

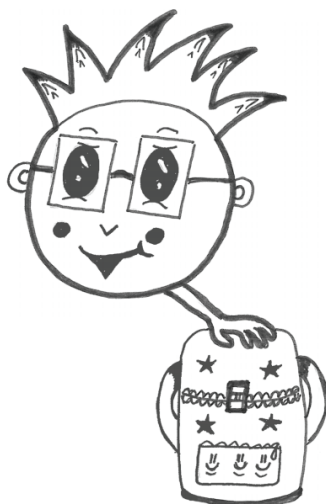
dr. Andrej Raspor
**Spoznajmo kitajske
goste**

Nasveti za izboljšanje komunikacije s
kitajskimi gosti



Spoznajmo kitajske goste

Nasveti za izboljšanje komunikacije s kitajskimi gosti



Avtor: *dr. Andrej Raspor*

Recenzenta:

dr. Maja Veselič

dr. Matic Urbanija

Zbrali in povzeli: *Katarina Birtič, Maja Krmelj, Urška Horvat,*

Luka Golež, Gregor Obrez, Maja Brešan, Maja Kosec

Uredil: *dr. Andrej Raspor*

Strokovni pregled: *Andrej Raspor, Katarina Birtič*

Jezikovni pregled: *Bojan Macuh*

Ilustracije: *Maja Piuzi*

Prelom: *BoMa*

Zbirka: *Strokovne monografije*

Fotografija naslovnice: © [ChenPG] / Dollar Photo Club

Tisk: *Medium d. o. o.*

1. izdaja

Kraj: *Murska Sobota*

Založba: *BoMa*

Leto izdaje: *2016*

CIP - Kataložni zapis o publikaciji

Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

338.48(=581)(035)

RASPOR, Andrej

Spoznajmo kitajske goste: nasveti za izboljšanje
komunikacije s kitajskimi gosti / [avtor Andrej Raspor;
ilustracije Maja Piuzi]. - 1. izd. - Murska Sobota: BoMa, 2016

ISBN 978-961-93791-4-1

1. Gl. stv. nasl.

280979968

Kazalo

1	NAGOVOR	5
2	GLAVI VZROKI ZA RAST KITAJSKEGA ODHODNEGA TURIZMA.....	9
2.1	Motivacije za potovanja in migracije kitajskih turistov	10
2.2	Vrste turistov.....	16
3	KITAJSKA KULTURA	21
3.1	Dolgoročna usmerjenost.....	22
3.2	Simbolika in pomen števil	22
3.2.1	Štetje s prsti	24
3.3	Osnovne specifike kitajskega jezika	25
3.4	Miselnost	27
4	PRAZNIKI	33
4.1	Uradni prazniki	33
4.2	Kitajski tradicionalni prazniki.....	33
5	KOMUNIKACIJA	41
5.1	Kitajski slog komuniciranja.....	41
5.2	Poslovna kultura	46
6	NASVETI.....	53
6.1	Nasveti za boljšo storitev	53
6.2	Nasveti za prilagajanje ponudbe	56
7	DODATKI	63
7.1	Jezikovni kotiček	63
7.1.1	Pozdravljanje	63
7.1.2	Vljudnostni izrazi	64
7.1.3	Nastanitev	65

2

7.1.4	Javni prevoz.....	66
7.1.5	Denar, banka, pošta	67
7.1.6	Prazniki	68
7.1.7	Obroki	69
7.1.8	Številke.....	70
7.1.9	Barve.....	72
7.1.10	Izrazi, povezani z delom na igralnih mizah.....	73
7.1.11	Časovni izrazi	74
7.1.12	Ostalo	75
8	PREVAJANJE KITAJSKEGA JEZIKA.....	79
9	POVZETEK	85
10	VIRI.....	89

NAGOVOR



1 NAGOVOR

Kitajski odhodni turizem je v velikem porastu, saj se vedno več Kitajcev odloča za odhod v tujino. Rodni kraj, kjer bivajo svojci, tako ni več edina destinacija, kamor se Kitajci odpravijo v času svojih največjih praznikov ali na oddih. Vse več Kitajcev si želi nečesa več. Spoznati želijo tuje dežele, Evropo, ki jo cenijo predvsem zaradi drugačnosti, bogate naravne in kulturne dediščine.

