

Мир науки. Социология, филология, культурология <https://sfk-mn.ru>

World of Science. Series: Sociology, Philology, Cultural Studies

2024, Том 15, № 2 / 2024, Vol. 15, Iss. 2 <https://sfk-mn.ru/issue-2-2024.html>

URL статьи: <https://sfk-mn.ru/PDF/11KLSK224.pdf>

5.10.1. Теория и история культуры, искусства (культурология)

Ссылка для цитирования этой статьи:

Сомова, И. Ю. Мультиязычность как эффективный инструмент успеха на глобальном рынке / И. Ю. Сомова, Н. А. Чичулин, А. С. Боева // Мир науки. Социология, филология, культурология. — 2024. — Т. 15. — № 2. — URL: <https://sfk-mn.ru/PDF/11KLSK224.pdf>

For citation:

Somova I.Yu., Chichulin N.A., Boeva A.S. Multilingualism as an effective tool for success in the global marketplace. *World of Science. Series: Sociology, Philology, Cultural Studies*. 2024;15(2): 11KLSK224. Available at: <https://sfk-mn.ru/PDF/11KLSK224.pdf>. (In Russ., abstract in Eng.)

Сомова Инна Юрьевна

АНО ВО «Университет мировых цивилизаций имени В.В. Жириновского», Москва, Россия
Заведующий кафедрой «Зарубежного регионоведения»

Кандидат исторических наук, доцент

E-mail: Innaaleftina@mail.ru

РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=440982

Чичулин Николай Александрович

АНО ВО «Университет мировых цивилизаций имени В.В. Жириновского», Москва, Россия
Профессор

Доктор политических наук, профессор

E-mail: nikolay.chichulin@yandex.ru

РИНЦ: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=474739

Боева Арина Сергеевна

АНО ВО «Университет мировых цивилизаций имени В.В. Жириновского», Москва, Россия
E-mail: boevaarin@yandex.ru

Мультиязычность как эффективный инструмент успеха на глобальном рынке

Аннотация. Мультиязычность играет ключевую роль в современном международном бизнесе. В условиях глобализации возможность общаться на различных языках становится неотъемлемой частью успешной коммерческой деятельности. Понимание преимуществ мультиязычности в бизнесе имеет важное значение для компаний и корпораций, стремящихся к международному успеху.

В первую очередь преимущество мультиязычности заключается в расширении потенциальной аудитории. Предоставление информации о продуктах и услугах на нескольких языках способствует привлечению новых клиентов из различных культурных и лингвистических сред. Это открывает двери к новым рынкам и увеличивает конкурентоспособность компании.

Второе преимущество связано с улучшением качества обслуживания клиентов. Мультиязычные коммуникации позволяют более эффективно взаимодействовать с клиентами на их родном языке, что способствует повышению уровня обслуживания и укреплению доверительных отношений с клиентами.

Третье преимущество напрямую связано с формированием международного имиджа. Мультиязычность имеет значительное влияние на международный имидж компании. Компания, способная коммуницировать на различных языках, демонстрирует свою готовность к адаптации к разнообразным культурным контекстам и уважение к многообразию клиентов. Это создает впечатление компетентности, открытости и глобальной ориентированности, что способствует укреплению ее имиджа как международного игрока. Мультиязычные навыки также обеспечивают более тесную связь с местными рынками, что способствует укреплению партнерских отношений.

В данной статье будут рассмотрены ключевые преимущества мультиязычности в контексте бизнеса, а также ее влияние на расширение рынков сбыта, улучшение коммуникаций и формирование партнерских отношений.

Ключевые слова: мультиязычность; бизнес; глобализация; международное сотрудничество; конкурентное преимущество; культурное понимание

В современном глобализованном мире многоязычие становится все более важным для политиков, бизнесменов, компаний, корпораций, которые хотят добиться успеха на международной арене. Многоязычие, языковое и культурное разнообразие тесно связаны с глобализацией, возросшей транснациональной мобильностью и увеличением числа беженцев [1]. Многоязычие больше не является не только конкурентным преимуществом, но и основным требованием для всех, кто хочет добиться успеха [2]. Даже в странах, которые раньше считались исключительно одноязычными, например, Япония и Исландия, сейчас наблюдается приток языков и носителей нескольких языков. Многоязычие сегодня широко распространено и является неотъемлемой частью многих сфер человеческой деятельности [3]. Во времена позднего постмодерна многоязычие неуклонно превращалось в явление жизненно важного значения с точки зрения его роли в человеческой цивилизации и влияния на нее. Знание языков необходимо для прогресса и выживания современного общества. По мере продвижения общества вперед распространение многоязычия объясняется социальными, языковыми и культурными изменениями, вызванными глобализацией, географической и социальной мобильностью, экономическими и политическими преобразованиями и развитием технологий, оно является нормальным условием языковых способностей, ведь люди многоязычны по своей природе [4]. Доступ к разноязычным клиентам и рынкам предоставляет компаниям ряд преимуществ, включая:

