**Тема 4 Діловий подарунок в міжнародній практиці: правила етикету**

1. Поняття та роль ділового подарунку.

2. Основні правила вибору ділового подарунку.

3. Загальні табу в етикеті ділових подарунків.

4. Особливості дарування подарунків в Японії, Саудівській Аравії та Україні.

* 1. **Поняття та роль ділового подарунку**

Професійна етика - це сукупність певних обов'язків і норм поведінки, що підтримують моральний престиж професійних груп в суспільстві. До завдань професійної етики входить виявлення моральних норм і оцінок, суджень і понять, які характеризують людей в ролі представників певної професії.

Професійна етика виробляє норми, стандарти, вимоги, характерні для певних видів діяльності.

Діловий етикет є найважливішою стороною моралі професійної поведінки підприємця. Поважаючи себе і честь своєї компанії, підприємці після першої ж зустрічі можуть припинити переговори через некоректну поведінку партнерів. Щоб не потрапити в безглузду ситуацію, необхідно знати правила хорошого тону.

Знання ділового етикету є основою підприємницького успіху. Ігнорування правил етикету в діловому середовищі викликає негативне ставлення оточуючих. Тому дуже важливо знати і дотримуватися правил ділового етикету.

Діловий етикет диктує безліч правил щодо кожного аспекту професійної діяльності, момент вручення і прийняття ділового подарунка - не виняток. Робити подарунки і підносити сувеніри, а також приймати подарунки потрібно теж дотримуючись правил ділового етикету.

Подарунок - це соціальне, культурне та економічне явище, яке пронизує національні та культурні межі. Подарунки - це завжди приємно. Причому, як дарувати, так і одержувати. Традиція дарувати подарунки стала невід'ємною частиною культури ділових відносин. Ділові подарунки колегам, партнерам, керівникам і підлеглим роблять трудове життя багатшим, добрішим і повноціннішим.

Однак вибір ділового подарунка - справа дуже відповідальна. Адже неправильно підібраний подарунок може по-справжньому зіпсувати відносини. Щоб уникнути подібних непорозумінь при виборі презенту для товариша по службі або ділового партнера варто дотримуватися етикету дарування ділових подарунків.

Ділові подарунки - це невід'ємна частина трудового життя, важливий момент у відносинах між колегами по роботі і діловими партнерами. Робити подарунки і підносити сувеніри з фірмовими знаками своїм партнерам - давня традиція.

Подарунки в професійній сфері - це подарунки колегам, керівнику, підлеглому, діловому партнеру і т.п. Підносити такі подарунки прийнято з нагоди календарних свят, Дня народження, важливої події в житті товариша по службі, а також по закінченню ділових переговорів, в знак того, що скріпляє досягнутих угод і т.п.

Мета подарунка в діловому житті - продемонструвати свої добрі наміри або стимулювати рекламу і збут продукції або послуг.

Ділові подарунки дозволяють висловити повагу і вдячність людям, які надають допомогу і підтримку у праці. Подарунки для товаришів по службі, начальників, підлеглих і партнерів не просто зміцнюють відносини, але також вносять в одноманітні трудові будні позитивні емоції, яскраві враження, роблять робоче життя цікавішим, емоційно насиченим, різноманітним.

Головний критерій ділового подарунка - це не стільки його ціна, скільки якісність, корисність, оригінальність і стильність. Хороший подарунок для колеги або ділового партнера обов'язково підкреслить індивідуальні риси того, кому він буде вручений. Високо цінуються в сфері бізнесу подарунки, які мають ексклюзивність або зроблені на замовлення.

Вартість ділового подарунка - не найголовніший показник. Більш того, згідно з етикетом, діловий подарунок не повинен бути дорогим. Це відноситься і до подарунків для товаришів по службі, і для партнерів, і для гостей. Особливо варто уникати робити дорогі подарунки людям, які стоять на іншій ланці кар'єрних сходів - нижче або вище. Дорогий подарунок може поставити того, кому він призначений, в невигідне становище. По-перше, діловий етикет зобов'язує при отриманні дорогого презенту відповідати зустрічним подарунком. А по-друге, дорогий подарунок може бути сприйнятий як спроба чинити тиск, як приховане прохання про яку-небудь послугу. У разі якщо такий подарунок вручається людині, яка займає керівну посаду, то він може бути розцінений навіть як хабар. Тому дорогі подарунки допустимі тільки з нагоди виняткової події в житті партнера, наприклад, з приводу ювілею.

