



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



Název projektu	Rozvoj vzdělávání na Slezské univerzitě v Opavě
Registrační číslo projektu	CZ.02.2.69/0.0./0.0/16_015/0002400

Společenský a diplomatický protokol

Distanční studijní text

Pavína Pellešová, Patrik Kajzar

Karviná 2018



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Obor: Cestování, turismus a volný čas

Klíčová slova: Etika, etiketa, společenské chování, cestování a společenské chování, zaměstnání a společenské chování, pravidla obchodního jednání, etika podnikání, společenské příležitosti, jednání s partnery, diplomatický protokol, diplomatická mise, konzuláty.

Anotace: Cílem studijní opory je seznámit studenty se základními pojmy z oblasti společenského a diplomatického protokolu. Čtenáři se seznámí se základními pojmy souvisejícími s etiketou, společenským chováním, jednotlivými druhy oblečení, s problematikou zaměstnanců a etikou v podniku, dále se základními zásadami společenského chování při návštěvě různých společenských akcí, se základními pravidly obchodního jednání, s oblastí společenských podniků a příležitostí, s předáváním vizitek a pozvánkami. Závěrem budou představeny diplomatické mise, konzulární styky a konzuláty.

Autor: **Doc. Ing. Pavlína Pellešová, Ph.D.**
Ing. Patrik Kajzar, Ph.D.

Recenzenti: **Doc. Radim Valenčík, CSc.**
Ing. Dagmar Zorková

ISBN **978-80-7510-300-0**



Toto dílo podléhá licenci:

Creative Commons Uveďte původ-Zachovejte licenci 4.0

Znění licence dostupné na:

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>

Obsah

ÚVODEM.....	5
RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍ OPORY.....	6
1 ÚVOD DO PRAVIDEL SPOLEČENSKÉHO STYKU	7
1.1 Základní pojmy etikety a její vývoj	7
1.2 Osobnosti české etikety	11
1.3 Společenská významnost lidí	13
1.4 Komunikace a představování	17
2 SPOLEČENSKÉ OBLEČENÍ.....	28
2.1 Oblečení	28
2.2 Pánské oblečení.....	38
2.3 Dámské oblečení	41
3 CESTOVÁNÍ A VOLNÝ ČAS	49
3.1 Cestování.....	49
3.2 Dovolená, volný čas a sport	53
3.3 Cestujeme různými dopravními prostředky	55
4 V ZAMĚSTNÁNÍ.....	61
4.1 Ucházíme se o zaměstnání	61
4.2 Chování a oblékání v zaměstnání.....	69
4.3 Poprvé nadřízeným pracovníkem.....	72
4.4 Time management	75
5 ETIKA SPOLEČENSKÝCH AKCÍ A V PODNIKÁNÍ.....	83
5.1 Základní zásady společenského chování na vybraných společenských akcích ..	84
5.2 Etika chování na vybraných podnikových akcích.....	90
5.3 Pravidla stolování	92
6 ZÁKLADNÍ PRAVIDLA OBCHODNÍHO JEDNÁNÍ VE VYBRANÝCH ZEMÍCH	96
6.1 Zásady a specifika obchodního jednání	96
6.2 Obchodní jednání ve vybraných zemích	102
7 SPOLEČENSKÉ PODNIKY A PŘÍLEŽITOSTI.....	110
7.1 Společenské podniky a události pro sjednávání obchodních kontaktů	110
7.2 Pozvání a pozvánky.....	114

8	DIPLOMATICKÉ STYKY A DIPLOMATICKÝ PROTOKOL	121
8.1	Diplomacie a diplomatické styky, diplomatický protokol	122
8.2	Pravidla pro další protokolární akce a diplomatickou korespondenci	129
	LITERATURA	137
	SHRNUTÍ STUDIJNÍ OPORY	144
	PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON.....	145

ÚVODEM

Studijní opora je určena studentům bakalářské formy studia studijního programu Cestovní ruch a turismus, oboru Podniková ekonomika a management, specializace Ekonomie cestovního ruchu, jak prezenční, tak i kombinované formě studia, ale rovněž dalším zájemcům, kteří se o problematiku podnikání v cestovním ruchu zajímají. Studijní opora je určena také dalším zájemcům, kteří se problematikou společenského chování a diplomatickým protokolem zabývají a může být rovněž obohaceno pro širokou veřejnost.

Předmět Společenský a diplomatický protokol mohou studovat studenti fakulty v rámci povinně volitelných předmětů, jakož i studenti jiných studijních programů jako volitelný předmět nebo studenti dalších fakult a dalších oborů, např. odvětvové ekonomiky, organizace a management, apod.

Distanční studijní opora je rozdělena do osmi kapitol. Každá kapitola obsahuje vybrané distanční prvky, které pomohou při orientaci v textu. Na začátku každé kapitoly byly použity distanční prvky, jako je rychlý náhled kapitoly, cíle kapitoly, klíčová slova. Dalšími distančními prvky, mezi které patří definice a k zapamatování slouží pro osvojení nejdůležitějších pojmů studované problematiky. Pro lepší pochopení zkoumané oblasti slouží distanční prvek úkol k zamyšlení a kontrolní otázka. Ve vybraných pasážích distanční studijní opory nechybí ani využití distančního prvku nezapomeňte na odpočinek, který slouží pro odreagování se od probírané látky. Na konci každé kapitoly jsou k dispozici otázky a odpovědi pro zopakování prostudované problematiky. K dalším použitým distančním prvkům použitých v této studijní opoře patří samostatný úkol, který slouží pro samostatnou práci studentů a v neposlední řadě také distanční prvek shrnutí kapitoly, který obsahuje stručný souhrn relevantních informací z vybrané problematiky.

Vážení studenti, přejeme Vám mnoho úspěchů při studiu uvedené problematiky.

Pavčina Pellešová, Patrik Kajzar

RYCHLÝ NÁHLED STUDIJNÍ OPORY

Problematika společenského chování je rozdělena do osmi kapitol. První kapitola se zabývá základními pojmy v oblasti etiky a společenského chování. Zabývá se vývojem etikety, charakterizuje vybrané osobnosti, popisuje společenskou významnost lidí, atd.

Druhá kapitola je zaměřena na osvětlení základních informací související s oblékáním, včetně jeho členění do vybraných skupin. Charakterizovány budou pojmy vztahující se k jednotlivým druhům oblečení, podrobněji bude popsáno pánské a dámské oblečení a uvedeny příklady prohřešků v oblékání jak žen, tak i mužů.

Třetí kapitola se věnuje pojetí obchodní a soukromé cesty, rozdílu mezi pozitivním a negativním pojmem volného času. Specifikováno bude co zařídit před odjezdem na dovolenou, jaké jsou možnosti trávení volného času, jaké druhy oblečení si vzít s sebou na dovolenou, jaké zvolit pro volný čas a čeho se vyvarovat. Dále bude pozornost věnována chování při cestování různými druhy dopravy a některým prohřeškům v oblasti cestování.

Problematika zaměstnání osob je předmětem čtvrté kapitoly, kde se budeme mimo jiné věnovat ucházení se o zaměstnání, dvěma strategiím hledání prvního zaměstnání, a to formálnímu a neformálnímu způsobu. Dále se dozvíte jak se chovat a oblékat v zaměstnání, co je a není vhodné obléci si do práce. Kapitola se věnuje také seznání se s jednáním a chováním nadřízeného pracovníka, s vymezením pojmu timemanagement, zloději času a teambuilding.

V páté kapitole bude důraz kladen na seznámení se se základními zásadami společenského chování při návštěvě různých společenských akcí, jako je např. divadlo, kino, vernisáž, koncerty, plesy, taneční zábavy, apod. Vysvětleny také budou základní pravidla stolování.

V šesté kapitole se studenti seznámí s přípravou na obchodní jednání, jeho průběhem, základními pravidly obchodního jednání a vybranými příklady obchodního jednání ve vybraných zemích, včetně stručného představení západní a východní kultury.

V rámci sedmé kapitoly bude vysvětlena oblast společenských podniků a příležitostí, se kterými se je možno setkat při uzavírání obchodní kontaktů. Také budou uvedeny příklady vybraných společenských událostí. Následuje specifikace pozvání a pozvánek v oblasti etikety obchodních jednání, včetně předávání vizitek a vysvětlení mezinárodních zkratk užívaných na vizitkách i pozvánkách.

Osmá kapitola je věnována problematice diplomacie a diplomatickým stykům. Stručně budou charakterizovány vybrané orgány státu, které slouží pro mezinárodní styk. Dále budou popsány diplomatické mise, konzulární styky a konzuláty. Rovněž bude objasněna role pravidel pro další protokolární akce a diplomatickou korespondenci.

1 ÚVOD DO PRAVIDEL SPOLEČENSKÉHO STYKU

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



Kapitola seznamuje studenty se základními pojmy v oblasti etiky, společenského chování. Zabývá se etiketou a jejím vývojem. Charakterizuje vybrané osobnosti české etiky, popisuje společenskou významnost lidí a komunikaci mezi lidmi. Zaměřuje se také na problematiku představování, vizitek a titulů.

CÍLE KAPITOLY



Konkrétní výčet schopností, dovedností, kompetencí, které by měl student po prostudování kapitoly ovládat nebo dosáhnout:

- definovat pojmy: společenské chování, společenský kodex, etiketa,
- popsat vývoj etikety,
- vyjmenovat osobnosti české etiky,
- vysvětlit společenskou významnost lidí,
- charakterizovat komunikaci mezi lidmi, včetně představování.

KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY



Etika, etiketa, společenské chování, společenská významnost lidí, komunikace, verbální komunikace, neverbální komunikace, představování, vizitky.

1.1 Základní pojmy etikety a její vývoj

Etiketa není shodný pojem jako etika. **Etika** je humanitní věda, která se zabývá morálními jevy v nejširším smyslu. Upírá svou pozornost k mravním hodnotám jako takovým, podrobuje výzkumu jejich obsahu a zdůvodňování. Etika se rovněž věnuje studiu určitého stavu mravnosti jak v individuální, tak ve společenské rovině. Etika se odvozuje od starořeckého slova *étos*, což znamená mrav, zvyk, obyčej či charakter (Fiala, 2006, s. 12, 16).

Df

DEFINICE ZDVOŘILÉHO JEDNÁNÍ

Jednat zdvořile tedy znamená vážit si sám sebe a přitom v každodenní praxi respektovat v čase a prostoru se vyvíjející soubor pravidel, jimiž se řídí naše vztahy k lidem. Tento soubor, u nás nazýváme pojmem **etiketa**. ... Nikdo vás nemůže pokutovat nebo zavřít do vězení, kvůli neznalosti etikety nepřijdete o zaměstnání (Špačková, 2009, s. 67).

Df

DEFINICE SPOLEČENSKÉHO STYKU

Společenský styk lze definovat jako vzájemný styk jednotlivců ve společnosti, jež je chápána v nejširším slova smyslu a není proto myšlena jako záležitost výlučná pro určitý vymezený okruh lidí.

Df

DEFINICE SPOLEČENSKÉHO CHOVÁNÍ

Společenské chování člověka – neboli společenský kodex, popřípadě **etiketu** – můžeme definovat jako souhrn společenských zvyklostí, které nám umožňují efektivně přežít a chránit se před společenskými úrazy. Je to vlastně souhrn pravidel, norem, zvyklostí, tradic, nepsaných zákonů ... atd., které určují obvyklé a přijatelné mechanismy našeho chování ve společnosti (Smejkal a Schelová Bachrachová, 2011, s. 18).

Etiketa je definována jako souhrn pravidel a zvyklostí chování ve společnosti, nebo také jako soubor pravidel o společenském chování a styku. Etiketa se mění a nemá charakter neměnných zákonů. Jedná se o výsledek zvyků formulujících se mnoho generací, který se neustále mění a neexistuje univerzální etiketa. Uvedené zvyky se mohou odlišovat podle oblastí, regionů, světadílů a jsou ovlivňovány kulturními, společenskými, náboženskými a dalšími okolnostmi.

Pravidla společenského chování se mění v čase: Co platilo za Gutha-Jarkovského, neplatí dnes tak docela. Například žena nikdy neplatila útratu, což je dnes běžné. Tato pravidla se mění rovněž v prostoru, např. v Japonsku se lidé uklánějí, v Evropě si podávají ruku.

Pravidla společenského chování se stále mění a modifikují se dle měnících se potřeb. Liší se podle sociální a kulturní oblasti. Tato pravidla jsou relativní v čase a prostoru. Přes tuto relativnost je možné stanovit tři univerzálně platné základní zásady společenského chování (Kajzar, 2013, Gullová, 2011):

- slušnost - jako například skromnost, ochota, přívětivost, atd.,
- zdvořilost - jako vnější výraz slušnosti ve společenském styku spojená se znalostí společenských pravidel,
- takt - jako schopnost přiměřeně aplikovat obecné zásady a pravidla společenského styku v konkrétní situaci, ohleduplnost odstupňovanou podle osob a situací, umění zvážit přiměřenost jednání, umění vžít se do situace partnera. Taktní je člověk tehdy, když přemýšlí o tom, jak jedná s jinými a když mu záleží na tom, jak s nimi komunikuje.

Zásady taktního chování¹:

- v každém člověku předpokládáme a hledáme jeho pozitivní stránky, nikoho neposuzujeme ukvapeně,
- nesnažíme se získat výhody na úkor jiných,
- vůči jiným lidem se chováme s respektem, ať je jejich společenské postavení jakékoliv, respektujeme jejich názory,
- snažíme se vcítit do postavení druhého, podívat se na problém jeho očima,
- jsme tolerantní k chybám druhých a snažíme se z nich poučit,
- snažíme se dostát danému slovu a plnit sliby,
- vyhýbáme se konfliktům a hádkám,
- řídíme se pravidlem: co nechceš, aby jiní činili tobě, nečiň ty jim.

Etiketa v moderním pojetí se objevila již ve starém Egyptě i antickém Římě a to hlavně na panovnických dvorech.

Slovo etiketa vzniklo ze starofrancouzského "estiguer" - tedy "přípevnit" nebo "vyvěsit". Pravidla, dodržovaná u královského dvora a pravděpodobně i v objektech určených pro strážce a vojsko, se vyvěšovala na zeď a stávala se z nich denní pravidla ("l'estiquet" nebo "l'estiquette"). Slovo etiketa vzniklo jako soubor pravidel pro daný den, místo, oblast, existují různé teorie, které vznik etikety blíže specifikují. Traduje se, že první pravidlo pro chování dvorské šlechty stanovil zahradník francouzského krále Ludvíka XIV, (1643-1715), když zakázal rozverným párům dovádět na pěstěných trávnicích ve Versailles. Napíchal do trávniku cedulky se zákazem a od starogermánského „sticken“, připichovat, se přes starofrancouzské etiquette vyvinulo slovo étiquette, etiketa. Tyto tabulky byly prvními instrukcemi pro chování dvorské šlechty. Proto je slovo etiketa homonymum, označuje jednak pravidla chování, jednak nálepku na lahvi. Druhý možný výklad je pravděpodobnější: za významnými hodnostáři u dvora chodil ceremoniář s cedulkou se jménem. Ludvík XIV., zvaný „král Slunce“, byl považován téměř za boha a tomu odpovídala také složitost ceremoniálu na jeho dvoře. Propracovaná pravidla definovala například i uléhání do lože a vstávání. Vstávání mělo obdobně složitý a ceremoniální průběh. Ludvík XIV.

¹ KFL.FP.TUL.CZ, 2013. *Základy společenského chování – základní pojmy*. [online] [vid. 10. 6. 2013]. Dostupné z <http://kfl.fp.tul.cz/cs/oddeleni-spv?task=callelement&format>.

vděčili i za pravidla zasedacího pořádku nebo za uvedené kravaty nebo oděvní prvky pánského šatníku (Špaček, 2008).

Jak uvádí Špaček (2008, s 13 - 14) k dalšímu rozvoji etikety přispěl také Adolf Franz Friedrich Ludwig, který v druhé pol. 18. sepsal dílo „O jednání s lidmi“ a rozšířil myšlenky věnované problematice osvícenství a lidských práv na vztahy mezi lidmi. Mezi země, které se také podíleli na rozvoji etiket, patřili Britové a Francouzi a jejich diplomacie. Na rozvoj etikety mělo velký vliv vytvoření rozsáhlé střední vrstvy v Británii, zvané **English gentry**. Vrstva zahrnovala nižší šlechtu, panstvo, a také obchodníky a podnikatele, kteří zbohatli především z obchodu, profesních povolání a farmaření. V 18. století se ujal pro příslušníky této vrstvy výraz gentleman. Gentlemani se stávali vzorem celé společnosti, jejich mravy, životní zásady a styl oblékání jim záviděli i příslušníci ostatních vrstev. Vývoj pokračoval směrem k demokratizaci společenského života a ke stírání rozdílů mezi vrstvami a dnes jsme u samé základny pomyslné společenské pyramidy: do společnosti chodí prakticky každý. Typickým rysem chování dnešního člověka je větší neformálnost než dříve.

Američané občas etiketu zaměňují s tzv. „**good manners**“, můžeme přeložit jako vybrané způsoby, dobré chování, kam lze zařadit lidský charakter. K základním stavebním kamenům americké etikety patří: respekt, ohleduplnost a čestnost, laskavost a úcta.

Společenský život, především na oficiální úrovni, podléhá na jedné straně pravidlům etikety, na druhé straně se dodržuje tzv. diplomatický protokol (ten vznikl v době Vídeňského kongresu v letech 1813-15 a od té doby se nezměnil). Protokol platí jako všeobecná, velmi praktická pomůcka mezinárodního soužití, dodržuje se při všech státních a politických událostech, platí i při jiných velkých společenských příležitostech. Již před dvěma stovkami let platila pro chování ve společnosti tato definice: „Etiketa je soubor jistých zvyků a obyčejů ve vnějším styku společenském. „Původ etikety je náboženský a vyjadřuje odvislost, úctu, bázeň před tím, jemuž se prokazuje.“ Kolem roku 1930 se již hovoří o způsobech společenských, různě odstupňovaných podle hodnoty a důstojenství, pro zdvořilost upravenou pravidly².

Pravidla společenského chování se vyvíjela. **Tradiční společnost** (společnost před začátkem průmyslové revoluce) byla v evropském zeměpisném kontextu rozdělena do stavů. Náležitost ke stavu byla dědičná a nebylo ji možné změnit. Tuto nerovnost odstranil počátek průmyslové revoluce a moderní společnosti, vznikla ale nerovnost nová daná schopnostmi a majetkem. Od této doby dělíme společnost do tříd: nižší třída, střední třída a vyšší třída. Přínáležitost ke třídě je dána hlavně vzděláním, majetkem, profesí, podílem na moci. Představitelé společenských vrstev rozlišíme dle statusových symbolů jako je značka automobilu, značka oděvů, způsob bydlení a trávení volného času apod. Uvedené symboly určují místo jedince ve společnosti, které se mění v čase.

Typickým rysem chování dnešního člověka je větší neformálnost než dříve. Lidé se seznamují méně obřadně, rychleji si začínají tykat, komunikují daleko pružněji a přirozeněji

² CHOVAŇ.EU, 2018. *Etiketa a její historie* [online] [vid. 10. 2. 2018]. Dostupné z <http://www.chovan.eu/etiketa-a-jeji-historie/c57>

prostřednictvím elektronických médií než formálními dopisy. To vede ke sblížení lidí, kultur, k překonávání formálních bariér. Moderní etiketa respektuje společenské změny a nebrání se jim, nemůže uzavřít život do fraku jako do pevného krunýře. Vývoj etikety nebyl zřejmě ještě nikdy tak bouřlivý jako dnes (Špaček, 2008, s. 14).

Jak uvádí Reifová (2010) **globalizací etikety** máme na mysli shrnutí jednotlivých zvyků do jednoho rámce v rámci společenského chování v mezinárodním podobě. Pokud bereme druhou osobu takovou jaká je, včetně jejich rozdílných povahových rysů a máme za cíl tvorbu příjemné atmosféry, pak můžeme hovořit o globální etice. K tomu, aby se lidské mravy vyvíjeli žádoucím směrem, bude zapotřebí se vzdělávat v jednotlivých kulturních odlišnostech a tradicích, nebo alespoň tyto kulturní odlišnosti a hodnoty respektovat.

1.2 Osobnosti české etikety

Český bonton (vybrané způsoby chování) prodělal v minulosti renovaci a získal ztracený zájem publika. Je to dáno úsilím významných osobností o jeho rozšíření do podvědomí co nejvyššího počtu lidí od top manažerů po běžného konzumního člověka. Mezi osobnosti etikety u nás patří např. (Kajzar, 2013):

- Jiří Stanislav Guth-Jarkovský,
- Dobromil Ječný,
- Ladislav Špaček,
- Eliška Hašková Coolidge,
- a další osobnosti etikety zde neuvedené.

Osobnosti, jež svými mnohostrannými aktivitami – zahrnujícími vydávání odborných a zároveň vtipně psaných knih, pořádání společenských kurzů, účinkování v televizních pořadech či v rozhlase, přiblížili slušné chování doslova všem.

Jiří Guth-Jarkovský se narodil 23. 1. 1861 v Heřmanově Městci v rodině panského úředníka. Studoval na gymnáziu a poté filozofii, matematiku a fyziku na Filozofické fakultě na univerzitě v Praze. Poté se věnoval pedagogické práci - stal se vychovatelem v šlechtické rodině. V roce 1891 zavedlo ministerstvo školství tělesnou výchovu a zájemci o ni mohli požádat o subvenci na zahraniční studijní pobyt. Guth-Jarkovský toho využil a obdržel 200 zlatých na cestu do Paříže. Zde se setkal a **spřátelil s Pierre de Coubertinem**, který zásadně ovlivnil celý jeho další život - nadchnul ho pro myšlenku obnovit olympijské hry po vzorů starých Řeků³. Napsal řadu děl, z oblasti pravidel chování to jsou: Společenský katechismus, Na veřejnosti, Rodinné události, Pravidla slušného chování pro mládež, Slušnost a demokracie, Stolnění, Mladému republikánu, Obchodník gentleman, Společenský slabikář.

³ QUIDO.CZ, 2013. *Osobnosti*. [online] [vid. 9. června 2013]. Dostupné z <http://www.quido.cz/osobnosti/jarkovsky.html>

Stal se zakladatelem novodobé české etikety. Slušnost je člověku vrozená, zatímco zdvořilost je uvědomělým vnějším projevem slušnosti, které se musíme naučit. Nejdůležitější vlastností člověka, který se pohybuje mezi lidmi, jsou takt a empatie - schopnost vcítit se do situace, potřeb a pocitů druhého. Do jisté míry je vlastností vrozenou, nedostává se jí obvykle lidem egocentrickým, kteří jsou příliš zaujati sami sebou a svými zájmy. Guth-Jarkovský, byl také první ceremoniář prezidenta T. G. Masaryka⁴.

Dobromil Ječný od roku 1950 působil v diplomatických službách. Nejprve jako zástupce velvyslance v hodnosti velvyslaneckého rady a dočasně také jako charge d'affaires v Moskvě. Po návratu pracoval šest let jako vedoucí diplomatického protokolu⁵.