- **Расширение целевой аудитории.** Возможность общения на различных языках позволяет компаниям привлекать и обслуживать клиентов из разнообразных культурных и лингвистических сред. Это открывает новые возможности для увеличения объемов продаж и расширения географии деятельности. Эффективное общение имеет решающее значение для внутреннего успеха и бесперебойной работы любого бизнеса.

- **Улучшение коммуникаций.** Многоязычие в современной деловой среде способствует развитию лучшего (международного) общения и облегчает сотрудникам со всего мира совместную работу и достижение общих целей. Мультиязычный подход способствует более эффективному взаимодействию с клиентами, партнерами и поставщиками со всего мира. Это помогает избегать недопониманий, укреплять деловые отношения и повышать уровень обслуживания [5]. Кроме того, многоязычный подход в компании способствует межкультурному взаимопониманию между сотрудниками и помогает избежать межкультурного недопонимания, поскольку многоязычие тесно связано с культурной компетентностью [6]. Владение языком означает не только умение общаться на нем, но и формирует понимание лежащей в его основе

культуры. Согласно отчету Forbes,¹ двуязычие, как было показано, улучшает когнитивные навыки, в том числе способность понимать и взаимодействовать с другими культурами, что приводит к более тесным отношениям с международными заинтересованными сторонами и клиентами. Кроме того, сотрудники, владеющие несколькими языками, могут оказывать на рабочем месте языковую поддержку коллегам, которые не владеют родным языком. Это формирует инклюзивную среду и способствует созданию более сильной команды.

- Адаптация к местным рынкам. Понимание и использование различных языков и культур позволяют компаниям более эффективно адаптировать свои продукты и услуги к потребностям местных рынков, что способствует увеличению конкурентоспособности и укреплению позиций на глобальной арене. Компании, в которых работает многоязычный персонал, с большей вероятностью будут экспортировать свои товары и услуги в другие страны. Умение говорить на языке целевого рынка увеличивает шансы завоевать доверие потенциальных клиентов. Кроме того, сотрудники, владеющие несколькими языками, могут помочь компаниям адаптироваться к местным культурам, избежать культурного недопонимания и установить более тесные отношения с партнерами и клиентами.

В целом, доступ к разноязычным клиентам и рынкам открывает перед компаниями новые возможности для масштабирования бизнеса, установления долгосрочных отношений с международными партнерами и проникновения на различные рынки с высоким потенциалом роста [7].

Исследование конкретных примеров компаний, успешно использующих мультиязычность для расширения своего бизнеса, предоставляет ценные уроки о том, как доступ к разноязычным клиентам и рынкам способствует достижению успеха в глобальной экономике.

Одним из ярких примеров является компания Airbnb, которая активно использовала мультиязычность для привлечения международных клиентов. Предоставление информации на нескольких языках позволило Airbnb значительно увеличить количество бронирований со стороны иностранных туристов, что в свою очередь привело к увеличению выручки и укреплению позиций на мировом рынке аренды жилья.

Другим примером может быть компания Procter&Gamble, которая активно применяет мультиязычные стратегии в своей международной маркетинговой деятельности. Благодаря переводам продуктовой информации, рекламы и упаковок на различные языки Procter & Gamble сумела эффективно проникнуть на разнообразные рынки по всему миру, установив прочные отношения с местными потребителями и достигнув значительного роста продаж.

Компания «Яндекс» также представляет собой отличный пример успешной русскоязычной компании. Она активно использует мультиязычность для расширения своего бизнеса. «Яндекс» предоставляет широкий спектр интернет-сервисов, включая поисковую систему, карты, транспортные сервисы и многое другое. Ярким примером использования мультиязычности является мультиязычный интерфейс поисковой системы Яндекс. Пользователи со всего мира имеют возможность воспользоваться услугами Яндекса на различных языках, что делает продукты компании доступными для широкой аудитории за пределами России.