Діловий подарунок, як і будь-який інший презент, повинен впливати на всі почуття одержувача:

1. Зір. Презент повинен «чіпляти погляд» одержувача і бути естетичним.
2. Слух. Звичайно, супровід гімном або салютом виступлять яскравим звуковим супроводом, однак для невеликих подарунків і більшості ситуацій досить приємного шелесту упаковки, без дратівного шелестіння.
3. Нюх. Запах подарунка має велике значення. Не забувайте і про те, що упаковка також має свій запах.
4. Дотик. Приємні тактильні відчуття від подарунка і упаковки також є обов'язковим елементом.
5. Смак. Тут мова йде не тільки про «їстівні» ділові подарунки, але, скоріше, про почуття стилю в цілому.

**2. Основні правила вибору ділового подарунку**

Перш ніж почати купувати подарунки для клієнтів, колег чи службовців, слід враховувати етикетні поради:

1. Персоналізуйте подарунки, якщо можливо.

По можливості, подарунок повинен бути персоналізований для кожного одержувача. Клієнти, ділові партнери та колеги хочуть знати, що їх цінують. Giv - якщо предмет, який конкретно відповідає їх інтересам, може означати більше рекламний товар від своєї компанії. Однак є і вийнятки.

1. Плануйте бюджет на подарунки.

Прийняття рішення про бюджет на випадки дарування подарунків протягом року буде багато стосуватися фінансів компанії. Однак велика помилка була б витратити занадто багато на подарунки. У певних видів постачальників послуг є обмеження на типи подарунків, які вони можуть отримати, тоді як у деяких заборонено приймати подарунки взагалі.

1. Розгляньте релігійні вірування.
2. Кожна людина важлива.

Вручаючи подарунки працівникам, важливо пам’ятати кожного і не дарувати подарунки лише певним членам команди.

Обмін подарунками між діловими людьми на Заході розповсюджений не так широко, як на Сході, але невеличкий сувенір скрізь приймуть з вдячністю, особливо якщо Ви знаєте свого партнера достатньо добре, щоб подарувати щось відповідне його інтересам і смакам.

Під час першої зустрічі, згідно з етикетом, подарунки підносить господар. При наступних зустрічах взаємний обмін ними стає обов'язковим, особливо якщо Ваші партнери зі Сходу.

Подарунки можуть і, як правило, повинні містити символіку міста, де розташовується ця фірма.

Перший приїзд делегацій з інших країн передбачає подарунки невеликих розмірів, наприклад сувеніри у вигляді картин, статуеток, настінних тарілок з символікою країни. В ході подальших приїздів делегацій і з того, і з іншого боку в якості подарунків виступають різні предмети зі скла, кераміки, шкіри, дерева і т.п.

Вибір подарунків багато в чому залежить від характеру взаємовідносин: так керівникам делегацій можна подарувати що-небудь, що нагадує про країну, наприклад вироби художніх промислів. Для будь-якого зарубіжного партнера, безумовно, пам'ятним і приємним подарунком може стати невелика авторська робота.

Щодо будь-яких інших подарунків слід особливо враховувати, що національні особливості і законодавство різних країн ставлять іноді дуже серйозні обмеження і умови. Наприклад, в європейських ділових колах не прийнято дарувати одяг. Виняток - краватка, типовий подарунок партнерам на Заході; особливо його люблять комп'ютерні та авіаційні компанії. Але і тут потрібно знати, що краще, якщо цей предмет чоловічого гардеробу буде однотонним.

Не дарують особисті речі (сорочки, парфуми і т.д.). Нікому і ніколи не слід дарувати годинник, дзеркала і ножі: і на Заході, і на Сході це погана прикмета. Не варто дарувати значки на довгій гострій шпильці або складні ножі (у багатьох країнах колючі предмети - погана прикмета). Але якщо все-таки в якості подарунка буде обраний один з цих предметів, слід добре обдумати упаковку. Ніж повинен бути в футлярі, а значок - на презентаційній листівці або картці.