Ladislav Špaček v letech 1992 až 2003 působil na pozici mluvčího prezidenta republiky Václava Havla a také jako ředitel Tiskového odboru Kanceláře prezidenta republiky. Během svého působení na Pražském hradě navštívil spolu s prezidentem Havlem přes padesát zemí světa a absolvoval stovky společenských událostí na nejrůznějších úrovních. Je spoluautorem a protagonistou televizního seriálu *Etiketa*, rovněž je autorem knih *Etiketa*, *Velká kniha etikety* a *Slon v porcelánu aneb jak se neztratit v labyrintu etikety*. Na Fakultě sociálních věd UK vyučoval komunikaci s médii. Publikuje v různých médiích a pořádá přednášky o komunikaci s médii, krizové komunikaci a etiketě pro přední představitele top managementu firem, státní správy a politiky⁶.

Eliška Hašková Coolidge kariéru začala nástupem na prestižní Georgetown University School of Foreign Service v roce 1959. V Bílém domě kde založila Kancelář prezidentských zpráv, jejímž úkolem je zajišťovat styk s veřejností, a jako její vedoucí pracovala 18 let jako zvláštní asistentka pěti amerických prezidentů. Po osmnácti letech přešla na ministerstvo zahraničních věcí USA, kde pracovala mimo jiné jako náměstkyně šéfa protokolu Spojených států a jako alternující zástupce velvyslance v Organizaci amerických států. Od roku 1991 často navštěvovala Čechy a v roce 1998 se do rodné země vrátila trvale. Prostřednictvím své agentury Coolidge Consulting Services napomáhá společenským i podnikatelským kontaktům mezi Českou republikou a USA a poskytuje poradenství nejen v otázkách protokolu, etikety, personalistiky a public relations, ale i v oblasti gastronomie a turistiky⁷. V současné době se intenzivně věnuje umění a managementu společenského chování a diplomatického a business protokolu. Vede kurzy etikety v češtině i angličtině pro veřejnost, banky, mezinárodní firmy, advokátní kanceláře. Dokonce i vyučuje etiketu dětem a teenagerům. Kurzy jsou určeny pro všechny, kteří chtějí zdokonalit společenské a komunikační dovednosti a dosáhnout podnikatelského úspěchu ve stále více konkurenč-

⁴LOOKMAGAZIN.CZ, 2013. *Rovnost nade vše*. [online] [vid. 9.6.2013]. Dostupné z <http://www.lookmagazine.eu/pod-lupou/jak-na-to/mravnost-nade-vse/>

⁵ DATABAZEKNIH.CZ, 2018. *Dobromil Ječný – životopis*. [online] [vid. 9. 2. 2018]. Dostupné z <http://www.databazeknih.cz/zivotopis/dobromil-jecny-21822>

⁶ DATABAZEKNIH.CZ, 2018. *Ladislav Špaček*. [online] [vid. 9.2.2018]. Dostupné z <https://www.databazeknih.cz/zivotopis/ladislav-spacek-1697>

⁷ EHC.CZ/PRO-MEDIA, 2018. *Vzory českých osobností Eliška Hašková Coolidge*. [online] [vid. 9.3.2018]. Dostupné z <http://kdotobyl.blogspot.cz/2012/04/vzory-ceskych-osobnosti-eliska-haskova.html>

ním světě. Paní Coolidge často přednáší o svých zkušenostech a nabízí i privátní konzultace v oblastech společenského chování, stolování, pohoštění, oblékání a celkového profesionálního vzhledu.⁸

1.3 Společenská významnost lidí

Základním zákonem etikety je zákon společenské významnosti. Jsou uvedena v dílech řady autorů, např. Rýznar (2008), Smejkal (2002), Špaček (2008):

- žena je společensky významnější než muž,
- starší osoba je společensky významnější než mladší osoba,
- nadřízený je společensky významnější než podřízený,
- a společensky významnější je populární osobnost.

K ZAPAMATOVÁNÍ URČOVÁNÍ MÍRY SPOLEČENSKÉ VÝZNAMNOSTI



Při určování míry společenské významnosti si pomáháme pěti kritérii (Špačková, 2009, s. 69):

- věk – starší má přednost před mladším,
- pohlaví – žena má přednost před mužem,
- funkční zařazení – nadřízený má přednost před podřízeným,
- věhlas – obecně populární osobnost má přednost před osobností obecně neznámou,
- zdravotní stav – člověk s postižením má přednost před zdravým jednotlivcem.

Všichni lidé jsou si rovni - ne však ve společnosti. Při příchodu do ní zapomeňme na ústavou zaručené právo rovnosti. Existují lidé společensky významnější a společensky méně významní. Všeobecně se stále uznává vytváření komfortu pro společensky významnější osoby. Kdo ale tyto osoby jsou? Společenský styk má svá pravidla a je nutné vědět, jak se chovat, aby naše profesionalita a oborová fundovanost byla znalostí těchto "drobností" umocněna. Následující přehled přináší některé konkrétní příklady společensky významných a méně významných osob (Kajzar, 2013, s. 9):

Společensky méně významná osoba

mladší
chlapec, muž
zaměstnanec, podřízený
„obyčejný smrtelník“

Společensky více významná osoba

starší
dívka, žena
nadřízený
známá, populární, významná osobnost

⁸ ELIŠKA HAŠKOVÁ COOLIDGE, 2015. *Bibliografie*. [online] [vid. 7. 4. 2018]. Dostupné z <http://www.ehc.cz/biografie/>

takže třeba:

dítě	rodič, prarodič
žák, student	učitel, profesor
hostitel	host

Jak si ovšem poradíme při "**konfliktu principů**"⁹?

- Stojím-li se svým nadřízeným a přichází žena, koho mám představit komu jako prvního? Nebo, jsem-li žena a vítám se se starším mužem - nabídnu mu ruku, nebo budu čekat, až to udělá on?
- Funkce i věk jsou relativní, jediným pevným bodem je žena. To je znak neměnný, nezpochybnitelný a na první pohled jasný.
- Další dvě kategorie jsou hodně relativní. Kdo je to vlastně „nadřízený“? Vedoucí oddělení? Ředitel odboru? Náměstek, nebo sám generální? Funkce je ten nejméně významný ze všech tří principů, protože jako jediná je pomíjivá. Dnes náměstek, zítra referent.

Společensky významnější podává ruku jako první žena, společensky významnější, usedá jako první. Společensky významnější dáma vstoupí do dveří jako první. Muž nikdy nenechá ženu zvedat spadlý předmět. Jednotlivci se obecně kategorizují na osoby společensky starší a společensky mladší. Ve středoevropském kontextu se patří mezi kritéria kategorizace:

- věk,
- pohlaví,
- funkce.

Základním projevem zdvořilosti je **pozdrav**, který se člení na verbální a neverbální pozdrav. Jako první slovně zdraví společensky méně významná osoba společensky významnější osobu. Mezi verbální pozdravy patří například: dobrý den, dobré odpoledne, dobrý večer, na viděnou, na shledanou, ahoj, zdar, čau apod. Konkrétní pozdrav volíme podle situace a společenské významnosti jednotlivce. Neverbální pozdravy jsou znázorňovány mimikou a gesty, obsahují podání ruky, políbení ruky, smeknutí klobouku, úklon, úsměv atd.

⁹ NOVINKY.CZ, 2013. *Zapomeňte na společenskou rovnost*. [online] [vid. 10.6.2013]. Dostupné z <http://www.novinky.cz/kariera/120910-zapomente-na-spolecenskou-rovnost.html>

Smejkal a Schelova Bachrachová (2011, s. 49) vymezují tyto druhy pozdravů:

POZDRAV	
NEVERBÁLNÍ (beze slov)	VERBÁLNÍ (slovy)
úklon hlavy nebo celého těla, smeknutí klobouku, podání ruky (TADY POZOR – viz dále!), jiné gesto či pohyb (poplácání, zamávání, vztyčení ruky...), úsměv či jiná mimika (zamrkání), polibek ruky, na tvář, na ústa či jinam...	dobry den (ráno, dopoledne, odpoledne, večer...), na shledanou, na viděnou, sbohem, spánembohem, ahoj, nazdar, buď zdrav, zdravím, rukulíbám, uctívost, má úcta, služebník, poklona, zdař bůh, lovu zdar, dobrý vítr, čau, těbůh, těpic, pápá, servus, pozdrav pánbů, pěkně vítám...)

PŘÍKLADY NĚKTERÝCH SITUACÍ SPOLEČENSKÝCH PŘEDNOSTÍ:

Při nejasnostech o tom, za jakých okolností má být komu poskytnuta přednost, je vždy možnost vyřešit situaci rychlou ústní domluvou nebo dostatečně jasným a srozumitelným gestem. Dále budou uvedeny příklady některých společenských předností¹⁰:

- **Vstup do budovy:**
 - ✓ Přednost mají osoby vycházející před vcházejícími, přičemž mohou nastat výjimky, např. vchází-li významná osoba, invalidní osoba, ženy a starší muži.
 - ✓ Do budovy vchází a z budovy vychází první žena, muž otvírá a přidržuje dveře.
 - ✓ V případě odchodů má jednoznačně přednost osoba vycházející před vcházející.
- **Vstup do místnosti:**
 - ✓ V práci (porady, konference apod.) vstupuje první osoba společensky starší.
 - ✓ Při návštěvě kavárny, restaurace, hotelu nebo jiných veřejných místností vstupují muži v pořadí podle společenské přednosti.
 - ✓ Je-li ve společnosti mužů žena, vstupuje dovnitř jako první muž.
 - ✓ Přichází-li žena ke stolu, kde již sedí muži, povstanou při jejím příchodu.

¹⁰ KRÁLOVÉHRADECKÝ KRAJ, 2017. *Minimum ze společenského styku a diplomatického protokolu*. [online] [vid. 7. 4. 2017]. Dostupné z http://www.kr-kralovehradecky.cz/assets/files/2990/minimum_spol_styk.pdf

- ✓ Ke stolu usedá první žena, nejbližší stojící muž jí pomáhá odsunout a přisunout židli.
- ✓ Jídelní lístek se nabídne ženě při výběru, objednává muž.
- **Stoupání do schodů:**
 - ✓ Muž jde se ženou v jedné rovině, nebo o schod níže, aby mohl poskytnout pomoc při uklouznutí.
 - ✓ A pokud jde před námi do schodů mladá dívka v minisukni? Co poradíme? Neměl by muž v takovém případě přece jenom jít raději před dívkou? Ne. Bezpečnost především! Ostatně v tomto případě by byl blázen, kdyby porušil tak důležité bezpečnostní pravidlo.
 - ✓ Ale pozor, jsme taktí, vždy jdeme tak, abychom se dámy nedotkli. Ze schodů jde muž jako první, tedy opět níž.
- **Vstup do tramvaje:**
 - ✓ Nastupuje první žena a muž jí pomáhá, vystupuje první muž (totéž platí i při nastupování do auta – umístění v autech se řídí především bezpečnostním hlediskem a pohodlím, tj. nejčestnější místo je vpravo vzadu, druhé je vlevo vzadu).

SPOLEČENSKÉ PROHŘEŠKY LIDÍ

Společenské prohřešky lidí představují situace, při kterých dojde k nechtěnému porušení pravidel etikety. Společenské nehody se liší od společenských prohřešků, protože společenské prohřešky někdy mohou přerůst v nehody.

Společenským prohřeškem je zde míněno například zívání s nezakrytými ústy – tedy chyby, které vznikají vědomě nebo z neznalosti společenských pravidel. **Společenské nehody** jsou neočekávané, nepříjemné situace a události, které se mohou vyskytnout v běžném životě, v práci, ve společnosti, při sportu, k nimž dochází, aniž jde o úmysl nebo neznalost etikety. Vznikají různě: neopatrností, shodou náhod, nepromyšleností dopředu některých kroků, nedůsledností¹¹.

V diplomacii bychom řekli, že šlo o **faux pas**. Slovník spisovného jazyka českého ho definuje takto¹²:

- chybný krok v jednání,
- společenská chyba, omyl, nedopatření.

¹¹ Etiketa – Společenské nehody [online] [vid. 18. 6.2013]. Dostupné z <http://www.podnikavaena.cz/web/i/File/Skripta%20-%20ETIKETA.pdf>

¹² ROZHLAS.CZ, 2013. Faux pas a déjá vu. [online] [vid. 18.6.2013]. Dostupné z http://www.rozhlas.cz/regina/slova/_zprava/faux-pas-a-deja-vu--167846

Mezi nejčastější **společenské prohřešky** můžeme dle serveru AskMen zařadit:

- uvolnění místa v dopravním prostředku,
- rušící mobilní telefon,
- představení doprovodu,
- zdržení, zpoždění,
- kdo bude platit,
- jezení s otevřenou pusou.

NEZAPOMEŇTE NA ODPOČINEK



Nastala doba, kdy je vhodné si udělat chvíli přestávku, kterou můžete využít jak ve formě konzumace oblíbené potraviny nebo poslechem hudby. Zvolte pro Vás nejlepší variantu.

1.4 Komunikace a představování

Slovo komunikace je latinského původu. V podstatě vyjadřuje něco, co je blízké našemu výrazu spojování. Proto je možné hovořit o silniční dopravě jako o komunikaci. Spojení může vyjadřovat nejen přemísťování lidí a materiálu, ale i zpráv a informací. Proto je možné hovořit o komunikačních prostředcích a mít přitom na mysli telefony, telegramy, dálnopisy, rozhlas, televizi atd. Účinně komunikovat znamená udělat komunikaci zajímavou hlavně pro druhou stranu. Je třeba umět zaujmout, aby měl obsah slov efektivní dopad na druhou komunikující stranu. Sdělení člověka je vyjádřeno ze 7 % verbálně (slovy), z 38 % vokálně (tón hlasu, síla hlasu, intonace, ostatní zvuky) a z 55 % nonverbálně (řeč těla) (Kajzar, 2013, s. 13). Obsah každé komunikace tvoří neverbální, popř. verbální obsah, kontext situace a emotivní akcent. Rozlišujeme verbální a neverbální komunikaci.

Při interpretaci významu sdělované informace nám pomáhá podle Kowalíkové (2012, s. 18 - 22) propojení:

- **verbální komunikace** - je taková, při které používáme slova, hovoříme, píšeme. Komunikace prostřednictvím slov má zpravidla následující fáze:
 - poslouchání - aktivizace sluchu, vnímání okolí včetně šumů,
 - porozumění sdělovaným informacím - soustředění se na obsah komunikace,

- naslouchání - vytvoření si názoru na předmět komunikace, formulace vlastní reakce,
- zpětná vazba - rozvíjení rozhovoru souhlasnými nebo nesouhlasnými výroky,
- **neverbální komunikace** - představuje veškeré mimoslovní projevy, kterými doprovázíme mluvené slovo. Jsou-li u jedince tyto dvě složky v rozporu – např. chválí nás a přitom se mračí – je žádoucí vsadit na neverbální projev. Na rozdíl od mluveného slova se neverbální projev obtížně ovládá vůlí a prozradí na nás i to, co bychom rádi utajili. Podle Mikuláštika (2003) se neverbální projevy dělí na:
 - kontextuální – vyjadřují prostorové postavení jedince ve skupině, kdy si člověk pohybem, polohou těla a jejími změnami vyznačuje svůj prostor. Rozlišujeme:
 - proxemiku – sdělování přiblížením či oddálením od ostatních, kdy v našem geografickém kontextu rozlišujeme čtyři proxemické vzdálenosti: (1) intimní vzdálenost, tj. 0 – 45 cm, (2) osobní vzdálenost, tj. 45 cm – 1,2 m, (3) společenská vzdálenost, tj. 1,2 – 3,7 m, (4) veřejná vzdálenost, tj. 3,7 m a více,
 - posturiku – sdělování polohou těla,
 - haptiku – sdělování doteky.
 - performační – zahrnují mimiku a gesta,
 - paralingvistické – sdělení svrchními tóny řeči, zahrnují hlasitost, rychlost, plynulost řeči, intonaci, frázování, správnou výslovnost a vady řeči.

Verbální komunikace představuje vyjadřování prostřednictvím slov daného jazyka. V širším pojetí do verbální komunikace patří ústní a písemná komunikace, přímá komunikace, zprostředkovaná komunikace, živá nebo reprodukováná komunikace.



K ZAPAMATOVÁNÍ NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE SE SKLÁDÁ

Neverbální komunikace zahrnuje:

- výraz tváře, tj. mimiku,
- posušky – gestiku,
- dotyky – haptiku,
- vzdálenost - proxemiku,
- pohyb – kinesiku,
- postavení – posturiku.

DEFINICE NEVERBÁLNÍ KOMUNIKACE



Neverbální komunikace bývá také označována jako řeč těla, nonverbální anebo mimo-slovní komunikace. Znamená proces dorozumívání s neslovními prostředky. Z výzkumů vyplývá, že neverbální komunikace je při komunikaci mnohem důležitější než verbální komunikace¹³.

Neverbální komunikaci lze schematicky znázornit, viz obrázek 1.

Obrázek č. 1: Neverbální komunikace jako proces



Zdroj: Kajzar, P., 2013, s. 14.

Mezi základní prvky řeči těla nejčastěji řadíme:

- obličej – v tváři se zrcadlí emoce, které lze skrývat,
- oči – oční kontakt plní řadu funkcí, udržujeme kontakt s druhými, nebo se vyhýbáme, vyjadřujeme pocity,
- držení těla – zahrnuje způsob, jak držíte hlavu, ramena, ruce, nohy a boky,
- gesta – nemusí s verbálním vyjádřením souviset,
- doteky – vysílají řadu zpráv.

¹³SOFTSKILLS.WZ.CZ, 2013. *Komunikační dovednosti*. [online] [vid. 17.6.2013]. Dostupné z <http://www.softskills.wz.cz/html/komunikacni.htm>



K ZAPAMATOVÁNÍ ČTYŘI HLAVNÍ KATEGORIE DOTEKŮ

Doteky jsou obvykle rozděleny **do čtyř hlavních kategorií:**

- přátelské vztahy,
- profesní vztahy,
- sociální vztahy,
- intimní vztahy.

Celkový vzhled hraje významnou roli zejména při prvním kontaktu. To jaký dojem uděláme na druhého člověka, často ovlivňuje budoucí vztah, který budeme mít s touto osobou. Do fyzického vzhledu zahrnujeme opět řadu atributů od oblečení, tvaru těla, účesu, ale i hygieny a dalších.

Osoby udržují **čtyři různé zóny**, a ty jsou uplatňovány při setkávání i komunikaci s ostatními osobami. Jak vnímáme prostor kolem sebe (Suchomel, 2007)¹⁴:

- intimní zóna (asi 15-45 cm) – pouštíme tam jen nejbližší - partnery, děti, členy rodiny,
- osobní zóna (asi 45-120 cm) – komunikace s přáteli, rozhovor a jednání s blízkými kolegy,
- společenská zóna (asi 120-360 cm) – pracovní schůzky, rozhovor s nadřízeným, prodávčem v obchodě,
- veřejná zóna (asi 360 cm a více) – vystoupení na veřejnosti, letmé setkání s cizími lidmi.



K ZAPAMATOVÁNÍ VNÍMÁNÍ PROSTORU KOLEM SEBE

Wolffová (2007, s. 13) a stejně tak Kowaliková (2012, s. 19) v našem geografickém kontextu tvrdí, že můžeme stanovit dle čtyř proxemické vzdálenosti:

- intimní vzdálenost, tj. 0 – 45 cm,
- osobní vzdálenost, tj. 45 cm – 1,2 m,
- společenská vzdálenost, tj. 1,2 – 3,7 m,
- veřejná vzdálenost, tj. 3,7 m a více.

¹⁴ SUCHOMEL, P., 2007. *Koho si to pouštíte k tělu?* [online] [vid. 17. 6. 2013]. Dostupné z https://finance.idnes.cz/koho-si-to-poustite-k-telu-dcc-/podnikani.aspx?c=A070821_805865_zamestnani_amr

KONTROLNÍ OTÁZKA



Které prvky řeči těla řadíme k základním?

ÚKOL K ZAMYŠLENÍ



Jak byste řešili narušení uvedených proxemických vzdáleností při komunikaci:

- se zákazníkem v restauraci,
 - při pracovní schůzce,
 - při rozhovoru s nadřízeným,
 - v hotelu s recepční,
 - při cestování dopravním prostředkem.
-

Kowaliková (2012, s. 23 - 24) rozlišuje:

- **Písemnou komunikaci** - písemná sdělení poskytují autorovi prostor na důkladné promyšlení formulací. Proto můžeme v písemné podobě zaznamenat i složité myšlenky a analýzy. Příjemce informací má možnost text pročitat opakovaně, vracet se k náročným pasážím. Psaný text je možno přepisovat, upravovat, rozmnožovat, a především archivovat, proto jsou písemná sdělení potvrzením proběhlých jednání a přesně zachycují smlouvy a dohody. Na druhé straně jsou písemná sdělení pracnější a působí formálně. Neumožňují průběžnou zpětnou vazbu, informace nelze doplnit, vysvětlit, nelze zabránit chybné interpretaci na straně příjemce. Proto není tato forma komunikace vhodná pro výměnu názorů a postojů.
- **Telefonická komunikace** - je vhodná pro konkrétní sdělení, vyjasnění základních informací, domluvení osobní schůzky. Předností je rychlý přenos informací na velké vzdálenosti a možnost průběžné zpětné vazby. K nedostatkům se řadí vysoké náklady spojené s telekomunikačními službami, bariéry technického charakteru (špatný signál), možnost chybné interpretace (nevidíme neverbální projevy druhé strany). O průběhu telefonické komunikace nemáme doklad, není proto vhodná pro poskytování a přijímání závazných a důležitých dat a informací. Ať jsme volaným nebo volajícím, před začátkem hovoru se vždy představíme jménem a názvem firmy či instituce, jedná-li se o služební hovor. Pokud se hovor přeruší, volá zpět volající. Budeme-li se při telefonování usmívat, náš hlas bude znít příjemněji.

