UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

ZHANGHUA YE

UNIVERZA V LJUBLJANI
EKONOMSKA FAKULTETA

DIPLOMSKO DELO

POSLOVNI BONTON NA KITAJSKEM

Ljubljana, Junij 2012 ZHANGHUA YE

IZJAVA O AVTORSTVU

Spodaj podpisana Zhanghua Ye, študentka Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, izjavljam, da sem avtorica diplomskega dela z naslovom Poslovni bonton na Kitajskem, pripravljenega v sodelovanju s svetovalko Nade Zupan.

Izrecno izjavljam, da v skladu z določili Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 21/1995 s spremembami) dovolim objavo diplomskega dela na fakultetnih spletnih straneh.

S svojim podpisom zagotavljam, da

- je predloženo besedilo rezultat izključno mojega lastnega raziskovalnega dela;
- je predloženo besedilo jezikovno korektno in tehnično pripravljeno v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, kar pomeni, da sem
    - poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oziroma avtoric, ki jih uporabljam v diplomskem delu, citirana oziroma navedena v skladu z Navodili za izdelavo zaključnih nalog Ekonomske fakultete Univerze v Ljubljani, in
    - pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti (v pisni ali grafični obliki) uporabljena v tekstu, in sem to v besedilu tudi jasno zapisala;
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del (v pisni ali grafični obliki) kot mojih lastnih – kaznivo po Zakonu o avtorskih in sorodnih pravicah (Ur. l. RS, št. 21/1995 s spremembami);
- se zavedam posledic, ki bi jih na osnovi predloženega diplomskega dela dokazano plagiatorstvo lahko predstavljalo za moj status na Ekonomski fakulteti Univerze v Ljubljani v skladu z relevantnim pravilnikom.

V Ljubljani, dne 01.06.2012 Podpis avtorice: _____

KAZALO

UVOD 1
1 POMEN POZNAVANJA POSLOVNEGA BONTONA V POSLOVNEM KOMUNICIRANJU Z DRUGIMI KULTURAMI 2
2 BONTON NA KITAJSKEM 3
3 KITAJSKI BONTON PRI KOMUNICIRANJU 3
3.1 Priimek in ime 3
3.2 Poimenovanje 4
3.3 Pozdrav 5
3.4 Ob slovesu 5
3.5 Upoštevanje časa pri obiskih 6
3.6 Upoštevanje družbenih slojev 6
3.7 Prosti čas in klepet 7
3.8 Spoštovanje žensk 7
3.9 Spoštovanje zasebnosti 8
3.10 Nasveti in predlogi 8
3.11 Sprejemanje pohvale 8
3.12 Na obisku 10
3.13 V času praznikov 11
3.14 Obdarovanje 12
3.15 Na javnih mestih 13
3.16 V restavraciji 14
3.17 Na poroki 14
3.18 Na pogrebu 15
4 POSLOVNI BONTON NA KITAJSKEM 17
4.1 Predstavljanje in poslovna vizitka 17
4.2 Poslovno komuniciranje 18
4.3 Poslovni obed na Kitajskem 19
4.4 Plačevanje računov 20
4.5 Poslovna darila 20
4.6 Upoštevanje družbenih slojev v poslovnem okolju 22
4.7 Služba in zasebnost 23
4.8 Zveze in poznanstva »关系 guān xì« 23
4.9 Primerna poslovna oblačila 23
SKLEP 24
LITERATURA IN VIRI 26

UVOD

Kitajska se nahaja v vzhodni Aziji. Z 9,6 milijoni km2 velja za tretjo največjo državo na svetu. Ima 22 provinc, 4 mestne uprave in 5 avtonomnih regij. Z 1,3 milijarde prebivalcev predstavlja najbolj obljudeno državo na svetu. Po višini BDP se uvršča na drugo mesto. Kitajska je zelo zanimiva za evropska podjetja iz preprostih razlogov, kot so: poceni delovna sila in milijardni trg. Slovenska podjetja se odločajo za poslovno sodelovanje predvsem s cvetočimi obalnimi mesti kot so Šanghaj, Guangzhou in Peking. Kljub visokim standardom je delovna sila še vedno poceni.

Zaradi vse hitrejšega napredka velesile Ljudske republike Kitajske in sprememb pri bontonu, sem se odločila, da predstavim v diplomski nalogi bonton na Kitajskem. Zaradi velikih razlik v bontonu med pokrajinami, bom predstavila uradni bonton na Kitajskem.

Bonton se je na Kitajskem oblikoval skozi stoletja in se med tem malo spremenil. Zaradi velikih sprememb v družbi, zaradi tehnološkega razvoja, računalništva itd., se je začel tudi bonton hitreje spreminjati. Še vedno pa na Kitajskem ostajajo določene tradicionalne oblike bontona, ki se zelo razlikujejo od bontona v Sloveniji. Komunikacija je danes zelo pomembna, ravno tako pa poznavanje bontona. Upoštevanje le tega je nujno pri sklepanju poslovnih stikov. Velikokrat pa se poslovni stik razvije v osebnega, ki pa zahteva poznavanje bontona v zvezi z družino in prijatelji. Upoštevanje vsega je ključ do uspeha v našem življenju. Ves sodobni svet temelji na hitri in uspešni komunikaciji, za katero je potrebno poznati bonton komuniciranja. Ker ima skoraj vsaka država svoj bonton komuniciranja, imajo najrazvitejša podjetja in pomembnejše institucije posebne nameščence in teame, zaposlene z namenom naučiti zaposlene bonton komuniciranja.

Diplomska naloga bo lahko pomagala slovenskim poslovnežem pri boljši orientaciji na kitajskem trgu. Zaradi velikega napredka Kitajske se čedalje večje število slovenskih poslovnežev zanima za to državo zaradi velikosti trga. Kljub močni konkurenci se vedno najde še dodaten košček tržišča za pogumneže. Seveda je pri tem potreben velik kapital.

Diplomska naloga je sestavljena iz dveh delov:

- v prvem delu diplome bom predstavila uraden bonton na Kitajskem;
- v drugem delu bom pisala o poslovnem bontonu na Kitajskem, in sicer o poslovnih darilih, predstavljanju, poslovni vizitki in poslovnem obedu.

Ker sem se v Slovenijo preselila že kot otrok, prve stike s kitajskim bontonom sem dobila že v svoji družini. Na obisku Kitajske sem poiskala vire, iz katerih sem s pomočjo znanja kitajščine prišla do določenih znanj na področju poslovnega bontona. Primere sem zbrala s pomočjo prijateljev in z lastnimi izkušnjami: pri prevajanju, vodenju poslovnih delegacij in na sprejemih v slovenski vladi.

1 POMEN POZNAVANJA POSLOVNEGA BONTONA V POSLOVNEM KOMUNICIRANJU Z DRUGIMI KULTURAMI

Poznavanje poslovnega bontona v poslovnem komuniciranju z drugimi kulturami je pomemben dejavnik za uspešno poslovanje in konkurenčnost. V različnih kulturah ljudje komunicirajo med seboj na različne načine. Razlike pri komuniciranju lahko povežemo predvsem z uporabo jezika, verbalnim stilom in neverbalno komunikacijo (Guffey, 2000, str. 81). Najpogostejše ovire, na katere naletimo pri mednarodnem poslovanju, izhajajo iz nerazumevanja oziroma nasprotujočih si pogledov, ki so rezultati kulturnih razlik. Učenje o tem, kako kultura vpliva na obnašanje posameznikov, pomaga pri zmanjševanju trenj in nerazumevanj (Guffey, 2000, str. 68). S tem lahko tudi dojamemo, zakaj se pripadniki drugih kultur tako vedejo, kaj jim je pomembno. Vodi nas k spoštovanju drugih običajev, tradicije, bogastva drugih kultur. Pomaga nam, da ne odreagiramo napačno na vedenje, ki ga ne razumemo in s tem vplivamo na boljše odnose, manj konfliktnih situacij.

Pri poslovanju s poslovnimi partnerji iz drugih držav se poslovneži srečujejo z različnimi navadami in običaji, ki so odraz kulturnih razlik. Zato je pri srečanju s pripadniki drugih kultur smotrno, da pridobijo čim več informacij o njihovih kulturnih navadah, pravilih, poslovnem bontonu (Šircelj, 1992, str. 137).

