

<b>OBSAH</b>	<b>3</b>
<b>ÚVODEM</b>	<b>7</b>
<b>1 PRAVIDLA SPOLEČENSKÉHO STYKU</b>	<b>8</b>
1.1 Vybraná obecná pravidla společenského chování	8
1.2 Služební komunikace	9
1.3 Organizace společenského setkání	16
1.4 Druhy společenských akcí	18
1.5 Návštěva kulturních zařízení a pořadů	25
<b>2 OBLÉKÁNÍ</b>	<b>28</b>
2.1 Pánské oblékání	28
2.2 Dámské oblékání	30
2.3 Nošení řádů	33
<b>3 ZÁSADY OBCHODNÍHO JEDNÁNÍ</b>	<b>35</b>
3.1 Vytvoření příznivého klimatu na každém pracovišti	35
3.2 Základní zásady obchodního jednání	35
3.3 Pravidla obchodního jednání na odbytovém středisku	37
3.4 Základy práce se zákazníkem	38
<b>4 Typologie zákazníka a její význam pro obchodní jednání</b>	<b>40</b>
4.1 Typy zákazníků podle temperamentu	40
4.2 Typy zákazníků podle charakteru	42
<b>5 Podniková etika</b>	<b>47</b>
5.1 Podniková kultura	47
5.2 Image malé firmy	48
5.3 Kodexy etiky (normy, pravidla, zákony)	49
<b>6 JINÝ KRAJ – JINÝ MRAV</b>	<b>52</b>
6.1 V Itálii nesmlouvejte	52
6.2 V Anglii je všechno jinak	52
6.3 Francouzi milují srdečnost	53
6.4 Ve Španělsku nemusíte být dochvilní	53
6.5 ... a na závěr	54
<b>7 DIPLOMATICKÉ STYKY</b>	<b>55</b>
7.1 Diplomacie a diplomatické styky	55
7.1.1 Vymezení pojmu diplomacie	55
7.1.2 Stručný vývoj diplomacie	57
7.1.3 Navázání a přerušování diplomatických styků	57
7.1.4 Základy právní regulace diplomatických styků	57
7.2 Orgány státu pro mezinárodní styk	59
7.3 Diplomatická mise	60
7.3.1 Kategorie diplomatických misí a funkce diplomatických zástupců	60
7.3.2 Personál diplomatické mise	61

7.3.3	Diplomatický sbor	61
7.3.4	Začátek a ukončení diplomatické mise	61
7.3.5	Stálé mise u mezinárodních organizací	62
7.3.6	Zvláštní mise	62
7.3.7	Diplomatické výsady a imunity	62
<b>8</b>	<b>DIPLOMATICKÝ PROTOKOL</b>	<b>65</b>
8.1	Pojem a význam diplomatického protokolu	65
8.2	Protokolární formalities vedoucího diplomatické mise	65
8.2.1	Protokolární povinnosti titulovaného před odchodem do místa působení	65
8.2.2	Protokolární povinnosti titulovaného po příjezdu do přijímacího státu	66
8.2.3	Ceremoniál odevzdání pověřovacích listin	66
8.2.4	Prvky a průběh nástupní audience	67
8.2.5	Protokolární povinnosti titulovaného po odevzdání pověřovacích listin	68
8.2.6	Protokolární povinnosti odcházejícího titulovaného	69
8.2.7	Jiné protokolární povinnosti titulovaného	69
8.2.8	Protokolární povinnosti ostatních diplomatů	69
8.3	Vizitky a jejich používání nejen v diplomatické praxi	69
8.4	Oficiální společenské akce v diplomatické praxi	73
8.4.1	Recepce	74
8.4.2	Koktejl (Coctail party)	74
8.4.3	„Číše vína“ (coupe de champagne)	75
8.4.4	Slavnostní (oficiální) oběd nebo večeře	75
8.4.5	Buffet lunch, buffet dinner	76
8.5	Audience	76
8.6	Pozvánky na oficiální společenské akce	76
8.6.1	Pozvánka na společenské akce obsahuje zpravidla tyto údaje:	77
8.6.2	Používané zkratky na pozvánkách	77
8.6.3	Zasedací pořádek na oficiálních společenských akcích	77
<b>9</b>	<b>KONZULÁRNÍ STYKY A KONZULÁRNÍ ÚŘADY</b>	<b>84</b>
9.1	Poslání konzulárních úřadů	84
9.2	Personál konzulárních úřadů	84
9.2.1	Třídy a pořadí vedoucích konzulárních úřadů	85
9.2.2	Personál konzulárních úřadů tvoří:	85
9.2.3	Jmenování vedoucího konzulárního úřadu a udělení exequatur	85
9.2.4	Konzulární výsady a imunity	85
9.2.5	Honorární konzuláty	86
9.2.6	Konzulární jednatelství	86
9.2.7	Česká centra v zahraničí	86
<b>10</b>	<b>ETIKETA V OBCHODNÍM STYKU SE ZAHRAŇIČÍM</b>	<b>88</b>
10.1	Místo a význam společenské etikety v obchodním styku firem se zahraničními partnery	88
10.2	Některé zásady etikety při organizování návštěv zahraničních partnerů	88
10.3	Příjezd a odjezd zahraničního partnera	89
10.4	Základní pravidla etikety při obchodních jednáních se zahraničními partnery	89
10.4.1	K osobnímu jednání dochází nejčastěji z těchto důvodů:	89
10.4.2	Personální složení účastníků obchodního jednání	90
10.4.3	Obchodní jednání zahajuje domácí hostitel	90