V priročniku se osredotočamo na kitajske turiste, njihovo kulturo, komunikacijske lastnosti, želje in navade. Poznavanje le-teh vam bo omogočilo lažjo komunikacijo, boljše prilagajanje ponudbe ter posledično večje zadovoljstvo kitajskih gostov.

Kitajski turisti predstavljajo neizmeren gospodarski potencial za balkansko regijo. Razumevanje njihovega obnašanja, metod komuniciranja, vrednot in kulturnih specifik je ključnega pomena, če želimo kitajske turiste toliko navdušiti, da bodo obisk in storitve priporočali tudi svojim prijateljem, znancem, sorodnikom ter o vas razširili dobro besedo na kitajskih družbenih omrežjih.

Zaradi dolgoletnih izkušenj na področju kitajskega turizma ter delovanja in poslovanja na kitajskem trgu smo se odločili, da slovenskim bralcem ponudimo brošuro, ki jim bo mogočilo izboljšanje svoje ponudbe in boljšo komunikacijo s kitajskimi gosti. Pričujoče delo je oblikovano v sodelovanju z ekipo, katere člani prihajajo z različnih področij. Knjižici je priložen tudi slovarček z osnovnimi kitajskimi besedami s področja turizma.

6 NAGOVOR

S predstavljenimi vsebinami se zavzemamo za zблиževanje in uskladitev slovenske in kitajske kulture, pri čemer z izpostavljanjem določenih razlik in posebnosti nimamo namena ustvariti dodatnega medkulturnega prepada. Stremimo k učinkovitejši komunikaciji in izboljšanju mednarodnih odnosov in posledično k večjemu številu kitajskih turistov v slovenskem ter širšem balkanskem območju.

Knjižica je sestavljena iz kratkih poglavij in vsebuje konkretne praktične primere, ki so se pripetili posameznikom ob poslovanju in komunikaciji s kitajskimi gosti. Na začetku boste izvedeli, kaj so glavni motivi in razlogi za potovanje kitajskih državljanov v tuje dežele. Spoznali boste tudi, v katere skupine lahko običajno uvrstimo kitajske goste in kaj pričakujejo od naših storitev. V poglavju Kitajska kultura se boste seznanili s tem, zakaj je učenje kitajščine dolgotrajno in vseživljenjsko delo ter kako se zaradi nepoznavanja kulturnih posebnosti lahko zgodi, da pride do težav tudi ob telesni in znakovni komunikaciji.

Želimo vam zanimivo branje.

dr. Andrej Raspor

KITAJSKA KULTURA



3 KITAJSKA KULTURA

Z izrazom »kultura« mislimo na **način življenja** skupine posameznikov, ki delijo podobno izročilo, prepričanja, vrednote in standarde.

Kitajska kultura je **kolektivistične narave**. Sestavljata jo tradicionalni kitajski vrednoti **harmonija in duh sodelovanja v skupini**, ki zagotavljata varnost in zanesljivost njenim pripadnikom. K poudarjanju kolektivistične družbe je v prejšnjem stoletju veliko prispeval komunistični režim. Skupnost in družina sta na Kitajskem mnogo bolj pomembni vrednoti kot v Evropi, ki je izredno individualistična. Na Kitajskem v praksi pomeni močna kolektivna oziroma skupinska zavest, da je delovanje v skupini pomembnejše od delovanje posameznika. Kitajska kultura precej bolj spodbuja soodvisnost v odnosih ter harmonijo in sodelovanje v skupini, posameznika pa obravnava kot del skupnosti in celote. Nizka stopnja individualizma kaže nagnjenost ljudi k pripadnosti k skupini ter na skrb, ki so je deležni kot pripadniki skupine ali kolektiva v zameno za zvestobo.

Kitajska družba ima veliko nivojev moči, ki dovoljujejo precejšnje razlike v družbenem položaju. Po kitajskem konfucianskem idealu je potrebno biti spoštljiv in ustrežljiv do starejših in izobraženih ter se upirati željam po materialnih dobrinah. Sami se čutijo bolj cenjene, če jim spoštovanje in zanimanje pokažejo vodilni, zato je formalen pristop najbolj primeren. Če so Kitajci v skupini ali družini, v njihovem imenu odloča oseba z najvišjim položajem, ostali pa to praviloma sprejmejo.