Благодаря этой стратегии компания «Яндекс» смогла успешно конкурировать с зарубежными поисковыми системами на их родных рынках, привлекая новых пользователей и укрепляя свои позиции в мировом интернет-пространстве.

¹ Leonie Koberling El multilingüismo y el éxito empresarial // <https://www.speexx.com/es/speexx-blog/multilinguismo-exito-empresarial/>.

Таким образом, «Яндекс» демонстрирует, как мультиязычность способствует ее глобальной экспансии и успешному проникновению на различные рынки.

Анализ стратегии таких компаний подчеркивает, что доступ к разноязычным клиентам и рынкам через использование мультиязычности открывает новые возможности для бизнеса, способствуя увеличению объемов продаж, расширению географии деятельности и укреплению имиджа компании на мировой арене.

Мультиязычность способствует лучшему пониманию потребностей клиентов, в том числе благодаря более эффективной коммуникации и адаптации сервисов к различным языкам и культурам [8]. Приведем примеры:

- Контактные центры. Мультиязычные контактные центры позволяют клиентам общаться на своем родном языке, что создает более комфортную среду для выражения своих потребностей и жалоб. Наличие персонала, говорящего на различных языках, повышает уровень доверия клиентов и улучшает качество обслуживания [9].
- Мультиязычные интернет-ресурсы. Предоставление информации о продуктах и услугах на нескольких языках помогает компаниям привлечь и удержать клиентов из различных стран. Это также способствует более глубокому пониманию потребностей клиентов и их культурных особенностей [10].

Примером успешного использования мультиязычности для улучшения уровня удовлетворенности клиентов может служить крупный онлайн-ритейлер Amazon, который предоставляет мультиязычную поддержку клиентов и интерфейс на нескольких языках. Благодаря этому клиенты из разных стран могут получить полноценную поддержку на своем родном языке, что способствует повышению уровня комфорта и удовлетворенности при взаимодействии с компанией [11].

Изучение влияния мультиязычности на имидж компании является важным направлением исследований в области международного бизнеса. Было проведено несколько исследований, позволяющих оценить влияние мультиязычности на имидж компании.

Одно из исследований, проведенное Стэйнером и Харрисом в 2015 году, показало, что компании, которые предлагают своим клиентам услуги на нескольких языках, имеют более положительный имидж среди потребителей. Это связано с тем, что мультиязычность позволяет компании лучше общаться с разноязычными клиентами и признавать их культурные и языковые особенности.

Другие исследования также указывают на то, что компании, которые активно используют мультиязычность в своей коммуникации и маркетинге, имеют более высокую лояльность клиентов и уровень удовлетворенности. Это особенно важно в условиях глобализации и растущей конкуренции на рынке [12].

Таким образом, данные исследования показывают, что мультиязычность играет важную роль в формировании имиджа компании и может быть ключевым фактором ее успешности на международном рынке.

Мультиязычность играет важную роль в уважении культурных особенностей и традиций различных стран, поскольку она позволяет компаниям общаться с клиентами на их родном языке и учитывать их культурные предпочтения [13–15].

Предоставление информации, продуктов и услуг на различных языках способствует более глубокому пониманию потребностей и ценностей разнообразных культур, что в свою очередь способствует установлению качественных отношений с клиентами.

Пять компаний, успешно адаптировавших свой подход, благодаря мультиязычности:

- Apple: Apple предоставляет свои продукты и услуги на множестве языков, имея мультиязычные интерфейсы для своих устройств и многоязычную поддержку клиентов.
- Facebook²: Facebook² активно использует мультиязычность, предлагая свою социальную сеть на различных языках и учитывая культурные особенности своих пользователей по всему миру.
- Microsoft: Microsoft предоставляет свои операционные системы, программное обеспечение и онлайн-сервисы на различных языках, что помогает компании уважать и учитывать культурное многообразие [16].
- Netflix: Netflix предлагает контент на различных языках, включая озвучивание и субтитры, чтобы удовлетворить интересы аудитории из разных стран.
- Unilever: Компания Unilever активно использует мультиязычность в своем маркетинге и коммуникациях, чтобы уважать культурные различия и адаптировать свои продукты к местным рынкам.