10.5	Pozvání do rodiny, příjezd zahraničního hosta s partnerkou	91
10.6	Některé společenské akce spojené s obchodním jednáním se zahraničními partnery	91 92
10.7	Výbrané zvláštnosti etikety v zahraničí	92
10.7.1	Severní Afrika a Blízký východ	92
10.7.2	Indie	93
10.7.3	Japonsko	93
10.7.4	Dánsko	93
10.7.5	Finsko	94
10.7.6	Francie	94
10.7.7	Itálie	94
10.7.8	Norsko	95
10.7.9	Řecko	95
10.7.10	Španělsko	96
10.7.11	Švédsko	96
10.7.12	Turecko	96
10.7.13	Velká Británie	96
11	PROTOKOL A ETIKETY V OBCHODNÍ DIPLOMACII	98
11.1	Obchodní diplomacie	98
11.1.1	Pojem a význam obchodní diplomacie	98
11.1.2	Orgány státu pro mezinárodní obchodní styk	98
-	11.1.3 Funkce a úlohy orgánů obchodní diplomacie v zahraničí	100
	11.1.4 Diplomatické výsady a imunity orgánů obchodní diplomacie v zahraničí a jejich personálu	100
11.2	Protokol a společenské formality v obchodní diplomacii	100
11.2.1	Protokol a společenské formality vedoucích obchodní diplomacie před a při nástupu do funkce v zahraničí	100
11.2.2	Protokolární a společenské povinnosti nového vedoucího obchodní diplomacie v zahraničí	100
11.2.3	Další společenské povinnosti vedoucího obchodní diplomacie v zahraničí	101
12	MEZINÁRODNĚ PRÁVNÍ AKTY	102
12.1	Základní pojmy	102
12.2	Mezinárodní konference	102
12.2.1	Z historie mezinárodních konferencí	103
12.2.2	Charakteristika mezinárodních konferencí	103
12.2.3	Pozvání na konferenci	103
12.2.4	Zastoupení na konferenci	103
12.2.5	Návrh programu a jednací řád konference	104
12.3	Vznik a historie mezinárodních organizací	104
12.3.1	Vídeňský kongres r. 1815	104
12.3.2	První mezinárodní organizace	104
12.3.3	Významné organizace přidružené k OSN	104
12.3.4	Nejdůležitější orgány stojící mimo OSN	105
13	ORGANIZACE SPOJENÝCH NÁRODŮ	106
13.1	Poslání OSN dle Charty OSN spočívá:	106
13.2	Orgány OSN	107

13.2.1	Valné shromáždění OSN	108
13.2.2	Rady bezpečnosti OSN	109
13.2.3	Hospodářská a sociální rada OSN (ESOSOC)	110
13.2.4	Poručenecká rada OSN	111
13.2.5	Mezinárodní soudní dvůr (MSD)	112
13.2.6	Sekretariát OSN	112
13.3	Z historie OSN	113
14	SEVEROATLANTICKÁ OBRANNÁ ALIANCE A EVROPSKÁ UNIE	114
14.1	Severoatlantická obranná aliance – NATO	114
14.1.1	Všeobecná charakteristika NATO	114
14.1.2	Nejvyšší orgány NATO	114
14.1.3	Poslání aliance	114
14.1.4	Základní zásady činnosti	114
14.1.5	Vojenská struktura NATO	115
14.1.6	Z historie aliance	116
14.2	Evropská unie	116
14.2.1	Všeobecná charakteristika EU	116
14.2.2	Hlavní instituce Evropské unie	117
14.2.3	Základy Evropské unie	117
14.2.4	Evropská komise	117
14.2.5	Rada ministrů	118
14.2.6	Evropský parlament	118
14.2.7	Soudní dvůr	119
14.2.8	Evropská rada	119
14.2.9	Rozhodovací mechanismy EU	120
PŘÍLOHY		
1	Blahopřání k narozeninám	121
2	Diplomatická nota	121
3	Dopis na rozloučenou	122
4	Exequatur	122
5	Kabinetní list	123
6	Kondolence	123
7	Konzulský patent	124
8	Odvolací listina	124
9	Omluvný dopis	125
10	Poděkování za přijetí	125
11	Pověřovací listina	126
12	Zvací dopis	126
13	Pozvánka na recepci (tiskopis k vyplnění perem)	127
14	Použití překládacího přístroje	128
15	Běžné držení překládacího přístroje	128
16	Držení překládacího přístroje naplocho	129
17	Klešťové držení překládacího přístroje	129
18	Uchopení čínských hůlek	131
19	Způsob jídla s čínskými hůlkami	131