

E. Mazák, V. Soldát: Etika a etiketa podnikání v pojišťovnictví, bankovníctví a finančních službách. . .	1
1. ČÁST . . . . .	5
1. Etika podnikání a etické kodexy (E. Mazák) . . . . .	5
1.1 Úvod . . . . .	5
1.2 Etika – základní pojmy a dokumenty. . . . .	5
1.3 Etické zásady v podnikání. . . . .	7
1.4 Úloha a obsah etických kodexů . . . . .	8
1.4.1 Etické kodexy ve sféře podnikání . . . . .	10
1.4.2 Přínosy a klady etických kodexů . . . . .	10
1.4.3 Vzorový kodex . . . . .	12
1.5 Etický kodex v bankovníctví . . . . .	17
1.5.1 Etický kodex jako pramen práva a souvislost s platnými zákony. . . . .	18
1.6 Dílčí otázky související s kodexy. . . . .	19
1.6.1 Proč jsou kodexy dnes zvláště aktuální. . . . .	19
1.6.2 Některé otázky akcentované v nových kodexech . . . . .	19
1.7 Příklady etických kodexů. . . . .	20
1.7.1 Etický kodex Bankovní asociace České republiky. . . . .	20
1.7.2 Kodex etiky v pojišťovnictví . . . . .	22
1.7.3 Kodex daňového poradce . . . . .	25
Použitá a doporučená literatura: . . . . .	26
2. ČÁST . . . . .	27
2. Etiketa bankovního a finančního jednání (autor. V. Soldát, kap. 7.3 a redakce E.Mazák) . .	27
2.1 Úvod k druhé části . . . . .	27
2.2 Pozdravy . . . . .	28
2.3 Představování . . . . .	29
2.4 Oslovování . . . . .	30
2.5 Oblékání . . . . .	31
2.5.1 Pánské oblékání . . . . .	31
2.5.2 Dámské oblékání . . . . .	32
2.6 Zdraví, svěžest, vůně . . . . .	33
2.7 Jednání v kanceláři . . . . .	35
2.8 Telefonický a písemný kontakt . . . . .	37
2.8.1 Telefonujeme . . . . .	37

2.8.2	Korespondence . . . . .	40
2.8.3	Etiketa e-mailu . . . . .	42
2.8.4	Shrnutí nejdůležitějších pravidel e-mailu : . . . . .	53
2.9	Společenské akce. . . . .	54
2.9.1	Pozvánky na společenské akce. . . . .	54
2.9.2	Společenská setkání a události . . . . .	55
2.9.3	Obchodní snídaně a brunch. . . . .	55
2.9.4	Pracovní oběd . . . . .	56
2.9.5	Slavnostní večeře . . . . .	57
2.9.6	Recepce. . . . .	57
2.9.7	Rauty a koktejly . . . . .	57
2.9.8	Číše vína . . . . .	58
2.9.9	Odpolední čaj. . . . .	58
2.9.10	Garden party . . . . .	59
2.9.11	Piknik . . . . .	59
2.10	Jak jíst podle bontonu některá jídla. . . . .	59
2.10.1	Studené předkrmy:. . . . .	59
2.10.2	Polévky . . . . .	60
2.10.3	Teplé předkrmy . . . . .	61
2.10.4	Hlavní jídla . . . . .	61
2.10.5	Saláty a kompoty . . . . .	62
2.10.6	Dezerty. . . . .	62
2.10.7	Ovoce. . . . .	63
2.10.8	Závěr jídla: . . . . .	63
2.10.9	Nápoje . . . . .	64
2.10.10	Zlatá pravidla stolování . . . . .	65
2.11	Specifika etikety v některých cizích zemích . . . . .	67
2.11.1	Obecné zásady: . . . . .	67
2.11.2	Jednání ve východní Evropě: . . . . .	70
2.11.3	Arabské země . . . . .	70
2.11.4	Čína . . . . .	71
2.11.5	Japonsko: . . . . .	72
	Použitá a doporučená literatura: . . . . .	75