- **Osobní komunikace** – její výhodou je možnost okamžité zpětné vazby včetně neverbálních projevů. Umožňuje dynamickou výměnu názorů a postojů, případné zapojení dalších osob. Představuje vhodný způsob k přesvědčování (tváří v tvář se obtížněji odmítá). Na druhou stranu klade zvýšené nároky na verbální i neverbální dovednosti, znalost tématu a také úpravu zevnějšku. Při osobním kontaktu se snáz přesvědčuje, ale obtížněji prosazuje, zvláště při větším množství komunikujících. Osobní komunikace neumožňuje záznam pronesených informací (s výjimkou porad, schůzí, ze kterých je pořizován zápis). Může se stát zdrojem konfliktů o to, co a kým bylo, nebo nebylo proneseno.
- **Elektronická komunikace** – nová forma komunikace prostřednictvím elektronických médií. Samozřejmostí je používání e-mailů, chatování, využívání sociálních sítí. Pravidla komunikace v rámci těchto médií upravuje tzv. netiketa, soubor zásad, jejichž dodržování je v prostředí internetu žádoucí. Domněle anonymní klima internetu svádí uživatele k porušování pravidel společenského chování, které by při osobním kontaktu pravděpodobně dodržovali. Netiketa zdůrazňuje, že i internetoví uživatelé by si měli prokazovat respekt, nepoužívat vulgarismy, neobtěžovat ostatní nevyžádanou poštou. Předností elektronické komunikace je možnost rychlé zpětné vazby, i když neúplné (chybí neverbální komunikace) a její relativní dostupnost. Další přednosti i nedostatky kombinují výhody a nevýhody písemné a telefonické komunikace. Výhodou i nedostatkem zároveň je – podobně jako v případě mobilního telefonu – téměř nepřetržitá dostupnost uživatele. E-maily a zprávy přicházejí bez ohledu na denní či noční hodinu, pracovní dobu či volný čas. Pamatujme si, že na služební e-maily jsme povinni odpovědět nejvýše do dvou pracovních dnů.

Při společenské konverzaci rozlišujeme vhodná a nevhodná témata. Jako přijatelné téma při konverzaci s obchodním partnerem lze vybrat profesní odvětví, kariéru, podnik, kde jste zaměstnání, pracovní cíle. Za univerzální téma považujeme volnočasové aktivity a zábava, resp. umění; oblíbený film, oblíbená kniha, hudba apod. Vhodným námětem ke konverzaci jsou také aktuální společenské události. Nepřijatelné jsou také „drby“, jakkoli se mohou zdát atraktivní.



KONTROLNÍ OTÁZKA

Z čeho se neverbální komunikace skládá? Uveďte příklady neverbální komunikace.

PŘEDSTAVOVÁNÍ

Aby se mohli účastníci společenské akce společně bavit, musejí se znát nebo se poznat. Představování (se) patří mezi obtížné disciplíny v oblasti společenského styku, protože vyžaduje pohotovost a jistý šarm (Špaček, 2008).

K ZAPAMATOVÁNÍ PŘEDSTAVOVÁNÍ



Představením se zbavujeme anonymity a zpříjemňujeme tak další společenský styk. Kowaliková (2012, s. 13 - 15) rozlišuje:

- **představení přímé** - představujeme sami sebe,
- **nepřímé představení** - představování je prostředkováno třetí osobou. V minulosti bylo nepřipustné, aby se dvě osoby, zvláště jednalo-li se o muže a ženu, představili sobě navzájem. Ve společenských situacích, kdy jsme zodpovědní za jiné osoby, vystupujeme v ručitelské roli, jsme povinni tyto osoby představit. Jedná se o následující okolnosti:
 - hostitel je povinen představit své hosty,
 - nadřízený představuje své podřízené,
 - muž představuje svou manželku, partnerku,
 - rodiče představují své děti.

Smejkal (2002, s. 52) prezentuje situace, kdy je vhodné použít **přímé představování**:

- když jdeme s někým po ulici, ve foyeru divadla, na výstavě apod. a potkáme známou osobu, s níž chceme déle pohovořit,
- při příchodu do místnosti, kde máme jednání, nebo mezi lidmi, s nimiž se budeme častěji setkávat,
- když někoho, koho jsme neznali, jdeme navštívit soukromě, do bytu,
- máme-li pohovořit k jiným lidem (jako přednášející, s diskusním příspěvkem apod.),
- setkáme-li se s přáteli, pozveme si hosty, kteří se všichni mezi sebou neznají,
- trávíme-li dovolenou, lázeňské léčení, kongres atp., kde se setkáváme se spolubydlíci nebo spolustolovníky,
- nezbytné je představit se do telefonu a při jakémkoli jednání, zejména obchodním nebo úředním.

Kdo se představuje jako první? Jestliže se spolu setkají dva lidé, společensky významnější nesmí zůstat ani na okamžik na pochybách, s kým to vlastně hovoří. Společensky méně významná osoba se představuje společensky významnější osobě. Jeho společensky méně významná protějšek musí strpět, že nejprve je představen on a teprve pak se dozví, komu se vlastně představil či byl představen. Správný postup je tedy tento: Muž se představí ženě jako první a nato se představí žena muži nebo nejdříve představí hostitel muže ženě a potom ženu muži. Součástí představování je ovšem i vzájemné potřesení rukou a tady pozor: jestliže se jako první představuje méně významná osoba (muž), ruku podává nejdříve společensky významnější osoba (žena). Představujeme se vždy vestoje, muži si

zapnou sako. Ženy sice mohou sedět, když se jim představuje muž, ale představování je silnější akt než pouhé podání ruky, u kterého žena běžně zůstává sedět. Když představuje osobu s akademickým titulem někdo třetí, připojí titul, představuje-li se osoba sama, řeší to raději předáním vizitky, na níž je titul uveden (Špaček, 2008).



ÚKOL K ZAMYŠLENÍ

Jakým způsobem je možné představit osoby na obchodní schůzce? Výsledek Vašeho zamyšlení konfrontujte ve skupině s ostatními studenty.



K ZAPAMATOVÁNÍ ZÁKLADNÍ PRAVIDLO PŘI PŘEDSTAVOVÁNÍ

Ve společenském styku platí základní pravidlo: osoba společensky mladší představuje nebo je představována osobě společensky starší.

Představujeme muže ženě. Představuje se muž ženě. Představujeme mladšího staršímu. Představuje se mladší staršímu. Představujeme služebně níže postaveného služebně výše postavenému. Při představování musíme říct vše, co je nutné pro další společenský kontakt osob, které jsme představili, tedy funkce, označení, hodnost a podobně. Mistři konverzace přidají i stručnou charakteristiku. Raději by měla vstát, zvláště, kdyby se jí představoval starší muž, a vždy, když se seznamuje se ženou. Kdy se představuje žena jako první? Muž musí být výrazně starší a zasloužilý a žena výrazně mladší, aby se představila jako první. Jestliže se potkají dva páry, kde se znají pouze muži, ti se pozdraví a představí si své partnerky. Kdo začne? Pánové se pozdraví, mladší představuje svou partnerku, starší dáma jí podává ruku, starší dáma podává ruku i mladšímu muži a mladší žena podává ruku staršímu muži (Mathé a Špaček, 2005).

Pozdrav je projevem úcty, proto hledíme do očí tomu, koho zdravíme, nemáme ruce v kapsách, nežvýkáme. Při představování mohou nastat tyto prohřešky:

1. pokud je osoba společensky starší představována osobě společensky mladší,
2. pokud se žena sama představuje mužům,
3. pokud hostitel opomene přestavit nově příchozího,
4. nezřetelné vyslovení jmen,
5. nepodání ruky,
6. nepřijetí podání ruky.

ÚKOL K ZAMYŠLENÍ



Uveďte konkrétní příklady přímého představování v různých situacích:

- v oblasti ubytovacích zařízení,
- stravovacích zařízení,
- lázeňských zařízení,
- dalších zařízení cestovního ruchu.

VIZITKY A TITULY

K představování patří také **vizitky a navštívenky**. Zapamatování jména nám usnadní vzájemné předání vizitek. Pokud máme jméno, které je náročnější na zapamatování nebo má specifickou skladbu (více křestních jmen, příjmení) či výslovnost, jsou vizitky nutností. Předání vizitek je v případě kontaktu se zahraničním partnerem nezbytné. Vizitky by měly být dvojjazyčné, druhá strana v jazyce partnera. V některých zemích se vizitky podávají vždy pravou rukou (Jihovýchodní Asie, Afrika, Střední Východ), v Japonsku oběma rukama potišťenou stranou vzhůru, písmeny k partnerovi. Ve velké Británii se používají vizitky ryté na kvalitním kartónu. Vizitku, kterou obdržíme, si prohlédneme. Je nezdvořilé ji uschovat, aniž bychom si ji přečetli. (Kowaliková, 2012).

Vizitky v osobním styku obvykle nepoužíváme, ale při služebních jednáních je tato forma představení se dokonce společensky nejsprávnější. Vizitku odevzdáme sekretářce, ta nás ohlásí a oznámí nám, zda či kdy můžeme být přijati. Při obchodních jednáních se společensky rovnocennými partnery je naopak vhodné odevzdat vizitku až po představení nebo i v průběhu vlastního jednání. Platí pravidlo: čím vyšší je funkce v hierarchii řadu či firmy, tím méně údajů vizitka obsahuje. Pokud nechceme poskytovat telefonní číslo každé osobě, musíme si obstarat dvoje vizitky.

V procesu oslovování osob se setkáváme s používáním akademických titulů a hodností. Slovo titul lze přeložit jako hodnost. Akademické tituly mají právo přiznávat jenom vysoké školy. Oficiální zkratky akademických a vědeckých titulů mají zákonem danou závaznou podobu, kterou je nutné dodržovat. Tituly používáme především v obchodní a úřední korespondenci. Osobu oslovujeme při ústní komunikaci titulem. V bakalářských studijních programech se uděluje akademický titul bakalář (zkratka Bc. před jménem), v oblasti umění akademický titul bakalář umění (BcA. před jménem). V magisterských studijních programech se uděluje akademický titul uváděný před jménem: inženýr (Ing.), inženýr architekt (Ing. arch.), doktor medicíny (MUDr.), zubní lékař (MDDr.), doktor veterinární medicíny (MVDr.), magistr umění (MgA.) a magistr (Mgr.). Vyšší odborné vzdělávání se ukončuje

absolutoriem a uděluje se titul pro všechny obory stejný (diplomovaný specialista – ve zkratce DiS.), uváděný za jménem. V doktorských studijních programech se udělují tituly uváděné za jménem: doktor (Ph.D.) a doktor teologie (Th.D.). Dříve používané vědecké hodnosti kandidát věd (CSc.) a doktor věd (DrSc.) se již neudělují, ale jsou platné. Vědecko-pedagogické tituly akademických pracovníků na vysokých školách jako je docent (doc.) a profesor (prof.) píšeme s malým počátečním písmenem před jménem. Čestným titulem je doctor honoris causa, Dr.h.c., který se uděluje významným osobnostem za přínos a zásluhy o rozvoj příslušného oboru. Osobu, která získala více akademických titulů, oslovujeme pouze titulem nejvyšším.

Při ústní nebo písemné komunikaci vždy přidáváme před samotný titul oslovení „paní“.

Při oslovování osob máme možnost si zvolit vykání nebo tykání. Vykání řadíme mezi formální způsob oslovení a považujeme jej za výraz vážnosti a úcty. Tykání znamená důvěru a přátelství. Pokud osobě vykáme, můžeme s ní mít bližší vztah, než s osobou, které tykáme. Anglicky mluvící země mají v tomto ohledu výhodu. Pro tykání platí stejná pravidla jako pro podávání ruky, tedy tykání nabízí společensky významnější osoba osobě společensky méně významné.



ÚKOL K ZAMYŠLENÍ

Vizitky používáme při služebních jednáních. Uveďte příklady z praxe, při jaké příležitosti jste se setkali s předáním vizitky. Výsledek Vašeho zamyšlení konfrontujte ve skupině s ostatními studenty.



OTÁZKY

1. Patří mezi základní zásady společenského chování slušnost, zdvořilost a takt?
 2. Řídí se dělení osob na osoby společensky starší a mladší ve středoevropském kontextu kritérii: věk, pohlaví, funkce?
 3. O průběhu telefonické komunikace máme doklad, je tedy vhodná pro poskytování a přijímání závazných a důležitých dat a informací?
 4. Je při obchodních jednáních se společensky rovnocennými partnery vhodné odevzdat vizitku po představení, ale i v průběhu vlastního jednání?
 5. Oslovujeme vždy všemi tituly?
 6. Společenské chování člověka neboli společenský kodex, popřípadě etiketou můžeme definovat jako souhrn společenských zvyklostí, které nám umožňují efektivně přežít a chránit se před zdravotními úrazy?
-

ODPOVĚDI



1. ano, 2. ano, 3. ne, 4. ano, 5. ne, 6. ne.

Pokud Vaše odpovědi na uvedené dotazy nebyly správné, zopakujte si již nastudovanou problematiku a pokuste se znovu na otázky odpovědět.

SHRNUTÍ KAPITOLY



Etiketa je definována jako souhrn pravidel a zvyklostí chování ve společnosti, resp. soubor pravidel o společenském chování a styku, který nemá ráz jednou daných neměnných zákonů. Tyto zvyky se vytvářely řadu generací, mění se a liší se podle světadílů a oblastí a ovlivňují je okolnosti společenské, kulturní, náboženské, klimatické apod. Je možné stanovit tři univerzálně platné základní zásady společenského chování. Slovo etiketa vzniklo ze starofrancouzského "estiguer" - tedy "přípevnit" nebo "vyvěsit". Traduje se, že první pravidlo pro chování dvorské šlechty stanovil zahradník francouzského krále Ludvíka XIV. Společenský život, především na oficiální úrovni, podléhá na jedné straně pravidlům etikety, na druhé straně se dodržuje tzv. diplomatický protokol (vznikl v době Vídeňského kongresu v letech 1813-15 a od té doby se nezměnil). Mezi osobnosti etikety u nás patří např. Jiří Stanislav Guth-Jarkovský, Dobromil Ječný, Ladislav Špaček, Eliška Hašková-Coolidge, Jindřich Forejt a další.

Základním zákonem etikety je zákon společenské významnosti. Při určování míry společenské významnosti si pomáháme pěti kritérii: věk, pohlaví, funkční zařazení, věhlas a zdravotní stav. Základním projevem zdvořilosti je pozdrav, který lze členit na verbální a neverbální. Při sdělování informace používáme komunikaci, která se člení na verbální a neverbální komunikaci. Komunikace prostřednictvím slov má následující fáze: poslouchání, porozumění sdělovaným informacím, naslouchání a zpětná vazba. Neverbální komunikace zahrnuje mimiku, gestiku, haptiku, proxemiku, kinesiku a posturiku. Rozlišujeme několik druhů komunikace: písemná, telefonická, osobní a elektronická komunikace.

V našem geografickém kontextu se udržují čtyři zóny: intimní, osobní, společenskou a veřejnou. Představením se zbavujeme anonymity a zpřijemňujeme společenský styk. Platí základní pravidlo - osoba společensky mladší představuje nebo je představována osobě společensky starší. Představení může být přímé a nepřímé. K představování patří také vizitky a navštívenky. Při oslovování druhých osob se můžeme setkat s užíváním akademických titulů a hodností. Akademické tituly mohou přiznávat pouze vysoké školy podle zákona o vysokých školách. V zákoně jsou uvedeny všechny akademické tituly a vědeckopedagogické hodnosti, které je možné v současnosti získat na českých vysokých školách. Oslovujeme vždy titulem, hodností nebo funkcí nejvýznamnější.

2 SPOLEČENSKÉ OBLEČENÍ



RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V průběhu studia kapitoly se studenti dozvědí základní informace související s oblékáním. Seznámí se s pojmy jako Dress code, Casual Dress, Business Dress a dalšími vztahujícími se k pojmenování jednotlivých druhů oblečení. Také bude popsáno pánské a dámské oblečení. Dále budou uvedeny některé prohršky spojené s oblékáním.



CÍLE KAPITOLY

Konkrétní výčet schopností, dovedností, kompetencí, které by měl student po prostudování kapitoly ovládat nebo dosáhnout:

- vymezit pojmy: Dress code, Casual Dress, Business Dress, Little Black Dress, Black Tie, White Tie, Creative Black Tie, Coctail, apod
- rozlišit pracovní, vycházkové, společenské oblečení a oblečení pro volný čas,
- specifikovat dámské a pánské oblečení,
- uvést příklady prohršků v oblékání žen a mužů.



KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Oblékání, dámské oblékání, pánské oblékání, Dress code, Casual Dress, Casual Friday, Business Dress, Little Black Dress, Black Tie, White Tie, Creative Black Tie, Coctail.

2.1 Oblečení

Oblečení je vizitkou člověka, součást prvního dojmu, a proto je vhodné mu věnovat pozornost nejen ve společnosti, ale i v soukromí. Oblečení nás dle Smejkal a Schelové Brachrachové (2011) zařazuje do určité společenské skupiny, přiděluje nám určitý status, a jednak toho hodně vypovídá o nás. Oděv je předepsán jen pro určité příležitosti, jinak záleží na vkusu a rozhodnutí. Podle Němčanského (2011) je významné nejen v životě pracovníka zahraniční služby i správné a vhodné oblékání. To platí i v normálním služebním styku. Naproti tomu není Vaším úkolem ve společnosti, abyste udávali tón módy a ve svém oblečení se řídili přehnaně módními výtvoři. Není také vhodné se oblékat staromódně - je nutno mít na zřeteli současnou módní linii, avšak bez nápadných, křiklavých prvků.

DEFINICE OBLEČENÍ



Oblečení je vizitkou každého člověka ve styku s jinými, odpovídá jeho osobnímu vkusu, účelu, místu a době setkání. Je to v podstatě ta část společenského styku, na kterou je možné se připravit ještě před je uskutečněním, tj. před jednáním nebo společenským podnikem. I přes ležérnost, kterou prosadila v oblékání současná móda, platí stále především v pracovním styku určitá pravidla (Gullová, 2013, s. 29).

Správné oblečení znamená zaměřit se při výběru oděvu podle očekávání zákazníků a zvyklostí dané profese. Pokud je ve firmě víte o doporučené oblečení nebo přátelsky vysloveném požadavku, jedná se v podstatě o příkaz.

Jaké jsou zásady oblékání?

K ZAPAMATOVÁNÍ ZÁSADY OBLÉKÁNÍ



Náš oblek má být za každé situace slušivý, elegantní, čistý, bezpečný a vhodný pro určitou příležitost (Smejkal a Schelová Brachrachová, 2011, s. 128). Zásadně by naše oblékání mělo být:

- vhodné pro danou příležitost,
- vhodné vzhledem k naší osobě (postavě),
- vhodné ke klimatickým podmínkám,
- vhodné pro dané prostředí a činnost, kterou v něm budeme vykonávat,
- čisté, upravené, elegantní, mělo by mít „šmrnc“.

Oblečení do zaměstnání obvykle volíme do značné míry podle profese, kterou vykonáváme. V mnohých profesích používáme pracovní oděv nebo uniformu (například vojáci, policisté, soudci, lékaři, hasiči, letušky). Charakter odívání se liší podle odvětví, jiné je v bankovníctví, u soudu, při prodeji, v oblasti vzdělávání, v reklamě, v umění, nebo v zábavě. V žádné profesi neuspěje průhledné oblečení, nebo pokud je vidět přes nebo pod. Nevhodné jsou oděvy viditelně obnošené, příliš vyzývavé, příliš těsné, příliš krátké nebo příliš extrémní. Oblečení volíme vždy dle adekvátní příležitosti:

- slavnostní oblečení pro společenské příležitosti – volíme formal dress, black tie,
- pro denní nošení do práce – volíme business dress,
- pro neformální příležitosti a volný čas – volíme casual dress.



K ZAPAMATOVÁNÍ DRUHY OBLEČENÍ

Oblečení je možné obecně rozdělit na:

- pracovní,
- vycházkové,
- společenské,
- a oblečení pro volný čas (domácí, sportovní).

Snad každý zná slova písně, že „...**je to pravda odvěká, šaty dělaj člověka**“. Pro společenský život to platí dvojnásob. Němci mají přísloví (Špaček, 2010): „Když přicházíš, všichni tě posuzují podle toho, jak vypadáš, když vcházíš, všichni tě posuzují podle toho, jak ses choval.“ Náš oděv vytváří onen pověstný první dojem, který mnohdy rozhoduje o úspěchu či neúspěchu naší návštěvy. Nikdy nemáme druhou šanci udělat první dojem. První dojem je vytvářen gesty, hlasem, výrazem očí, ale také oblečením. Oděv prozradí vkus, sociální roli, společenskou úroveň. Oblečení má tu vlastnost, že nás přesně definuje v různých prostředích a dokáže demonstrovat náš vkus a smysl pro žánr situace, ve které jsme se ocitli.

Pokud se chceme zúčastnit společenské akce, musíme znát její úroveň, neboť podle toho volíme oblečení (slavnostní). Hostitel zpravidla v pozvánce uvede tak zvaný Dress code, tedy návod, jak se obléci. Obvykle se uvádí jen pro muže a žena se mu přizpůsobuje, aby společně vytvořili souladný pár. Například na pozvánce na galavečer konference AHR ČR¹⁵ byl uveden Dress code jak pro muže, tak pro ženy. Volba jiného než předepsaného oblečení je považována za odchýlení se od normy. Jedná se:

- „overdressed“ - oblečení ve vyšší společenské rovině,
- „underdressed“ - oblečení v nižší rovině, než předepsal hostitel.



ÚKOL K ZAMYŠLENÍ

Uveďte vlastními slovy:

- co je to oblečení,
- jaké jsou zásady oblékání,
- jaké druhy oblečení rozlišujeme a u jakých příležitostí je používáme.

¹⁵ Asociace hotelů a restaurací České republiky.

KONTROLNÍ OTÁZKA



Jaké oblečení obvykle volíme do zaměstnání? Jaké oblečení obvykle volí:

- šéfkuchař,
- číšník,
- servírka,
- průvodce,
- letuška,
- ředitel destinační společnosti?

DEFINICE DRESS CODU



Dress code (formální oblečení) je obecně uznávaným vzorem a souborem pravidel v oblékání. Jedná se o určité normy, které určují, jaké oděvy mohou být nošeny v zaměstnání, na úřadě, při obchodním jednání či společenské události.¹⁶

Dress code je pravidlo, upravující způsob oblékání a obouvání k určité příležitosti. Rozhodně to ale není žádný přezitek, i když si to někteří lidé myslí. Nevhodným oblečením můžete urazit nejenom ostatní hosty, ale především hostitele.¹⁷

Z dress codů (instrukcí, jak se na konkrétní událost obléknout) má většina lidí strach, ale zbytečně. Naopak je super, že víte, v čem máte vyrazit, a nemusíte obvolávat všechny známé, kteří jdou, a vyptávat se jich, v čem půjdou. Navíc není nic trapnějšího, než když někde nakráčíte a zjistíte, že jste nedostatečně vyfuknutá (viz výše underdressed) nebo naopak, že jste to s tou večerní róbou přehnala.