Preden stopimo v poslovni stik z osebo, ki pripada nam tuji kulturi, je pametno, da se o tej kulturi kaj naučimo oziroma poiščemo uporabne podatke o tej kulturi. Seveda pri tem ni potrebno iti v podrobnosti. Dejstvo pa je, da nam znanje o zgodovini, umetnosti, literaturi, politiki, ekonomiji, veri, psihologiji, sociologiji neke kulture lahko komuniciranje močno olajša (Foster, 1992, str. 5 - 6). Kar je v nekaterih kulturah označeno kot primerno in dovoljeno vedenje, lahko v drugih pomeni ravno obratno. Nekatere kulture so zelo formalne in se strogo držijo točno določenih pravil vedenja, tradicije. Druge kulture pa so bolj usmerjene k prilagajanju konkretni situaciji in spoštovanju človekove osebnosti kot pa preveliki formalnosti. Že majhna napaka lahko ogrozi nadaljnje poslovne odnose. Zato je potrebno pri stikih s pripadniki drugih kultur natančno proučiti pravila lepega vedenja in se jih

tudi dosledno držati.

2 BONTON NA KITAJSKEM

Na Kitajskem ločijo 5 vrst bontona in sicer: politični bonton, poslovni bonton, bonton pri storitvah, socialni bonton in bonton, ki ga Kitajci uporabljajo za komuniciranje s tujci (Bonton, 2012). Seveda so ti bontoni med seboj povezani. Z znanjem in uporabo bontonov, se izboljša ugled človeka in s tem tudi njegovo življenje.

Kitajska je velika država z velikim številom prebivalcev in tako kot narečja, je bonton tudi zelo raznolik. Zaradi tega je za tujce težko razumljiv. V posameznih kompleksnih situacijah je najlažje razložiti bonton s primerom.

Zaradi vedno večjega mednarodnega sodelovanja Kitajske s tujino, se je tudi bonton postopoma začel spreminjati. Vse bolj je podoben bontonu, ki se uporablja v drugih deželah. Kitajci se torej učijo bontona drugih držav in ga uporabljajo v komuniciranju s tujci. Medtem ko Kitajci med seboj še vedno uporabljajo tradicionalni težko razumevajoč kitajski bonton.

3 KITAJSKI BONTON PRI KOMUNICIRANJU

Osnovno pravilo lepega vedenja je, da je pri pogovoru z drugimi ljudmi potrebno biti zmeraj vljuden. Osebo, s katero se pogovarjamo, skušajmo razumeti. Sogovornika moramo znati poslušati, spoštovati njegovo mnenje, tudi kadar se z njim ne strinjamo (Mihaljčič & Mihaljčič-Šantl, 2000, str. 21).

Na Kitajskem se z bontonom seznanjajo otroci že v krogu družine in pozneje v šoli. Bolj kot upoštevajo bonton, lažje dosegajo želene uspehe in sklepajo prijateljstva. Za razumevanje kitajskega bontona pri komuniciranju je nujno potrebno znanje kitajskega jezika. Veliko stvari se nanaša prav na razumevanje posebne besede, ki ima svoj pomen v različnih okoliščinah.

3.1 Priimek in ime

Obstaja razlika pri uporabi imena in priimka med Slovenijo in Kitajsko. Na primer v Sloveniji pride na prvo mesto najprej ime, nato priimek. Na Kitajskem pa je ravno obratno. Ko se dva

poročita, se nevestin priimek ne spremeni. Nevesta obdrži svoj priimek. Prav tako je možno, da ima otrok dva priimka. V Sloveniji otrok lahko dobi priimek po očetu, lahko pa dobi še materinega. Na Kitajskem pa se ponavadi mamin priimek združi z otrokovim imenom, tako kot je na primer moje ime »张华 zhāng huá«, zhāng je mamin priimek, in huá pomeni Kitajsko.
Tudi pri naslavljanju se vrstni red obrne. V Sloveniji pokličemo nekoga na primer »gospod Novak«, na Kitajskem pa ravno obratno »Novak gospod«.

Tabela 1: Uporabne besede v kitajščini

	Pismenka	***Pīn yīn***	***Pomen***
1	先生	xiān shēng	gospod
2	女士	nǚ shì	gospa
3	小姐	xiǎo jiě	gospodična
4	医生	yī shēng	zdravnik
5	法官	fǎ guān	sodnik
6	律师	lǜ shī	odvetnik
7	博士	bó shì	doktor
8	总	Zǒng	direktor
9	部长	bù zhǎng	direktor oddelka

3.2 Poimenovanje

Na Kitajskem so starejši ljudje zelo spoštovani, tako starši kot tudi neznane starejše osebe. Ko se na primer izgubimo na cesti, bi v Sloveniji vprašali nekoga na naslednji način »Oprostite gospa, kako se pride do železniške postaje?«, na Kitajskem pa bi vprašali takole, mlajšo neporočeno osebo bi nagovorili »Oprostite sestra!«, starejšo poročeno osebo pa »Oprostite teta, ali mi lahko poveste, kako se pride do železniške postaje?« Torej, na Kitajskem se ne glede na to, ali so osebe v sorodu ali ne, kličejo vse starejše znane ali neznane z družinskimi nazivi, kot so teta, stric, babica, dedek itd.

Na Kitajskem otroci v nobenem primeru ne kličejo staršev po imenih, kličejo jih samo mama in oče.

Kot zanimivost moram povedati tudi, da naziv »老 lǎo« pred priimkom pomeni »star«. Na Kitajskem to izraža spoštljivo razmerje do starejših. V Sloveniji pa je naziv »star« lahko neprimeren in žaljiv. Če se ta dodatek nahaja za priimkom, pa pomeni posebno spoštovanje

kot na primer do učitelja.
Na delovnem mestu pa imajo drug naziv »姐 jiě«, ki pomeni starejša sestra. Naziv tako označuje njen višji položaj. Zaposlena je dlje časa, podjetje pozna bolje kot ostali. To je na primer še najbolj primerljivo z mentorjem v Sloveniji. Na primer »张华姐 Zhāng huá jiě«.
Pri osebah na najvišjem položaju ne uporabljajo imena, pač pa samo njihov priimek in naziv »总 zǒng«, v prevodu »direktor«. Na primer »叶总 Yè zǒng«. Direktorji sebi podrejene kličejo z nazivom »小 xiǎo«, v prevodu »mali«. Na primer »小叶 xiǎo Ye«. Od tako imenovanega se pričakuje, da izpolni vse naročene naloge.

Ker nisem odraščala na Kitajskem, sem se s tem bontonom srečala pri prevajanju na raznih sprejemih kitajskih delegacij.

3.3 Pozdrav

V Sloveniji se ob srečanjih ljudje poleg pozdrava tudi objamemo. Navada je tudi, da se ljudje objamemo in se z lici dotaknemo ob čestitanju. Tak telesni stik na Kitajskem razen rokovanja nikakor ni dovoljen. Začudilo nas bo, da se v družinskem krogu tudi pozdravljajo brez telesnega stika. Na primer brat in sestra, otroci in starši. Pozdravljajo se samo z besedami, ne pa z rokovanjem, objemanjem, poljubljanjem. Popolnoma je nesprejemljivo, da bi prišlo do objema med neznanci, še posebej med moškim in žensko. To ne velja za zakonski par, vendar je zaželeno, da se to ne dogaja v javnosti. Se pa seveda te navade spreminjajo, predvsem pri mlajši populaciji. Pri starejših generacijah pa so te navade še vedno globoko zakoreninjene. V primeru, da tujec na obisku poleg rokovanja pri čestitanju slavljenca tudi objame, je to za vse zelo neprijetno in pomeni popolnoma neprimerno vedenje. S tem bi se morali seznaniti vsi poslovni partnerji, ki poslujejo s kitajskimi podjetniki.

3.4 Ob slovesu

Ob slovesu se gostje na Kitajskem ponavadi poslovijo z razlago, zakaj morajo oditi. Primer: »Res moram iti, ti pa si cel dan delal in si gotovo zelo utrujen.« ali »Res moram iti, ker imaš jutri zjutraj službo.« Kot smo opazili, se razlagi nanašajo na gostitelje oz. gostitelju želijo dobro. V Sloveniji bi mogoče bilo to malce drugače, npr.: »Moram iti, hvala za klepet in se vidimo kmalu!« ali »Moram iti, ker imam jutri zjutraj službo.«

Za slovo v Sloveniji uporablja gostitelj samo preprost pozdrav, kot je npr.: »Nasvidenje!«, »Adijo!«, »Lepo se imej!« itd. Na Kitajskem uporablja gostitelj pozdrave, ki izražajo

obžalovanje, da gostje odhajajo. Najbolj pogosto uporabljen pozdrav ob slovesu je npr.: »Prosim, ostani še malo.« Gostitelj mora dati gostom vedeti, da so zaželeni in da si želi še podaljšati druženje. S tem izrazijo spoštovanje do gostov. Ko gostje odhajajo, jih gostitelj spremi do vrat, in pogosto tudi do dvoriščnih vrat. Potem se pričakuje, da gostje rečejo gostitelju: »Ni nas potrebno spremljat.«, nato gostitelj odgovori: »Potem pa hodi počasi!« ali »Potem pa varno hodi!«

V bolnici pa ob slovesu bolnim rečejo: »Ne pozabi piti več vode.«, »Malo več se obleči, da se ne boš prehladil.« ali »Prej pojdi počivat.« itd. V Sloveniji ponavadi rečemo: »Čimprej se pozdravi!« S tem izrazimo skrb za bolnika.

