

*A Study on
Cross-cultural Competency of
International Business Practitioners
— From CQ Perspective*

国际商务人员
跨文化能力研究
—— 基于文化智力视角

肖芬 著



WUHAN UNIVERSITY PRESS
武汉大学出版社

*A Study on
Cross-cultural Competency of
International Business Practitioners
— From CQ Perspective*

**国际商务人员
跨文化能力研究**
—— 基于文化智力视角

肖芬 著



WUHAN UNIVERSITY PRESS

武汉大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

国际商务人员跨文化能力研究:基于文化智力视角/肖芬著. —武汉:
武汉大学出版社, 2013. 11

ISBN 978-7-307-11771-6

I. 国… II. 肖… III. 商务—文化交流—研究 IV. G115

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 226256 号

责任编辑: 谢群英

责任校对: 汪欣怡

版式设计: 韩闻锦

出版发行: 武汉大学出版社 (430072 武昌 珞珈山)

(电子邮件: cbs22@whu.edu.cn 网址: www.wdp.whu.edu.cn)

印刷: 湖北睿智印务有限公司

开本: 720 × 1000 1/16 印张: 16 字数: 228 千字 插页: 1

版次: 2013 年 11 月第 1 版 2013 年 11 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-307-11771-6 定价: 29.00 元

版权所有, 不得翻印; 凡购我社的图书, 如有质量问题, 请与当地图书销售部门联系调换。

前 言

经济全球化推动了国际商务活动的空前发展，世界贸易保持持续上升势头，全球对外投资规模持续增长。与此同时，中国的“引进来”和“走出去”也取得了不菲成就。中国经济正在全面融入经济全球化的浪潮之中：一方面对外贸易和对外投资大幅增长，企业国际化进程进一步加快；另一方面，世界知名跨国公司纷纷进驻中国，共享中国经济发展成果。随着对外开放的深入发展，我国利用外资和境外投资逐步形成双向互动格局，进一步推动了境内中资企业与外资企业、境外企业及国际组织在技术创新、境外投资等方面的合作与发展。

国际商务活动是不同文化背景的交易主体在国际贸易和国际投资过程中所进行的跨国经营活动。而跨国经营的文化差异成为制约企业国际化发展的巨大挑战和不可避免的风险。由于文化差异的存在，一些在国内市场非常成功的企业在国际化经营中惨遭失败，表现为国际商务人员不能如期完成国际商务任务，不能有效管理跨国合资企业，不能适应当地的政治、经济和社会文化环境，与东道国政府及合作伙伴之间的关系处理不畅等。国际商务中的文化差异与文化冲突不断推高国际商务的成本，制造着经营、管理的障碍。国际商务的有关文献表明，国际商务人员缺乏必要的跨文化能力是国际商务失败的首要原因。因此，提高从业人员的跨文化能力是应对文化差异挑战的关键。研究国际商务人员跨文化能力的特征和构成，提高他们应对文化差异和冲突的能力成为国际商务领域的重要研究课题之一。

本书以国际商务人员为研究对象，借鉴文化智力的理论基础、研究框架和研究范式，通过文献梳理、理论论证等方式探讨了文化智力、跨文化能力之间的关系，并运用实地调查、关键事件访谈、专家访谈、问卷调查、因子分析等对国际商务人员的跨文化能力特

征及结构进行了研究，得到了一个与文化智力结构相一致的跨文化能力评价指标体系，开发了一个评价国际商务人员跨文化能力的量表，并运用该量表对某电建公司国际商务人员的跨文化能力进行了综合评价。本书在结构上由四大部分、七个章节组成，具体内容如下：

第一部分为导论，重点阐述本书的研究背景、研究意义、研究思路、研究方法。经济全球化和企业国际化使得国际商务面临着文化差异的冲突，文化因素较之于经济因素来说，对国际商务的影响更难于理解与把握，对于企业的国际化进程具有举足轻重的影响。鉴于文化差异的存在，国际商务人员亟待提高跨文化能力以适应不同国家的文化环境。而文化智力反映了个体在新的文化背景下收集和處理信息、作出判断并采取有效行为以适应新文化的能力，它由元认知、认知、动机和行为等要素构成，文化智力的研究框架为跨文化能力研究提供了新视角。研究文化智力、跨文化能力、国际商务三者之间的关系对于企业的国际化经营具有重要的现实意义和理论指导意义。