Málokteré módní téma vyvolává takovou polaritu názorů jako právě **Dress code**. Soubor pravidel striktně určujících, jaké oblečení je přípustné a jaké ne, má své zastánce i odpůrce. Jedni jej považují za společenskou normu a vyjádření úcty, podle druhých je Dress code přežitkem potlačujícím osobní svobodu. Dress code lze v zásadě rozdělit do dvou sfér, na¹⁸:

¹⁶ CHOVANÍ.EU, 2018. *Formální oblečení – Dress Code*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/formalni-obleceni-dress-code/c799>

¹⁷ POREBSKÁ, H., 2018. *Dress code. Víte, co na sebe?* 21.1.2018 [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z https://moravskoslezsky.denik.cz/zpravy_region/dress-code-vite-co-na-sebe-20180121.html

¹⁸ HARTMANOVÁ, J., 2017. *Dress code: nutnost nebo přezitek?* [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <http://forum24.cz/lifestyle/2017/01/11/dress-code-nutnost-nebo-prezitek/#1>

- **pracovní Dress code** určuje zaměstnavatel, jenž má právo na stanovení požadavků k výkonu práce, které mohou směrnice o konkrétním způsobu oblékání zaměstnanců obsahovat a jejichž nedodržení může být důvodem k výpovědi. Společnosti vyžadující přesně daný styl oblékání pak mají svůj vlastní psaný kodex definující oděv, střih, barvy i materiál požadovaného oděvu, který je zaměstnanec povinen respektovat,
- se **společenským Dress codem** je to ovšem složitější. Je chápán jako soubor doporučení, jak se vhodně obléct pro určitou společenskou příležitost a jeho respektování je individuální záležitostí. Jedná se o otázku kultury, kultivovanosti a etikety.

Pracovní oblečení je v současné době člení na:

- casual dress nebo business informal,
- business dress – jedná se o oblečení vybrané pro styk s klientem.

Perfektní oblečení je podle Špačka (2010) se sladěnými doplňky je jen předpoklad k tomu, abychom ve společnosti zaujali. Pokud se v dokonalém kostýmu nebo v drahém večerním obleku neskrývá osobnost, je veškerá naše námaha marná. Poznává se to už při vstupu do sálu, při představování, pohledu, úsměvu, při konverzaci. Společnost rychle pozná, kdo je sterilní kráska z reklamy a kdo je osobnost, se kterou je užitečné trávit čas.

Jak je již známo, oblečení vždy volíme podle příležitosti a můžeme je rozlišit na:

- slavnostní oblečení pro společenské příležitosti – formal dress, black tie,
- oblečení pro denní nošení do práce – označované business dress,
- oblečení pro neformální příležitost a volný čas – označované casual dress.

Obchodní dům KOTVA mezi základní typy dress codu řadí:

1. Black tie,
2. Semi formal,
3. Business casual,
4. Casual,
5. Smart casual.

Zaměstnavatel je oprávněn vyžadovat, aby zaměstnanci dodržovali určený způsob oblékání nebo vzhledu pro výkon sjednané práce. Může požadovat předepsané firemní oblečení,

tzv. firemní Dress code, což musí nejprve stanovit a zaměstnance s tím seznámit. Povinnost plyne ze zákona 262/ 2006, S., Zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, (HLAVA II Základní povinnosti zaměstnanců a vedoucích zaměstnanců vyplývající z pracovního poměru nebo dohod o pracích konaných mimo pracovní poměr, jiné povinnosti zaměstnanců, zvláštní povinnosti některých zaměstnanců a výkon jiné výdělečné činnosti, § 301 zaměstnanci jsou povinni dodržovat (c) právní předpisy vztahující se k práci jimi vykonávané a dodržovat ostatní předpisy vztahující se k práci jimi vykonávané, pokud s nimi byli řádně seznámeni. Zaměstnavatel při vymezení Dress code musí vycházet také ze zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, § 3 odst. 1 výkon práv a povinností vyplývajících z občanskoprávních vztahů nesmí bez právního důvodu zasahovat do práv a oprávněných zájmů jiných a nesmí být v rozporu s dobrými mravy.

DRESS CODE A FIRMY

Dress code, jak již bylo uvedeno, se liší podle odvětví, podle jednotlivých profesí, ale i podle firem, například v:

- bankách a finančních službách nosí ženy kalhotové nebo sukňové kostýmky a uzavřené boty na nižším podpatku, punčochy i v létě a muži musí nosit oblek a kravatu. Za nevhodné se považují výrazné šperky, líčení nebo silný parfém,
- reklamních agenturách a médiích je možné se v oblečení trochu vyřádit: barvy, zajímavé střihy, netradiční kombinace. Obvykle se nosí košile, džíny, tenisky, trička, košile, běžné denní sukně a šaty,
- IT se nosí různé oblečení a vychází z pozice pracovníka, např. ve vedoucích pozicích se nosí oblek nebo formálnější oděv.

DEFINICE LITTLE BLACK DRESS



Little Black Dress (LBD) - jsou večerní nebo koktejlové šaty. Střih je krátký. Tyto šaty jsou universalní, cenově dostupné a barvu mají neutrální (většinou černou). Měli by být součástí šatníku každé ženy. Též je možné se setkat s pojmem "glamour". Znamená to, že žena má být okouzující.¹⁹

DEFINICE BLACK TIE



Black Tie - doslovný překlad je černá kravata. Od mužů se vyžaduje smoking (tedy nikoliv oblek s kravatou). Black Tie je nejčastějším formálním oblečením pro velmi slavnostní příležitost. Ženy by měly zvolit dlouhou večerní toaletu. Barevnému provedení se meze nekladou, takže se nemusíte striktně držet černé. V současné době je velice módní

¹⁹ CHOVANÍ.EU, 2018. *Formální oblečení – Dress Code*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/formalni-obleceni-dress-code/c799>

barva fialová, vínová či tmavě modrá. Jde-li o komornější událost odehrávající se při menším počtu zúčastněných, můžete využít i koktejlové šaty - lidově koktejlky.²⁰

U oblečení Black Tie se barevnému provedení šatů meze nekladou, takže se nemusíte striktně držet černé. Zvolit můžete fialovou, vínovou či tmavě modrou. Jde-li o komornější událost odehrávající se při menším počtu zúčastněných, můžete využít i koktejlové šaty - koktejlky. Boty s uzavřenou špičkou, punčochy a psaníčko.²¹ Muži volí smoking, lakovky a motýlka, kravata je v tomto případě absolutně nevhodná a nepříjemná.

Df

DEFINICE WHITE TIE

White Tie = ultra formal, jedná se o velmi formální událost. Pánové by měli zvolit frak s bílou košilí, vestou a bílým motýlkem a k tomu černé lakýrky. Muži mohou nosit šperky. Zlaté knoflíky na vestě v dnešní době, dříve se k White Tie patřilo vytáhnout i řády a medaile. Ženy volí dlouhou večerní honosnou róbu.²²



ÚKOL K ZAMYŠLENÍ

Zamyslete se nad konkrétními příklady využití White Tie v oblasti cestovního ruchu.

Df

DEFINICE FORMAL

Formal - je formální oblečení. Pravidla platí stejná jako u black tie. Ocitnete-li se v kreativním prostředí můžete svému outfitu trochu ulehčit - pánové mohou zvolit smoking s černou košilí bez kravaty a ženy dlouhé večerní šaty, koktejlky nebo i elegantní večerní kostýmek.²³

²⁰ CHOVANÍ.EU, 2018. *Formální oblečení – Dress Code*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/formalni-obleceni-dress-code/c799>

²¹ POREBSKÁ, H., 2018. *Dress code. Víte, co na sebe?* 21.1.2018 [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z https://moravskoslezsky.denik.cz/zpravy_region/dress-code-vite-co-na-sebe-20180121.htm

²² CHOVANÍ.EU, 2018. *Formální oblečení – Dress Code*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/formalni-obleceni-dress-code/c799>

²³ CHOVANÍ.EU, 2018. *Formální oblečení – Dress Code*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/formalni-obleceni-dress-code/c799>

DEFINICE CREATIVE BLACK TIE

Df

Creative Black Tie - jedná se o formální událost, takže společenské šaty, ale zde máte prostor pro uplatnění žhavých módních trendů ve večerním oblečení. Ženy mohou zvolit např. luxusní dlouhé úplety, luxusní svetrík s korálovými výšivkami v kombinaci s širokou sukní či luxusní korzet. Pánové smoking, výměna bílé košile za černou bez motýlka.²⁴

DEFINICE SEMI FORMAL

Df

Semi-Formal - většinou to znamená, že velké večerní šaty či smoking nejsou vhodné. Z hlediska oblékání je Semi-Formal nejošemetnější. Zde záleží na hodině, kdy se událost bude konat. Je-li začátek dopoledne nebo odpoledne do 18. hodiny, ženy volí elegantní kostýmek, pánové oblek (nemusí být nutně tmavý). Je-li začátek po 18. hodině, ženy by si měly obléci koktejlkové šaty - koktejlky, muži tmavý oblek.²⁵

DEFINICE COCKTAIL

Df

Cocktail - jak už název napovídá, ženy volí krátké elegantní koktejlkové šaty - koktejlky. Správně zvolí doplňky v podobě lodiček na vysokém podpatku a malé kabelky nebo psaníčka. Muži společenský oblek.²⁶

DEFINICE DRESSY CASUAL

Df

Dressy casual - to znamená nedbalá elegance (pozor - neznamená to džíny!!). Hostitel vám chce naznačit, že máte vypadat elegantně, ale s formálností to nemusíte přehánět. Ženy mohou zvolit kostýmek, zajímavé šaty, lesklé halenky či krajkový top. Muži volí kalhoty, tričko s límečkem a svetr nebo vestu. Vhodný materiál pro tuto příležitost může být satén nebo samet²⁷.

²⁴ CHOVANÍ.EU, 2018. *Formální oblečení – Dress Code*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/formalni-obleceni-dress-code/c799>

²⁵ CHOVANÍ.EU, 2018. *Formální oblečení – Dress Code*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/formalni-obleceni-dress-code/c799>

²⁶ CHOVANÍ.EU, 2018. *Formální oblečení – Dress Code*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/formalni-obleceni-dress-code/c799>

²⁷ POREBSKÁ, H., 2018. *Dress code. Víte, co na sebe?* 21.1.2018 [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z https://moravskoslezsky.denik.cz/zpravy_region/dress-code-vite-co-na-sebe-20180121.htm

Df

DEFINICE SMART CASUAL

Smart casual - to je velká výzva - nesmíte totiž být příliš formální, ale ani příliš ležérní. Ideální je zlatá střední cesta. Pánové mohou zvolit oblek a místo košile obléknout tričko s potiskem, které sladí s barevnými ponožkami. Ženy vsadit například na dívčí sukni v áčkovém stylu nebo na kalhoty se zakasanou halenkou a sandálky na podpatku.²⁸

Df

DEFINICE BUSINESS CASUAL

Business casual - vyžadován je na pracovní schůzky nebo denně do zaměstnání. Pánové mohou vyměnit košile za polo trička, oblekové kalhoty zase za ty plátěné a klasické sako za sportovní. Pro ženy jsou ideální pouzdrové šaty nebo sukně i společenské kalhoty. Ideálním vrškem je padnoucí halenka nebo trochu formálnější košile. V každém případě jsou nutností lodičky.²⁹

Za vrcholně společenský oblek, který se nosí jen na výjimečné události (např.: svatba), patří **žaket**. Jeho střih vychází z fraku, má jen jakoby odštížené šosy (anglicky se mu říká cut-away). Žaket může být v barvě černé nebo šedé. Kalhoty mohou být proužkované. K žaketu se nosí šedá vesta a stříbrošedá kravata, obvykle šitá, které se říká regata, anebo takový šátek - tomu se říká plastron, a cylindr.

Oblékání pro kancelářské profese lze rozdělit do dvou skupin. Casual dress představuje oblečení pro zaměstnance, kteří nepřicházejí do styku s klienty či zástupci jiných, často zahraničních firem. Tento způsob odívání pro muže zahrnuje kalhoty, barevné košile, trička s límečkem, kravata není nutností. Pro ženy představuje kalhoty nebo sukně doplněné halenkou, topem, šaty, kostýmy kalhotové nebo se sukní (Kowalíková, 2012).

Konzervativní způsob oblékání podle Kowalíkové (2012, s. 30) reprezentuje business dress. Muži nosí obleky s košilí kravatou a uzavřenou obuv. Ženy mají kostýmek se sukní v tlumených barvách, uzavřenou společenskou obuv na podpatku a punčochy. Pásková obuv se nenosí ani v létě. Taktéž muži nosí pod oblek košili s dlouhým rukávem, manžeta košile musí být pod rukávem saka vidět. Sako obleku působí formálněji, je-li dvouřadové. Pokud muž neseď, musí být jako vždy zapnuté. Ve společnosti si sako sundávají nejvýš po dovolení druhé strany.

²⁸ POREBSKÁ, H., 2018. *Dress code. Víte, co na sebe?* 21.1.2018 [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z https://moravskoslezsky.denik.cz/zpravy_region/dress-code-vite-co-na-sebe-20180121.htm

²⁹ POREBSKÁ, H., 2018. *Dress code. Víte, co na sebe?* 21.1.2018 [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z https://moravskoslezsky.denik.cz/zpravy_region/dress-code-vite-co-na-sebe-20180121.htm

ÚKOL K ZAMYŠLENÍ



Uvedte příklady oblečení používaného na:

- imatrikulace,
- zkoušky,
- státní závěrečné zkoušky,
- promoce.

V mnoha státech světa se sukně nosí dodnes. Nezapomínejme, že kalhoty se nosí jen 150 až 200 let. Jak jde móda stále více kupředu, muži v sukni nastavují nové limity. Páni vystavují na obdiv svá lýtka. Sukně se do pánského šatníku vracejí pro svou pohodlnost a vzdušnost. Pánská sukně patří do mužského šatníku tak, jako kalhoty do dámského. Zavinovací sukně nosí muži, jako jsou číšníci, kováři a podobně. Pánské šaty - kutny, roucha jsou běžné v náboženství. V Asii jsou zavinovací sukně běžné. Víte co je ³⁰:

- Kilt je tradiční nebo moderní zavinovací sukně.
- Pánská sukně je tradiční střídmá sukně jak ji známe typu „A“.

KONTROLNÍ OTÁZKA



Při jaké příležitosti je možné použít oblečení zvané Smart casual? Specifikujte tyto situace a podrobně je popište.

ÚKOL K ZAMYŠLENÍ



Jakým způsobem by se mohlo odrazit nevhodné oblečení při jednání se zákazníkem:

- při prodeji zájezdu,
- v rámci obsluhy v baru,
- na banketu.

³⁰ CHOVAŇI.EU, 2018. *Muži a sukně*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/muzi-a-sukne/c795>

2.2 Pánské oblečení

Pánský šatník společensky žijícího muže by podle Smejkal a Schelové Bachrachové (2011, s. 128) měl obsahovat odpolední (světlejší) a večerní (tmavší) oblek, několikery kalhoty a saka, nejméně patnáct až dvacet košil s dlouhým i krátkým rukávem, stejné množství ponožek v barvách sladěných s ostatním oblečením, ke každému obleku či saku alespoň jednu vhodnou kravatu, světlé, hnědé a černé boty. Pro méně formální chvíle budeme potřebovat několik kusů kalhot, svetr, vestu, bundu. Chybět by neměla ani trička s krátkými rukávy a s límečkem, ovšem v tzv. společenském provedení – nikoliv do tělocvičny. Horní vybavenosti se meze nekladou.

Pro pracovní styk je sportovní oblečení, stejně jako tričko, rozhalenka, džínsy, botasky apod. podle Němčanského (2011) nevhodné. Pánská móda je v podstatě konzervativnější než dámská, i když v průběhu století zaznamenala značné změny. V této době se projevují módní změny pouze ve vzoru látky a drobnějších rozdílech ve střihu. Na pánské obleky je nutno používat kvalitních látek, které lze dobře zpracovat. V případě nákupu konfekce musí se velmi přísně posuzovat, zda oblek skutečně dobře padne.

Základním oblečením muže do společnosti je oblek. Oblek se skládá z kalhot a saka, případně ještě z vesty, ze stejného materiálu a stejného vzoru. Vesta s pánského šatníku mizí. Oblek má přesně definované součásti, ale záleží na jeho materiálu a střihu, zda je stroze formální, ležerní nebo sportovní. Dnes se obleky šijí ze směsových materiálů, u kterých upřednostňujeme lehkost, nemačkovou úpravu a trvanlivost. Občas spatříme elegána v novém obleku s našitým firemním štítkem na rukávu saka. Jakmile je sako naše, štítek odpáráme. Za klasické barvy považujeme černou, všechny odstíny šedé a tmavomodrou. Obleky hnědé nebo zelené nepatří do kategorie společenských, a máme-li v těchto barvách zálibu, nosíme je jen přes den. Totéž platí o dalších barvách, například běžové nebo safari, které jsou vhodné pro sportovní obleky, tomu ovšem musí odpovídat i jejich střih. Během dne je vhodný šedý oblek v jakémkoli odstínu. Světle šedý oblek nazýváme též vycházkový nebo odpolední, z toho vyplývá, že ho odkládáme po 18. hodině a nahrazujeme ho tmavým oblekem. Večer nosíme jen oblek černý nebo tmavomodrý (Špaček, 2010).

Správné a přiměřené oblékání je stejně důležité jako dodržování etikety, nelze je podceňovat. Oblečení odpovídá vkusu každého člověka, účelu, místu a době setkání. Pro pracovní styk volíme oblek z jedné látky nebo sako a kalhoty z různých látek. V každém případě³¹:

- dobrý střih,
- kvalitní materiál,
- čisté, vyžehlené,
- ne křiklavé barvy, spíše decentní,
- sladit barvu, materiál, doplňky.

³¹ KRÁLOVÉHRADECKÝ KRAJ, 2017. *Minimum ze společenského styku a diplomatického protokolu*. [online] [vid. 7. 4. 2017]. Dostupné z http://www.kr-kralovehradecky.cz/assets/files/2990/minimum_spol_styk.pdf

KONTROLNÍ OTÁZKA



Jaké je vhodné oblečení pro pracovní styk, pokud se jedná o cestovní kancelář?

V době uvolňování pravidel a osvojování si nových, jemnějších pravidel oblékání se společnost dle Brodského (2016) naučila dělit **dress code na pracovní a společenský**. Ten pracovní stále více tíhne k ležérnosti, kdežto ten společenský se snaží držet se svých formálních pozic a jen pomalu na sebe nechává působit moderní trendy. Muži mají pouze 3 úrovně společenského oblečení: smoking, černý oblek, denní oblek. Muž, který nemá ve svém šatníku černý oblek, je naprosto vyřazen ze společenského života. Součástí pánského společenského deress codu je košile a kravata, obuv a ponožky ostatní oblečení (v zimním období pánský kabát nebo pláště, neklamní a neskládací deštník) a doplňky (manžetové knoflíky, opasek, šála, kožené rukavice, látkový kapesník nebo spona do kravaty). Mezi obecné doplňky patří kvalitní pero, diář, hodinky, kožená aktovka nebo pánská kabelka, brýle a dnes i mobilní telefon, tablet nebo notebook. Muži by se měli vyvarovat reklamních propisek, bloků, brašen, apod. Špaček (2008) uvádí mezi doplňky také kapesníčky, šle, stříbrné a zlaté doplňky (prsten, řetízky – nosí muži pod košilí, hodiny, knoflíčky, řády a vyznamenání. Gullová (2011) uvádí kromě výše prezentovaného také národní oděv dámský i pánský, který je vhodný ke všem příležitostem (i k diplomatickým či velmi slavnostním). Je vždy velmi vítaným a žádoucím osvěžením monotónní uniformity.

Klasické druhy oblečení, které se stále používají, jsou podle Němčanského (2011) tyto:

- frak,
- smoking,
- žaket,
- černý nebo tmavý oblek,
- vycházkový oblek,
- pláště,
- obuv,
- kravata,
- košile,
- kapesníky,
- řády a šperky (obvykle hodinky a prsteny, někdy jehlice do kravaty).

MÓDNÍ PROHŘEŠKY MUŽŮ

Tomis (2015) představuje Deset největších módních chyb mužů. Děláte je taky?³² Protože je česká kultura oblékání i kvůli předrevoluční minulosti dost bídná, raději bychom si neměli brát příklad ze svých rodičů, ale naopak se pokusit sami najít ten správný vkus a styl. Jaké **chyby v oblékání** tedy čeští **muži** dělají nejčastěji:

1. Pot místo vůně - můžete mít na sobě oblek za statisíce, ale pokud jste nepříjemně cítit, nikoho vaším luxusním oděvem ani náhodou neokouzíte. Pozitivní zpráva je, že se s potem můžete jednoduše a levně vypořádat. Stačí používat deodorant, antiperspirant nebo jejich kombinaci. Dobrou prevencí kruhů v podpaží je nosit pod košilí spodní tričko. Většina mužů nosí čistě bílé, ale to může pod tenkými košilemi výrazně prosvítat. Ideálním řešením je tzv. neviditelné tričko v tělové barvě, které není pod košilí vidět vůbec.
2. Špinavé boty - jsou ve společnosti (to znamená i na ulici) neomluvitelné. Špinavé by neměly být žádné boty, takže třeba ani tenisky. Přitom starat se o kožené společenské boty není vůbec těžké. Pořiďte si vosk v malé kulaté krabičce - hadříkem ho nanesejte na botu, necháte chvíli zaschnout, a poté jen boty vykartáčujete do požadovaného lesku. Díky vosku budou i odolnější proti vodě, takže se nemusíte bát každé přeháňky.
3. Neladící pásek a boty - je jen pár základních pravidel, které není radno porušovat. Jedno z nich zní: „Jaké boty, takový pásek.“ Hnědé boty - hnědý pásek, černé boty - černý pásek. Jakékoliv porušení tohoto pravidla znamená významné provinění proti společenskému a módnímu řádu. Obzvláště k obleku by pásek měl být co nejjednodušší, zapomeňte na ohromné kovbojské a disco spony. K džínám můžete být trochu odvážnější, ale i tehdy si dejte pozor, ať nevypadáte dětinsky.
4. Příliš krátké ponožky - máte na sobě dlouhé kalhoty, sednete si, dáte nohu přes nohu a je vám vidět holá kůže. Elegantním řešením je pořídit si vysoké společenské podkolenky, které končí až nad lýtkem a během dne se určitě neshrnou. Druhou variantou jsou běžné vysoké ponožky, u nichž je nutné čas od času zkontrolovat, jestli nejsou níže, než by být měly.
5. Batoh a oblek - určitě to znáte, student nebo mladý člověk v obleku a na zádech má prošoupaný, špinavý batoh. Často ještě reklamní nebo vyhraný v soutěži. Existují sice i pěkné a stylové batohy, každopádně ani ty se k obleku nehodí. Můžete je nosit k méně formálnímu oblečení. Jediné přípustné zavazadlo k obleku je kožená taška do ruky, maximálně s popruhem přes rameno. Ten si ale nikdy nedávejte křížem přes tělo - nejen že to nevypadá dobře, ale ještě si tak oblek pomačkáte. Pokud koupíte opravdu kvalitní a nadčasovou, budou ji moct nosit i vaše děti. Taková taška je obdobou rodinného zlata.
6. Špatná délka kravaty - kravata má končit na sponě pásku. Možná se vám nepodaří ji správně uvázat napoprvé, pokud si ale zapamatujete, jak dlouhý musí být jeden z konců před vázáním, aby dopadl uzel správně, podaří se vám to pak už i poslepu.