Pri primerjavi tradicionalne zahodne in kitajske filozofije se velikokrat pojavi metafora breskve in čebule, ki v splošnem

22 KITAJSKA KULTURA

opiše osnovne nazore teh različnih kulturnih območij. Breskev je sadež z veliko koščico, kar simbolizira notranji jaz oz. individualnost posameznika. Čebula pa je zelenjava, ki nima izrazitega osrednjega dela, ampak je sestavljena iz številnih slojev. Sloji v tem primeru predstavljajo družbo nenehnih interakcij in razmerij med posamezniki. Posameznik je vpet v družbo, njegov individuuum pa ne predstavlja osrednje vloge. Prav ste ugotovili- breskev predstavlja 'zahodno' družbo.

3.1 DOLGOROČNA USMERJENOST

Kitajska se glede dolgoročne usmerjenosti uvršča v sam vrh. To poudarja veliko vrednost dolgoročnih zvez in odnosov, spoštovanje tradicije ter rezultatov, ki jih to prinese. Po tem prepričanju se spremembe ne dogajajo hitro.

Na osnovi navedenega je v gradnjo dolgoročnih odnosov investirati veliko časa. Dolgotrajni odnosi so namreč jamstvo za dolgoročni obstoj. Kitajci so po tem, ko se s potencialnem poslovnim partnerjem razvije globlji odnos, veliko bolj pripravljeni sklepati posle.

3.2 SIMBOLIKA IN POMEN ŠTEVIL

V kitajski tradiciji ima simbolika barv, števil, predmetov in dogodkov velik pomen.

Kitajci verjamejo, da **izbira pravih števil** lahko vpliva na srečo ali nesrečo človeka. Velik poudarek številkam dajejo predvsem igralci iger na srečo.

Nekateri kitajski gostje se namenoma izogibajo hotelskim sobam s številko 4. Ta v kitajščini zveni kot smrt. Oboje se namreč izgovori podobno (slovensko sə); v kitajščini namreč sī v četrtem tonu pomeni štiri, v tretjem, sǐ, pa pomeni smrt.

Prav to je tudi razlog, da na Kitajskem v nekaterih izmed hotelov ne boste našli četrtega nadstropja.

Število 58 se izgovori wu ba. To zveni podobno, kot »ne bo uspeha« ali po kitajsko wǔbā wúfǎ.

Tako raje izbirajo sobe s »srečnimi« številkami, na primer 84, ki se izgovori (slovenski približek baə) bāsi, ker zveni enako kot »uspešen do konca svojih dni« ali po kitajsko fā sǐ (slovenski približek izgovorjave sə). Za srečno število prav tako velja 18, ki se izgovori yao ba. To zveni podobno kot »zagotovljen uspeh« ali po kitajsko yào fā.

Številke 3, 6 in 9 imajo prav tako za »dobre« številke, ki v kombinaciji s številko 8 ali drugimi številkami lahko prispevajo k zmagi v igrah na srečo.

Kitajci, ki jim simbolika veliko pomeni, si včasih pomagajo s postopki, s katerimi skušajo pridobiti srečo na svojo stran in se zatečejo k vraževerju. To lahko na primer vključuje ponujanje sadja, prižiganje dišečih paličic ali preprosto molitev. Najpogosteje se takšnih običajev lotijo na začetku lunarne leta ali po potrebi (pred obiskom igralnice ali pred izidom žreba lota, pred univerzitetnimi sprejemnimi izpiti, itd.).

V nekaterih primerih je priporočljivo upoštevanje fengshuija, ki ima v kitajski tradiciji zelo pomembno vlogo. Simbolizira prostor in povezavo med nebom in zemljo, torej okoljem, v katerem živimo. Nekateri uporabljajo Fēngshuǐ (razporejanje pohištva doma), da bi se izognili nesreči in povečali srečo. Razumevanje Fēngshuǐja je pomembno za igralnice, ki želijo kitajskim gostom ponuditi okolje, v katerem se bodo, zaradi kombinacije barv, materialov, oblik in razporeditve predmetov, počutili bolj prijetno. Pri igralcih iger na srečo

24 KITAJSKA KULTURA

se lahko na primer zgodi, da se namerno izogibajo glavnemu vhodu v igralnico, zato vstopajo skozi stranske vhode.