第二部分主要建立国际商务人员的跨文化能力理论研究框架，由第一、二、三章构成。第一章梳理了跨文化领域的主要理论，包括文化差异理论、文化冲突理论、跨文化能力理论及文化智力理论，简要评价了这些理论的贡献及不足。特别指出现有的跨文化能力研究多将人格、个性特征等同于跨文化能力特征，用稳定的人格特征来解释跨文化能力的动态发展过程，研究构思有失严谨。基于个体差异研究跨文化能力特征需要开辟新的研究视角，从而找到了研究的切入点。第二章从文化及跨文化现象入手探讨跨文化能力的概念及其本质，提出国际商务人员的跨文化能力本质是“跨文化背景下能够快速理解文化差异并且采取有效行为、促进国际商务绩效的能力”。国际商务人员的跨文化能力是企业核心竞争力的重要组成部分，是提高国际商务绩效、促进国际化企业成长和发展的保障。第三章回顾了文化智力的概念和理论渊源，指出任何跨文化交往的个体都必须具备一定水平的文化智力，但是不同行业、领域的工作有其特殊性，拥有高水平的文化智力不见得就有足够的能力应

对特定领域、特定行业的跨文化交往。在此基础上，深入分析了文化智力对跨文化能力在元认知、认知、情感动机和行为诸方面的作用机制，指出现有的跨文化能力研究存在要素归纳不全、概念理解不一等问题，提出文化智力在理论基础、研究框架和研究视角上为跨文化能力研究提供了借鉴。这一部分为后续研究奠定了理论基础，确立了研究框架。

第三部分为实证研究部分，由第四、五、六、七章构成。第四章从理论角度分析了国际商务人员跨文化能力的工作特征、角色特征、职业技能特征及其在元认知、认知、动机、行为等方面能力的特征表现。第五章通过文献阅读、行为事件访谈、专家访谈、问卷调查等方式采集国际商务人员跨文化能力初始特征，以因子分析手段得出跨文化能力初步指标体系。第六章通过第二轮问卷调查和统计分析对指标进行修订和筛选，得出正式的跨文化能力评价指标体系，即国际商务人员跨文化能力由元认知、认知、动机、行为四要素构成，各要素分别表现为不同的能力特征，结构方程模型检验证明了指标体系的有效性和可靠性。第七章采用专家赋权打分、层次分析法、模糊分析法，运用跨文化能力量表对某企业国际商务候选人员的跨文化能力进行综合评价，为人才选拔提供决策依据。

最后一部分为研究的结论与建议。此部分对研究结论进行归纳和总结，并根据研究结果就国际商务人员跨文化能力的培养和提高提出相应的对策和建议。

本研究受到“中南财经政法大学 MBA 学院中外教育比较研究中心资助”。

目 录

导 论	1
第一节 研究的背景及意义	1
一、研究的背景	1
二、研究的意义	13
第二节 研究思路、研究方法及内容安排	15
一、研究思路	15
二、研究方法	16
三、内容安排	17
第三节 研究可能的创新与不足	17
一、研究可能的创新	19
二、研究的不足	21
第一章 理论基础与文献述评	23
第一节 跨文化理论回顾与借鉴	23
一、文化差异理论	23
二、文化冲突理论	29
三、理论借鉴与启示	34
第二节 跨文化能力研究及述评	35
一、跨文化能力的影响因素	35
二、跨文化能力的结构维度	36
三、跨文化能力的作用结果	37
四、跨文化能力量表开发	39
五、现有研究的评价	43
第三节 文化智力相关研究及述评	44
一、文化智力的概念研究	44

二、文化智力的作用效应	46
三、文化智力的影响因素	50
四、文化智力量表研究	52
五、现有研究的评价	53
第二章 跨文化能力在国际商务中的地位	56
第一节 跨文化能力概念的解析	56
一、文化及跨文化交往现象	56
二、跨文化能力的概念及其本质	57
三、国际商务人员跨文化能力含义	62
第二节 国际商务中的文化差异及风险	67
一、国际商务中的文化差异	68
二、文化差异对国际商务的影响	70
第三节 跨文化能力影响国际商务成败	72
一、跨文化能力是国际化企业的核心竞争力	73
二、跨文化能力有助于提高国际商务绩效	76
三、跨文化能力是国际化企业成长和发展的保障	79
第三章 文化智力对跨文化能力的作用机制	83
第一节 文化智力的概念及要素维度	83
一、文化智力的概念	83
二、文化智力的要素维度	85
第二节 文化智力：跨文化能力研究新视角	92
一、文化智力的理论渊源	92
二、现有跨文化能力研究的困惑	94
三、文化智力对跨文化能力研究的借鉴意义	96
第三节 文化智力对跨文化能力的作用机制	98
一、文化智力对元认知、认知能力的影响	99
二、文化智力对情感、动机的影响	100
三、文化智力对行为结果的影响	101