³² TOMIS, Z., 2015. 10 největších módních chyb mužů. Děláte je taky? Žena aktualne.cz. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <https://zena.aktualne.cz/moda/10-nejvetsich-modnich-chyb-muzu-delate-je-taky/r~i:article:762647/?redirected=1523453780>

Po nošení nezapomeňte uzel rozvázat a kravatu vyvěsit, nebo srolovat. Bude tak mít čas se do dalšího nošení narovnat a vypadat opět svěže.

7. **Trekové sandále** - sezona sandálů je už naštěstí pryč. Do města pak trekové sandále (ale ani boty!) nepatří vůbec. Naše léta nejsou zase tak horká, aby se nedala vydržet v dobře vypadající, uzavřené letní obuvi. Treková móda je v Česku, kdo ví proč, velmi oblíbená, a tak si ještě dovolíme přidat prosbu, abyste si pouze do hor či do lesa schovali kostičkované sportovní kalhoty a softshellové bundičky. Tyhle "funkční" oděvy ve městě skutečně nepotřebujete a nikdo z vás asi netouží po tom, aby neustále vypadal, jako když jde z hub.
8. **Zvednutý límec** - jste zrovna na safari, lovíte lvy a do zátýlku vám praží prudké africké slunce? Pak není důvod nosit límec u polo trička nebo košile zvednutý. A to ani v případě, že je na límečku zespoda vytištěný nápis, či logo značky. Nemusíte tímhle způsobem nikomu dokazovat, že máte i na drahá trička. Límeček by samozřejmě ještě měl být ohnutý rovnoměrně a také vyžehlený.
9. **Neznáte etiketu** - na pohřeb se chodí v černém, do divadla ve společenském oblečení, na golf nesmíte vkročit v riflích. Pravidel etikety není zase tolik, aby se v nich člověk nemohl zorientovat. Obzvláště když u nás ohledně její propagace dělá tolik záslužné práce pan Ladislav Špaček. Kniha o etiketě může být velmi praktickým vánočním dárkem.
10. **Absence barev** - na černé, hnědé nebo šedé barvě není vůbec nic špatného, ale proč svůj šatník alespoň občas něčím neosvěžit. Oblečením a oblékáním byste se měli hlavně bavit. I když chcete vypadat elegantně, nikde není psáno, že to zákonitě musí být sterilní a nudné. Vezměte si někdy barevné ponožky, výraznou šálu, bekovku nebo rukavice v nějaké pestré barvě.

Nejčastější faux pas v oblékání stručně shrnuje Gullová (2013, s. 273), přičemž uvádí například: smokingová košile se nehodí ke sportovním či pracovním oblekům, chození v rozepnutém saku neposkytuje příliš pěkný pohled, držení rukou v kapsách u obleku, košile se nezasouvá do slipů, šperky patří ženám, bunda se k obleku nehodí, apod.

KONTROLNÍ OTÁZKA



Jaké jsou klasické druhy oblečení?

2.3 Dámské oblečení

V dámském oblečení je rozdíl, zda se nosí v pracovním styku nebo se jedná o společenské oblečení. Platí základní pravidla (oblečení čisté, vyžehlené). Ve společenském styku podléhá dámské oblečení daleko více módě než oblečení pánské. Přitom je nutné vystríhat se nadměrných výstřelků, nevhodných doplňků a barev. V pracovním styku by neměla být žena oblečena nápadně a výstředně. U žen dnes můžeme rozdělit oblečení na casual dress

a business dress (Gullová, 2013, s. 273). Ženy, oproti mužům si mohou v rámci společenského oblečení volit s nepřeberného množství variant. Základní varianta jsou šaty. Jednání se o společenské události má žena za úkol sladit svoje oblečení s oblečením muže. Muž zjistí podle pozvánky jaké oblečení má vybrat a žena se mu přizpůsobí shodným stylem oblečení.

Dámské oblečení podle Němcanského (2011, s. 31) je různé co do barvy, střihu a materiálu pro jednotlivé použití během dne i během roku. Jednotlivé světadíly, oblasti, ale i města si rovněž vytvářejí vlastní názor na módnost materiálu a střihu, použití barev i výběr doplňků. Je proto nutno otázku zejména dámských šatů náležitě prokonzultovat s pracovníky, kteří se z příslušné země vrátili, aby nedošlo k nákladnému pořizování obleků, které pak v místě působení budou posuzovány jako neobvyklé nebo je nebude možno vůbec použít. Pro dámské oblečení v podstatě platí, že nemá být módním výstřelkem, má být spíše jednoduché linie a kvalitní v materiálu, má barvou a střihem doplňovat majitelku s přihlédnutím k jejímu věku i vzhledu a v každém případě musí být vhodné k dané příležitosti. Při nákupu materiálu je nutno vyzkoušet, zda kupovaný textil sluší k obličejí a vlasům, a to v takovém světle, v němž bude nošen, neboť umělé osvětlení někdy zkresluje odstín barvy. Žena - diplomatka je proti ženě - manželce o něco více vázána konvencemi v oblékání. Pro ni nejvhodnějším oblečením je kostým, který je navíc univerzální. Lze ho používat celý den k různým více či méně formálním příležitostem za předpokladu, že je nepříliš nápadné barvy a klasického střihu. Je protějškem pánského vycházkového, tmavého i černého obleku. Černý kostým s bílou blůzou může být i protějškem žaketu. Pouze je-li předepsán smoking nebo frak, bere na sebe žena - diplomatka malou nebo velkou večerní toaletu.

Mezi součásti dámského společenského deress codu uvádí Brodský (2016, s. 23 - 25): sukně a halenky, kalhoty kalhotový kostým, obuv, ostatní oblečení (kabáty, pláště, kabátky a skládací deštníky) a doplňky (brože, řetízky, náramky, telefon, psací potřeby, diář, kabelka). V případě ženy jsou doplňky jakýmsi charakteristickým rysem, na základě kterého bývá na „první dobrou“ zařazena do jisté sociální skupiny obyvatel, ze které se, pokud se jednalo o nedopatření nebo defekt, velmi těžko vymaňuje. Špaček (2008) jako součásti dámského oblečení uvádí také blůzy, topy, baleríny, prádlo, punčochy (má žena do společnosti vždy), rukavice (svléká jen při jídle), batůžek (pro volný čas), klobouk.

Rozlišujeme druhy oblečení, které používají ženy:

- sportovní oblečení,
- vycházkové šaty,
- kostým,
- plášť,
- prádlo,
- punčochy,
- malou večerní toaletu,
- velkou večerní toaletu,
- obuv,

- klobouk,
- kabelku,
- rukavice,
- kapesníky,
- šperky.

MÓDNÍ PROHŘEŠKY ŽEN

Nejčastější módní chyby aneb 5 věcí, kterých si na vás každý všimneme, uvádí Nosková (2017)³³. Žádné statisíce ale utrácet nemusíte, stačí, když budete respektovat několik následujících pravidel:

1. Padnoucí sako - ať už bude od slavného módního domu, z konfekce či second-handu, na tom vlastně vůbec nezáleží. Jde o to, aby vám seděla ramena, šířka, rukávy. Pokud cokoli neladí, sako se na vás podivně otevírá, máte krátké rukávy či vás svírá v zádech, vraťte ho zpět na ramínko.
2. Vyčištěné boty - možná je to pro vás samozřejmost a říkáte si, proč o něčem takovém vůbec píšeme. Ale když se projdete českými ulicemi, často vidíte ženy i muže v ošuntělých, zablácených či jinak špinavých botách. Bohužel takový detail dokáže celkový dojem fatálně zkazit. Je velmi jednoduché takovému nešvaru předejít, když si svou obuv před odchodem z domu vždy vyčistíte.
3. Nápadité doplňky - můžete mít úplně jednoduchý outfit, který doplníte zajímavými slunečními brýlemi nebo šperky, které nezruinují rozpočet.
4. Nadčasový svrchník - trenčkotem či koženou bundou nemůžete nikdy nic zkazit. Vzít si k takovému svršku můžete i úplně obyčejné džíny, ale nestárnoucím kouskem upoutáte pozornost všech.
5. Kvalitní kabelka - opět neplatí, že za ni musíte odevzdat dvě výplaty. Ale plastové kabelky s ošoupanými uchy působí velmi nevkusně. I v řetězcích s oblečením se dají sehnat kožené či semišové kabelky, které vám mohou posloužit několik sezon, a uděláte s nimi dobrý dojem v jakékoli společnosti.

NEZAPOMEŇTE NA ODPOČINEK



Je vhodná doba na to, přijít na jiné myšlenky a odreagovat se. Věnujete se oblasti oděvu a oblékání, co takhle si zajít něco pěkného koupit na sebe, přijdete na jiné myšlenky, a když si uděláte radost, pak Vám půjde učení samo.

³³ NOSKOVÁ, A., 2017. *Nejčastější módní chyby aneb 5 věcí, kterých si na vás každý všimne*. [online] [vid. 11.2.2018]. Dostupné z <https://www.prozeny.cz/clanek/nejcastejsi-modni-chyby-aneb-5-veci-kterych-si-nas-kazdy-vsime-30211>

Pět nejčastějších chyb, které ženy při oblékání dělají³⁴:

1. Délky - stejně jako u mužů chybují ženy v délkách. Tentokrát spíše v délkách u sukní a šatů, ale také v délkách rukávů sak, bund. I u žen je hezké, když z rukávu saka kouká košile, než když končí rukáv někde u konečků prstů. A to i v zimě, dámy, lepší je si vzít dlouhé kožené rukavice, než mít dlouhý rukáv na kabátu. U sukní a šatů souvisí délka s věkem a botami.
2. Špatné střihy a velikosti - ženy by si měly uvědomit, že každé postavě sluší něco jiného. Navíc v současné době vidí odbornice problém v tom, že ne každá prodavačka je adekvátní k tomu, aby vám dokázala dobře poradit. „Dobře zvoleným střihem předejete zvýraznění tělesných nedostatků, respektive je můžete i dokonale zakrýt,“ radí dále.
3. Velké tašky do společnosti - k večerní róbě rozhodně nepatří velká taška! Pokud si dáma k večerním šatům, drahým šperkům a vysokým podpatkům vezme tašku, jako kdyby přiběhla z nákupu nebo fitka, je to katastrofa!
4. Barevné kombinace - pravidlo tří barev, to je to, čeho by se měly ženy držet, pokud si s módou zrovna netykají a neumí kombinovat barvy. Ženy by měly mít na sobě maximálně tři barvy! S tím, že ta třetí by měla být jen doplňková.
5. Silonky vs holé nohy - pokud pracujete ve firmě, kde nosíte bussiness módu, musíte mít silonky! Ať je zima, nebo teplo, prostě musíte! Pozor ale na obuv! Pokud máte silonky, musíte mít uzavřenou obuv.

Výběrem oblečení a líčením mohou ženy zvýraznit svůj styl a vyzdvihnout na sobě to nejlepší. Je potřeba o sebe pečovat a udržovat se ve formě. Čas, který nám přidělová krásy, se nedá zastavit. Nejlepší cestou proto je se stárnutím se smířit a stárnout přirozeně a s elegancí. Jakých 10 chyb v oblékání a líčení nás dělají starší a čemu se vyhnout³⁵:

1. Oblékáte se příliš trendy,
2. Jste v oblékání nostalgická - dbejte na to, aby vám to, co nosíte, hezky sedlo. Když už vám nesesedne, zbavte se ho,
3. Máte příliš dlouhé vlasy,
4. Přeháníte to s líčením očí,
5. Příliš se opalujete,
6. Zapomínáte na krk, dekolt a ruce,
7. Používáte nevhodnou rtěnku,
8. Používáte příliš make-upu,
9. Nehydratujete,
10. Oblékáte se příliš mladě - máte na sobě něco podobného jako vaše dcera, nebo dokonce vnučka? Pak si vás lidi všimnou, ale zaručeně ne tak, jak byste si přála. V naší

³⁴ SÁBLÍKOVÁ, T., 2014. *Odbornice na módu: 5 nejhorších chyb, kterých se dopouštějí ženy při oblékání.* [online] [vid. 11.2.2018]. Dostupné z <https://lajk.iprima.cz/extrem/odbornice-na-modu-5-nejhorsich-chyb-kterych-se-dopousteji-zeny-pri-oblekani>

³⁵ PRIMAŽENY, 2018. *10 chyb v oblékání a líčení, které vás dělají starší.* [online] [vid. 11.2.2018]. Dostupné z <http://zeny.iprima.cz/moda-krasa/10-chyb-v-oblekani-liceni-ktere-vas-delaji-starsi>

společnosti očekáváme, že se lidé určité věkové skupiny budou oblékat určitým způsobem. Když si padesátiletá žena oblékne něco, v čem by měla být devatenáctiletá dívka, nebude to ladit s naším očekáváním. Sřet s realitou může být tak tvrdý, že zdůrazní váš věk, místo toho, aby ho potlačil.

Módní prohřešek pravděpodobně zažil každý. Víte, jak se takovým módním trapasům vyvarovat? Módních prohřešků žen je celá řada. Patnáct módních trapasů, kterým byste se měly vyvarovat, popisuje server prodamy.cz:

- skvělý outfit a odrostlé vlasy,
- kombinování více různých vzorů,
- ponožky v botách,
- špatně nalakované nehty,
- levné silonky,
- špičky vykukující z bokovek nebo příliš úzkého oblečení,
- bílé fleky od antirespirantu či deodorantu,
- boty a kabelka musí ladit s oblečením,
- od bot zabarvené punčocháče na černo,
- velká a přeplněná kabelka či aktovka, pod jejíž váhou se vám ruce natahují jako opici,
- igelitka,
- šperků více než je zdravo,
- rozmazaný a nedokonalý make-up,
- strniště, aneb nedokonale oholené podpaží nebo nohy,
- za spodní prádlo se nesmíte nikdy muset stydět.

Za jaké společenské nedostatky jsou naši obchodníci, diplomaté, manažeři a podnikatelé v zahraničí nejčastěji kritizováni? Oblečení je vizitkou každého člověka ve styku s jinými, odpovídá jeho osobnímu vkusu, účelu, místu a době setkání. Prozradíme základní manažerské přešlapy:³⁶

- k nejobvyklejším českým "přešlapům" v oblékání patří chození v bačkorách na pracovišti, nošení pánských sandálů bez ponožek k obleku apod.,
- ruce nepatří do kapes a žvýkačka na jednání. Smrkat na veřejnosti nepovoluje žádná etiketa, ani ta naše! Místo toho se musíte omluvit a jít se vysmrkat ven,

³⁶ GULLOVÁ, S., 2012. *Prozradíme základní manažerské přešlapy*. [online] [vid. 11.2.2018]. Dostupné z <https://byznys.ihned.cz/lide-a-personalni-rizeni-manazerske-dovednosti/c1-57137360-co-se-nenosi-pri-obchodnim-jednani-at-uz-doma-ci-v-zahranici-prozradime-zakladni-manazerske-preslapy>

- jak se obléci? Business dress - je to styl, ve kterém pracují vysocí manažeři firem. Zde nejsou povoleny ani se nepředpokládají žádné větší výstřelky. Hlavní vlastností to, aby oblečení neodvádělo pozornost od jednání. U mužů jde o oblek, zpravidla tmavý. U žen o sukňový nebo kalhotový kostým. Casual business - pod pojmem Casual Dress code se rozumí volný pracovní styl, který se používá při méně závazných příležitostech. Často je určen pro pracovníky, kteří nepřicházejí do styku s veřejností, např. v kancelářích,
- obchodníci často podceňují význam vhodného oděvu, a to zejména v rozvojových zemích. Na schůzku do luxusního hotelu v jedné latinskoamerické zemi přišla česká delegace přímo z pláže: obalená pískem, v krátkých sportovních kalhotách, s kšiltovkami na hlavě,
- manažerům navíc mnohdy schází orientace v pojmech. V hospodářské praxi se setkáte s výrazy casual dress, business dress nebo business casual light, business casual či business style, v té diplomatické potom s termíny vycházkový oblek, neformální oblek či neoficiální oblek,
- trika či jiné části oděvu s reklamními slogany patří na firemní akce nebo na pracoviště. Obchodní jednání či večerní akce s člověkem, kterého zdobí na hrudi název jakési firmy nebo produktu, či dokonce fotografie zvířat, solidnost postrádá. Vhodné nejsou ani sportovní košile či košile křiklavých, nápadných vzorů,
- za chůze by mělo být jednořadové sako zapnuté na horní knoflík, dvouřadové by mělo být zapnuté. Při sezení se může rozepnout další knoflík u jednořadového saka, u dvouřadového pouze spodní. Chosení v rozepnutém saku je nevhodné,
- českým problémem zůstávají boty. Býváme kritizováni za sešlapané, špinavé boty s vysokou gumovou podrážkou a v nevhodné barvě. Boty k obleku mají být s koženou velmi tenkou podrážkou a jsou vždy tmavší než oblek,

Wolffová (2007, s. 23) nazývá společenské přešlapy smrtícími injekcemi a řadí mezi ně:

- příliš mnoho toaletní vody,
- křivé podpatky, roztřepené tkaničky nebo špinavé boty,
- uvolněné lemy, natržené švy, viditelná podšívka na části oděvu, vykukující spodní prádlo, chybějící knoflíky.



ÚKOL K ZAMYŠLENÍ

S jakými prohřešky jste se setkali u mužů a s jakými u žen? Výsledek Vašeho zamyšlení prezentujte před spolužáky a konfrontujte.

OTÁZKY



1. Je Dress code obecně uznávaným vzorem a souborem pravidel v oblékání. Jedná se o určité normy, které určují, jaké oděvy mohou být nošeny v zaměstnání?
 2. Člení se pracovní oblečení dnes často na Casual Dress a Business Dress?
 3. Znamená „overdressed“ oblečení v nižší rovině, než předepsal hostitel?
 4. Volíme pro pracovní styk vždy čisté, vyžehlené, ne křiklavé barvy, spíše decentní, sladit barvu, materiál, doplňky?
 5. Patří mezi největší módní chyby mužů například špinavé boty, příliš krátké ponožky, špatná délka kravaty?
 6. Nemůže zaměstnavatel vyžadovat, aby zaměstnanci dodržovali určený způsob oblékání?
 7. Nosíme večer jen oblek černý nebo tmavomodrý?
-

ODPOVĚDI



1. ne, 2. ano, 3. ne, 4. ano, 5. ano, 6. ne, 7. ano.
-

SAMOSTATNÝ ÚKOL



- Najděte příklady pracovního oblečení.
- Najděte příklady návodu na oblečení v pozvánkách na významné akce.

Vypracované samostatné úkoly v písemné podobě prosím odevzdejte do konce daného semestru vyučujícímu ke kontrole.

SHRNUTÍ KAPITOLY



Oblečení je vizitkou každého člověka ve styku s jinými, odpovídá jeho osobnímu vkusu, účelu, místu a době setkání. Představuje část společenského styku, na kterou se lze připravit ještě před je uskutečněním. V oblékání platí především v pracovním styku určitá pravidla. Oblečení vybíráme podle příležitosti, a rozlišujeme slavnostní oblečení pro společenské příležitosti, oblečení pro denní nošení do práce a oblečení pro neformální příležitosti a volný čas. Slavnostní oblečení pro společenské příležitosti tvoří formal dress, black tie, oblečení pro denní nošení do práce, styl zvaný business dress a oblečení pro neformální příležitosti a volný čas, styl zvaný casual dress. Obecně lze oblečení rozdělit na pracovní, vycházkové, společenské a oblečení pro volný čas. Mezi styly oblečení řadíme semi formal,

business casual, casual, apod. Zaměstnavatel může vyžadovat, aby zaměstnanci dodržovali určený způsob oblékání, a to s ohledem na výkon sjednané práce. Řídí se přitom odpovídajícími právními předpisy. Podnik, organizace, úřad může požadovat předepsané firemní oblečení, tzv. firemní Dress code.

Oblékání mužů a žen se liší. Casual dress představuje oblečení pro zaměstnance, kteří nepřicházejí do styku s klienty či zástupci jiných, často zahraničních firem. Pro muže zahrnuje kalhoty, barevné košile, trička s límečkem, kravata není nutností. Pro ženy představuje kalhoty nebo sukně doplněné halenkou, topem, šaty, kostýmy kalhotové nebo se sukní. Business dress představuje konzervativní způsob oblékání. Muži nosí obleky s košilí kravatou a uzavřenou obuv. Muži nosí pod oblek košili s dlouhým rukávem, manžeta košile musí být pod rukávem saka vidět. Ženy mají kostýmek se sukní v tlumených barvách, uzavřenou společenskou obuv na podpatku a punčochy.

Téměř každý se setkal s prohřešky v oblékání, mezi největší módní chyby mužů patří například pot místo vůně, špinavé boty, neladící pásek a boty, příliš krátké ponožky, batoh a oblek, špatná délka kravaty, trekové sandále, zvednutý límec, neznáte etiket, absence barev. Také u žen se setkáme s módními trapasy jako jsou ponožky v botách, skvělý outfit a odrostlé vlasy, špatně nalakované nehty, kombinování více různých vzorů, levné silonky, boty, velká a přeplněná kabelka či aktovka, igelitka, šperků více než je zdrávo, příliš úzkého oblečení, nedokonale oholené podpaží nebo nohy, zbarvené punčocháče od bot, apod.

3 CESTOVÁNÍ A VOLNÝ ČAS

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



V kapitole budou studenti seznámeni s pojetím obchodní a soukromé cesty, s tím, co zařídít před odjezdem na dovolenou, jaké jsou možnosti trávení volného času, cestování různými druhy dopravy. Dále bude pozornost věnována některým prohrškům v oblasti cestování.

CÍLE KAPITOLY



Konkrétní výčet schopností, dovedností, kompetencí, které by měl student po prostudování kapitoly ovládat nebo dosáhnout:

- definovat pojem: obchodní cesta soukromá cesta,
 - vymežit pojem dovolená a trávení volného času,
 - popsat rozdíl mezi pozitivním a negativním pojmem volného času,
 - vyjmenovat vybrané druhy oblečení pro volný čas,
 - vymežit cestování v jednotlivých druzích dopravy.
-

KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY



Obchodní cesta, plán obchodní cesty, soukromá cesta, nepříjemnosti na cestách, dovolená, volný čas, oblečení pro volný čas, cestujeme dopravními prostředky.

3.1 Cestování

Člověk jako společenský tvor udržuje kontakty s jinými lidmi, při nichž se setkává s různými mezemi, jako například odlišné zájmy a preference. Společenská pravidla mu pomáhají chovat se vhodně a ohleduplně v různých situacích. Způsob chování ve společnosti, na cestách může působit na život každého jedince. Ať se nám to líbí, nebo ne, jsme druhými lidmi neustále sledováni, což závisí na našem postavení. Většina lidí nás hodnotí podle subjektivních pocitů, čemuž se nelze vyhnout. Dobrá společenská prezentace nám usnadní pozitivní přijetí druhé strany. Lidé mnohdy podceňují pravidla a teprve při svízelné situaci

pochozí nutnost jejich znalosti, například kdo by měl vstoupit jako první do dopravního prostředku nebo jak se chovat v dopravních prostředcích.