	<i>SREČA</i>	<i>NESREČA</i>
<i>BARVE</i>	rdeča, rumena, zlata	bela, modra, pri tisku rdeča
<i>ŠTEVILA</i>	3, 6, 8, 9, 18, 84	4, 58
<i>RASTLINE</i>	breskve, krizanteme, bambus	
<i>DARILA</i>	nalivno pero, lokalni izdelki	ure, robčki, bele, modre ali črne stvari, slamnati sandali

3.2.1 ŠTETJE S PRSTI

Ob pogovoru o številkah se moramo zavedati, da Kitajci z rokami kažejo številke drugače kot mi. Ob slabem znanju kitajščine, si pogosto pomagamo z rokami, a v primeru štetja na Kitajskem lahko pride do zmede. Ko bo npr. skupina kitajskih gostov želela osem skodelic kav in vam pri tem želela pomagati z rokami, se lahko kaj hitro zgodi, da boste samo ob pogledu na število njihovih prstov prinesli le dve kavi. Pomembno je poudariti, da Kitajci števila od 1-10 pokažejo s prsti ene same roke.

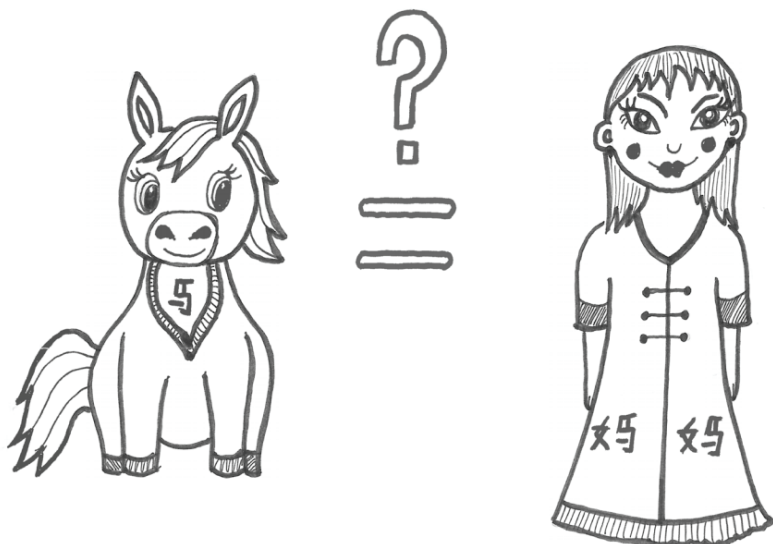


3.3 OSNOVNE SPECIFIKE KITAJSKEGA JEZIKA

Znanih citat Nelsona Mandele pravi: »Če človeka nagovoriš v jeziku, ki ga razume, pridejo besede do njegovih možganov. Če ga nagovoriš v njegovem jeziku, mu sežejo do srca.«

Čeprav kitajščina, kot vsak jezik, zahteva določen vložek časa in truda, še vedno ni razloga, da se ne bi naučili vsaj nekaj stavkov. Po izkušnjah sodeč lahko kitajske goste neizmerno navdušite že samo z nekaj besedami, četudi površno izgovorjenimi. Nekaj besednega zaklada vam bo olajšalo nadaljnje raziskovanje Kitajske, njene kulture in današnjih načinov poslovne komunikacije.

Za lažje učenje kitajščine se je leta 1982 uveljavil standardizirani **latinični zapis Hanyu Pinyin**, s katerim se zapisujejo kitajske pismenke. Tujcem se s tem olajša predvsem učenje izgovarjave. Pinyin vseeno ne more povsem nadomestiti pismenk, s katerimi se izrazi tudi pomen. Mnoge pismenke imajo po sistemu Pinyin identičen zapis, kar lahko povzroči veliko zmedo. Za primer vzemimo pismenke 马 in 码, ki se s Pinyinom zapišeta kot mǎ. Prva pomeni konja, druga pa število. Šele ko vidimo pismenko, vemo, kateri pomen je mišljen v danem primeru. Zgornji primer utemeljuje, zakaj Pinyin ne more in ne sme popolnoma izpodriniti pismenk. V 20. stoletju so sicer na Kitajskem zaradi splošno razširjenega problema nepismenosti potekale številne debate o ustreznosti njihove pisave. Eden izmed bolj radikalnih predlogov je bil, da se pismenke latinizira po sistemu Hanyu Pinyin, vendar predlog ni bil nikoli sprejet. Iz razprav je ostal sistem latiniziranja poenostavljenih pismenk, ki so še danes uradna pisava Ljudske republike Kitajske.