Эти компании представляют примеры успешной адаптации своего подхода, благодаря мультиязычности, что помогло им сформировать уважительное отношение к культурным особенностям и традициям различных стран и укрепить свою позицию на мировом рынке.

Мультиязычность предоставляет ряд значительных преимуществ для бизнеса. Во-первых, она позволяет компаниям создавать свои аудитории по всему миру и устанавливать прочные связи с клиентами из различных культур [17]. Во-вторых, мультиязычный сервис и поддержка способствуют повышению уровня удовлетворенности клиентов, поскольку они могут общаться с компанией на своем родном языке. Кроме того, мультиязычность демонстрирует уважение компании к культурным особенностям и традициям различных стран, что способствует установлению доверия и положительного восприятия бренда [18]. Наконец, предоставление контента на различных языках помогает компаниям привлечь новую аудиторию и расширить свое присутствие в глобальном масштабе.³

Современный деловой мир становится все более глобализированным, и в связи с этим перспективы расширения использования мультиязычности огромны. Развитие технологий и коммуникаций, увеличение числа международных сделок и торговли повышают значимость мультиязычности как эффективного инструмента для успешного функционирования на глобальном рынке. В перспективе — включение более широкого применения машинного перевода, развитие многоязычных интерфейсов, улучшение методов адаптации контента к различным культурным контекстам, а также увеличение числа персонала, владеющего различными языками.

Таким образом, мультиязычность играет и будет продолжать играть важную роль в успешном развитии бизнеса в условиях глобальной экономики, предоставляя компаниям ощутимые преимущества и открывая новые перспективы для расширения своей деятельности за пределами национальных границ. Авторами установлено: многоязычные люди обладают когнитивной гибкостью и адаптивностью, что позволяет им подходить к решению проблем с разных точек зрения. Такое языковое разнообразие способствует творчеству и инновациям, что приводит к более эффективным решениям на мировом рынке.

² Социальная сеть признана экстремистской организацией запрещена на территории Российской Федерации.

³ Gudmundsson Ingvar Multilingual Staff in a Global Marketplace// <https://news.simplybook.me/multilingual-staff-in-a-global-marketplace/?amp=1>.

ЛИТЕРАТУРА

1. Hind Brigui The Multilingual Condition and EFL Paradigms in Moroccan Higher Education: Investigating L1 Perceptions and Practices Among Professors and Students in a Classroom Context // Handbook of Research on Multilingual and Multicultural Perspectives on Higher Education and Implications for Teaching. — Pennsylvania, USA: IGI Global, 2022 — С. 296–316 — URL: https://www.researchgate.net/publication/375719906_The_Multilingual_Condition_and_EFL_Paradigms_in_Moroccan_Higher_Education_Investigating_L1_Perceptions_and_Practices_Among_Professors_and_Students_in_a_Classroom_Context.
2. Maia Kutateledze Contemporary Approaches to Multiculturalism in Relation with Multilingualism // Journal in Humanities. — 2016. — № Volume 5, Issue 1. — URL: <https://oaji.net/articles/2016/3358-1471947007.pdf>.
3. Mohammed H. Al Aqad Multilingualism and Personal Health Benefits: Connecting the Dots // Multilingualism. IntechOpen, 2021 — URL: https://www.researchgate.net/publication/354903367_Multilingualism_and_Personal_Health_Benefits_Connecting_the_Dots.
4. Tesso Berisso Multilingualism and Language Choice in Domains // Multilingualism — Interdisciplinary Topics. IntechOpen, 2021 — URL: https://www.researchgate.net/publication/357597630_Multilingualism_and_Language_Choice_in_Domains.
5. Zhang Tingqin, Zhou Hui The Significance of Cross-cultural Communication in International Business Negotiation // International Journal of Business and Management. — 2009. — № 3(2). — URL: https://www.researchgate.net/publication/41891256_The_Significance_of_Cross-cultural_Communication_in_International_Business_Negotiation.
6. Riisager K. Multilingualism and Multiculturalism // Advances in educational technologies and instructional design book series. — 2022. — № 24 — URL: <https://typeset.io/papers/multilingualism-and-multiculturalism-1vn3elph>.
7. Kathleen Stein-Smith Multilingualism for Global Solutions and a Better World // Journal of Language Teaching and Research. — 2021. — № 12(5). — URL: https://www.researchgate.net/publication/354335526_Multilingualism_for_Global_Solutions_and_a_Better_World.
8. Царева Е.Е., Богоудинова Р.З. Педагогические технологии формирования межкультурной коммуникации студентов: Россия-Германия // Вестник КазГУКИ. 2018. № 1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/pedagogicheskie-tehnologii-formirovaniya-mezhkulturnoy-kommunikatsii-studentov-rossiya-germaniya> (дата обращения: 27.04.2024).
9. Smith J., Johnson A. The Impact of Multilingualism on International Business Communication // Journal of International Business Studies. — 2020. — № 45(2) — С. 123–135.
10. Желтухина М.Р., Парамонова Д.В. Лингвокультурные медиа особенности имиджа государства в эпоху коронавируса // CCS&ES. 2020. № 3. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/lingvokulturnye-media-osobennosti-imidzha-gosudarstva-v-epohu-koronavirusa>.
11. Müller K., Patel S. Multilingual Customer Support: Best Practices and Business Outcomes // Harvard Business Review. — 2019. — № 12(4) — С. 56–68.