第四章 国际商务人员跨文化能力特征分析	104
第一节 国际商务人员跨文化能力系统性分析	104
一、整体性	104
二、结构性	105
三、层次性	106
四、开放性	107
五、发展性	107
第二节 国际商务人员的工作分析	108
一、工作描述	108
二、角色分析	112
三、职业技能分析	114
第三节 基于文化智力的国际商务人员跨文化能力特征	117
一、跨文化元认知、认知能力特征	118
二、跨文化动机能力特征	120
三、跨文化行为能力特征	121
第五章 国际商务人员跨文化能力指标构建	125
第一节 跨文化能力指标获取方法	125
一、跨文化能力指标构建原则	125
二、跨文化能力特征获取途径	126
第二节 初始跨文化能力特征提取	129
一、基于文献的跨文化能力特征	130
二、基于关键事件访谈的跨文化能力特征	132
三、跨文化能力特征提取	135
第三节 跨文化能力初始问卷统计分析	136
一、样本的描述性统计	137
二、调查问卷题项筛选	138
三、因子分析	140
第六章 国际商务人员跨文化能力指标检验	151
第一节 正式问卷生成及统计分析	151

一、正式问卷的生成·····	151
二、正式问卷的统计分析·····	152
第二节 结构方程模型的特点及原理·····	158
一、结构方程模型的特点·····	158
二、结构方程模型的基本原理·····	160
第三节 国际商务人员跨文化能力的结构方程检验·····	163
一、四维模型拟合度检验·····	164
二、多因素斜交模型分析·····	171
三、二阶因子模型分析·····	174
 第七章 国际商务人员跨文化能力综合评价·····	 180
第一节 国际商务人员跨文化能力评价原则及指标·····	180
一、国际商务人员跨文化能力评价原则·····	180
二、国际商务人员跨文化能力评价指标体系·····	181
第二节 国际商务人员跨文化能力评价方法·····	184
一、常用综合评价方法比较·····	184
二、层次分析法·····	187
三、模糊评价法·····	191
第三节 国际商务人员跨文化能力综合评价过程·····	194
一、建立层次结构模型·····	194
二、构造判断矩阵·····	196
三、层次单排序与一致性检验·····	197
四、层次总排序与一致性检验·····	200
五、跨文化能力模糊评价·····	202
六、结果分析·····	204
 结论与建议·····	 206
一、研究的主要结论·····	206
二、研究建议·····	208
 附录 A 判断矩阵表·····	 213

附录 B 国际商务人员关键事件访谈提纲	223
附录 C 国际商务人员跨文化能力调查表	225
附录 D 国际商务人员跨文化能力初始问卷	228
附录 E 国际商务人员跨文化能力正式问卷	231
附录 F 跨文化能力量表	234
参考文献	236

导 论

第一节 研究的背景及意义

一、研究的背景

（一）经济全球化推动了国际商务的空前发展

随着生产社会化的日益提高和市场经济在世界各国的发展，经济全球化成为人类社会生产发展的必然，也是世界经济发展的必然。信息技术、通信技术和交通技术的迅猛发展，生产要素在全球范围内流动和配置，使得投资、生产、管理、市场营销、劳动力和技术等超越国界在全球范围内流动、配置、重组和交换。各国经济互相依存、互相影响、互相制约。经济全球化背景下，不同国家或地区之间所进行的有关商品、服务、技术、生产要素、知识产权等方面的交易或交流，即国际商务活动得到了空前的发展。从前苏联解体、欧洲单一市场的出现、北美自由贸易协定、WTO 的设立到后来中国入世、北美自由贸易区扩大至中美和南美、欧洲单一货币、欧盟扩大至 27 个成员国、再到 2010 年中国和东盟贸易区的确立，这一系列事件象征着全球化进程的显著提速，并形成一股合力，加速了全球范围内贸易和投资的流动。具体表现在国际、国内两个方面：

1. 国际贸易及全球对外投资迅猛发展

（1）国际贸易保持持续上升势头。经济全球化的深入发展使得国际贸易增长明显加速。据世界贸易组织公布的数据，2000 年，世界货物贸易额为 6.186 万亿美元，世界服务贸易总额为 1.435 万亿美元。到 2011 年底，世界商品贸易总额达到 182.17 万亿美元，服务贸易总额达到 41.49 万亿美元。期间虽然受到金融危机的影