SOUKROMÉ A OBCHODNÍ CESTY DO CIZINY

Soukromou i obchodní cestu je vhodné předem plánovat. Při plánování cesty musíme brát v potaz kulturní odlišnost, které se mohou projevit při obchodních jednáních a které se liší nejen v rámci Evropy, ale i ve srovnání s ostatními kontinenty. Při obchodním jednání v zahraničí nebo se zahraničními partnery se můžeme opřít o obecné zásady společenského chování, na schůzky chodíme včas, netykáme, chováme se zdvořile, nemluvíme vulgárně. Pokud nevládneme jazyk partnera, zajistíme si překladatele. Liší se i zvyklosti ohledně pozdravu. Při komunikaci si dáváme pozor na různá gesta, mají totiž v různých zemích různý význam.

Do **přípravy obchodní cesty** Smejkal a Schelová Bachrachová (2011) zahrnují:

- rozvahu, zda je cesta přínosná (efekty versus náklady),
- zkontrolování všech obchodních partnerů a dohodnutí termínu jednání (emailem, faxem, zpětné potvrzení), je vhodné oznámit téma jednání, popř. zaslat dopředu materiály,
- zabezpečení ubytování a dopravy, je ideální si předem rezervovat,
- cestovní výbavu volíme s ohledem na program, který nás čeká: při obchodní cestě je nezbytné alespoň jedno odpolední a jedno večerní oblečení. Nezapomínejte na cestovní pojištění.

Na obchodní cestě záleží na prvním dojmu, kterým zapůsobíme. U obchodního jednání s partnerem, kterého známe jen z dopisů či telefonů, to platí obzvlášť. Naše celkové vystupování vzhledem k zahraničním partnerům bychom měli vést pod heslem „Já pán, ty pán“. Tedy nebyť ustrašení, nepodlézat, nekoukat na to, na čem můžeme ušetřit. Veškerou naši prezentaci na **obchodní cestě** bychom podle Smejkala a Schelové Bachrachové (2011) měli připravit z tohoto hlediska a způsobem odpovídajícím naší společenské úrovni (resp. společenské úrovni našeho partnera):

- sladit naše oblečení,
- dopravní prostředek a volbu ubytování,
- trávení volné času při pobytu.



ÚKOL K ZAMYŠLENÍ

Jak se liší příprava na obchodní a soukromou cestu?

K ZAPAMATOVÁNÍ PŘÍPRAVA NA JEDNÁNÍ



Přípravu jednání můžeme rozdělit podle Gullové (2013, s. 24):

- přípravu věcnou,
- přípravu organizační (včetně na ní navazující přípravy společenské).

Organizační stránka se skládá ze zajištění:

- místa jednání,
- doby jednání,
- počtu jednajících osob.

Obchodní jednání pracovníka vyžaduje znalost a dodržování (Němčanský, 2011):

- a) všeobecných zásad obchodního jednání, aktuálních pro všechny pracovní činnosti a zařízení cestovního ruchu, podle kterých zákazník obvykle posuzuje nejen úroveň práce daného pracovníka, ale i celé firmy,
- b) pravidel obchodního jednání, tj. odborných zvyklostí, které se diferencují s ohledem na konkrétní podmínky pracoviště a vykonávání jednotlivých pracovních činností.

Na celém světě je výměna dáreků mezi partnery podle Gullové (2013) vnímána jako gesto sloužící budování přátelských vztahů, posilování vazeb mezi firmami, zeměmi, institucemi i jednotlivými osobami. Dary se často také zasílají a pak se k nim přikládá vizitka, při společném dárku vizitky. Vhodnými předměty jsou předměty mající vztah k naší zemi – především značkové tuzemské výrobky, které mají ve světě dobré jméno. Praxe ukazuje, že právě alkohol tvoří velkou část dárkových předmětů. U nově navazovaných kontaktů se podle Smejkal a Schelové Bachrachové (2011) neočekávají žádné dary a pozornosti, zatímco dlouhodobému obchodnímu partnerovi nebo jeho manželce můžeme přivést něco, co má rád, co je pro naši zemi typické.

Může se zdát, že při jednání s jinými Evropany nás nečekají významné rozdíly v chování, všechny evropské země vykazují drobné kulturní odlišnosti, které mohou ovlivnit úspěch obchodního vyjednávání. Vnímání jednotlivých národů může být výrazně ovlivněno stereotypními představami o jejich typických představitelích. Kritizované charakteristiky jsou ironizovány v následujícím výčtu³⁷. V zemích severní a střední Evropy je zřejmá snaha o efektivní jednání, které předpokládá využití vymezeného času a důkladnou přípravu na jednání. Dochvilnost a přesnost v dodržování závazků je vyžadována zejména

³⁷ Být k dispozici - jako Belgičan. Být diskrétní – jak Dán. Být mnohomluvný – jako Fin. Řídit automobil – jako Francouz. Být střízlivý – jako Ir. Kontrolovat se – jako Ital. Být slavný – jako Lucemburčan. Mít smysl pro humor – jako Němec. Být štedrý – jako Holanďan. Být technicky zdatný – jako Portugalec. Být trpělivý – jako Rakušan. Být dobrým organizátorem – jako Řek. Být skromný – jako Španěl. Být přizpůsobivý – jako Švéd. Vařit – jako Brit.

v severských zemích, v Nizozemsku, Německu a Belgii. Pozvolna se k tomuto postoji přidávají Španělsko a Portugalsko. Volnější přístup panuje v Řecku a jižních částech Itálie a Francie. Při oslovování se ustupuje od užívání titulů (kromě Itálie a Rakouska) a oslovuje se pane, paní v kombinaci se jménem. Je nezbytné si při pracovním jednání vyměnit si vizitky (Šroněk, 2001).

Hostitel podle Gullové (2013) zpravidla nabízí malé pohoštění. Jeho výběr zajišťuje sekretářka, která hosty také obslouží. V průběhu pracovního jednání se u nás až na výjimky nenabízí alkohol. K ukončení jednání dává podnět hostitel. Oblečení je vizitkou každého člověka ve styku s jinými a odpovídá jeho osobnímu vkusu, účelu, místu a době setkání.

Jestliže odjíždíme na několikadenní služební cestu v tuzemsku či v zahraničí, skládáme oblečení a další potřeby do kufříku. Cestování s tornou apod. v případě zahraničních cest je nepřijatelné. Při balení i při použití zavazadla je nutné přihlížet k tomu, že se hlavně při letecké dopravě, několikrát překládají. Na většině letišť jsou důkladné bezpečnostní prohlídky, při nichž se zavazadla prohlížejí i zevnitř a všechno obsah se někdy musí vybalit. Při několikadenních služebních cestách, ať v tuzemsku nebo v zahraničí, je vhodné mít se sebou u mužů více jak jeden oblek, u žen vždy více druhů oblékání. Výměna košil je nezbytná denně minimálně z důvodů hygienických, pestrost oděvů u mužů by měl zvýšit větší počet druhů košil a zvláště vázanek. Pro přenos podkladových materiálů nutných k jednání používáme aktovky, kufříky, attaché. Přicházet na jednání s igelitovou nebo nákupní taškou je nevhodné. Ženy nosí buď obdobné tašky jako muži, nebo jim přizpůsobené větší kabelky (Němčanský, 2011, s. 13).

Při soukromé cestě či oddechové cestě máme daleko větší volnost, ale dobré naplánování (trasy, ubytování a dopravu) se nám určitě vyplatí. Před cestou do ciziny je velmi užitečné se seznámit s prostředím, přečíst si něco o počasí, vhodném oblečení, místních zvyklostech, měně apod. Není nic horšího se vydat v obleku do pralesa v Brazílii nebo na Kapverdy v obleku, stejně jako si nevézt deštník do Anglie. A hlavně je třeba se zamyslet kam a s kým jedeme. Nebo naopak, můžeme-li si vybrat, koho vezmeme s sebou tam, kam máme namířeno. Mějte na paměti, že společná dovolená, zejména ta první – je spolehlivou rozbuškou vztahu dvou lidí.

Jak se vyvarovat nepříjemnostem na cestách uvádí Smejkal a Schelová Bachrachová (2011, s. 350):

- dámy (ale i pánové), neustále si hlídejte kabelku. Zvláště v tlačenici ji noste vpředu a při nákupu ji neodkládejte do nákupního košíku,
- páni (ale i dámy) mobilní telefony nenoste viditelně připnuté na opasku u kalhot, nezavěšujte na opěradlo židle,
- v restauraci neodkládejte mobilní telefony na stůl, kabelku, tašku, kameru či fotoaparát nezavěšujte na opěradlo židle,
- pokud si pověsíte sako na opěradlo svojí židle, vyndejte všechny cenné věci z kapes a dejte je tam, kde je můžete mít pod stálou kontrolou,
- doklady noste vždy oddělené od finanční hotovosti a platebních karet,

- pokud cestujete autem, zamykejte ho i při sebekratší přestávce, na sedadlech nenechávejte cenné věci,
- pro případ krádeže si na cesty do ciziny vezměte kopii hlavní stran cestovního dokladu, popřípadě dalších dokumentů, jako je řidičský průkaz nebo zelená karta.

3.2 Dovolená, volný čas a sport

V rámci volného a pracovního času je vhodné si do plánu zařadit odreagování se, odpočinek a dovolenou. Krátkodobou možností relaxace je víkend. Vhodnější způsob relaxace je vícedenní dovolená, kdy můžete nechat starosti doma. Mnoho firem v průběhu července nebo srpna má celopodnikovou dovolenou. S dovolenou je spojeno cestování, doprava, ubytování. Zdálo by se, že dovolená představuje období, kdy můžeme zapomenout na pravidla etikety. Všude budeme ale podle Špačka (2010) mezi lidmi a ti si nás budou všímat, jak i my si budeme všímat jich. Například do přírody si muži oblékají plátěné kalhoty, tričko s límečkem, mokašiny a ženy kalhoty a halenku nebo tričko s rukávem.

K ZAPAMATOVÁNÍ VOLNÝ ČAS



Volný čas není světem sám pro sebe, který naslouchá výhradně vlastním zákonům. Naopak je důsledkem a součástí průmyslově společenského systému, organizace člověka a moderní civilizace. Nepřipouští chápání, oddělené od svých příčinných určujících faktorů (Vážanský, 1993, s. 5).

Podle Vážanského (1993, s. 11) existují dva hlavní směry v chápání pojmu volný čas:

1. negativní pojem volného času: volný čas v tomto slova smyslu znamená zbývající dobu celkového denního průběhu, která zůstala po studijně nebo pracovním podmíněném čase, povinnostech v domácnosti a uspokojení základních biologických potřeb atd.,
2. pozitivní pojem volného času: volný čas je charakterizován jako volně disponibilní časový prostor, v němž by volný čas mohl pro jedince znamenat svobodu. Je také dobou, v níž se individuum může nezávisle na jakýchkoli povinnostech výhradně svobodně realizovat a dělat to či ono, k čemu jej ni-kdo nenutí a k čemu také není podvědomě nucen.

K ZAPAMATOVÁNÍ ASPEKTY VOLNÉHO ČASU



Pávková, Hájek a kol. (2002) spojuje s pojmem volný čas jak časové aspekty (pracovní doba), tak i obsahové (volnost).

Do **oblečení pro volný čas** patří podle Wolffové (2007) džíny, trička, cyklistické kalhoty, legíny, kraťasy, nátělníky, soupravy na běhání, cvičky, botasky, u žen průhledné halenky a tílka. Pro oblečení ve volném čase je typické praktické oblečení, muž třeba v košili nebo tričku a džínách, žena v kalhotách a tričku nebo mikině. Oblečení pro soukromí, rodinné chvíle je formální. Pokud se chceme ve volné chvíli nějak stylizovat, reprezentovat, je to otázka volby materiálů nedbalé elegance, jednoty stylu. Prostřednictvím těchto prvků můžeme docílit elegantního oblečení pro volný čas. Oblečení pro volný čas by mělo představovat kompromis mezi společenským a sportovním oblečením. Považujeme za naprosto nevhodné, aby se lidé mimo sportoviště oblékali do joggingových kompletů a nosili tenisky, či sportovní tepláky či šustákovku. Je to světový trend a možná lze ustoupit opovrhování teniskami a to v kombinaci s vhodným oblečením jako jsou džíny, plátáky, vesty a svetry, bundy (Smejkal a Schelová Bachrachová, 2011).

Volba oblečení na dovolenou závisí na tom, kam míříme, kde budeme ubytováni a jaký program nás čeká. Někdy nedokážeme odhadnout, zda budeme společenské oblečení potřebovat. Podle Špačka (2008) bud'me připraveni na všechno. Do kufru sbalíme i lehké sako a kalhoty, společenskou košili a pro všechny případy i kravatu. Žena by měla mít připraveny letní krátké šaty pouzdrového nebo volného střihu, ale se zakrytými rameny. Dále se hodí tílko, úpletová halenka v oblíbené barvě, barevná trička s krátkým rukávem, jedny dlouhé kalhoty, capri nebo bermudy. Vhodná je hedvábná tunika, pestrobarevné šaty, sandály, tenisky, otevřené střevíčky. O volném čase si například do přírody muži oblékají plátěné kalhoty, tričko s límečkem, mokasíny a ženy kalhoty a halenu nebo tričko s rukávem Špaček (2010).



K ZAPAMATOVÁNÍ ZÁKLADNÍ PRAVIDLO VSTUPU DO VYBRANÝCH ZAŘÍZENÍ CR

Všeobecně platí pravidlo, že do restaurace i v hotelu, kde jsme ubytováni, vstupujeme jen v dlouhých kalhotách a košili nebo tričku s límečkem, nebo v šatech, dlouhých kalhotách nebo sukni. Šortky a dámská trička s odhaleným břichem nebo šaty a topy s holými rameny do restaurace nepatří a vzbuzují nelibost personálu a ostatních hostů. Nezáleží při tom, v které zemi dovolenou trávíme (Špaček, 2008, s. 232).

Co zařídit před odjezdem na dovolenou uvádí portál chovani.eu³⁸:

- cestovní pojištění a to i v případě, že jedete jen na pár dní. Cena standardního základního pojištění na jeden den se pohybuje okolo 20 Kč,
- důležité kontakty - vyhledejte si minimálně spojení na český konzulát a místní policii,

³⁸ CHOVÁNÍEU.CZ, 2018. *Co zařídit před odjezdem na dovolenou*. [online] [vid. 12.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/co-zaridit-pred-odjezdem-na-dovolenou/c890>

- platnost pasu - zkontrolujte si platnost cestovních dokladů. Myslete na to, že na nový pas se čeká až 1 měsíc. Pokud cestujete s pasem, zkontrolujte i platnost víz,
- nezapomeňte na pravidelné léky a udělejte si malou lékárničku, kam přidejte náplasti, obvaz, léky na bolest, horečku a průjmy. Nezapomeňte na kompenzační pomůcky, pokud je používáte. Zvláště při cestování letadlem mimo EU, budete potřebovat lékařské potvrzení o svém onemocnění a užívaných lécích,
- očkování - zjistěte si, zda v dané zemi je zapotřebí očkování (radu vám poskytně CK nebo váš ošetřující lékař),
- vezměte si mapu a slovníček alespoň česko - anglický nebo pár základních frází,
- vyměňte si peníze a vezměte si jich dostatek i sebou popř. kreditní kartu. Peníze si uschovejte do kufru na několik míst. Prevence před krádeží všech vašich peněz,
- detaily - informujte se na meteorologických webech o počasí a podle toho přizpůsobte svůj cestovní šatník,
- vezměte si něco na zahnání nudy např. karty, časopisy, knihu, křížovky, sudoku, MP3/MP4,
- než odjedete na dovolenou, zkontrolujte zavřená okna v bytě, a alespoň dvakrát zkontrolujte zamknutí dveří. Odpojte spotřebiče z elektřiny,
- klíče od bytu svěřte důvěryhodné osobě.

NEZAPOMEŇTE NA ODPOČINEK



Před další problematikou z oblasti společenského a diplomatického protokolu, která se bude tentokrát věnovat společenským pravidlům v různých dopravních prostředcích, se občerstvěte a změňte na chvíli činnost, ať přijdete taky na jiné myšlenky, než je probírané učivo.

3.3 Cestujeme různými dopravními prostředky

Na cesty se můžeme vypravit různými dopravními prostředky počínaje autobusem, autem, letadlem, lodí, apod. Podle Němčanského (2011, s. 9) do dopravního prostředku ať jde o auto nebo kterýkoliv jiný nízkopodlažní veřejný dopravní prostředek, nastupuje první žena, muž ji podle potřeby pomáhá. V případě nástupu do vlaku, nastupuje po schůdkách první muž a pomáhá ženě ze shora. U výstupu je tomu naopak, první vychází muž a jistí ženu při výstupu. Usazení v autě při oficiálních příležitostech: nejčestnější místo je vpravo vzadu, druhé je vlevo vzadu, další vedle řidiče vpředu.

ZÁSADY SLUŠNÉHO CHOVÁNÍ VE VYBRANÝCH DOPRAVNÍCH PROSTŘEDCÍCH

Při cestování **dálkovým autobusem** bývá dobrým zvykem pozdravit řidiče při nastupování i vystupování. Cestující zdravíme při vstupu do kupé ve vlaku (samozřejmě i při vystupování), v letadle zdravíme letušku, která na palubě letadla představuje hostitelku. Je-li v ceně letenky občerstvení, opět jako všude nezapomeneme letušce poděkovat. Nejsme-li si jisti, zeptáme se letušky. Hezkým zvykem, který bychom měli vědomě pěstovat, stejně jako všechny projevy dobrých vztahů mezi lidmi, je doprovázení blízké osoby na delší cestu. Ten, kdo je doprovázen, se má svému doprovodu věnovat, doprovázející by měl svou pozornost dovést drobným dárkem na cestu (zábavný časopis, pomeranč, čokoláda apod.)³⁹. Pokud sami patříte k těm, kterým zdravotní stav nedovolí příliš dlouho stát, nebojte se někoho ze sedících spolucestujících požádat o uvolnění místa. Rozhodně není na místě remcání o „té dnešní mládeži“, spíše opět platí pravidlo „líná huba, hotové neštěstí“. Podle Špačka (2005) i v dopravních prostředcích mají přednost ti, kteří vycházejí ven, před těmi kteří vcházejí dovnitř. Batoh sundáme raději venku a žádná zavazadla nepokládáme na sedadla. Během jízdy nepořádáme piknik, svačíme velmi decentně.

V **soukromém autě** je nutností respektovat základní pravidlo, že rozhodující osobou je řidič. Má zodpovědnost za všechny ostatní spolujezdce a je třeba umožnit mu, aby se mohl plně soustředit na řízení. Je nepřijatelné zapálit si bez výslovného řidičova svolení. Není vhodné vést za jeho zády hlasitou konverzaci, rozptylovat jeho pozornost různými dotazy, řešit s ním vážné problémy. V autě je nejvýhodnější, a proto také nejčestnější, místo vpravo vzadu. Další je místo za řidičem. Nejnehodnější a výjimečně používané je místo vzadu uprostřed. Nejnebezpečnější místo z hlediska případné nehody je sedadlo vedle řidiče. Dozadu vždy usedají různé oficiální osobnosti, mělo by to být i místo pro účastníky služebních cest. Rozhodně není chybou, zvolíte-li si toto místo sám (neboť taxikář vám ho patrně nenabídne) a v každém případě si sedáte dozadu, jedete-li s dámou. Tehdy je možné, aby si žena sedla na zadním sedadle vlevo a muž vpravo. Muž má tak možnost pomoci ženě při nastupování a vystupování, postarat se o její zavazadla, otevřít a zavřít dveře. Nejen nevhodné, ale přímo nebezpečné jsou jakékoliv rady a kritika způsobu jízdy⁴⁰. Podle Špačka (2005) by měl být pořádek uvnitř vozu samozřejmostí. Když někoho vezeme, jako bychom ho pozvali na návštěvu. Slušný řidič negestikuluje a nenadává.

Ve městech jsme zvyklí na **prostředky veřejné hromadné dopravy**, kde z názvu vyplývá, že necestujeme sami. Platí zde pravidla pro vstup do dveří - nikdy se netlačíme, nepředbíháme, přednost mají ti, co vystupují před nastupujícími. V případě zavazadel manipulujeme opatrně, batoh si sundáme ještě před nástupem do autobusu a neseme si ho před sebou. Nepokládejte žádná zavazadla na sedadla. V případě nástupu s kočárkem pomáháme maminkám při nastupování. U dálkových autobusů se takhle velká zavazadla ukládají do zavazadlového prostoru. Starší osobě uvolníme svoje místo. Při cestování s dětmi klademe

³⁹ CESTOVÁNÍ. EU, 2018. *V dopravních prostředcích*. [online] [vid. 12.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/v-dopravnich-prostredcich/c59>

⁴⁰ CESTOVÁNÍ. EU, 2018. *V dopravních prostředcích*. [online] [vid. 12. 2. 2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/v-dopravnich-prostredcich/c59>

důraz na to, aby neobtěžovaly ostatní cestující. Snažíme se zabavit. Pokud se chystáte svačit, tak velmi decentně. Neobtěžujte ostatní cestující svým chrápáním. Nečtěte nikomu nic přes rameno. Neobtěžujte ostatní cestující hrou na hudební nástroje a hlasitou hudbou. V žádném případě není dopravní prostředek vhodný pro intimní chvíle⁴¹. Podle Špačka (2005) všichni pomáháme maminkám při nastupování s kočárkem, autobus není vhodné místo jako kosmetický salón. Nečteme nikomu přes rameno. Nic nevyhazujeme z oken

Hlasitá hudba, telefonní hovor nebo běžný rozhovor - je jedno, zda jste fanoušky heavy-metalu nebo techna – tak či tak si můžete být jistí, že o vaši hudební produkci nemá nikdo ze spolucestujících zájem. Málokdo však ví, že v závislosti na dopravci jde o porušování přepravních podmínek, za které může být uložena pokuta. Pokud tedy dotčným nestačí upozornění, je možné na takové chování upozornit odpovědnou osobu⁴².

Cestování s rozměrnými zavazadly a zvířaty - zavazadla by měla být uložena tak, aby nepřekážela a především neohrožovala bezpečnost cestujících. Jistě je rozumné se, zvláště v případě objemnějších zavazadel, ostatních cestujících zeptat, zda jim nevadí. Podobně je to i se zvířaty. Přestože nám náš čtyřnohý miláček přijde jako nejmírumilovnější tvor pod sluncem, ostatní mohou mít jiný názor. Pamatujme také na to, že lidé trpí různými fobiemi, a tak je například při cestování ve společném kupé vhodné se zeptat, zda ostatním není vaše zvíře na obtíž⁴³.