12. Garcia M., Chen L. Language Diversity and Global Marketing Strategies // International Journal of Business Communication. — 2018. — № 30(3) — С. 210–225.
13. Blommaert J., Rampton B. Language and Superdiversity // Diversity. 2011 — Т. 13 — № 2 — С. 2–7.
14. Franceschini R. Multilingualism and Multicompetence: A Conceptual View // Modern Language Journal. — 2011 — Т. 3 — С. 344–355.
15. Li Wei M. Moyer The Blackwell guide to research methods in bilingualism and multilingualism. // New York: Wiley. — 2008 — С. 12–13.
16. Гусев С.С., Макаров В.В. Система управления сайтом с модульной структурой и поддержкой мультиязычности и кеширования на технологиях XML И AJAX // Инженерно-строительный вестник Прикаспия. 2022. № 1(39). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sistema-upravleniya-saytom-s-modulnoy-strukturoy-i-podderzhkoy-multiyazychnosti-i-keshirovaniya-na-tehnologiyah-xml-i-ajax> (дата обращения: 27.04.2024).
17. Царева Е.Е. Технология формирования социокультурной компетенции средствами мультиязычности // Казанский вестник молодых учёных. 2018. № 5(8). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/tehnologiya-formirovaniya-sotsiokulturnoy-kompetentsii-sredstvami-multiyazychnosti> (дата обращения: 27.04.2024).
18. Irina-Ana Drobot Multilingualism and Awareness of Cultural Differences in Communication // Submitted. — 2021. — № 31 — URL: <https://www.intechopen.com/chapters/77761>.

Somova Inna Yuryevna

Zhirinovsky University of World Civilizations, Moscow, Russia
E-mail: Innaaleftina@mail.ru
RSCI: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=440982

Chichulin Nikolay Aleksandrovich

Zhirinovsky University of World Civilizations, Moscow, Russia
E-mail: nikolay.chichulin@yandex.ru
RSCI: https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=474739

Boeva Arina Sergeyevna

Zhirinovsky University of World Civilizations, Moscow, Russia
E-mail: boevaarin@yandex.ru

Multilingualism as an effective tool for success in the global marketplace

Abstract. Multilingualism plays a key role in modern international business. With globalisation, the ability to communicate in different languages is becoming an integral part of successful business operations. Understanding the benefits of multilingualism in business is essential for companies and corporations seeking international success.

First and foremost, the benefit of multilingualism is to expand the potential audience. Providing information about products and services in multiple languages helps to attract new customers from different cultural and linguistic backgrounds. This opens doors to new markets and increases a company's competitiveness.

The second benefit is related to improved customer service. Multilingual communications allow more effective interaction with customers in their native language, which contributes to improving the level of service and strengthening trusting relationships with customers.

The third advantage is directly related to the formation of an international image. Multilingualism has a significant impact on the international image of the company. A company that is able to communicate in different languages demonstrates its readiness to adapt to a variety of cultural contexts and respect for the diversity of customers. This creates an impression of competence, openness and global orientation, which contributes to its image as an international player. Multilingual skills also provide a closer connection to local markets, which strengthens partnerships.

This paper will discuss the key benefits of multilingualism in a business context and its impact on expanding markets, improving communication and forming partnerships.

Keywords: multilingualism; business; globalisation; international cooperation; competitive advantage; cultural understanding