响，世界贸易仍然保持增长态势（详见表 0-1，表 0-2）。

表 0-1 2000—2011 年世界货物及服务贸易额变化

年份	世界货物出口额（10 亿美元）	世界服务出口额（10 亿美元）
2000	6 186	1 435
2001	5 984	1 460
2002	6 272	1 570
2003	7 294	1 795
2004	8 907	2 125
2005	10 159	2 415
2006	12 083	2 755
2007	13 950	3 290
2008	16 070	3 780
2009	12 490	3 350
2010	15 238	3 665
2011	18 217	4 149

资料来源：WTO 统计数据，2012 年 7 月

表 0-2 2000—2011 年世界贸易增长趋势（10 亿美元）

年份	贸易额	年均增长率（%）				
		2009	2010	2011	2005—2011	2000—2005
货物贸易	18 217	-22	22	19	10	10
服务贸易	4 149	-11	10	11	9	10

资料来源：WTO 秘书处，2012 年 4 月

（2）全球对外直接投资规模持续增长。根据联合国贸易发展会议统计数据，2002 年全球外国直接投资流入为 651 亿美元，外国直接投资流出为 647 亿美元，这一数据于 2007 年分别达到峰

值1 996亿美元和1 833 亿美元。尽管 2008 年的经济危机使得世界经济出现动荡, 2010 年全球外国直接投资流入和流出小幅回升至1 309亿美元和1451.4 亿美元, 2011 年全球对外直接投资流入规模保持上升势头, 增长 16%, 规模达到 1 524.4 亿美元和1 694.4亿美元, 虽较 2007 年的峰值低 25%, 但是超过 2008 年危机前水平。2012 年, 随着世界经济的复苏, 全球 FDI 投资前景保持谨慎乐观。根据 2011 年世界投资报告数据, 2013 年全球 FDI 有望接近 2007 年的最高值。UNCTAD 预测如果全球经济不出现意外震荡, 那么 2012—2014 年全球 FDI 流量仍然持续上升(详见表 0-3, 图 0-1, 图 0-2)。

表 0-3 2000—2011 年全球 FDI 数据 (10 亿美元)

年度	2001—2005 平均增长率	2006	2007	2008	2009	2010	2011
直接外资 流入量	5.2%	1 411	1 833.3	1 744	1 197.8	1 309	1 524.4
直接外资 流出量	9.2%	1 323.2	1 996.5	1 697	1 175.1	1 451.4	1 694.4

资料来源: UNCTAD (www.unctad.org/fdistatistics)

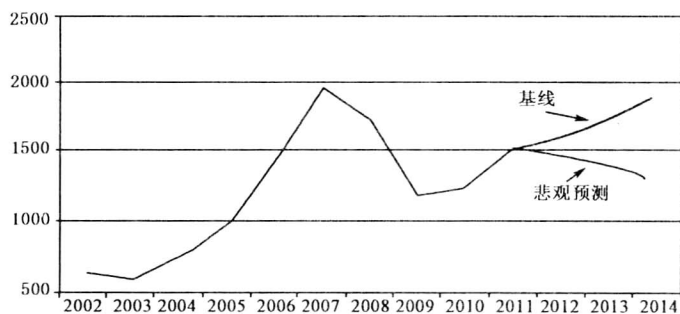


图 0-1 2002—2011 年全球 FDI 流量及 2012—2014 年 FDI 预测

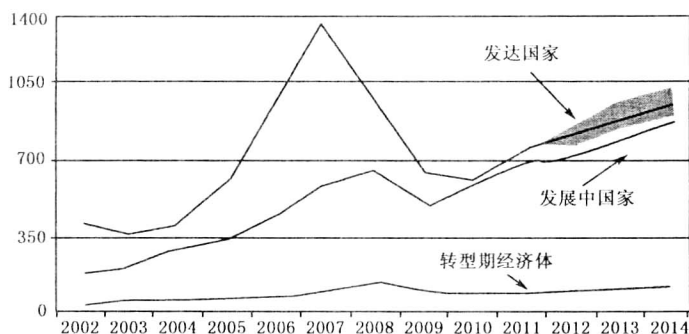


图 0-2 2002—2011 年全球经济体 FDI 流量及 2012—2014 年 FDI 预测

资料来源：UNCTAD (www.unctad.org/fdistatistics)

2. 中国的“引进来”和“走出去”成就斐然

改革开放 30 多年以来，中国大力发展对外贸易，对外贸易成为改变落后面貌、促进现代化建设、提高综合国力和加快经济发展的重要途径。中国抓住经济全球化发展的机遇，合理吸引并利用外商投资，改造并提升国内产业，扩大对外开放，引进先进技术，在全面参与国际分工和竞争中，实现了对外贸易的跨越式发展，尤其是 2001 年 11 月加入世贸组织后，中国经济全面融入世界经济全球化的浪潮之中，国际商务活动的规模更是日益扩大。具体表现为：