Не прийнято в ділових колах Заходу як подарунок спиртне. Буде ідеально, якщо людина зможе користуватися подарунком на підприємстві або в офісі. Діловий подарунок повинен нагадувати про партнерство з дарувальником, підкреслювати ділові відносини і не виглядати занадто яскраво в інтер'єрі. Багато фірм до офісного дизайну відносяться суворо.

Вибираючи подарунок, необхідно подумати і про його вартість. Якщо з іноземним партнером немає особливих випадків зазначених відносин, ціна подарунка не повинна перевищувати 100 $. Отримавши занадто дорогий подарунок, іноземець може відчути себе боржником. Дорогий знак уваги можуть порахувати і за хабар (так ізраїльським посадовим особам не дозволяється приймати дорогих подарунків). При цьому навряд чи серйозний бізнесмен віддячить дарувальника послугою - це загрожує для нього неприємними наслідками на батьківщині. У багатьох країнах офіційним і посадовим особам заборонено приймати від партнерів дорогі подарунки. Тому краще маленький сувенір в кінці переговорів, а також регулярні, без запізнень привітання зі святами, в тому числі і національними (як, наприклад, День незалежності або День подяки в США). В іншому випадку виникне відчуття, що дарувальник підкуповує фірму, тисне на партнера або веде нечесну гру.

Ідеальний подарунок закордонним друзям - квіти. Дарують і квіти в горщиках, вони прикрасять офіс.

При прийомі зарубіжних гостей або візит в іншу країну найкраще заздалегідь ознайомитися з традиціями та звичаями іншої нації. Особливо уважним треба бути при врученні подарунків партнерам з Азії.

Педантичні китайці або японці не подадуть виду, якщо вони ображені, але нічого хорошого це не обіцяє. Так японцям не варто дарувати подарунок з чотирьох предметів. Це число пов'язане зі смертю. У Китаї службовцям заборонено законом приймати персональні подарунки, тому сувеніри повинні бути адресовані всьому колективу або підприємству в цілому. Але не варто дарувати годинник, китайцям вони нагадують про швидкоплинність життя.

Також важливо як саме буде подарований сувенір. Його треба вручати двома руками, злегка нахилившись вперед. Не менш складно і з європейськими партнерами, хоча тут панують більш демократичні традиції. У Німеччині ділові подарунки не дуже поширені. Якщо ж все-таки презент вручається німецьким партнерам, то він повинен бути безпосередньо пов'язаний з організацією дарувальника (тобто символізувати те, що виробляє або чим торгує компанія).

Найлегше в Італії: ділові подарунки там необов'язкові, але ніхто не здивується, якщо їм подарують ручку, портмоне або офісне приладдя. У звичаї італійців дарувати якісь дрібниці на Різдво - пляшку коньяку або що-небудь в цьому дусі.

У Франції взагалі не прийнято обмінюватися діловими подарунками в першу зустріч, а от пізніше можна подарувати сувенір з національним колоритом.

В Англії, як і в Іспанії, діловому партнеру можна подарувати після зустрічі запальничку, ручку або календар з логотипом компанії дарувальника. Більш дорогий подарунок насторожить іноземних партнерів. З більшою вдячністю британці або іспанці візьмуть запрошення в театр. На Різдво вони спокійно поставляться до алкогольних напоїв або кондитерським виробам.

Фіни взагалі не купують в подарунок предмети розкоші (діє принцип: "дорогий не подарунок, а увага").

У США ділові подарунки сприймають насторожено. Американці побоюються, що вони можуть бути розцінені як хабар, а з цим в США дуже і дуже жорстко. Політики, наприклад, не можуть приймати подарунки дорожче 20 $. Всі більш цінні предмети і послуги вважаються подарунком не людині особисто, а організації, яку він представляє. Але при цьому самі американці можуть за рахунок фірми запросити свого ділового партнера в ресторан, влаштувати відпочинок за містом або на курорті.

