

## OBSAH

1. Úvod a základní pojmy .....	3
1.1 Rétorika .....	3
1.2 Komunikace .....	4
1.3 Jazyk .....	7
1.3.1 Jazyk a skutečnost .....	7
1.4 Kultura .....	8
1.5 Manažer .....	9
1.6 Literatura .....	10
2. Český jazyk a jeho členění .....	12
2.1 Funkce jazyka .....	12
2.2 Český národní jazyk .....	12
2.3 Spisovná čeština .....	13
2.4 Sociální členění jazyka .....	14
2.5 Jazykové roviny .....	14
2.6 Styl .....	15
2.7 Jazyky malých národů .....	16
2.8 Literatura .....	18
3. Mluvená a psaná řeč .....	19
3.1 Produkce mluvené řeči .....	19
3.2 Vnímání a porozumění mluvené řeči .....	21
3.3 Způsoby sdělování .....	22
3.4 Doprovodné složky .....	24
3.4.1 Rečnické .....	24
3.4.2 Mimika .....	25
3.4.3 Gesta .....	25
3.4.4 Komunikační vzdálenost .....	26
3.4.5 Kinetika .....	27
3.4.6 Pachové signály .....	27
3.4.7 Harmonie .....	27
3.4.8 Tréma .....	28
3.5 Řečníci a posluchači .....	28
3.6 Psaná řeč .....	29
3.7 Pravopis .....	30
3.8 Prostředky grafického vyjadřování .....	31
3.9 Literatura .....	31
4. Veřejné mluvené komunikáty .....	33
4.1 Typy řečí podle jejich funkce .....	33
4.2 Řeči naučné .....	33
4.2.1 Obsah, téma, záměr a efekt .....	34
4.2.2 Osnova .....	35
4.2.3 Rámcové složky .....	35
4.2.4 Hlavní část .....	36
4.2.5 Kompoziční postupy .....	37
4.2.6 Délka řeči .....	38
4.2.7 Smíšené komunikáty .....	38
4.3 Řeči jednací .....	39
4.3.1 Věcný rozhovor .....	39
4.3.2 Stručnost a účelnost .....	40
4.4 Umění prodávat .....	40

4.5 Úspěšný řečník .....	42
4.6 Literatura .....	44
5. Osobní věcné komunikáty .....	45
5.1 Telefon .....	45
5.1.1 Srozumitelnost .....	45
5.1.2 Účelnost a hospodárnost .....	47
5.1.3 Zdrofilost .....	48
5.1.4 Záznamník .....	50
5.1.5 Hlasová pošta .....	51
5.1.6 Mobilní komunikace .....	51
5.2 Telegram a kabelogram .....	51
5.3 Telex (dálnopis) .....	51
5.4 Fax .....	51
5.5 Videotelefon a internet .....	52
5.6 Oficiální a obchodní dopis .....	52
5.7 Stavebnicová kompozice .....	54
5.8 Styl v podnikové korespondenci .....	54
5.9 Osobní dopis .....	57
5.10 Diktování dopisů .....	57
5.11 Reference .....	57
5.12 Komunikace při hledání zaměstnání .....	58
5.13 Literatura .....	59
6. Příprava a řízení věcných shromáždění .....	61
6.1 Datum shromáždění .....	61
6.2 Způsoby zvaní .....	61
6.3 Místnost .....	62
6.4 Program .....	63
6.4.1 Zahájení .....	63
6.4.2 Průběh .....	64
6.5 Moderování diskuse .....	64
6.5.1 Obsahové .....	65
6.5.2 Formální .....	65
6.5.3 Časové .....	65
6.6 Způsoby hlasování .....	65
6.7 Zápis .....	66
6.8 Osobnost moderátora .....	66
6.9 Racionální schůzování .....	67
6.10 Konferenční servis .....	67
6.11 Komunikace s veřejností a tisková setkání .....	68
6.12 Literatura .....	69
7. Vyjednávání .....	70
7.1 Typy věcných vztahů .....	70
7.2 Předmět a jazyk vyjednávání .....	71
7.3 Vyjednávací strategie, taktika, technika .....	72
7.4 Dilemata vyjednávání .....	73
7.5 Zápis .....	74
7.6 Příklad vyjednávání .....	74
7.7 Literatura .....	75
8. Přesvědčování a manipulace .....	76
8.1 Racionální tvrzení .....	76
8.2 Logické chyby a falešné argumenty .....	77

8.3	Rétorické prvky .....	78
8.4	Vyjadřování postojů (nálepky) .....	79
8.5	Působení na city .....	80
8.6	Působení na základní lidské motivy .....	80
8.7	Manipulace se skutečností .....	80
8.8	Reklama .....	81
8.9	Literatura .....	81
9.	Společenská komunikace .....	83
9.1	Představování .....	83
9.2	Pozdravy .....	85
9.3	Vizitky .....	85
9.4	Způsoby zvaní .....	86
9.5	Typy společensko-gastronomických setkání .....	86
9.6	Slavnostní přítitek .....	88
9.7	Společenská konverzace .....	88
9.8	Formální uvítání a rozloučení .....	91
9.9	Blahopřání a kondolence .....	91
9.10	Dárky a květiny .....	93
9.11	Zdvořilá oslovení .....	94
9.12	Tykání a vykání .....	96
9.13	Literatura .....	97
10.	Image .....	98
10.1	Firemní image .....	98
10.1.1	Firemní komunikace .....	98
10.1.2	Firemní totožnost .....	98
10.1.3	Firemní klima .....	98
10.1.4	Firemní design .....	99
10.2	Osobní image .....	99
10.2.1	Fyzický vzhled .....	99
10.2.2	Odivání .....	100
10.2.3	Osobní vůz .....	101
10.2.4	Pracoviště .....	102
10.2.5	Pracovna .....	102
10.2.6	Hygiena duševní práce .....	103
10.2.7	Sekretariát a sekretárka .....	103
10.2.8	Rodina .....	104
10.2.9	Komunikace s veřejností .....	104
10.2.10	Prezentace .....	105
10.3	Literatura .....	105