3.5 Upoštevanje časa pri obiskih

Glede upoštevanja časa so Kitajci sproščeni in nimajo navade biti točni. Netočnost se že pričakuje in se gostu ne zameri. Obiskov ne napovedujejo, prihod je spontan. Če pa že napovejo, to storijo dan prej. Navadno tisti, ki je povabljen zamuja. Gostitelj ga večkrat pokliče in ga vpraša, kdaj bo prišel. To je nekaj povsem običajnega.

Tak način komuniciranja pripomore k boljšemu in lažjemu navezovanju stikov. Vezi med ljudmi na Kitajskem so najpomembnejše, ne samo v družinskem krogu, pač pa tudi v poslovnem svetu. Veliko poslov se sklene na podlagi prijateljskih vezi.

3.6 Upoštevanje družbenih slojev

Nivo družbenega sloja je na Kitajskem zelo strogo spoštovan. To se opazi že v družini. Očetje imajo glavno besedo pri odločanju o vseh družinskih članih in o gmotnem položaju družine. Četudi nimajo prav, jim otroci ne smejo segati v besedo. Podobno je tudi v šoli. Profesorji imajo vedno prav in tudi če imajo študentje drugačno mnenje, jim ne smejo segati v besedo, kaj šele nasprotovati. V slovenskih družinah pa pogostokrat vidimo, da so družinski člani kakor prijatelji in nimajo nobene skrivnosti med seboj, do staršev pa se ne vedejo tako spoštljivo kot na Kitajskem. To pripomore, da je v Sloveniji nasplošno komuniciranje v družini boljše, otroci so bolj samozavestni in zlahka izrazijo svoje mnenje. Kasneje jim to zelo koristi v poslovni karieri.

3.7 Prosti čas in klepet

Kitajci so zelo gostoljubni in se pozdravijo na različne načine. Na primer: namesto »Zdravo, kako si?« vprašajo raje »Kam greš?« ali »Si že jedel?« Taka vprašanja ne zahtevajo točnih odgovorov, pričakuje se, da se podobno vprašanje vpraša nazaj. Naj navedem primer.

Dialog 1: Ko se srečata dva prijatelja
A: »Si že jedel?«
B: »Sem že, pa ti?« (Tudi če še niso jedli, odgovorijo, da so že, kajti drugače bi spravili spraševalca v zadrego. Saj je hotel spraševalec samo pozdraviti.)

Dialog 2: Ob slovesu pa takole:
A: »Ko boš imel čas, pridi kaj na obisk!«
B: »Ja, bom.« (Čeprav je tako odgovoril, to ne pomeni, da bo res prišel na obisk, ampak v tem primeru je pomen isti kakor adijo.)

3.8 Spoštovanje žensk

V preteklosti so ženske na Kitajskem imele stranske vloge v družini. Znano je, da so imeli prednost vedno moški potomci, tako pri izobrazbi kot pri dedovanju in odločanju o usodah vseh družinskih članov. V mestih se vloga žensk počasi spreminja. Lahko so poslovno uspešne, samostojne. Tudi poroka ni več nujnost, veliko se jih zavestno odloči za samski stan. Še vedno pa se pričakuje, da na vaseh ženska skrbi za družino, moške, otroke in stare starše, opravlja gospodinjska dela in je pokorna moškim v družini.

Pri stikih s kitajskimi poslanci ali poslovneži v Sloveniji opažam, da so jim vloge v družinah v Sloveniji popolnoma tuje in nesprejemljive. Na primer, da bi mož čuval otroka medtem ko žena dela, je nekaj nepojmljivega.

Eno od veljavnih pravil obnašanja je tudi plačevanje računov v restavracijah, hotelih itd. Razume se, da za to poskrbi moški. To mu določa status. Moški, ki tega ne zmore, ne zasluži spoštovanja. Zato se tudi osebje vedno obrača na moškega. Kdor organizira slavje, mora poravnati tudi račun. Razume se, da je to vedno moški. Opažam pa, da se tudi na tem področju dogajajo spremembe.

3.9 Spoštovanje zasebnosti

Popolno nasprotje med Kitajci in Slovenci je spoštovanje zasebnosti. Če Kitajci vprašajo gosta ali prijatelja o zasebnih zadevah, to lahko pomeni skrb in je primerno. Slovenci pa ne sprašujemo drug drugega že na prvem srečanju o službah, zaslužkih, starostih, družini itd.

Na primer: »Oh, zredil si se!«, »Kje si pa toliko zaslužil, da si se tako zredil?« ali »S čim se pa ukvarjaš, da si tako shujšal!« Včasih ta vprašanja zvenijo kakor pozdrav in ti nanje ni potrebno odgovoriti. Če pa bi že odgovoril, bi zvenelo šaljivo: »Ah ni kaj, žena doma dobro kuha!«, »Mah kje, nisem imel kaj za delat, zato sem se zredil!« in »Ja, me je žena zmatrala!« itd., prav hecne odgovore. To je lahkotni način pogovora, ki ne sprašuje po dejanskem stanju.

3.10 Nasveti in predlogi

Kitajci nasploh radi dajejo nasvete in predloge. To srečam skoraj na vsakem koraku. Npr. ko je slabo vreme, radi rečejo: »Daj se malo več obleci, da se ne boš prehladil!« in ko dežuje zunaj, rečejo: »Zunaj drsi, zato hodi počasi!« Pogosto si izrečejo stavke kot na primer: »Pazi na zdravje!«, »Pobriti bi se moral!«, »Moral bi iti v službo!« To bi se mogoče Slovencem zdelo kot grobo in netaktno govorjenje, vendar je to na Kitajskem popolnoma običajno. V Sloveniji so podobni stavki bolj vljudni.

3.11 Sprejemanje pohvale

Razlike obstajajo tudi na področju pohval in komplimentov. Kitajci morajo ob pohvali izraziti predvsem skromnost in se na pohvalo odzovejo s tem, da vzamejo vrednost svojemu dosežku, ne glede na to, kako si zaslužijo pohvalo.

Profesor Jiang je povabil evropske prijatelje na večerjo k sebi domov. Da bi pokazal svojo gostoljubnost in ker rad kuha, je celo popoldne pripravljal kitajske tradicionalne jedi. Ko so povabljeni videli in poskusili dobrote, so pohvalili profesorja, vendar se od profesorja pričakuje skromen odgovor: »Saj nisem veliko skuhal, verjetno sploh ni okusno. Upam, da boste sploh lahko pojedli.« Takega odgovora povabljeni niso pričakovali, zato so bili zmedeni. Niso razumeli njegovega skromnega odgovora, ki se ni skladal s pripravami in okusnostjo jedi. Ali to pomeni, da Kitajci govorijo v takem primeru drugače kot je v resnici? (Bei jing wei lai zhi zhou li yi pei xun ji gou, 2009, str. 21). To ne pomeni, da govorijo drugače kot je v resnici,

vendarle so se navajeni obnašati tako in ravno to pomeni »Hvala za pohvalo!«
Tudi pri obiskih so Kitajci zelo skromni. Npr. če so se cel dan pripravljali, da bi pogostili nekoga, potem, ko pridejo gostje, rečejo: »Joj, pripravili smo samo nekaj malega in upam, da vam bo v redu?«, pa čeprav je na mizi več kot dovolj vsega. To se dogaja ne samo pri obisku, temveč tudi ko nekaj naredijo za nekoga, npr. rečejo: »Ni za kaj, to sem vam dolžen narediti.« Torej, ko se bomo srečali s podobnimi primeri pri Kitajcih, naj nam ne bo čudno.

Medtem je v evropskih državah drugače, saj z veseljem sprejmejo pohvale in so ponosni nase, da so pohvaljeni. Včasih se Evropejcem zdi ravno na podobnih področjih obnašanje Kitajcev za neiskreno.