Не прийняті дорогі подарунки і в Австралії. Тому там краще обмежитися ручкою, парасолькою, блокнотом, брелоком або кухлем.

Найбільшу трудність представляють особисті подарунки. Якщо довелося прийняти зарубіжного колегу у себе вдома, - варто подарувати йому квитки в кращий театр міста. Також можна запросити його в ресторан з українською кухнею і запропонувати йому познайомитися з національним колоритом нашого столу.

За традиціями нашої країни завжди підносять гостинці в дорогу. Якщо іноземний діловий партнер знайомий з традиціями і прихильно до них відноситься, легко підійде типовий набір "Горілка плюс ікра" (це пропускає митниця будь-якої країни). Або більш європейський варіант - коньяк плюс коробка хорошого шоколаду.

При цьому потрібно пам'ятати , що «голу» пляшку, тобто без фірмової упаковки, дарувати вважається непристойним. А також, непристойним вважається підносити міцні напої жінкам. У будь-якому випадку, якщо в подарунок підноситься алкогольний напій, при його виборі обов'язково повинні враховуватися смаки того, кому його дарують. Якщо немає впевненості в смаках іноземного партнера, від цього подарунка краще відмовитися. В цьому випадку можна подарувати сувенір з національною символікою, а до нього прикласти шоколад або ікру, оскільки такі підношення прийняті в багатьох країнах світу.

Ніколи не можна забувати про раніше подаровані подарунки. Повторно підносити можна лише квіти, шоколадні набори та спиртні напої.

1. **Загальні табу в етикеті ділових подарунків**

Найчастіше заборони пов'язані з національними особливостями, але існує і невелика група загальних заборон, характерних для культур багатьох народів світу. Наприклад, часто побоюються подарунків у вигляді дзеркал, ножів, носових хусток, з упередженням ставляться до такого подарунка як перли. Не прийнято дарувати ікони. Вони є предметом культу і з цієї причини не можуть служити подарунком в світському розумінні.

На Близькому Сході не допускаються подарунки із зображенням оголених жінок і домашніх тварин, наприклад, собак, які вважаються в цих країнах нечистими тваринами. Подарунок у вигляді ножа діловому партнерові з країн Латинської Америки може бути сприйнятий їм як розрив відносин.

Часто годинник сприймається поганим знаком як в країнах Заходу, так і на Сході (на офісні годинники ця традиція, як правило, не поширюється). Широко відомо, що в китайській мові ієрогліф «годинник» нагадує ієрогліф «смерть», тому годинник у вигляді подарунка часто вважаються знаком нещастя. Однак такий подарунок буде цілком доречним, якщо діловий партнер з Китаю проявляє явний інтерес до російських «командирських» годиниках, вельми популярними у всьому світі, і продемонструє адекватне ставлення до народних прикмет.

Обачність і обережність слід проявити в етиці квіткового букета, який має безліч національних особливостей сприйняття як власне квітів, так і кольору бутона. Наприклад, яскраві темно-червоні і бордові троянди вважаються знаком пристрасних почуттів і абсолютно недоречні в діловій обстановці. Навпаки, троянди світлих відтінків, в тому числі рожеві і строкаті, вважаються нейтральними і цілком припустимі в бізнес-букеті.

У списку заборон для ділових подарунків значаться також предмети особистого характеру. Наприклад, в діловій обстановці не прийнято дарувати одяг, білизну, парфуми, губну помаду, дамські сумки і т.п. речі, призначені для близького і сімейного кола спілкування.

**4. Особливості дарування подарунків в Японії, Саудівській Аравії та Україні**

**Особливості дарування подарунків в Японії**

Японці настільки люблять подарунки, що це ускладнює життя не тільки західним гостям, але й самим господарям.

Бізнес-подарунки в Японії більш екстравагантні і престижні, коли головне не скромність. Компанії витрачають великі суми грошей на подарунки своїм клієнтам і покупцям. З бізнес подарунками розвивається почуття конкуренції, щоб дати найоригінальніший або вдумливий подарунок.