Na palubě letadla - spící spolusedící, který vám blokuje cestu do uličky – pokud někam opravdu nutně potřebujete, prostě ho proberte a slušně požádejte, ať vás pustí. Pokud je vám to nepříjemné, poproste o pomoc letušku. Upovídaný spolusedící – nechte ho chvíli mluvit a pak řekněte něco jako „diskuze s vámi je skvělá, ale teď bych si pár minut rád četl“. Případně si také můžete nasadit sluchátka a dát tak najevo, že rozhovor skončil. Dítě kopající do sedadla – zde se doporučuje trpělivost. Pokud to ale už opravdu nejde vydržet, zdvořile se zeptejte jeho rodičů, zda by vám s tímto problémem nemohli pomoci. Opilý spolucestující – v podstatě to jediné, co můžete udělat, je upozornit na něj letušku. Velká fronta při nástupu či výstupu a lidé, kteří s oblibou předbíhají – prostě si vyberte místo, a trpělivě čekejte. Rozhodně se nesnažte nějak organizovat ostatní.

Na moři - jachtaři doporučují, aby se posádka během plavby příliš nepohybovala po palubě. Neměla by zbytečně stát. V ideálním případě tak všichni sedí, pracují nebo odpočívají v kajutě. Tento zvyk přetrval z dřívějších zákazů, kdy posádka neměla překážet kormidelníkovi ve výhledu na kurs a loď. Dnes je důležitá hlavně bezpečnost cestujících – při pohybu na palubě během plavby totiž hrozí ztráta rovnováhy a následně pád přes palubu. Z dalekých plaveb pak pochází zvyk nemáčet si ruce a nohy ve vodě, pokud je loď v pohybu. To souvisí především s ochranou proti živočichům. Jednak tak můžete narazit na

⁴¹ CESTOVÁNÍ. EU, 2018. *V autobuse a v letadle*. [online] [vid. 12. 2. 2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/v-autobuse-a-v-letadle/c920>

⁴² ZÁSADY.CZ, 2018. *Zásady slušného chování v dopravních prostředcích*. [online] [vid. 12. 2. 2018]. Dostupné z <http://www.zasady.cz/zasady-slusneho-chovani-v-dopravnich-prostredcich/>

⁴³ ZÁSADY.CZ, 2018. *Zásady slušného chování v dopravních prostředcích*. [online] [vid. 12. 2. 2018]. Dostupné z <http://www.zasady.cz/zasady-slusneho-chovani-v-dopravnich-prostredcich/>

žraloka nebo na menší, ale stejně zákeřné živočichy. Posádka by během plavby měla dávat pozor na lana a fendry, které by neměly být namočené ve vodě⁴⁴.

Příjezd do přístavu - i když si během plavby neděláte hlavu z toho, jak to na lodi vypadá, příjezdem do přístavu se dostáváte na oči těm, kteří velmi dobře rozumí svému řemeslu. Námořníci, rybáři i další jachtaři sledují z břehů každý manévr připlouvající lodi a vyhodnocují ho. Stejně jako posádku. Nezapomeňte mít palubu uspořádanou, smotaná lana, záplety, sbalené plachty, to vše je v tomto případě samozřejmost. Pokud přijedete do přístavu, kde jsou lodě vyvázané bokem na sebe i v několika řadách, nesmíte zabraňovat lidem ze sousedních posádek, aby přešli přes palubu na břeh. Když jste vy těmi, kteří potřebují přejít, vždy buďte milí a slušní. Jakmile vidíte, že někdo další potřebuje pomoc při připlouvání k břehu, pomozte. Pomozte loď podržet, chyt'te lano, když je potřeba. Vyvažujte svou loď k druhé pokud možno tak, aby byla vaše před' u jejího kokpitu. Jestliže máte v úmyslu opustit přístaviště brzy ráno, domluvte se předem se sousedy a převažte loď více na kraj⁴⁵.



ÚKOL K ZAMYŠLENÍ

Setkali jste se s porušením zásad slušného chování ve vybraných dopravních prostředcích? Uveďte konkrétní příklady.

BĚŽECKÁ ETIKETA

Běžecká etiketa⁴⁶ - etiketa, ohleduplnost, dodržování nepsaných pravidel. I toto by mělo patřit do běžcova povědomí. Nejde jen o kilometry a čas. Chování ve společnosti běžců, když jste na jedné trati, když se potkáváte, má své zásady. Nejde o nic převratného, ale do slušné běžecké společnosti to prostě patří. A pokud si nebudete vědět rady, držte se tří slov - používejte zdravý rozum. Chodník je hlavně pro chodce, zkuste se jako běžci držet na straně, žádné kličkování, předejdete možným kolizím, které budou nepříjemné hlavně pro chodce. Při běhání ve městě se někdy nevyhnete přebíhání silnice, zkuste využít zebru. Vyběhnout do silnice mimo přechod, když to řidič na silnici neočekává, může být nebezpečné pro obě strany. Běžíte v davu, není místo pro vlastní tempo, nejde předbíhat, vznikl by chaos, strkanice. Navíc může jít o stezku sdílenou s cyklisty a milovníky in-line bruslí. V takovém případě vám nezbude nic jiného než se držet s davem. Nikdy nejste na trati sami, i když to nevypadá. Proto pokud máte potřebu běhat vedle sebe, maximum by měly

⁴⁴ NAPALUBU.CZ, 2018. *Jak se chovat na palubě lodi?* [online] [vid. 12.2.2018]. Dostupné z <http://www.napalubu.cz/plavba/technika-plavby/jak-se-chovat-na-palube-lodi-1.aspx>

⁴⁵ NAPALUBU.CZ, 2018. *Jak se chovat na palubě lodi?* [online] [vid. 12.2.2018]. Dostupné z <http://www.napalubu.cz/plavba/technika-plavby/jak-se-chovat-na-palube-lodi-1.aspx>

⁴⁶ KALOUS, L., 2017. *Běžecká etiketa. Nebuďte jako stádo, hlavní je zdravý rozum.* [online] [vid. 12.2.2018]. Dostupné z <https://www.sport.cz/behani/ladime/clanek/752372-bezecka-etiketa-nebudte-jako-stado-hlavni-je-zdravy-rozum.html>

být dvě osoby. Buď partákem - občas se stane každému, že trénink nevyjde, tempo uvadá a vy druhého zdržujete. Co teď? Pláchnout a odjet si svoji tréninkovou dávku? Ne. Povolte taky, pomozte, nabídněte vodu, udělejte pauzu. Možná váš trénink a čas pro tentokrát nebude nejlepší, ale příště se nemusí dařit vám, budete rádi za pomoc druhého. Ahoj a palec nahoru - někdy svoji roli hraje i stud, díváte se mimo, nechcete oční kontakt, ale uvidíte, že tohle za chvíli zmizí. Tady se vykání nenosí. Běžíte, vidíte proti sobě běžce, mýjíte se, oba řeknete ahoj, případně si rukou mávnete, dáte palec nahoru, usmějete se.

ÚKOL K ZAMYŠLENÍ



Jaká jsou základní specifika běžecké etikety?

OTÁZKY



1. Bývá dobrým zvykem při cestování dálkovým autobusem pozdravit řidiče při nastupování i vystupování?
 2. Je v autě nejvýhodnější, a proto také nejčestnější místo vpravo vzadu?
 3. Není potřeba si soukromou nebo obchodní cestu předem plánovat?
 4. Je oblečení na obchodní cestě vizitkou každého člověka?
 5. Je oblečení pro volný čas shodné se sportovním oblečením?
 6. Nastupuje do vlaku po schůdkách první žena?
 7. Může být dopravcem za porušování přepravních podmínek uložena pokuta?
-

ODPOVĚDI



1. ano, 2. ano, 3. ne 4. ano, 5. ne, 6. ne, 7. ano.

SHRNUTÍ KAPITOLY



Většina lidí člení čas na čas práce a volný čas. Pokud budeme v některém z časů realizovat soukromou nebo obchodní cestu, je vhodné předem plánovat. Při plánování cesty musíme brát v potaz kulturní odlišnost. Na obchodní cestu bychom se měli připravit způsobem odpovídajícím naší společenské úrovni, resp. společenské úrovni našeho partnera, tzn. sladit naše oblečení, dopravní prostředek a volbu ubytování, trávení volné času při pobytu. Přípravu jednání můžeme rozdělit na věcnou a organizační, včetně na ní navazující přípravy společenské. Organizační příprava znamená zajištění místa jednání, doby jednání a počtu jednajících osob. Oblečení na obchodní cestě je vizitkou každého člověka ve styku

s jinými a odpovídá jeho osobnímu vkusu, účelu, místu a době setkání. Při soukromé cestě máme větší volnost, ale rovněž je potřeba ji naplánovat, tzn. plánování trasy, ubytování a dopravy. Na cestách je potřeba vyvarovat se nepříjemnostem.

Volný čas není světem sám pro sebe, je důsledkem a současně částí průmyslově společenského systému, organizace člověka a moderní civilizace. Rozlišujeme dva hlavní směry v chápání pojmu volný čas, a to pozitivní a negativní pojem volného času. Oblečení pro volný čas by mělo představovat kompromis mezi společenským a sportovním oblečením. Do oblečení pro volný čas patří například džíny, trička, cyklistické kalhoty, legíny, kraťasy, náčelníky, soupravy na běhání, cvičky, botasky, u žen průhledné halenky a tílka. Pro oblečení ve volném čase je typické praktické oblečení, muž třeba v košili nebo tričku a džínách, žena v kalhotách a tričku nebo mikině.

Při cestě na dovolenou je potřeba dbát určitých zásad, například obstarat si cestovní pojištění, zapsat si důležité kontakty, ověřit platnost pasu, vzít s sebou léky, zajistit si předem potřebné očkování, vzít mapu a slovníček, peníze a kreditní kartu. Cestovat můžeme různými dopravními prostředky. Například do dopravního prostředku většinou nastupuje první žena, muž ji podle potřeby pomáhá. V případě vlaku, nastupuje po schůdkách první muž a pomáhá ženě ze shora. U výstupu je tomu naopak. I pro cestování platí zásady slušného chování. Snažíme se vyvarovat hlasité hudby, chrápání, v dopravním prostředku nekouříme, nečteme noviny přes rameno, apod.

4 V ZAMĚSTNÁNÍ

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



V kapitole zabývající se problematikou zaměstnání se budeme věnovat ucházení se o zaměstnání, chování v zaměstnání. Dále bude popsáno jednání a chování nadřízeného pracovníka, charakterizován bude rovněž timemanagement, který se v podniku uplatňuje. Kapitola je ukončena popisem pracovního kolektivu.

CÍLE KAPITOLY



Konkrétní výčet schopností, dovedností, kompetencí, které by měl student po prostudování kapitoly ovládat nebo dosáhnout:

- specifikovat postup při ucházení se o zaměstnání,
- popsat chování, jednání v práci,
- charakterizovat chování a jednání vedoucího pracovníka,
- charakterizovat timemanagement,
- vyjmenovat žrouty času,
- vyjmenovat odlišnosti v chování pracovního kolektivu.

KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY



Ucházíme se o zaměstnání, formální strategie hledání zaměstnání, neformální strategie hledání zaměstnání, chování v zaměstnání, vedoucí pracovník, time management, žrouti času, teambuilding, pracovní kolektiv.

4.1 Ucházíme se o zaměstnání

Podle Národního ústavu pro vzdělávání⁴⁷ je přechod absolventů do praxe významnou životní křižovatkou, jehož úspěšnost závisí na řadě faktorů. Kromě aktuální situace na trhu práce hraje podstatnou roli při vstupu na trh práce i absolvovaná vzdělávací cesta, zejména získaná úroveň vzdělání a obor. Rozhodování o vzdělávací dráze tak významně ovlivňuje

⁴⁷ NÁRODNÍHO ÚSTAVU PRO VZDĚLÁVÁNÍ, 2018. *Přechod absolventů škol do praxe*. [online] [vid. 20.2.2018]. Dostupné z <http://www.nuv.cz/t/prechod-absolventu-skol-do-praxe-1>

budoucí možnost uplatnění na trhu práce, úroveň finančního ohodnocení, často i celkovou životní úroveň a sociální status. Z tohoto důvodu je potřeba věnovat jak samotnému přechodovému procesu, tak i předcházejícím rozhodnutím o volbě vzdělávací dráhy významnou pozornost. Ukazuje se, že volba oboru i typu školy v mnoha případech neodpovídá studijním možnostem a zájmovému zaměření žáka. Důsledkem je osobní nespokojenost, snaha odejít z vystudované profese a najít si pracovní uplatnění v jiném oboru. Podmínkou úspěšného vstupu na trh práce je i dobrá připravenost pro výkon profese a odpovídající úroveň získaných dovedností a znalostí. Vzhledem k problémům, které s přechodem absolventů na trh práce souvisí, jako jsou obtíže s uplatněním, vyšší míra nezaměstnanosti, nespokojenost s vystudovaným oborem nebo získaným vzděláním i odliv absolventů z původní profese, je přechod absolventů podstatným tématem řady šetření.

Pro úspěch při nástupu do zaměstnání není ani tak důležitá noha, kterou do nového zaměstnání vstoupí, ale vědomosti, vystupování i vzhled absolventa. Vstup do prvního zaměstnání není jen výraznou změnou životního rytmu, ale hlavně zkouškou odborné a lidské schopnosti přizpůsobit se novému sociálnímu prostředí. Přechod do týmu spojeného složitými mezilidskými vztahy a namíchaného obvykle z lidí různého věku i vzdělání, je zkouškou přizpůsobivosti. V zaměstnání se potkávají příslušníci různých generací, zájmů a názorů a při plnění pracovních úkolů jsou nuceni spolu komunikovat a vytvářet pracovní tým. A to i přesto, že jim na první pohled kolegové nemusí být sympatičtí. Nástup do práce není jenom změnou životního rytmu, ale také alespoň částečně i stylu života. Doporučovala bych absolventům, aby pečovali o svůj zevnějšek, nástup do zaměstnání žádá většinou i částečnou změnu šatníku, s jednou sukni už většinou dívky nevystačí a uvolněný módní styl snowboardistů se do každého pracovního prostředí nehodí⁴⁸.



K ZAPAMATOVÁNÍ RADY JAK SI USNADNIT VSTUP DO ZAMĚSTNÁNÍ

Jak si usnadnit vstup do zaměstnání (Vichnarová, 2000):

- přizpůsobit oblečení pracovnímu místu,
- nezapomenout na zásady slušného chování,
- nebát se zeptat zkušenějších kolegů,
- vyvarovat se unáhlených soudů a rozhodnutí,
- neprosazovat za každou cenu hned na začátku svůj názor.

⁴⁸ VICHNAROVÁ, L., 2000. *Jak si usnadnit nástup do práce po škole*. [online] [vid. 20.2.2018]. Dostupné z <https://finance.idnes.cz/jak-si-usnadnit-nastup-do-prace-po-skole-f0d-/podnikani.aspx?c=2000M213Z01C>

Přechod ze školy do zaměstnání je jeden z nejtěžších přechodů v lidském životě⁴⁹:

- i v těch ekonomicky nejlepších letech je přechod ze školy do práce složitý proces, na který mají vliv takové proměnné jako délka a kvalita získaného vzdělání, národní tradice, trh práce, ekonomické podmínky a demografie,
- v období hospodářské recese je rozumné investovat do vzdělávání,
- ke zlepšení postavení mladých lidí na trhu práce je třeba ideálně skloubit sociální politiku, politiku zaměstnanosti a politiku vzdělávací.

Pro absolventy je tento přechod a první uplatnění se na trhu práce zásadním životním okamžikem. Úspěšné zahájení pracovní dráhy je přitom ovlivněno mnoha aspekty⁵⁰:

- aktuální situací na trhu práce,
- získanými znalostmi a dovednostmi,
- perspektivností absolvovaného oboru,
- zájmem zaměstnavatelů,
- strategiemi hledání prvního zaměstnání.

K ZAPAMATOVÁNÍ STRATEGIE HLEDÁNÍ PRVNÍHO ZAMĚŠTNÁNÍ



Existují dvě strategie hledání prvního zaměstnání:

- **formální způsob** – je realizován prostřednictvím internetu, inzerátů v tisku, úřadů práce, personálních agentur,
- **neformální způsob** je typický tím, že absolventi nalézají práci prostřednictvím příbuzných a prostřednictvím sociálních sítí.

Podle Pažitné⁵¹ hledání práce podléhá určitým módním trendům. Takže pokud jste myslí, že pošlete životopis a budete čekat, až někdo zavolá, tak to se asi načekáte.

⁴⁹ KOTRUSOVÁ, M., 2018. *SP v perspektivě životního cyklu. Jednotlivec na trhu práce. Přechod ze školy do zaměstnání. Přechod mezi zaměstnaností a nezaměstnaností.K* [online] [vid. 20.2.2018]. Dostupné z <http://samba.fsv.cuni.cz/~dobik0as/Soci%C3%A1ln%C3%AD%20politika%20v%20C5%BEivotn%C3%ADm%20cyklu/P%C5%99edn%C3%A1%C5%A1ka%202%20P%C5%99echod%20na%20trh%20pr%C3%A1ce.pdf>

⁵⁰ KOTRUSOVÁ, M., 2018. *SP v perspektivě životního cyklu. Jednotlivec na trhu práce. Přechod ze školy do zaměstnání. Přechod mezi zaměstnaností a nezaměstnaností.* [online] [vid. 20.2.2018]. Dostupné z <http://samba.fsv.cuni.cz/~dobik0as/Soci%C3%A1ln%C3%AD%20politika%20v%20C5%BEivotn%C3%ADm%20cyklu/P%C5%99edn%C3%A1%C5%A1ka%202%20P%C5%99echod%20na%20trh%20pr%C3%A1ce.pdf>

⁵¹ PAŽITNÁ, I., 2018. *8 rad, jak si najít práci.* [online] [vid. 20.2.2018]. Dostupné z <https://www.monster.cz/rady-a-tipy/clanek/8-rad-jak-si-najit-praci-na-monster-cz>

Osm rad, jak si najít práci na Monster.cz:

1. Ujasněte si, co chcete dělat a jak toho dosáhnout - někde se začít musí, ale pokud máte ambice se rozvíjet a růst, je potřeba naplánovat i cestu v pár krocích, jak se dostat na vysněné místo.
2. Vytvořte si profil - jednoduchou registrací spláchnete dvě mouchy jednou ranou... Budoucího zaměstnavatele můžete zaujmout svým životopisem.
3. Napište kvalitní životopis - jeden z nejdůležitějších dokumentů, který budete v životě psát. Jinak vypadá životopis pro technické pozice a jinak pro obchodní. Každý životopis má svou strukturu, podle které se jeho čtenáři orientují. Stojí za to ji dodržet.
4. Sledujte nabídky od svých oblíbených firem,
5. Hledejte kdykoli a kdekoli – sledujte, co se děje na pracovním trhu i ve vašem profilu kdykoli máte čas,
6. Pasivní hledání - máte zaměstnání a nechcete na sebe zbytečně upozorňovat? Neusínejte na vavřínech Nikdy nevíte, kdy se objeví vaše práce snů. Nechte si novinky z oboru zasílat na váš e-mail, vytvořte si profil pro networking nebo nechte váš životopis aktivní, tak aby si jej mohli vyhledat potenciální zaměstnavatelé.
7. Nechte si poradit - náš tým specialistů je vám plně k dispozici, ať potřebujete pomoci s trémou u pohovor nebo napsat životopis.
8. Sledujte sociální sítě - o všechny novinky ze s vámi dělíme skrze sociální sítě. Najděte tam aktuální pozice, nejnovější trendy při hledání práce a občas přidáme i nějakou tu legráčku. Najdete nás na Facebooku, Twitteru, G+ nebo YouTube.

Hledání nového pracovního místa by měl absolvent nebo uchazeč o práci vnímat jako dočasné zaměstnání. Pokud se ucházíme o zaměstnání, nabízíme kvalifikaci, dovednosti, znalosti, zručnost, způsobilost i schopnosti. Prezentujeme se dokumentací, kterou předáváme potenciálnímu zaměstnavateli. Jedná se například o životopis, motivační dopis, vysvědčení, osvědčení, certifikáty.

DESET RAD, JAK SE PREZENTOVAT PŘI HLEDÁNÍ PRÁCE⁵²:

- při hledání práce buďte aktivní: volejte i do podniků, které právě lidi nehledají, choďte do kurzů a učte se jazyky. A zajímejte se o firmy, které zajímají vás. Nepošílejte jeden obecný životopis na všechny pracovní pozice, které vás zajímají. Vypadá to pak, že o místo nejevíte skutečný zájem. Životopis vždy upravte tak, aby v něm byly pouze informace, které zaměstnavatele budou zajímat, a připojte také

⁵² PELÁKOVÁ, I., 2012. *Deset rad, jak se prezentovat při hledání práce. Zkuste třeba video.* [online] [vid. 20.2.2018]. Dostupné z https://finance.idnes.cz/hledani-prace-video-0ok-/podnikani.aspx?c=A120322_1752682_podnikani_zuk

průvodní dopis, který váš zájem o pozici zdůvodňuje. Posílejte svůj životopis i tam, kde momentálně nikoho neshánějí. Kdo o vás neví, práci vám nenabídne. Tím, že projevíte zájem, získáte u mnohých personalistů kladné body. Kromě praxe navštěvujte různé kurzy, které v životopise mohou vypadat atraktivně. Zkuste také firmu přesvědčit, že máte o své profesi jasno a nehodláte zase rychle odejít jinam,

- zaměstnavatelé ocení, když své znalosti doložíte certifikáty, jimiž vám renomované školy či nezávislé instituce potvrdí, že nějakou dovednost, například cizí jazyk, zvládáte na úrovni. Certifikát je mezinárodně uznávané měřítko vašich znalostí - třeba stupeň C2 řekne zaměstnavateli, že jazykem plyně mluvíte a zvládáte i konverzaci na složitější témata. Certifikáty udělují oprávněné organizace, třeba Francouzský institut, British Council, ale i některé licencované jazykové školy,
- pokud nevíte, proč o danou pozici stojíte a proč byste ji měli získat právě vy, ani se o ni nezajímejte. Nemusíte sice personalistům říkat, že práce, pro kterou vás vybrali, je pro vás jen oslí můstek k vysněnému pracovnímu místu, který hodláte využít pouze na pár týdnů - ale vy sami to vědět musíte. Když víte, čím můžete firmě prospět, řekněte to. Žádný personalista nemá času na rozdávání. S vaším životopisem se tudíž nebude moc párat. Ulehčete mu život a napište své CV stručně a věcně. Stejně tak do e-mailu napište jasné a krátké info. První dojem tvoří už předmět emailu a text v těle e-mailu. Otevření CV a motivačního dopisu je až druhý krok. Napište proto do předmětu něco, co personalistovi poradí, o koho jde - jméno, pracovní pozici, o niž se ucházíte. Zapomeňte na předměty typu "Dobrý den" či "Životopis". Pozor si dejte také na formát - nikdo se nebude obtěžovat s netradičními programy, aby si mohl váš životopis přečíst,
- když se ucházíte o práci ve firmě, začněte klidně s požadavkem nižšího platu - zkuste klidně nejdřív brigádu, hlavně, ať je to v oboru, který vás baví a který chcete dělat. Nechystejte se hned usednout na nějaké vedoucí místo, i z nižší pozice můžete časem postoupit výše,
- v dnešní multimediální době můžete potenciálního zaměstnavatele neotřele zaujmout takzvanou videovizitkou. Pokud si netroufáte vyrobit ji sami, pomohou vám třeba v personální agentuře. Vizitka dává oproti strukturovanému životopisu prostor k vysvětlení, jakou problematikou se student zabíral a kam směřuje. S vizitkou jste pro zaměstnavatele rázem živou osobou, která může zaujmout i svým charizmatem, ne jen listem papíru plným údajů,
- pokud máte za sebou nějakou tvůrčí činnost, mělo by být samozřejmé, že její výsledky předvedete na internetu. Když třeba nabízíte jakékoli služby, zřídte si vlastní webové stránky. Poskytnete potenciálnímu zaměstnavateli dostatek informací, navíc to působí seriózně a profesionálně,
- Češi jsou známí neochotou cestovat za prací, absolventi by však ještě zlenivěli být neměli. Pokud se vám nedaří ve vašem bydlišti, máte vždy šanci najít práci v jiném městě nebo i jiném státě - dnes to v Evropské unii není problém,
- pracovní místa se logicky hledají lépe ve velkých městech, zvláště ta úzce specializovaná. Dlouhodobě je na tom nejlépe Praha. Na druhé straně sem míří velké množství absolventů, takže i poptávka je tady mnohem vyšší než v ostatních regionech.