(1) 货物贸易总量跻身世界前列。中国连续两年成为世界货物贸易第一大出口国和第二大进口国，出口总额和进口总额占世界货物出口和进口的比重分别提高到 10.4% 和 9.1%。1978 年，中国货物进出口总额只有 206 亿美元，在世界货物贸易中排名第 32 位，所占比重不足 1%。2012 年全年货物进出口总额为 38 668 亿美元，比上年增长 6.2%。其中，出口 20 489 亿美元，增长 7.9%；进口 18 178 亿美元，增长 4.3%。进出口差额（出口减进口）2 311 亿美元，比上年增加 762 亿美元。表 0-4 显示的是 2001—2012 年中国进出口贸易总体情况。

表 0-4 2001—2012 年中国进出口总体情况 (金额单位: 亿美元)

年份	进出口		出 口		进 口		差额
	总额	增速 (%)	总额	增速 (%)	总额	增速 (%)	
2001	5 097	6.8	2 661.00	6.8	2 435.50	8.2	255.50
2002	6 208	22.4	3 255.96	22.4	2 951.70	21.2	304.26
2003	8 509.88	37.1	4 382.28	34.6	4 127.60	39.8	254.68
2004	11 545.54	35.7	5 933.26	35.4	5 612.29	36.0	320.97
2005	14 219.06	23.2	7 619.53	28.4	6 599.53	17.6	1 020.01
2006	17 604.39	23.8	9 689.78	27.2	7 914.61	19.9	1 775.08
2007	21 765.72	23.6	12 204.56	26.0	9 561.16	20.8	2 643.40
2008	25 632.60	17.8	14 306.93	17.3	11 325.67	18.5	2 981.26
2009	22 075.35	-13.9	12 016.12	-16.0	10 059.23	-11.2	1 956.89
2010	29 740.01	34.7	15 777.54	31.3	13 962.47	38.8	1 815.07
2011	36 417.83	22.5	18 983.88	20.3	17 433.95	24.9	1 549.94
2012	38 667.6	6.2	20 489.3	7.9	18 178.3	4.3	2 311

资料来源: 中国海关统计^①

(2) 引进外资规模不断扩大。改革开放以来外商对我国的直接投资 (FDI) 从无到有, 发展迅速, 中国吸收外资的规模不断扩大, 水平显著提高。30 余年来, 我国吸引外资逐年增多, 成为吸引外商直接投资最多的国家之一。特别是 20 世纪 90 年代之后, 外商直接投资急剧增长。2001 年中国实际利用外资 388.15 亿美元, 2012 年这一数据为 24 925 亿美元, 增幅达 303%。特别是加入 WTO 以来, 中国的投资环境与市场环境日益改善, 绝大部分的制造业对外资开放, 服务门类多达 100 余个, 开放程度接近部分发达

^① 资料来源: 商务部综合司 <http://zhs.mofcom.gov.cn/table/2012chun/biao1.doc>

国家。目前,中国成为全球第二大服务外包目的地,服务业吸收外资比重占整个吸收外资的46%,制造业中高技术产业吸引外资占比达24%,十年来中西部地区吸收外资增长近2倍^①。吸收外资加快了我国中西部的开放和开发,外商直接投资成为中国经济高速发展的一个重要原因。表0-5为2002—2012年中国实际利用外资统计简表。

表0-5 2001—2012年中国实际利用外资统计简表(金额:亿美元)

年度	本年批准外资项目数		本年实际使用外资	
	本年累计	比上年增涨%	本年累计	比上年增涨%
2001	27 630	34.46	464.41	19.65
2002	34 171	30.72	550.11	12.67
2003	41 081	20.22	561.4	2.05
2004	43 664	6.29	640.72	14.13
2005	44 001	0.77	638.05	-0.42
2006	41 485	-5.76	735.23	-3.11
2007	37 871	-8.69	783.39	12.11
2008	27 514	-27.35	952.53	21.59
2009	23 435	-14.83	918.04	-3.62
2010	27 406	16.94	1 088.21	18.54
2011	27 712	1.12	1 176.98	8.16
2012	24 925	-10.06	1 132.94	-3.74

资料来源:商务部外资司^②

① 资料来源:商务部网站 <http://www.fdi.gov.cn>

② 资料来源:商务部外资司 http://www.fdi.gov.cn/pub/FDI/wztj/wstztj/lywztj/t20120119_140560.htm