

OBSAH

ÚVOD	7
1 Člověk ve společnosti	9
1.1 Společenský styk a společenské chování	9
1.2 Zásady společenského styku	11
1.3 Etická východiska etikety	11
2 Člověk mezi lidmi - etiketa	13
2.1 Historický vývoj etikety	13
2.2 Společenské proměny etikety	14
2.3 Osobnosti moderní etikety	14
3 Profesionální etiketa ve veřejné správě	16
3.1 Proměny norem etiky a etikety v praxi veřejné správy.....	16
3.2 Specifika etikety ve veřejné správě	18
4 Společenská rovnost a významnost lidí	20
4.1 Historie společenské hierarchie	20
4.2 Společenská nerovnost lidí	22
4.2.1 Rovnost a významnost	22
4.3 Společenská významnost	23
4.3.1 Kriteria společenské významnosti	24
5 Kontakty mezi lidmi	27
5.1 Neverbální komunikace	27
5.2 Pozdravy, zdravení, zdravice	28
5.2.1 Zásady pozdravu	29
5.2.2 Jak má zdravit úředník	30
5.3 Neverbální zdravení	31
5.3.1 Podání ruky	31
5.3.2 Líbání	32
5.3.3 Neverbální pozdravy v úřadě	33
6 Zahajujeme společenský styk	34
6.1 Představování, seznamování	34
6.1.1 Kdo komu, koho kdo	34
6.1.2 Představujeme se sami	36
6.1.3 Reagujeme na představení	36
6.1.4 Kdy se nepředstavujeme	36
6.1.5 Představování v úřadě	37

6. 1. 6	Chyby při představování	37
6. 2	Navštívenky	38
6. 3	Oslovujeme se	40
6. 3. 1	Jak se oslovujeme	41
6. 3. 2	Potíže s tituly	42
6. 3. 3	Funkce, postavení, přezdívky	43
6. 3. 4	Vykání a tykání	44
7	Mluvíme spolu	46
7. 1	Základem je hezký jazyk	46
7. 2	Jazyka užíváme ke konverzaci	47
7. 2. 1	Konverzační zásady	48
7. 3	Konverzace v úřadě	49
8	Mluvíme na dálku	50
8. 1	Písemná korespondence	50
8. 1. 1	Elektronická korespondence	53
8. 2	Telefonování	56
8. 2. 1	Obecné zásady etikety telefonování	57
8. 2. 2	Telefonování a email v úřadě	57
9	Člověk mezi lidmi	60
9. 1	Jdeme, jedeme	60
9. 2	Jdeme do kina, do divadla	63
9. 3	Jíme jinde než doma	64
9. 3. 1	Vstupujeme do restaurace	65
9. 3. 2	U stolu	66
9. 3. 3	Zasedací pořádek	66
10	Druhy společenských akcí	69
10. 1	Neformální večere v bytě	69
10. 2	Formální večere doma	69
10. 3	Pracovní oběd	70
10. 4	Oficiální oběd, oficiální večere	70
10. 5	Banket	71
10. 6	Recepce	71
10. 7	Další formy společenských akcí	72
11	Etiketa stolování	74
11. 1	Úprava stolu	74
11. 2	Z čeho a čím jíme a pijeme	76
11. 3	Jak jíst	77
11. 4	Obsluha a servírování	79
11. 5	Co jíme	79
11. 6	Nápoje, zejména víno	81

12 Šaty a společnost	86
12. 1 Oblečení elegantních dam	86
12. 2 Oblečení elegantních mužů	90
12. 3 Etiketa kabátů	92
12. 4 Přiměřenost oblečení	95
13 Etiketa specifických situací	96
13. 1 Nástup do zaměstnání	96
13. 2 Přijímáme do zaměstnání	97
13. 3 Pracovní jednání	97
13. 4 Etiketa na pracovišti, v kanceláři	98
13. 5 Etiketa problémových situací	99
13. 6 Krátké shrnutí místo závěru	101
14 Diplomatický a protokolární styk	106
14. 1 Diplomacie	106
14. 2 Protokol	107
14. 3 Diplomatický protokol	108
14. 3. 1 Historie diplomatického protokolu	109
15 Diplomatické styky	110
15. 1 Vnitrostátní orgány	110
15. 1. 1 Úkoly vnitrostátních orgánů	110
15. 2 Orgány zahraniční	112
16 Diplomatická mise	113
16. 1 Funkce diplomatických misí	113
16. 1. 1 Složení mise	114
16. 2 Stálé mise a delegace	115
17 Diplomatický sbor	116
18 Výsady a imunity	117
19 Konzulární styky a konzuláty	118
19. 1 Konzulární funkce	118
19. 2 Třídy vedoucích konzulárních úřadů	118
20 Česká centra v zahraničí	120
21 Návštěvy představitelů cizích zemí	121
22 Použitá a doporučená literatura	123
Příloha: Soubor praktických cvičení	124
část 1. - Kontrolní otázky k tématům	
část 2. - Úkoly pro praktický výcvik a cvičení	
část 3. - Autodidaktické testy	