复已经损坏了的 PCBA 板，并且还把它放回到生产线上？”

张先生十分自信地回答说：“那个 PCBA 已经不再是不合格的了，我保证它能正常工作。为了帮公司节约成本，我费了很大的力气才把那块 PCBA 修好了。这对公司是有益的。您为什么把我叫到这里，并且这么严厉地责问我呢？”

质检经理没有回答他的问题，而是直接问道：“如果一个多媒体电脑使用的是修好的，

但是曾经严重受损过的 PCBA 板，你会买一个这样的多媒体电脑吗？张先生，虽然你想为公司节约成本，但是公司的信誉是无价的。如果修理好的 PCBA 通过了质量检验并到了消费者手中，这对公司声誉来说将是一场灾难。这就是为什么我们要扔掉严重不合格的 PCBA 板的原因。”

二、案例分析



【讨论】

1. 张先生为什么要修好损坏了的 PCBA 板，并将它放回到生产线上？
2. 张先生是一个负责任的工程师吗？日方质检经理是如何看待张先生的这一举动的？
3. 中国与日本在责任问题上有着什么差异呢？



【分析】

◎ 矛盾冲突

在本案例中，张先生为了帮助公司节约成本，主动修好了一个不合格但造价昂贵的 PCBA 电路板。然而，这个电路板却没有通过质检部门的检测。因为虽然修好的电路板能正常工作，但是日方质检经理认为，在产品中使用曾经出过严重问题的电路板是一种不负责任的态度，会有损公司的声誉。日本电器制造业看重产品质量和企业声誉，而中国的传统观念是提倡节约。张先生在公司的遭遇正是日本公司的经营理念和中国传统美德之间冲突的体现。

◎ 原因分析

“勤俭节约”历来被视为中华民族的传统美德，因而在古籍典章中，民间谚语里以及历史名人佳句中，不乏关于勤俭节约的名言警句。例如：“一粥一饭，当思来处不易；半丝半缕，恒念物力维艰。”“精打细算，油盐不断。”“新三年，旧三年，缝缝补补又三年。”受到中国传统教育的影响，张先生自然认为自己主动修好了成本高昂的 PCBA 电路板，是有益于公司的，表明他是一个有责任心的工程师。但是，日方管理人员认为公司首先应该对客户负责，在产品中使用曾经出过严重问题的电路板对客户不公平，是一种不负责任的态度，会有损公司的声誉。可见二者虽然都强调责任，但是张先生认为帮助公司降低成本是他的责任，而公司经理认为客户满意才是自己的责任。张先生作为一名工程师，看待事件的立场不同于公司经理，他只看到了做好本职工作节约成本的一面，但由于缺乏大局观念，而没有看到在小处节约了成本，却可能影响公司多年建立起来的声誉，造

成更大的损失。

此外，在 20 世纪初，日本企业的产品质量并不好，在人们心目中简直就是假冒伪劣产品的代名词，当时日本人崇尚中国的“上海货”。一直到 20 世纪中叶，这一现象未有任何改观。为了改变人们的这一印象，日本政府提出“质量救国”的战略。日本的质量管理创造了举世公认的业绩，诞生了松下、东芝等产业巨头。当时，消灭次品、消灭缺陷产品成为日本产业界各个工序、环节的共同目标。美国的集成电路缺陷率约为 1%，而日本却为 1‰，这个巨大差距成为美国在日美半导体之战中败北的原因。只有质量好，才能得到顾客的认可，公司才能得到长久的繁荣。质量不过关，失去顾客信任，才是公司最大的损失。

日本国土面积狭小，资源紧张，所以日本人也十分强调节约。在日本，由于日本人崇尚节约，许多媒体便每年举办各种“抠门大赛”，这样的节目人气非常高，还带动很多日本人发明新的节约办法。但是，在张先生这个案例中，日方公司的质检经理并不是因为张先生的节约意识而批评他，而是因为张先生在考虑公司利益的同时却忽略了客户的利益。



【文化沟通】

最后，双方意识到这是文化差异问题，也说明在公司经营管理理念上存在着差异。那么要怎样来缩小这种差异，使得公司的所有员工都能明白并支持公司的管理理念呢？

作为管理者，质检经理应表彰张先生为公司降低成本，自觉修好了 PCBA 电路板。但是，同时要解释张先生的举动为什么有可能损害到公司客户的利益，从而避免中国员工对这件事的猜测和不理解。

同时，公司可以成立有关质量管理的培训班，让所有员工都明白质量第一的公司理念，宣传公司对客户的负责态度。