Druga pomembna stvar pri kitajskem jeziku je izgovarjava. Kitajščina je **tonalni jezik**. To pomeni, da se vsak zlog lahko izgovori na pet načinov - v enem od štirih tonov ali pa nevtralnno. Toni so: ravni, naraščajoči, nihajoči in kratki padajoči. V Pinyinu se zapisujejo z naglasnimi znamenji nad črkami oz. s številkami od 1 do 4. Toni so izredno pomembni. Napačen ton namreč popolnoma spremeni pomen. Če nadaljujemo s primerom na zlogu ma – odvisno od tona, se ga v pinyinu lahko zapiše kot mā má mǎ ali mà. Tem zapisom ustrezajo (za vsak primer smo izbrali po eno, sicer jih je še precej več) pismenke: 妈 kot mati, 麻, ki pomeni konoplja, 马 kot konj in 骂, ki pomeni kregati, karati. Z napačno naglašnim zlogom lahko mater po nesreči okličemo za konja.

Na kaj morate biti pozorni pri izgovorjavi Pinyinina?

V spodnji tabeli je nekaj črk, ki jih večina Slovencev na začetku izgovori napačno. Zraven je dopisana približna izgovarjava.

ČRKA	PRIBLIŽNA IZGOVORJAVA
J	mehki dž (dž')
Q	mehki č (ć)
X	mehki š (š')
W	podobno kot angleški w
Z	dz
ZH	dž
E	polglasnik ə
I	v chi/shi/zhi/ri: ozek ə ostalo: i
-NG	končnica, izgovarjava kot v angleščini (primer young)

3.4 MISELNOST

Poznavanje kulturnih specifik in miselnih vzorcev je pogosto ključ do uspešnega sodelovanja s tujimi gosti. Pri obravnavi kitajskih gostov smo to obsežno temo povzeli v spodnjih dveh odstavkih, ki sta ključnega pomena za izboljšanje komunikacije in zadovoljstva kitajskih gostov.

Miànzi 面子

V kitajskem kontekstu mianzi pomeni "obraz" in predstavlja **odraz dostojanstva** posameznika v družbi in njegovega samospoštovanja. Za Kitajce je »obraz« izredno pomemben, zato skupinsko harmonijo dosežejo le z »ohranjanjem obraza« vsakega izmed članov družbe. Večino Azijcev zelo

skrbijo njihov status, integriteta in čast. S pomočjo »obraza« zaznavajo ljudi in lahko definirajo, »kdo so« v primerjavi z drugimi.

Če Kitajca užalimo, spravimo v zadrego ali se z njim besedno spopademo, ga spravimo v situacijo, v kateri lahko »izgubi obraz«. Temu se je bolje izogniti.

Preveč odkrito govorjenje je nekaj, čemur se je prav tako potrebno izogibati. Kitajci so le redko direktni. Bolj priljubljena je posrednost. Včasih se je zato treba odreči odkritemu govorjenju ali ustvarjanju situacij, ki bi se lahko spremenile v neposreden, odkriti napad, zaradi česar bi sogovornik lahko izgubil obraz. V komunikaciji je potrebno biti vljuden in previden ter se izogibati neprijetnim odgovorom ali odločitvam.

Zavračanje uslug ali prošenj naj se ne dogaja pred drugimi. To lahko storimo na štiri oči in še takrat zelo previdno.

Guānxì 关系

Kitajska beseda "guānxì" pomeni odnose in se nanaša na **koncept vzpostavljanja povezav** z drugimi posamezniki, na podlagi katerih naj bi se človek nadejal uslug. Guānxì pomeni odnos med dvema posameznikoma oz. med posameznimi skupinami družb.

Kitajci to mrežo povezav energično gojijo. Predstavlja samoumevno medsebojno obveznost, varovanje in razumevanje. Zanje je zelo pomembna, ker dobre družabne odnose štejejo za simbol lastne pomembnosti in vplivnosti. Za Kitajce je izjemno pomembno, da so povezani s pravimi posamezniki in oblastniki, zato je delanje in vračanje uslug sestavni del kitajske kulture.