Очікується, що на першій зустрічі буде запропонований подарунок, і подарунки будуть залишатися частиною ваших ділових відносин. Приготуйтеся до цієї першої зустрічі з красиво упакованим, якісним подарунком, який не є екстравагантним.

Якщо ви приносите подарунок зі своєї країни, переконайтеся, що він не «зроблений в Японії». Не вибирайте товари з логотипом вашої компанії. Це можна розглядати як рекламний предмет і розглядати як дешевий. Місцеві страви кухні з вашого регіону вітаються.

Акцент в японській діловій культурі робиться на ритуалі дарування подарунка, а не на самому подарунку. З цієї причини ви можете отримати подарунок, який здається занадто скромним або, навпаки, екстравагантним.

Якщо подарунок загорнутий, не відчиняйте його, поки не підете. Якщо подарунок не упакований, обов'язково висловіть велику вдячність (подобається вам це чи ні). Задайте кілька питань про подарунок, щоб показати ваш інтерес.

Прийнято коментувати, що дар, який ви подаєте, навіть якщо він екстравагантний, це «tsumaranai mon» [«нецікава або нудна річ»]. Це твердження призначене для передачі: «Наші відносини важливіше, ніж цей тривіальний елемент».

Якщо Ви плануєте витратити більше бюджетних грошей для того, щоб подарувати партнерам-японцям вишукані подарунки, то дорогі подарунки у Японії теж поширені. Дорогий подарунок не буде сприйматися як хабар.

Подарунок для людини повинен бути зроблений в приватному порядку. Якщо ви даруєте подарунок групі людей, нехай всі вони присутні.

Правильний японський етикет - дарувати і отримувати подарунки обома руками. Перш ніж прийняти подарунок, ввічливо відмовтеся хоча б один або два рази, перш ніж прийняти подарунок.

На додаток до регулярних подарунків, існує два сезони дарування подарунків - це середина літа (O-Chugen) і кінець року (O-Seibo). Потрібно дарувати подарунок в кожен з цих сезонів.

У японській культурі уявлення подарунка так само важливо, як і сам подарунок. Існує безліч звичаїв і правил, які безпосередньо пов'язані з упаковкою подарунка, які відіграють важливу роль у виготовленні подарунка. Вони навіть заходять так далеко, що мають на увазі ваші почуття по відношенню до людини, котра отримує подарунок.

Можна дарувати печиво, дорогі цукерки та фрукти це завжди хороший вибір особливо для скромних подарунків.

Подарунки, яких слід уникати:

* лілії, квіти лотоса і камелії пов'язані з похоронами. Білі квіти будь-якого роду - це подарунки, яких слід уникати. Існує також повір'я, що горшкові рослини сприяють хворобам;
* подарунки в парах вважаються щасливими. Числа вісім і три також вважаються щасливими. Вісім означає процвітання і три означає народження;
* давати чотири або дев'ять з чого-небудь вважається невдалим. Це марновірство здається менш важливим в наші дні;
* слід уникати червоних різдвяних листівок, так як повідомлення про похорон зазвичай друкуються в цьому кольорі.

**Особливості дарування подарунків в Саудовській Аравії**

Арабські країни - це не просто іноземні держави, це зовсім інший світ, зі своїми законами і своїми уявленнями про життя, суспільство в цілому і людей в окремо. В арабських країнах ділові прийоми відрізняються від європейських аналогів - правила ввічливості там інші.



Подарунки слід дарувати тільки найближчим друзям. Для саудівця отримати подарунок від менш знайомого ніяково й прикро. Одержувач, швидше за все, відкриє і уважно вивчить подарунок у присутності дарувальника, а також всіх інших, хто випадково присутній.

Квіти чоловікам - це не найкращий подарунок, хоча жінка може подарувати їх своїй господині.

Не варто купувати золоті прикраси або шовковий одяг для чоловіків, так як в ісламі вони вважаються жіночними. Платина більш прийнятна, але, оскільки її можна сплутати з білим золотом, срібло безпечніше. Так само не можна дарувати нічого із зображенням собаки тому, що ці тварини вважаються брудними. Роботи, на яких показано тіло людини, особливо оголене або частково оголене не можуть служити в якості подарунка.