V tem primeru bi tudi omenila, da je za dobro sodelovanje in uspešno komuniciranje s Kitajsko, potrebno znati ali vsaj prepoznati še nekaj pomembnih kitajskih besed, ki imajo več pomenov in se zelo pogosto pojavljajo pri komuniciranju. V Tabeli 2 bom opisala par takih besed.

Tabela 2: Besede različnih pomenov.

Pismenke	***pīn yīn***	***Pomen***
忙什么呢？	máng shén me ne？	1. S čim si tako zaposlen? 2. Zdravo! (vikanje)
吃了没？	chī le méi ？	1. Si že jedel? 2. Zdravo! (tikanje)
最近过得怎么样？	zuì jìn guò dé zěn me yàng ？	1. Kako se imaš predkratkim? 2. Zdravo, kako si?
最近在哪发财？	zuì jìn zài nǎ fā cái ？	1. Kje služiš predkratkim? 2. Kako si?
有时间来我这坐坐	yǒu shí jiān lái wǒ zhè zuò zuò	1. Pridi kaj na obisk? 2. Adijo, lepo se imej!
哪里？！	nǎ lǐ？！	1. Kje? 2. Kje pa!
你是属什么的	nǐ shì shǔ shén me de	1. Kaj si po horoskopu? 2. Koliko ste stari?

Primer za besedo »哪里！ nǎ lǐ！«:
Beseda »哪里 nǎ lǐ« ima v kitajščini dva pomena. Prvi pomen je vprašalnica »kje?«, drugi pomen, pa »kje pa!«. Na eni izmed šolskih zabav, kjer se srečujejo kitajski in tuji študenti, ki študirajo kitajščino je med plesom fant pohvalil punco z besedami: »Zelo ste lepi!« Na to mu punca odvrne: »Nǎ lǐ, nǎ lǐ!« Fant to razume kot vprašalnico »kje?« in nadaljuje: »Imate zelo

lepe oči.« Punca ob tem ponovno odvrne: »Nă lǐ, nă lǐ!« Nato fant ponovno pove: »Pa tudi lepe ustnice imate.« In se zgodba tako nadaljuje, fant pa si je pomislil: »kaj pa bi še ta punca rada, kaj naj še lepega povem o njej?«. (Bei jing wei lai zhi zhou li yi pei xun ji gou, 2009, str. 22)

3.12 Na obisku

V Sloveniji rečemo ljudje za slovo: »Pridi še kdaj na obisk!« ali »Se kmalu slišiva!«, vendar ne mislimo tega dobesedno. Pričakuje se, da se obisk vnaprej najavi. Na Kitajskem pa je čisto normalno, da se ljudje med seboj obiskujejo in obiska ne napovedujejo vnaprej. Vedno boste vljudno sprejeti. Kakršenkoli drugačen odziv bi pokvaril prijateljstvo ali bi dal obiskovalcu vedeti, da je na nižjem družbenem sloju in da ni zaželen.

Navada je, da pri obisku gostitelju podarijo manjše darilo. Med obiski so zelo skromni. Na vprašanje »Kaj bi radi spili?«, odgovorijo »Nič, saj nismo žejni.« Saj s tem ne bodo povzročili, da bi jih gostitelj stregel. Obiskovalec je lahko žejen, zato gostitelj vseeno postreže s pijačo. Navadno čaj za odrasle in sok za otroke. Gostitelj ponuja obiskovalcem tudi hrano. Gost ponujeno vljudno odklanja, vendarle ponujeno popije in poje. Taka navada velja za prijatelje, ki se ne poznajo dlje časa. Pri dolgotrajnih prijateljstvih in poznanstvih se na kitajskem obnašajo podobno kot v Sloveniji. Lahko si celo sami dotočijo pijačo.

V nasprotju z govorjenjem vljudnostnih fraz, pa so Kitajci na obisku zelo sproščeni in se obnašajo kot da so doma. Na primer začnejo kaditi brez vprašanja, kar pa je v Sloveniji popolnoma neprimerno, posebno v zadnjem času, ko je na javnih mestih kajenje prepovedano. Kultura Slovencev na tem področju je boljša, ne kadimo v zaprtem prostoru, posebej če so prisotni otroci. Sklepam, da je to zaradi večje ozaveščenosti o škodljivosti kajenja.

Kitajci radi razkažejo svoje stanovanje prijateljem in njihovim svojcem. Še vedno velja za prijaznost, če spustijo prijatelje v svoje prostore. S tem se lahko tudi pohvalijo pred prijatelji.

Če pa gostje ostanejo še na kosilu ali večerji, se morajo po jedi ponuditi, da bodo pomili posode. Noben gostitelj jim tega ne bo dovolil, bo pa tako ponudbo pričakoval. To je ena od starih navad, ki so se obdržale.

3.13 V času praznikov

Na Kitajskem zelo cenijo praznike. V zvezi s tem obstaja bonton obnašanja v času praznikov. Zato navajam praznike, datume praznovanja in zahtevano vedenje v tem času.

V spodnji tabeli so navedeni kitajski prazniki. Kitajci bolj spoštujejo lunin koledar. Praznični dnevi zato med vsakim letom padejo na različne dneve. Prazniki v Sloveniji pridejo vedno na isti dan v letu. Na primer, lani je bilo kitajsko novo leto po Gregorjanskem koledarju 03.02.2011, letos pa bo 23.01.2012. Ob določenih prazničnih dnevih je navada, da se ljudje med seboj obiskujejo. Določeni prazniki pa niso namenjeni obiskom. Na podlagi koledarja 2012 bom opisala par pomembnih praznikov.

Tabela 3: Število dni dopusta v času praznikov na Kitajskem

	datum	***datum po luninem koledarju***	***ime praznika***	***pomen praznika***	***število dni dopusta***
1	01.01.2012		Novo leto		01.01. - 03.01. 3 dan
2	22.01.2012	30.12.	Kitajsko novo leto	S tem datumom se začne nov začetek in kar je bilo slabo v prejšnjem letu, je že mimo.	22.01. - 28.01. 7 dni
3	04.04.2012	14.03.	Qingming festival	Takrat se sorodniki umrlih zberejo na pokopališčih. Praznik je podoben dnevu mrtvih v Sloveniji.	02.04. - 04.04. 3 dni
4	01.05.2012		Dan dela		29.04. - 01.05. 3 dni
5	23.06.2012	05.05.			
5	30.09.2012	15.08.	Lunin praznik	Takrat je polna luna in vsi družinski člani večerjajo skupaj.	30.09. 1 dni
6	01.10.2012		Dan državnosti	Ker je več dni, gredo večinoma na izlet.	01.10. - 07.10. 7 dni

Vir: Arrangement of 2012 Holidays and Vocations was issued by the State Council, 2011

Zanimiva sta praznika 20.05. Dan zaljubljenih in 11.11. Dan samskih. Ta dva praznika sta postala znana, ker številka 520 zveni kakor »我爱你 wǒ ài nǐ« s pomenom »Ljubim te« v kitajščini in številka 1 predstavlja enega osamljenega človeka, zato sta to praznika mladih. Drugače obstaja tudi uradno kitajsko Valentinovo, ki se imenuje »七夕 qī xī« in se praznuje 07.07.

Posebno omenjam kitajsko novo leto, ki se imenuje »春节 chūn jiē« in v neposrednem prevodu pomeni Festival pomladi. Na ta dan se začne pomlad kar je za Kitajce novo leto, ko se prebudi narava. Prvi dan se lepo oblečejo, obiščejo starejše sorodnike, babico in dedka. Naslednje tri dni obiskujejo ostale sorodnike in prijatelje. Peti dan pa pospravljajo doma in se ne obiskujejo več. Vedno pogosteje pa obisk sorodnikov zamenja tudi elektronsko voščilo ali voščilnica, poslana po pošti. Sicer se žal starejši način praznovanja izgublja, čeprav je boljši in prijetnejši za vse, še posebej za starejše. Stari starši so obisk pričakovali, pripravili dobrote. To je lepo doživetje za vse člane družine. Vedno bolj je tudi v navadi, da se obisk najavi in se dogovori čas obiska med prazniki (Bonton v času Festivala pomladi, 2012).

Včasih se lahko določeni nesporazumi in spori med ljudmi rešijo prav med novoletnim obiskom. To je eden od načinov, da se poboljšajo medsebojni odnosi in rešijo nesporazumi. Opravičila ni treba izreči, ker se z obiskom že pokaže namen. To je tudi najbolj ugoden način za reševanje sporov.