Razvijanje in negovanje guanxija terja čas in vire, ki pa niso nujno denarni. Če z nekom spodobno ravnamo, si že lahko obetamo dober odnos. Guānxì se začne in konča z zaupanjem, ki ga je vreden posameznik ali podjetje. Ko nekaj obljubimo in to tudi izpolnimo, bomo vredni zaupanja in gradili bomo lahko dolgoročni odnos.

Zanašanje na drugega lahko zelo okrepi odnos. Pri stikih s kitajskimi gosti se moramo zelo potruditi, da jim naredimo usluge, za katere nas prosijo. Na tak način nas vključijo v svojo mrežo in postanemo del njihove družbe oziroma sistema guanxi. V primeru, da usluge le ne moremo izpolniti, moramo biti zelo previdni pri zavrnitvi, da ne bi uničili odnosa, ki smo ga že razvili s partnerjem. Bolj kot se nekdo poslužuje guanxija, pomembnejši član skupnosti je.

VIRI



10VIRI

Attract China. Everything you need to know about Chinese New Year Guide. Pridobljeno dne 29. 5. 2015 s spletne strani <http://www.attractchina.com/>

Baročno mesto, kjer je snemal Jackie Chan. Pridobljeno dne 23. 6. 2015 s spletne strani http://www.siol.net/trendi/odkrivaj_slovenijo/kam_cez_vikend/2015/05/brezice.aspx

Galleti, Sandra. (2002). Chinese Culture and Casino Customer Service. Pridobljeno dne 22. 6. 2015 s spletne strani www.urbino.net

Geoffrey, M. Introduzione al galateo cinese negli affari. Pridobljeno iz Associazione Physeon: 29.

Karoul, Steve. (2007). Asian Casino Marketing: I'm not Chinese, I'm Vietnamese. Pridobljeno dne 22. 6. 2015 s spletne strani www.urbino.net

Lam, Desmond. (2007). Gambling for Success in Macau. Pridobljeno dne 22. 6. 2015 s spletne strani www.urbino.net

Lam, Desmond. (2005). Chinese Gambling Superstitions and Taboos. Pridobljeno dne 22. 6. 2015 s spletne strani www.urbino.net

Mellor, Willian, Oliver Staley in Le - Min Lim. The World's Biggest Jackpot. Pridobljeno dne 22. 6. 2015 s spletne strani www.bloomerg.com/news/marketsmag/macau.pdf

Rivlin, Gary. Las Vegas Caters to Asia's High Rollers. Pridobljeno dne 22. 6. 2015 s spletne strani www.urbino.net

Sečen, Ernest. (2015). Most, po katerem je drvel Jackie Chan. Pridobljeno dne 22. 6. 2015 s spletne strani <https://www.dnevnik.si/1042669776/magazin/aktualno/most-po-katerem-je-drvel-jackie-chan>

Shi-xu, F.-B. (2012). Contemporary Chinese communication made understandable: A cultural psychological perspective. *Culture & Psychology*, 3-19.

Travel China Guide. Travel China Guide. Pridobljeno dne 29. 5. 2015 s spletne strani <http://www.travelchinaguide.com/> Wiseman, Paul. Casinos, hotels bet on Macau. Pridobljeno dne 22. 6. 2015 s spletne strani www.urbino.net

Priročnik za spoznavanje kitajskih gostov priporočam vsem posameznikom, ki imajo kakršen koli stik s Kitajci. Vsebina sistematično in razumljivo predstavi glavne značilnosti kitajske kulture in njihovih navad, ki jih je priporočljivo vedeti, če želimo komunicirati z njimi. Pri mojem poslu mi je priročnik zelo pomagal. Z nasveti in razlago različnih vidikov njihovega mišljenja, je moj odnos s Kitajci sedaj bolj poglobljen.

P. J.

Še sreča, da sem v priročniku našel poglavje o primernih darilih! Idejo o paketu z zeleno kapo sem nemudoma opustil.

B. L.

Slikovite ilustracije vtisnejo vsebino v trajen spomin. Le slovarček z uporabnimi besedami moram vsake toliko časa še preveriti.

N. G.

