

Úvod	3
I. Všeobecná časť	5
1. Kapitola - Teórie správania	7
1. 1. Základné pojmy spoločenských stykov z jazykovedného hľadiska	7
1. 2. Správanie človeka z hľadiska vied o človeku	8
1. 3. Niektoré teórie ľudského správania	10
1. 4. Pojem a druhy ľudského správania	19
1. 5. Motivácia ľudského správania	28
1. 6. Správanie a svetonázor	34
1. 7. Ochota pomáhať druhému	34
1. 8. Delikventné správanie	38
1. 9. Správanie ľudského jedinca a rodina	39
2. Kapitola - Princípy a zásady správania súčasného človeka	43
2. 1. Morálka, etika a ich význam	43
2. 2. Etické kategórie	46
2. 3. Morálne vedomie a jeho formovanie	49
2. 4. Verejná mienka	50
2. 5. Právo a právne vedomie	51
3. Kapitola - Etiketa spoločenského správania za socializmu	53
3. 1. Slušné správanie v spoločnosti a na spoločenských podujatiach	54
3. 2. Etiketa správania v socialistickej rodine	55
3. 3. Socialistická etiketa na pracovisku	56
II. Špeciálna časť	59
4. Kapitola - Zásady spoločenských stykov v zariadeniach služieb	60
4. 1. Správanie pracovníkov NV voči občanom	62
4. 2. Správanie pracovníkov miestneho hospodárstva a výrobného družstevníctva voči zákazníkom	65
4. 3. Správanie pracovníkov dopravy voči cestujúcim	72
4. 4. Správanie pracovníkov kultúrnych zariadení voči záujemcom o kultúru	77
4. 5. Správanie pracovníkov školstva voči žiakom a rodičom	82
4. 6. Správanie pracovníkov zdravotníctva voči pacientom	87

4. 7. Správanie pracovníkov sociálneho zabezpečenia	94
4. 8. Správanie pracovníkov kúpeľných zariadení voči pacientom	102
5. Kapitola - Zásady spoločenského styku v strediskách cestovného ruchu a na gastronomických podujatiach	106
5. 1. Nadväzovanie spoločenských stykov	106
5. 2. Vzťahy pracovníkov CR a SS k zákazníkom	114
5. 3. Gastronomické spoločenské podujatia	118
5. 4. Úloha hosta a hostiteľa	122
5. 5. Organizačné zabezpečenie gastronomických spoločenských podujatí	123
6. Kapitola - Diplomatická etiketa a diplomatický protokol	134
6. 1. Diplomacia ako súčasť politickej nadstavby štátu	134
6. 2. Viedenská dohoda o diplomatických stykoch	136
6. 3. Viedenská dohoda o konzulárnych stykoch	144
6. 4. Správa služieb diplomatickému zboru v ČSSR	148
Domáce cvičenia	149
Použitá literatúra	152
Odporúčaná literatúra	153