Tu bom opisala najbolj pogosto uporabljene izraze za izrekanje voščila v času novega leta:

Tabela 4: Najpogostejše izraze za izrekanje voščila v času novega leta

	kitajska pismenka	***kitajska abeceda***	***pomen***
1	新年好!	xīn nián hǎo !	Srečno novo leto!
2	恭喜发财!	gōng xǐ fā cái !	Veliko uspeha v poslu!
3	身体健康!	shēn tǐ jiàn kāng !	Veliko zdravja!
4	万事如意!	wàn shì rú yì !	Naj vse gre kot po maslu!
5	心想事成!	xīn xiǎng shì chéng !	Naj se vam izpolnijo vse želje!

3.14 Obdarovanje

Kitajci so zelo izbirčni pri izbiri daril. Imajo vedno v mislih, da mora imeti darilo določeno vrednost. Večja vrednost darila pomeni, da obdarovanca zelo cenijo. Ni pa pomembno, kako je darilo zavito. Ponavadi podarijo kar denar ali kakšno zdravilno prehrano, kot je na primer zmajevo oko, ginseng korenina itd. Skromnost se spodobi tudi pri prejemanju daril. Povedati

morajo: »Eno malenkost sem vam prinesel, res samo eno malenkost.« Pa tudi obdarovanec, ki sprejme darilo mora reči: »Joj, ne bi bilo treba, res ni treba.«

V Sloveniji je lepo, če darilo odpremo pred drugim in izrazimo svojo navdušenost nad darilom, dokler na Kitajskem ponavadi tega ne počnejo, ker bi s tem pokazali, da jim zanima vrednost darila in njegov pomen.

3.15 Na javnih mestih

Nekatere navade Kitajcev so težko sprejemljive za tujce, vendar imajo v določenih situacijah svoj pomen. Po obedu se spodobi, da gost »rigne« in s tem sporoči gostitelju, da je bila hrana dobra in je sit. Gostitelj lahko s svojim jedilnim priborom naloži jed na gostov krožnik. Obratno pa je nesprejemljivo, če si kdorkoli med obrokom obriše nos.

Kar je na primer neprimerno vedenje v Sloveniji, se na Kitajskem dogaja vsakodnevno. Prvo stvar, ki jo je potrebno omeniti je, pljuvanje po tleh v javnosti, kajenje v javnosti, čeprav je to prepovedano in glasno govorjenje. Včasih zveni to kot kreganje, v resnici, pa je zgolj navaden klepet. Ljudje se radi vrivajo v vrsto, neupoštevajo prometne predpise. npr. na prehodu za pešce. Ne upoštevajo prepovedi določene z zakonom.

Veliko število prebivalcev na Kitajskem nujno vpliva tudi na vedenje in običaje. Posebno življenje v velikih mestih zahteva od ljudi, da se ne podrejajo pravilom lepega vedenja. Zato obstajajo posebne službe, ki vzdržujejo red in disciplino. Na primer na avtobusnih postajališčih, vrstah pred restavracijami itd.

Slika 1: Red na avtobusnih postajališčih

Vir: Prostovoljno delo Združenj študentskih zvez CAFD za red na avtobusnih postajališčih, 2009

3.16 V restavraciji

Prehranjevalne navade na Kitajskem imajo zelo velik pomen, saj hrana mora biti okusna in hkrati mora še lepo izgledati. Zelo pomembno je vzdušje med jedjo. Je se počasi in se med jedjo lahko pogovarja. Pomembna je tudi pijača, ki pomaga premagati ovire pri komunikaciji. Pred, med in po jedi se pije alkohol z namenom, da se ozračje sprosti, da lahko načnejo teme pogovora. Velikokrat se izgovorijo na vpliv alkohola in se istočasno opravičijo za kakšno nerodnost ali neprijetnost, ki so jo povzročili.

3.17 Na poroki

Poroka je obred, s katerim moški in ženska postaneta pred družbo, javnostjo priznana kot mož in žena (Ženska, 2000). Na Kitajskem potekajo poroke tudi v restavracijah. Takrat so povabljeni sorodniki in prijatelji. Glavna barva na poroki je rdeča barva, ki nasploh za Kitajsko velja kot barva praznovanja. Tako ima nevesta rdečo obleko, povsod pa so polepljene rdeče pismenke o poroki. Nevesta in ženin imata tudi sponko z rdečo rožo na obleki, vendar so zaradi vpliva zahodne kulture tudi neveste na Kitajskem začele nositi belo poročno obleko. Nevesta ima pri večerji večinoma rdečo obleko.

Slika 2: Rdeča pismenka na temo poroke

Vir: Rdeča pismenka na temo poroke, 2009

Slika 3: Na poročni večerji

Vir: Bonton nazdravljenja na poročni večerji, 2012

Poroka poteka v restavraciji pred poročno večerjo. Takrat pridejo skoraj vsi sorodniki, prijatelji, znanci in poslovni partnerji. Na porokah je tako od 100 do 1000 povabljenih. Del poročnega slavja so igre in naloge, ki si jih gostje izmišljajo za nevesto in ženina. Oba morata sodelovati ne glede na primernost ali neprimernost igre.

Na poročni večerji je na mizi poročno žganje, poročne cigarete in poročni bomboni. Gostje se morajo najesti in napiti. Nevesta in ženin morata pozdraviti vsakega gosta in z njim nazdraviti. Da ne pride do zastrupitve z alkoholom, lahko pri pitju pomagajo družice. Edini izgovor je, če je nevesta že noseča.

Na kitajski poroki je vedno prisoten tudi poročni voditelj, ki je odgovoren za poročno vzdušje, da so gosti čimbolj zadovoljni. Pri kitajski poroki je pomembno tudi to, da tisti gost, ki dobi vabilo, mora v vsakem primeru dostaviti poročno darilo, tudi če sam ne more priti na poroko. Večinoma podarijo denar, da si lahko novi par s tem kupita, kar potrebujeta. Vrednost darila je pri različnih sorodstvenih ali prijateljskih vezeh različna. Bolj trdna kot je vez, večja mora biti vrednost darila.

3.18 Na pogrebu

Na pogrebu so ožji družinski člani oblečeni v oblačila, ki so narejena iz lanenega blaga. Glavna barva na pogrebu je bela (Chinese traditional funeral rites, 2012). V času več mesečnega žalovanja nosijo samo bela in črna oblačila, nikakor pa ne živih barv. V tem času se ne poročajo in nimajo praznovanj.

Slika 4: Na pogrebu

Vir: Izvor pogreba, 2009

Premožni starejši Kitajci si še vedno želijo pokop v grobnico, kar pa državne oblasti omejujejo. Vedno pogosteje pokojnike kremirajo. Na dan pogreba pripravijo veliko stvari, ki jih nato poklonijo pokojniku: hrano, pijačo, oblačila, odeje, itd. z namenom, da jih bo nosil v življenju na drugem svetu. Na grobu so mize in stoli, kamor se hrana in pijača zloži. Po pogrebu hrano in pijačo odnesejo domov. Ostali predmeti se pokopljejo skupaj s pokojnikom. Nato sledi obed v restavraciji z namenom, da pokojnik najde pot na drugi svet. Pogrebci svojcem umrlega izrekajo sožalje. Že prej ali ob obletnici smrti pa pokojniku prinesejo papirnate predmete, kot so na primer: obleke, denar, avto, hišo. Te predmete na grobu sežgejo in na tak način pošljejo pokojniku.

Udeleženci pa morajo prinesti tudi nekaj, kar izraža njihovo sožalje, to so na primer venci, cvetne košare, denar itd. Te vence in košare morajo nesti tudi do groba. Včasih so to nesli kar peš, sedaj pa tudi z avtom, če je le možen dostop in grobovi niso na hribu.

Slika 5: Pogrebni venci

Vir: Pogrebni venci, 2012

Slika 6: Pogrebna cvetna košara

Vir: Pogrebna cvetna košara, 2012

Kot zanimivost vam moram povedati, da je včasih pogreb bolj pomemben kot poroka. Saj se nanj tudi veliko bolj pripravijo. Pri pripravah velikokrat pomagajo tudi sosedje. Vsak, ki pride na pogreb oziroma pospremit pokojnega, dobi dežnik, vodo in brisačo, ter na koncu še hrano. Te stvari uporabijo, če pride do poslabšanja vremena, ali če so žejni in prepoteni.

4 POSLOVNI BONTON NA KITAJSKEM

Poslovni bonton je povezan z razvojem človeške kulture in je neločljivi del našega obnašanja v okoliščinah, ki jih določa cilj poslovnega uspeha. Poslovni bonton je poslovna kategorija, je nevidni člen v pogodbi, je nenapisan zakon. Poslovno obnašanje je vedno del predstavitve sebe in sočasno tudi predstavitve podjetja, v kateri smo zaposleni (Kneževič, 2005, str. 128).

