

Obsah

1	KAPITOLA 1 – ETIKA PODNIKÁNÍ	5
1.1	Etika podnikání – souvislosti v ekonomickém a historickém kontextu	7
1.1.1	Důvody začlenění podnikatelské etiky do systému vzdělávání ekonomů	7
1.1.2	Terminologie	8
1.1.3	Vztah práva a morálky	9
1.1.4	Historie vývoje názorů na podnikatelskou etiku	10
1.1.5	Současné pojetí podnikatelské etiky	13
1.2	Praktické otázky etiky v podnikání	15
1.2.1	Otázky společenské odpovědnosti v podnikání	15
1.2.2	Rozdělení podnikatelské etiky podle úrovně rozhodování	19
1.2.3	Důvody etického chování firmy	21
1.2.4	Role managementu při formování etického konceptu firmy	22
1.2.5	Etika podnikání a ISO normy	24
1.3	Nástroje zkvalitnění podnikatelské etiky	27
1.3.1	Etický kodex	27
1.3.2	Transparentnost	32
1.3.3	Etický audit	32
1.4	Doporučená literatura	35
2	KAPITOLA 2 – SPOLEČENSKÝ STYK	38
2.1	Význam společenského styku, definice, pojmy	39
2.1.1	Definice a pojmy	40
2.2	Osobní styk	42
2.2.1	Praktický průvodce	42
2.2.2	Vnější vzhled	46
2.2.3	Pravidla přednosti	48
2.2.4	Neformální jednání	49
2.3	Etiketa telefonního styku	50
2.3.1	Výhody telefonování	50
2.3.2	Nevýhody telefonování	51
2.3.3	Komunikace po telefonu krok za krokem	51
2.3.4	Neverbální projev	54
2.3.5	Maličkosti pro správné telefonování	54
2.4	Etiketa písemného styku	55
2.4.1	Psaní obchodních dopisů	56
2.5	Nejčastější prohřešky proti společenskému chování	57
2.5.1	Pozdní příchod	58
2.5.2	Nevhodný oděv	58
2.5.3	Nevhodné téma k hovoru	59
2.5.4	Žvýkačka	59
2.5.5	Mobilní telefon	59
2.5.6	Komolení jmen	60
2.6	Doporučená literatura	62
3	KAPITOLA 3 – RÉTORIKA	63
3.1	Rétorika – historie, pojmy	64

3.2	Jak správně mluvit	67
3.2.1	Příprava materiálů	68
3.2.2	Styl vystoupení	69
3.2.3	Humor při vystoupení	72
3.2.4	Organizace přednášky	72
3.2.5	Využívání pomůcek	74
3.2.6	Přednes	75
3.2.7	Neverbální vyjadřování	77
3.3	Čeho se v rétorice vyvarovat	80
3.3.1	Nejčastější chyby řečníků	80
3.3.2	Tréma	81
3.4	Ověření účinku našeho projevu	83
3.4.1	Zpětná vazba - vyžádaná	84
3.4.2	Zpětná vazba - viděná	84
3.5	Doporučená literatura	89