Вартість бізнес-сувенірів зазвичай обмежується символічною сумою, так що доведеться поламати голову. Книги і письмове приладдя цінуються як символ знання і мудрості.

У Саудівській Аравії Коран забороняє алкоголь. Не можна дарувати будь-які продукти, які, містять алкоголь. Крім того для вживання в їжу заборонена свинина, птиця і морепродукти, тому слід уникати виробів із свинячої шкіри адже свині вважаються образливими для мусульман.

Намагайтеся не дарувати подарунки дружині арабського колеги і ніколи не питайте про неї.

В арабській культурі подарунки дарують або отримують правою рукою, або ж використовуючи обидві руки. Ліва рука ніколи не використовується для дарування подарунків, тому що вона вважається нечистою.

Елегантно зроблений компас може стати хорошим подарунком. Компас дозволяє побожним мусульманам завжди знати, де знаходиться Мекка, навіть під час подорожей.

**Особливості дарування подарунків в Україні**

Правильно обрані подарунки діловим партнерам допомагають налагодити і зміцнити бізнес-відносини. Приводом вручення може бути особисте свято, державне свято, закінчення переговорів або укладення контракту.

Дарування подарунків не є складовою європейської культури, і тому дарування бізнес-подарунків не використовується як невід'ємна частина ділових відносин. Це не означає що подарунок не буде оцінений, а лише означає що людина не очікує подарунок при першій зустрічі або ж на регулярній основі.

Незалежно від того, з якими діловими партнерами Ви будете вести бізнес, Ви завжди повинні бути готові до спільного проведення часу - діловій вечері, вечора в театрі або спортивних заходів. Це допоможе Вам закріпити вже існуючі ділові стосунки і побудувати нові. Також хороший подарунок, подарований до місця і відповідно до культурних звичаїв, допоможе закріпити відносини між Вами і діловим партнером.

Що можна подарувати людям, у яких все є? Краща порада - заздалегідь навести довідки. Якщо не маєте жодного уявлення про інтереси приймаючої сторони, вибирайте перевірену класику: альбоми з фотографіями, музичні диски і т. п. І майте на увазі, що в Україні традиція обмінюватися бізнес-подарунками поступово відмирає.

Типи подарунків, які ви можете подарувати, багато в чому будуть залежати від характеру ваших відносин з одержувачем. Як правило, колеги по бізнесу будуть обмінювати шоколад, цукерки, фрукти, офісні аксесуари, високоякісну каву і чай або листівки і квіти. Квіти майже завжди зарезервовані для жінок і зазвичай вручаються в жіночий день. Особисті речі та одяг зарезервовані для близьких друзів. Тільки відносно дорогі подарунки повинні бути упаковані; вони також повинні супроводжуватися відповідною картою.

Зараз в Європі увійшла в моду елегантна і екологічно чиста упаковка у вигляді шматка матерії родом з Японії під назвою furoshiki. Подарунок зазвичай відкривають відразу.

Найчастіше подарунки дарують, коли вас запрошують в український будинок. При веденні бізнесу прийнято запрошувати колег на вечерю. У разі запрошення вважається нечемним прибути з порожніми руками. Вина, високоякісний віскі, шоколад, екзотичні фрукти і тістечка - хороші ідеї подарунків. Надання горілки може бути невірно витлумачене як образу.

Зазвичай всі жінки в будинку отримують квіти від своїх гостей. Уникайте жовтих квітів, оскільки вони означають кінець відносин. Квіти в парних рядах зарезервовані для покійних, і також не повинні даруватися.

Діти надзвичайно важливі в українській культурі, і принесення чогось для дітей може справити враження на вашого хозяїна. Відповідними подарунками є цукерки, шоколадні цукерки і маленькі, недорогі іграшки.

Коли ви даруєте подарунки або потискуєте руки, обов'язково знімайте рукавички, так як тримати їх на місці - це грубо.

Діловим партнерам не варто підносити речі з логотипом компанії (це вважається позбавленим смаку), особистих (одягу або парфумів) або дорогих презентів.