Poslovni bonton je na Kitajskem kompliciran. Obstaja uradno napisan bonton, katerega pa se ne držijo vsi. Obstaja več različic, med katerimi se je težko znajti. Tu je potrebno omeniti, da je Kitajska razdeljena na 23 provinc, a je bonton najlažje razdeliti na 4 glavne dele in sicer na severni, južni, zahodni in vzhodni del bontona. Vendar se je v današnjem času začelo združevati te različice s pomočjo zahodnega poslovnega bontona. Zato bom v nalogi predstavila pozahodnjen kitajski poslovni bonton.

4.1 Predstavljanje in poslovna vizitka

Predstavljanje pri poslovnih stikih ima posebno mesto, saj če se udeleženci na srečanju ne poznajo oziroma, če ne vedo, kdo je kdo, potem ne morejo učinkovito komunicirati med seboj in tako srečanje skupine ljudi tudi ne bo uspešno. Najbolje je, da ljudi, ki se ne poznajo med seboj, seznani nekdo tretji. Najpogosteje pa jih predstavi gostitelj, oziroma tisti, ki jih je povabil, denimo poslovni partner, mentor, prijatelj, itd.

Pri predstavljanju velja prednostna razvrstitev. Praviloma predstavljamo gosta navzočim, mlajšega starejšemu, nižjega po hierarhični lestvici v podjetju višjemu, gospoda dami. Velikokrat se zgodi, da ni nikogar, ki bi nas predstavil. Povabljeni smo, vstopimo in se pomešamo med obiskovalce. V takih primerih pristopimo do osebe, kateri se želimo predstaviti, ujamemo pogled, pozdravimo in se sami predstavimo. Pri tem pa je pomembno, da si zapomnimo ime in priimek sogovornika.

Pri predstavljanju po sodobnem bontonu ni potrebno več čakati na tretjo osebo, ki seznani dva partnerja, ki se še ne poznata. Sogovorniku, ki bi ga radi spoznali, se lahko predstavimo tudi sami. To naredimo tako, da se rahlo priklonimo, mu povemo svoje ime in priimek, nato pa še poslovni položaj. Pri tem sogovornika gledamo v oči in se nevsiljivo nasmehnemo (Mihaljčič, 2000, str. 22).

Pri predstavljanju pa je pomembno tudi dajanje poslovnih vizitk. Vizitko izročimo takoj, ko smo predstavljeni sogovorniku. Posebnost na Kitajskem je, da se vizitka izroči in sprejema z obema rokama. Vizitka vsebuje znak podjetja, številko telefona ter ime, priimek in funkcijo lastnika. V mednarodnem poslovanju se rabi dvojezične vizitke. Pri tem je pomembno omeniti, da je na kitajski vizitki napisan priimek in nato ime. Tisti, ki na vizitko uvrstijo tudi zasebni naslov in številko mobilnega telefona, se odpovedo precejšnjemu delu zasebnosti. Običajno vizitk ne delimo na sestankih, na katerih sodeluje več kot pet ljudi.

4.2 Poslovno komuniciranje

Poslovno komuniciranje se nanaša na poslovna opravila posameznika, skupine ali organizacije in njihov namen je doseči poslovni cilj. Ta cilj je lahko prodati izdelek, prepričati sodelavca, kako naj dela, dati ponudbo kupcu, udeležiti se poslovnega sestanka. Zato lahko uspešnost poslovnega komuniciranja merimo s stopnji doseganja cilja sporočevalca (Kavčič, 2002, str. 61).

Poznavanje kitajskih kulturnih značilnosti, načina življenja in poslovnih navad je zelo pomembno za poslovno komuniciranje. Naj navedem nekaj pomembnih stvari za lažje razumevanje Kitajcev.

Nepoznavanje jezika in brezizrazna obrazna mimika otežujeta komuniciranje na Kitajskem. Redko kateri Kitajec govori angleško, zato je prisotnost prevajalca pri poslovnih dogovorih nujna. Priporočljivo je znanje nekaj osnovnih kitajskih besed, saj se po začetnih frazah tako led hitreje prebije, pogovor pa lažje steče v pravo smer. Kitajci nikoli ne pokažejo slabe volje, žalosti ali strahu pred tujcem. Na njihovem obrazu vedno počiva vljuden nasmeh, ki ga spremlja obvezni »Ja, seveda!«. Včasih imajo nekateri odgovori celo obratni pomen, zato je poslovanje s Kitajci še bolj oteženo.

Kitajci se pri poslovnem komuniciranju zelo trudijo, da se ne bi zamerili poslovnim partnerjem. Na vsako povpraševanje, naročilo, prošnjo ali zahtevo, odgovorijo z »Ja, seveda!« Vendar o obljubljenem ni ne duha ne sluha. Ponavadi je zahteva izvršena šele po vztrajnem in

dolgotrajnem ponavljanju.

4.3 Poslovni obed na Kitajskem

V navadi je, da po poslovnih sestankih pride na vrsto poslovno kosilo ali večerja. Razumljivo je, da je namen tega obeda nadaljevati pogovor, ki je bil začet na sestanku. Vendar na Kitajskem obstajajo pravila, da s Kitajci pričnemo poslovna pogajanja na ali po večerji. Na taki večerji ne pričnemo takoj poslovnih dialogov, ampak moramo najprej povprašati malce o njihovi deželi, družini, hobijih. Pri tem moramo posebej paziti na obnašanje za mizo pri poslovnem obedu. Omenila bom nekaj pomembnih stvari, ki jih je potrebno upoštevati, da bodo poslovne okoliščine lažje razumevajoče.

Ločimo dve obliki obeda, to sta samopostrežni in obed, ki ga strežejo. Obed v obliki samopostrežnega bifeja je zelo podoben Evropskemu. Kitajci izrabijo tako kosilo bolj kot možnost spoznavanja novih ljudi in navezovanja stikov z njimi. Pri samopostrežnem bifeju je ponavadi na začetku nagovor, nato pa prosto gibanje po prostoru in spoznavanje med seboj. Vendar pri tem pazimo, da ne govorimo s polnimi usti. Zato tudi redko kdo veliko poje ob takem obedu. Obed, ki ga strežejo na Kitajskem je drugačen kot v Evropi. Glavne jedi so na sredini vrteče se mize. Na krožniku glavne jedi imamo »Javno palico«, s katero si vsak vzame svojo hrano. V navadi je, da gostitelj poda hrano s svojo palico na gostov krožnik. S tem izrazi svojo gostoljubnost do gosta. Seveda ni potrebno pojesti te hrane. Vendar je primerneje, če se ta hrana poje in se gostitelja ne užali. Gostitelji radi naročijo veliko več kot smo zmožni pojesti. Zato ne smemo pojesti vsega, kar so naročili in prinesli na mizo. Ker če pojemo vse pomeni, da so svojemu gostu ponudili premalo in da niso dovolj gostoljubni, kar je za njih žaljivo.

Na Kitajskem radi nazdravljajo z gosti in to v neskončnost. Zato se gostje velikokrat napijejo. Juha se lahko glasno srka, piha in lahko jo popijemo iz skodelice.

Obstaja poseben vrstni red pri sedenju za mizo. Na levi strani sedijo ljudje, ki so po položaju višji. Gostitelj je na glavnem sedežu, gost pa ob njem, na njegovi desni strani (The Organization Committee of the 16th Asian Games, 2009, str. 110). Če je miza okrogla, se glavni sedež prepozna po zloženem prtičku. Za ostale goste je zložen drugače kot za gostitelja. Velikokrat sedežni red določijo že vnaprej z imeni, ki jih položijo ob krožniku. Pred začetkom obeda, gostitelj zaželi gostom dobrodošlico. Potem gostje stoje nazdravijo.

Na poslovni večerji ali sprejemu se ljudje med seboj najprej spoznavamo, navezujemo stike in ko se med seboj že bolje poznamo, šele preidemo na poslovni del. Zaradi tega je nujno potrebno znanje osnovnega bontona, da poslovni partnerji že na samem začetku ne dobijo slabega vtisa. Najboljše posle sklepajo Kitajci med seboj. Do tujcev so še vedno nezaupljivi in so mnenja, da lahko postavijo slabše pogoje, višje cene in podobno. Zato bi si slovenska podjetja morala priskrbeti kitajske posrednike pri sklepanju poslov.

Poslovni sestanek lahko traja le pol ure ali pa celo noč. Po uradni večerji se goste povabi v lokal s karaokami, hostesami, živo glasbo in podobno.
Kot sem že omenila, vsakemu takemu dogodku sledi prerekanje za račun. Značilno za kitajske poslovne večerje je, da trajajo dolgo. Je pa dovoljeno, da gost odide od mize, vendar ostane v prostoru, kjer lahko sedi z drugimi gosti na kavču, igra karte itd. Medtem ko ostali še jedo za mizo. Ko želimo iti stran od mize, moramo reči: »Jaz sem že končal, vi kar počasi jejte naprej!«

4.4 Plačevanje računov

V poslovnem svetu velja pravilo, da račun poravna vedno tisti, ki je na nižjem položaju. Od njega se pričakuje, da nadrejenega obdari in mu s tem izkaže spoštovanje. Lahko pa nadrejeni to vljudnost odkloni, se ne odzove povabilu podrejenega in ne sprejme njegovega darila.

4.5 Poslovna darila

Darila za domače in tuje partnerje se močno razlikujejo. Pri darilih, ki so namenjena domačim partnerjem, prevladuje vzgojna oziroma izobraževalna sestavina. Darila za tuje partnerje pa temeljijo predvsem na promocijski sestavini. Pri tujih partnerjih moramo upoštevati nepoznavanje oziroma skromno poznavanje naše kulture in naših posebnosti. Pozorni pa moramo biti tudi na predsodke, zavore in prepovedi verskega ali kakega drugega značaja. Prav tako moramo upoštevati različno stopnjo razvitosti in kulturne ravni določene dežele (Bogataj, 1994, str. 87). Razlike se pojavljajo tudi pri posredovanju, sprejemanju ter pojmovanju poslovnih daril. V nekaterih državah na njih gledajo kot na podkupnino oziroma nepotreben balast v poslovnih odnosih in jih zato odklanjajo. Zato je predpogoj pri samem »obredu« izročanja daril tujim partnerjem seznanitev z njihovo deželo, ljudmi, navadami, vrednotami in normami (Bogataj, 1994, str. 93).

V nekaterih državah ločujejo med poslovnimi darili in darili pri obiskovanju. Pomembna je vrsta darila in kraj obdarovanja. Z darilom izražamo gostu hvaležnost. Tako darilo ni predpisano, odvisno je od osebnosti in okusa gosta. Poslovno darilo je navadno predmet, ki ponazarja tradicionalno kitajsko kulturo.

Pri poslovanju s strankami je poslovno darilo »odskočna deska«, lahko je tudi poslovilno darilo. Ponavadi ni potrebno, da je tako darilo povezano z interesom prejemnika, zadovoljivo je že, da se usklajuje s prejemnikovim statusom in njegovo vlogo. Poslovna darila so pogosto enotnega standarda, dokler je ista količina poslovanja, prejmejo stranke isto vrsto in vrednost darila. Včasih darila ni potrebno neposredno izročiti v roko, dovolj je že, da ga pustimo na mizi poslovne večerje.
Darila najbolje izražajo podobo podjetja, zato moramo biti posebej pazljivi pri izbiri darila za tuje poslovne partnerje. Biti morajo visoke kakovosti, saj z njimi izrazimo tudi to, da jih spoštujemo in da so tega darila vredni. Treba je paziti, da so darila podobne vrednosti kot tista darila, ki smo jih prejeli od poslovnih partnerjev.

Če bodo darila nizkocenovne kakovosti, bi taka darila ne samo izrazila nespoštovanje do poslovnih partnerjev, temveč bi tudi pokvarila podobo podjetja. Čas daril je ponavadi pred začetkom pogajanj ali ob zaključku, a nikoli med pogajanji.

Pri odločanju komu podariti poslovno darilo, moramo biti posebno pozorni. Če smo se odločili podariti samo eni osebi, potem moramo podariti tistemu, ki je na najvišjem položaju in navesti, da se zahvaljujemo za njihovo pomoč ali obisk itd. Če pa želimo obdariti vsakega gosta, potem moramo podariti enakovredno darilo osebi na istem položaju.

Obdarovanje na Kitajskem je umetnost. Način izbire darila ima zelo velik pomen. Z nepravilnim darilom lahko pride do nepotrebnih nesporazumov in nevšečnosti. Izogibati se moramo številki »4«, na primer količini štirih stvari, ker to pomeni smrt. Kot zanimivost naj navedem, da v stolpnicah ne obstaja četrto nadstropje, v hotelu ni sobe s številko 4 itd. Paziti je potrebno tudi na barve, kot sta bela in črna, ki izražata negativnost, žalost, revščino, krize itd. Na primer, na pogrebu so vsi oblečeni v belo. Najbolj primerna barva je seveda rdeča. Izraža srečo, bogastvo in je zato darilo v tej barvi zelo primerno. Če je darilo druge barve, ga moramo zaviti v rdeč ovoj. Primer: denar se izroči v rdeči ovojnici. Naj navedem nekaj predmetov, ki nikakor niso primerni kot darilo:

- nikoli ne smemo podariti stenske ure, posebno starejšim osebam, saj ta beseda zveni kot pogreb;
- nikoli parom ne smemo podariti sadeža hruške, ki zveni kakor ločitev;
- nikoli ne podarimo zdravila zdravim osebam, saj bi to lahko razumeli kot našo željo, da

naj zbolijo;

- nasprotnim spolom ne smemo podariti intimnih predmetov, kakor spodnje perilo itd., saj bi to lahko razumeli, kot našo željo po spolnosti z njimi (The Organization Committee of the 16th Asian Games, 2009, str. 216)..

Tu svetujem, da kitajskim poslovnim partnerjem podarimo kakšno stekleničko svetovno znanega vina ali žganja. Na primer: Cognac Remy Martin XO, Cognac Remy Martin V.S.O.P. itd.

4.6 Upoštevanje družbenih slojev v poslovnem okolju

Posebno pomembna je hierarhija gostov. To sem tudi sama doživela, ker velikokrat prevajam za kitajske delegacije. Če gre samo za prevajanje na sestanku, potem ni težko, kajti na vsakem sedežu je že ime in položaj sodelujočega, zato sem takoj seznanjena s hierarhijo gostov. Po sestanku pa ponavadi sledi kosilo, kjer pa se šele iz sedežnega reda za mizo opazi pomembnost posameznega gosta.

Nedavno, ko sem prevajala za kitajsko delegacijo, je bil sedežni red na poslovnem kosilu kot prikazuje slika.

Slika 7: Sedenje za mizo

Kot prevajalka sem sedela poleg glavnega gosta. Na Kitajskem na takem poslovnem obedu prevajalci ne smemo jesti, da lahko spontano prevajamo. Meni so dovolili, da sem izjemoma na tem sprejemu lahko jedla, ker sem prevajala cel dan in nisem imela prostega časa za kosilo. Tajnik gosta mora pomagati pri strežbi glavnemu gostu, da je čim bolj zadovoljen. Na primer, če glavni gost spije vino do dna kozarca, mu mora tajnik takoj dotočiti; če želi na WC, mora iti z njim, da mu pokaže pot itd. Cilj vsakega Kitajca je povzpeti se čim višje na družbeni lestvici, ker s tem pridobi določene ugodnosti, spoštovanje in moč nad sebi podrejenimi, zato so pripravljeni narediti tudi manj vredna dela

4.7 Služba in zasebnost

Sedanja družba se sicer spreminja, veliko stvari pa ostaja takšnih, kot so bile prej. Včasih je bilo na Kitajskem tako, da so ločili med službo in zasebnostjo. V službi niso govorili o zasebnosti in obratno. Vendar sedaj vedno pogosteje opažam, da se stvari spreminjajo. Razlog je v konkurenci, saj se to dogaja predvsem pri podjetjih, ki imajo visoko konkurenco. Dela se neomejeno dolgo, potrošnikom ob nakupu ponujajo vedno več ugodnosti. Delavci imajo proste dneve večinoma samo v času praznikov. Letnih dopustov ne koristijo vedno, nadure niso plačane, delo pa mora biti opravljeno v čim krajšem času in to dobro. V javnih službah pa je tako kot prej. Dela se samo določeno število ur. To je podobno tudi v Sloveniji. Pred kratkim sem še ugotovila, da tisti, ki delajo v državnih službah višjega pomena, delajo več kot polni delovni čas.

4.8 Zveze in poznanstva »关系 guān xì«

Dandanes skoraj vsak uporablja zveze ali poznanstva, da bi si olajšal pot do želenega cilja. In seveda to velja tudi v primeru, ko imamo neko poslovno idejo. Takrat je zelo dobro, da imamo veliko znancev. Po vsej verjetnosti bomo potrebovali pomoč kakšnega od njih (Zveze in poznanstva, 2011).

Prijateljske vezi in poznanstva imajo na Kitajskem še večji pomen kakor v Evropi. Lahko rečemo, da tam brez zvez in poznanstev ne prideš nikamor. Tako je tudi pri iskanju zaposlitve, kajti visoka izobrazba in sposobnost posameznika ne zagotavljata, da bi zaposlitev dobili. S pomočjo zveze ali poznanstva pa bi lažje prišli do želenega.

4.9 Primerna poslovna oblačila

V poslovnem svetu je poleg strokovnosti pomemben tudi ustrezen zunanji videz. Za urejeno zunanjo podobo je pomembno, katere kose oblačil bomo izbrali. V osnovi naj bo obleka prilagojena človeku, ki jo nosi, priložnosti, ki se je udeležuje in poklicni skupini, ki ji pripada. V družabnem svetu ob stikih s strankami, na poslovnih sestankih in srečanjih ne bo nikoli narobe, če si bodo ženske nadele klasični kostim s krilom ali hlačami, moški pa obleko. Ob posebnih priložnostih kot so pomembne poslovne večerje, banketi, slavnostne prireditve itd. pa nosimo svečano obleko. Na Kitajskem imajo moški ob takih priložnostih oblečeni »中山装 Zhōng shān zhuāng«, ženske pa tradicionalni kitajski kostim »旗袍 Qí páo«. V večini

primerov nosijo bolj tradicionalne obleke, ko gre za kakšno pomembno večerjo, kot je na primer praznovanje kitajskega novega leta v kitajski ambasadi.

Slika 8: 中山装 Zhōng shān zhuāng

Vir: Fotografije Zhōng shān zhuāng, 2000

Slika 9: 旗袍 Qí páo

Vir: Fotografije lepotice v tradicionalni obleki Qí páo, 2000

SKLEP

Diplomska naloga je bila napisana z željo, da bi poslovneži bolje razumeli kitajski način poslovanja in lažje sodelovali s Kitajsko. Z današnjim razvojem Kitajske se je povečalo tudi gospodarsko povezovanje in trgovanje. Ljudje se vedno bolj zanimajo za kitajsko kulturo in kitajski jezik. To sklepam iz tega, ker je zanimanje za inštrukcije kitajščine vedno večje, kar se kaže tudi v vse večjem zanimanju in povpraševanju za učenje kitajščine.

Slovenija in Kitajska postajata vedno bolj prijateljski državi. Vedno več je prijateljskega sodelovanja, povečano pa je tudi zanimanje za turizem, tako s strani Kitajske za ogled Slovenije, kot tudi obratno. K temu v veliki meri pripomorejo dokumentarni filmi o Sloveniji in turistične agencije, ki ponujajo potovanja po Kitajski.

Čedalje več Slovencev se odloča za posel na Kitajskem, ker ima slednja veliko tržišče. Kitajska ima namreč kar 1.338.299.500 prebivalcev od česar zgolj 1 % predstavlja 13.382.995 prebivalcev. Že samo v mestu Peking je 13.820.000 prebivalcev, kar preračunano na 1 % pomeni 138.200 prebivalcev. Kitajska je zanimiva tudi zaradi cenejše delovne sile in vedno bolj kvalitetnih proizvodov. Transport materiala pri tem ni več omembe vreden strošek.

Da bi slovenski poslovneži lažje sklepali posle na Kitajskem, svetujemo obisk Ekonomsko komercialnega oddelka države Kitajske na naslovu Rožna dolina, cesta V 3 v Ljubljani. Priporočljiva je udeležba na dveh seminarjih, tj.»Seminar kitajskega poslovnega bontona« in seminar »Poslovni običaji na Kitajskem«. Slovenskim poslovnežem pa bi k lažjemu sklepanju poslov pripomoglo tudi znanje določenih osnovnih fraz v kitajskem jeziku. Poleg tega na Kitajskem obstajajo tudi posredniki, ki sodelujejo s tujimi poslovneži in za svoje storitve zaračunavajo določeno provizijo.

Veliko koristnih informacij za poslovneže najdemo na spletnem portalu »Izvozno okno«: http://www.izvoznookno.si/Dokumenti/Podatki_o_drzavah/Kitajska/Predstavitev_drzave_4323.aspx. Na Konfucijskem inštitutu, ki ima svoje prostore na Ekonomski fakulteti v Ljubljani, pa izvajajo razne delavnice na temo »Kitajski jezik in kitajska kultura« ter »Poslovanje s Kitajsko«.

LITERATURA IN VIRI

1. *Arrangement of 2012 Holidays and Vocations was issued by the State Council*. Najdeno 29. marca 2012 na spletnem naslovu http://www.gov.cn/zwgk/2011-12/06/content_2012097.htm
2. Bei jing wei lai zhi zhou li yi pei xun ji gou. (2009). *Chinese and foreign are different: most Chinese people should be aware of the 88 foreign Etiquette*. Beijing: Chemical Industry Press.
3. Bogataj, J. (1994). *Kultura poslovnih, promocijskih in protokolarnih daril*. Ljubljana: Ethno.
4. *Bonton*. Najdeno 30. marca 2012 na spletnem naslovu http://baike.baidu.com/view/69841.htm
5. *Bonton nazdravljenja na poročni večerji*. Najdeno 01. junija 2012 na spletnem naslovu http://hunjia.shangdu.com/baike/hunli/yishi/120420110135001.html
6. *Bonton v času Festivala pomladi*. Najdeno 29. marca 2012 na spletnem naslovu http://www.welcome.org.cn/chuangtongliyi/2012-1-16/ChunJieBaiNianLiYiJianJie.html
7. *Chinese traditional funeral rites*. Najdeno 30. marca 2012 na spletnem naslovu http://www.chinabz.org/ls2.asp
8. Foster, D. A. (1992). *Barganing across borders*. New York: McGraw – Hill.
9. *Fotografije lepotice v tradicionalni obleki Qí páo*. Najdeno 01. Junija 2012 na spletnem naslovu http://www.tt1890.com/p2p/QiBaoMeiNvXieZhenGaoQingXi-16P/
10. *Fotografije Zhōng shān zhuāng*. Najdeno 01. junija 2012 na spletnem naslovu http://www.zool.co/images.php?q=%E7%AB%8B%E9%A2%86%E4%B8%AD%E5%B1%B1%E8%A3%85
11. Guffey, M. E. (2000). *Business communication: Proces and product*. Cincinnati: South - Western College Publishing.
12. *Izvor pogreba*. Najdeno 01. junija 2012 na spletnem naslovu http://www.nianw.com/zt/2011-9-5/ZT_560.htm
13. Kneževič, A.N. (2005). *Se znamo obnašati?* Ljubljana: Mladinska knjiga.
14. Mihaljčič, Z. & Mihaljčič, Š. L. (2000). *Poslovno komuniciranje* (učbenik). Ljubljana: Založništvo jutro.
15. *Pogrebna cvetna košara*. Najdeno 01. junija 2012 na spletnem naslovu http://www.tulv8.com/view.asp?id=461
16. *Pogrebni venci*. Najdeno 01. junija 2012 na spletnem naslovu http://www.tulv8.com/view.asp?id=451
17. Predstavitev države Kitajske. (b.l.) V *izvoznem oknu*. Najdeno 30. marca 2012 na spletnem naslovu

http://www.izvoznookno.si/Dokumenti/Podatki_o_drzavah/Kitajska/Predstavitev_drzave_4323.aspx
18. *Prostovoljno delo Združenj študentskih zvez CAFD za red na avtobusnih postajališčih*. Najdeno 01. junija 2012 na spletnem naslovu http://news.cufe.edu.cn/zckx/8951.htm
19. *Rdeča pismenka na temo poroke*. Najdeno 01. junija 2012 na spletnem naslovu http://www.nipic.com/show/2/25/b0ae48a09d99aeb6.html
20. Šircelj, J. (1992). *Moderni poslovni bonton*. Ljubljana: Delo, Slovenske novice: Manager.
21. The Organization Committee of the 16th Asian Games. (2009). *Modern Etiquette*. Guangzhou: Suan Yat – sen University Press.
22. *Zveze in poznanstva*. Najdeno 09. septembra 2011 na spletnem naslovu http://www.rtvslo.si/turbulenca/novica/133
23. *Ženska*. Najdeno 07. maja 2012 na spletnem naslovu http://bos.zrc-sazu.si/cgi/a03.exe?name=sskj_testa&expression=%C5%BEenska&hs=1313