Ideální je rozmyslet si, o které místo máte zájem, porovnat náklady, výdaje a příjem, případné dojíždění za rodinou a podobně. Projděte si nabídky práce ve všech pro vás možných regionech a pak se teprve rozhodněte,

- někdy hledání práce sami zvládnout nemůžete. Hodí se zkušenosti starších kamarádů, mentorování zkušených zaměstnanců firem, veletrhy práce nebo i koučink,
- u absolventů se lze často setkat s tím, že chtějí pracovat v úplně jiném oboru, než který vystudovali. Koučink v oblasti jejich talentu jim přesně ukáže, jaké vlohy mají a jakým směrem se mají ubírat. Zároveň s mladými lidmi pracují na zvýšení jejich sebevědomí - což jim pomůže cítit se dobře nejen v oblasti práce, ale i vztahů a zdraví. A v neposlední řadě si sebevědomý jedinec je také schopen říci o adekvátní finanční odměnu.



K ZAPAMATOVÁNÍ ZPŮSOBY HLEDÁNÍ ZAMĚSTNÁNÍ

Možností jak hledat novou práci je mnoho, podívejme se na některé z nich (Onderová, 2007). Dříve než využijete dalších možností, je vhodné se poptat přátel a známých, zda o nějakém místě nevědí. Další možnosti zahrnují⁵³:

- úřady práce,
- inzeráty,
- agentury,
- internet.

Kde je možné najít informace o pracovních místech:

- spolužáci, kamarádi, kolegové a jejich osobní zkušenost,
- webové stránky firem jak doma, tak i v zahraničí,
- katalogy firem zaměřené na určitou cílovou skupinu,
- dny otevřených dveří firem,
- manažerské hry ve firmách,
- denní tisk a další média,
- pracovní veletrhy.

⁵³ ONDEROVÁ, E., 2007. *Možností jak novou práci hledat je mnoho, podívejme se na některé z nich.* [online] [vid. 6. 7. 2013]. Dostupné z <https://www.finance.cz/zpravy/finance/116655-praci-lze-hledat-mnoha-zpusoby/>

ÚKOL K ZAMYŠLENÍ



Zamyslete se nad dalšími možnostmi, kde lze získat informace o pracovních místech, zejména o s ohledem na Vaše požadavky. Výsledek Vašeho zamyšlení konfrontujte s ostatními studenty.

PŘIJÍMACÍ POHOVOR A OBLÉKÁNÍ

Smyslem přijímacího pohovoru je zjistit, zda si podnik i uchazeč navzájem vyhovují a mají zájem o budoucí spolupráci. Personalisté proto chtějí uchazeče o zaměstnání zhodnotit, zda se pro danou pozici hodí a zda je schopen pracovat v týmu. Mnoho firem klade velký důraz na motivaci uchazečů a jejich sociální přizpůsobivost. Proto jsou vysoce hodnoceni uchazeči o práci, kteří jsou aktivní, přátelští a schopni týmové práce.

K ZAPAMATOVÁNÍ CO ZAJÍMÁ ZAMĚSTNAVATELE PŘI POHOVORU



Zaměstnavatele zajímají tři věci⁵⁴:

- Vaše kvalifikace a dovednosti,
- Vaše zkušenosti a profesionální minulost,
- Vaše osobnost charakter.

Dva posledně jmenované jsou velmi důležité. Může se stát, že vaše profesionální minulost nevyhovuje požadavkům uvedených v inzerátu, avšak přesvědčíte zaměstnavatele, že vaše osobní vlastnosti vám umožní dokonale se uplatnit na nabízeném místě. Dovednosti lze předávat, zkušenosti získáte při práci, ale své charakterové vlastnosti Snadno nezměníte.

Co se u přijímacího pohovoru očekává, prezentuje jobs.cz⁵⁵:

- včasný příchod - na recepci firmy byste měli být 5 minut před začátkem pohovoru,
- základní znalosti o firmě - zjistěte si proto ještě před pohovorem více než základní informace o firmě: historii, portfolio produktů, významné klienty, plány do budoucna a podobně,

⁵⁴ SLU.CZ, 2018. *Přijímací pohovor*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <https://www.slu.cz/slu/cz/poradenska-centra/docs/prijimaci-pohovor>

⁵⁵ JOBS.CZ, 2013. *Jak se obléct na (první) pracovní pohovor*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <https://www.jobs.cz/poradna/jak-se-oblect-na-prvni-pracovni-pohovor/>

- vhodné oblečení - personalista si o uchazeči dělá obrázek už během prvních 30 vteřin, kdy zájemce vezme za kliku, vejde do místnosti a řekne Dobrý den. Tedy dlouho předtím, než stihne promluvit o svých zkušenostech a dovednostech. Nepodceňujme tedy, co máme na sobě a jak vypadáme,
- jak se obléct na (první) pracovní pohovor – až o 12 procent vyšší nástupní plat si podle průzkumů dokáže vyjednat člověk, který na pohovor přijde jako profesionál v hezkém a padnoucím oblečení. Podceňovat výběr oděvu na pohovor se nevyplácí – personalista si první dojem dělá už během prvních 30 vteřin. Třeba podle odřených bot. Inspirace pro muže - dobře padnoucí oblek, kvalitní a čisté boty, business aktovka, tím nemůžete nic zkazit. Inspirace pro ženy - můžete mít klidně levné šaty z řetězce. Investujte ale do kvalitní kabelky a bot. Ženy ztrácejí body přílišnou vyzývavostí – hluboké výstřihy, krátké sukně, otevřené páskové boty, přehnaný make-up. Častou chybou českých kandidátů je celková zanedbanost – neupravené a přerostlé vlasy, nepadnoucí oblečení, špinavé boty, odřená kabelka,
- slušné vychování - před vstupem do místnosti vypněte mobil a vyplivněte žvýkačku. Usmívejte se, personalistovi a dalším lidem při pozdravu přátelsky podejte ruku (pozor na stisk „tzv. leklá ryba“ nebo naopak „tzv. gladiátor“). Neskákejte personalistovi do řeči – naopak jej nechte, ať určuje tempo pohovoru. Nebuďte žoviální, nesnažte se působit svěťácky nebo nadřazeně. Pozor, otázku finančního hodnocení na pohovoru vždy jako první otevírá personalista, nikoli uchazeč.

Žena může na přijímací pohovor přijít v jednobarevném, tmavém, střízlivém kostýmku, s barevně sladěnou halenkou a na nohou klasické lodičky na středně vysokém podpatku. Celkový obraz dotváří hezký účes od kadeřníka, nenápadné šperky, punčochy v tělové barvě, decentní líčení, perfektně upravené ruce a nehty. Naopak muž si může vybrat tmavý oblek konzervativního střihu, světlá košile s dlouhým rukávem, tmavé, perfektně vyčištěné boty, upravené vlasy, dokonale oholené tváře, čisté ruce s upravenými nehty a třeba klasické, náramkové hodinky (Kajzar, 2013).



ÚKOL K ZAMYŠLENÍ

Jaké oblečení na přijímací pohovor by, dle Vašeho názoru, měla zvolit žena a jaké oblečení by měl mít muž – zvolte s ohledem na Vámi vybrané profese a specifikujte.

K ZAPAMATOVÁNÍ RADY JAK USPĚT PŘI PRACOVNÍM POHOVORU



Deset rad, jak uspět při prvním pracovním pohovoru⁵⁶:

1. nastudujte co nejvíce informací o firmě a pozici,
2. soustřeďte se na dobrý první dojem,
3. pozdní příchod na pohovor Vám často zavře dveře,
4. pozor na řeč vašeho těla,
5. vhodně se oblečte,
6. nelžete ani v životopise, ani při pohovoru,
7. pozor na cizí jazyky,
8. nebuďte arogantní, jen přiměřeně sebevědomí,
9. prokažte zájem o pozici, připravte si vlastní otázky,
10. platovou otázku sami neotvírejte.

4.2 Chování a oblékání v zaměstnání

Na kariérní růst má vliv spousta činitelů. Nejen to, co člověk umí, ale i jak vypadá a jak se chová. Pokud se naučíme chovat na pracovišti podle společenských pravidel, můžeme jednodušeji získat pověst profesionála, bez kterého firma nemůže existovat.

Jak se správně chovat na pracovišti⁵⁷:

- Jak správně zdravit:
 - na pracovišti by měli jako první zdravit podřízený šéfa, bez ohledu na věk a pohlaví. V ostatních případech zdraví muž ženu a mladší staršího,
 - první zdraví ten, kdo vejde do místnosti. Při zdravení je nutné vyndat ruce z kapes. Zdravte nahlas a zřetelně. Při pozdravu se podívejte do očí a usmějte se,
 - v open space asi nemá smysl zdravit hned ve dveřích, stejně vás nikdo neuslyší. Pak zdravíte ty, které potkáváte, za nimiž jdete,
 - nikdy ale neuděláte chybu, pozdravíte-li vždy první, bez ohledu na vaši společenskou významnost. První zdraví ten, kdo je zdvořilejší.

⁵⁶ NOVOTNÝ, P. P., 2013. *Deset rad, jak uspět při prvním pracovním pohovoru*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z https://finance.idnes.cz/deset-rad-jak-uspět-při-prvním-pracovním-pohovoru-fsn-/podnikani.aspx?c=A100826_1439360_zamestnani_bab

⁵⁷ SOVOVÁ, E., 2010. *Jak se správně chovat na pracovišti a nešlapat si po kariéře?* [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z https://finance.idnes.cz/jak-se-spravne-chovat-na-pracovisti-a-neslapat-si-po-kariere-p49-/podnikani.aspx?c=A100902_1443283_firmy_rady_hru

- Jak nechybovat z podání ruky:
 - stisk ruky má být pevný a trvat nejdéle vteřinu. Vyvarujte se přemíry síly. První podává ruku šéf nebo žena. Podání ruky doprovodíte úsměvem a pohledem do očí,
 - když se podávají ruce ve skupince, nikdy ne "do kříže". Muž při podání ruky vždy stojí. Pokud sedí, musí vstát. Komu se potí ruce, měl by mít kapesník, jímž si ruku před podáním nenápadně otře,
 - na poradě je podávání ruky vhodné jen při malých sešlostech, kde ze svého místa účastníci dosáhnou rukou k ostatním. Ruce se totiž nepodávají přes překážku, třeba přes pracovní stůl. Jinak se zdraví jen slovy při příchodu a odchodu.

- Časté chyby při telefonování:
 - hlasité zvonění mobilního telefonu v práci je naprosto nepřijatelné. Vyzváněcí tón volte raději neutrální a nikoliv provokující. Do telefonu se snažte mluvit potichu, abyste nerušili ostatní. Omezte soukromé hovory a neposlouchejte a nekomentujte telefonáty kolegů,
 - pracovní hovory vyřizujte až po osmé hodině ranní a před osmou hodinou večerní. Pokud voláte do zahraničí, spočítejte si, jaký je tam časový posun, abyste nevolali ve chvíli, kdy je obchodní partner v posteli,
 - v případě, že se volání přeruší, znovu volá ten, kdo volal první.

- I jízda výtahem má svá pravidla:
 - při vstupu do výtahu – stejně jako do dveří – dávejte přednost společensky významnějším lidem. Vždy čekejte, než osoby uvnitř výtahu vystoupí, nehrňte se dopředu,
 - výtah je stísněným prostředím, kde je narušen psychický "ochranný obal" člověka, takže nepříjemný pocit řešte příjemným pohledem. Nedívejte se přitom cizím lidem do očí,
 - při vstupu do výtahu je vhodné pozdravit a při výstupu je nutné se rozloučit.

- Silný parfém může pracovní vztahy zhoršit:
 - před vstupem do kanceláře vedoucího je vhodné si zkontrolovat zapnuté knoflíky a zipy, případně přičísnout vlasy a zapřemýšlet nad svou vůní,
 - silný parfém totiž není žádán a může dokonce zhoršovat pracovní vztahy. Stejně jako lechtivé vtipy nebo dvojsmyslné narážky. A je jedno, jestli sedíte v malé kanceláři nebo v open space. Proto se vyhýbejte všemu, co by mohlo kolegovi vadit, včetně zapáchajícího jídla.

Součástí péče o pracovní prostředí a pracovní podmínky je i dodržování zásad duševní hygieny, osobní hygieny, hygieny práce, estetiky práce a bezpečnostních předpisů. Dodržování zásady nehluchnosti souvisí s ochranou pracovního prostředí. Při běžné práci v cestovním ruchu je pro pracovníky nezanedbatelné respektování zásad estetiky, která má vý-

znam hlavně ve tvorbě příjemného prostředí, ve vkusu a úpravě exteriéru a interiéru zařízení, ve vytvoření a udržení pracovního prostředí. Při plnění pracovních úkolů je nevyhnutelné také dodržovat bezpečnostní předpisy, které souvisí se zásadou opatrnosti, v zájmu předcházení úrazům i ze zanedbatelných příčin. Každý zaměstnavatel je povinen seznámit zaměstnance s předpisy o bezpečnosti ochrany zdraví při práci a protipožárními směrnici. Jde o bezpečnost spolupracovníků i zákazníků. Vytvoření příznivého klimatu na každém pracovišti předpokládá podle Němčanského (2011, s. 35):

- včasný příchod pracovníků na pracoviště a jejich řádnou přípravu na výkon pracovní činnosti,
- odpoutání se od osobních, rodinných a jiných problémů,
- v každé činnosti brát do úvahy hlavní cíl, kterým je vždy spokojenost zákazníka,
- pomoc při poskytování odborné a lidské pomoci starších a zkušenějších pracovníků mladším, méně zkušeným,
- nekonzumovat na pracovišti alkoholické nápoje,
- v zájmu kvalifikovaných reakcí během rozhovoru se zákazníkem neustále sledovat vývoj doma i v zahraničí,
- soustavně si zvyšovat kvalifikaci studiem odborné literatury a časopisů, využívat příležitosti k návštěvě jiných zařízení cestovního ruchu a odborných seminářů, výstav a veletrhů v tuzemsku i v zahraničí,
- vést vzorný soukromý (rodinný) život, protože spolehlivé zázemí je jedním ze základních předpokladů úspěšné práce.

Styl oblékání, který používáme v práci, pro pracovní jednání, styk se zákazníky a klienty je nazýván business Dress code. Jak již bylo uvedeno, některé firmy a některé profese vyžadují konkrétní pravidla oblékání. Brodský (2016) uvádí jako důvod kromě marketingové prezentace, aby nedošlo k nežádoucímu provinění proti společenským pravidlům a aby bylo jasné, kdo je ve firmě zaměstnanec a kdo zákazník.

U business oblečení pro muže se dnes netrvá na šedém obleku s kravatou a jejich nošení od rána. Muž vždy vyhodnocuje, kdo je jeho pracovním protějškem a v jakém prostředí se potkají. Je tedy běžné se setkat na pracovních jednáních s vzorovanými saky, pestřejšími kravatami i košilemi, semišovými botami na místo kožených nebo i méně společenskými kalhotami. Nikdy muž v rámci business Dress code nesmí (Brodský, 2016, porovnejte kapitola 2.2):

- nosit sandály,
- mít nevyčištěné boty,
- nosit ryze sportovní nebo outdoorové oblečení,
- nosit mikiny,

- nosit, ani dva dny po sobě stejné oblečení (celkový outfit),
- svlékat si sako v dámské společnosti,
- svlékat si sako bez předchozího svolení ostatních,
- porušit jednotu „kůže“ (boty-opasek-pásek hodinek ve stejné barvě kůže),
- chodit s igelitovou taškou,
- používat papírové kapesníky ve společnosti,
- neomluvit se za náhlý defekt na oblečení, pokud o něm ví.

V pracovním styku by zásadně žena neměla volit oblečení nápadné a výstřední. U žen rozlišujeme oblečení na casual dress (lze vybrat oblečení sportovního charakteru, kalhoty nebo sukně) a business dress (pro obchodní a podobná jednání je vhodné zvolit šaty, kostým, vhodné barevné punčochy a střevíce). U **business oblečení pro ženy** se podle Brodského (2016, s. 26) žije dnes ženám svobodněji než v rámci společenského oblečení. Ženy dnes běžně nosí kalhoty kombinované se sakem nebo jen svetříkem, ideální variantou je kostým, klidně kalhotový. Žena by měla vždy při oblékání citlivě zvažovat, jaký je před ní pracovní úkol a pracovní setkání. Nikdy žena v rámci business Dress code nesmí:

- nosit šaty na úzkých ramínkách,
- nosit hluboké výstřihy,
- nosit trička odhalující pas a záda,
- nosit bokové nebo tzv. harémové kalhoty,
- dopustit, aby jí někde vykukovalo spodní prádlo,
- mít pouze jednu jedinou kabelku pro všechny příležitosti,
- nosit sukně, pokud si je vědoma jakéhokoliv defektu na noze (modřina, řezná rána po holení,...),
- mít střevíce s otevřenou špičkou za předpokladu, že nemá perfektní manikúru,
- porušit jednotu kůže (boty-opasek-kabelka ve stejné barvě kůže),
- mít nasazené tmavé brýle v místnosti.

4.3 Poprvé nadřazeným pracovníkem

Nástup do funkce a jeho oslava závisí na firemní kultuře, popř. zvyklostech na vašem oddělení. S postupem času se ve firmách setkáváme s menším pochopením pro pořádání oslav. Předtím než chcete oslavit svůj nástup, rozmyslete si, čeho tím chcete dosáhnout⁵⁸:

⁵⁸ CHOVÁNÍ.EU, 2018. *Musím svůj nástup oslavit?* [online] [vid. 10.2.2018]. <http://www.chovani.eu/musim-svuj-nastup-oslavit/c952>

- chcete poznat podřízené, abyste přispěli k harmonické spolupráci,
- chcete se seznámit s běžným pracovním dnem,
- chcete tím naplnit očekávání svých spolupracovníků.

Doposud jsem spolupracovníkům tykal, ale co dělat jako vedoucí týmu? Existují různá doporučení, například portál Chovani.eu a další zdroje, jako například Špaček (2010), Smejkal a Schelová Bachrachová (2011), uvedeny jsou některé z nich:

- v tomto případě se k sobě budeme chovat tak, jak jsme zvyklí,
- u nových zaměstnanců začínáme vykáním a potom dle firemní kultury,
- v „mladých“ firmách si většinou nastolí tykání, podobně to bývá v týmech, které vytváří něco nového,
- pokud nabídnete tykání, berte zřetel, že druhá strana to nesmí odmítnout,
- tykání je výrazem blízkých vztahů,
- na pracovišti navrhuje tykání jedině šéf,
- není vhodné, aby ani starší podřízený ani žena navrhovali tykání nadřízenému,
- tykání mezi šéfem a podřízeným může být i na škodu - snaha získávat výhody,
- šéf musí taktně vycítit, zda jeho návrh dotyčná osoba ráda přijme,
- v pracovním styku může tykání usnadnit komunikaci, na druhou stranu může svádět k důvěrnostem,
- pokud se na tykání necítíte, spolehněte se na svůj instinkt,
- tykání nabízí vždy společensky významnější osoba - žena muži, nadřízený podřízenému, starší mladšímu.

ZAPAMATOVÁNÍ JAK SE CHOVAT VŮČI PODŘÍZENÝM A KOLEGŮM



Jak se správně chovat k podřízeným a ke kolegům⁵⁹?

- buďte milí - zaměstnanci, kteří mají pocit, že je s nimi po lidské stránce dobře nakládáno, nepodávají dobré výkony. Jako vedoucí nepřecházejte takovou maličkost, jako je i zdravení. Považujte to za nutnost. Úsměv a pozdrav jsou nejmenší investicí, která se rozhodně vyplatí,
- ukažte své lidské stránky - pokud k tomu nastane příležitost, projeďte zájem o své podřízené. Všimněte si nejmenších signálů, které vaši spolupracovníci vysílají,
- podřízené je třeba dostatečně úkolovat, ale i podporovat: přiměřené vytížení, přílišené vytížení, neustálé výzvy.

Při příchodu do kanceláře šéfa jsme zdvořilí. On je společensky významnější, proto klepeme, čekáme na vyzvání ke vstupu, zdravíme, čekáme na vyzvání k sednutí, hovoříme

⁵⁹ CHOVÁNÍ.EU, 2018. *Jak se mám správně chovat k podřízeným a ke kolegům*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/jak-se-mam-spravne-chovat-k-podrizenym-a-ke-kolegum/c954>

stručně, ne familiárně. Ruku nenabízíme, je na něm, zda nám ji nabídne. Přijde-li ještě vyšší nadřízený, vstaneme, pozdravíme a čekáme, co se bude dít. Má-li šéf telefon, je vhodné aspoň naznačit, že se chystáme poodejít.

Smejkal a Schelová Bachrachová (2013) doporučují chovat se kamarádsky a rovnocenně, neflirtovat, neprovokovat, příležitostně se zmínit o snoubenci, či manželovi, a to nikoliv zlehčujícím způsobem (jak mnoho nerozumných žen často činí), zachovávat si zdvořilý odstup (od šéfa i od kolegů). Ve vztahu muž – žena – zaměstnání – rodina, je potřeba si rozdělit role a plnit požadavky, které na každého z nás tato role klade. V průběhu jednání se nenecháme rušit telefony a ni dalšími návštěvníky (ani „na minutku“). Pokud volá nadřízený, omluvíme se návštěvě. Přijde-li šéf osobně, představíme mu návštěvníka.

Firma potřebuje spolehlivé zaměstnance a jen proto může dlouhodobě prosperovat. Server Podnikatel.cz přináší **sedm rad, jak se k zaměstnancům chovat**:

1. Spravedlivý přístup ke všem.
2. Dát příležitost k dalšímu rozvoji a postupu.
3. Zastat se svého týmu při kritice shora (či zvenčí).
4. Dát dostatek svobody.
5. Být konkrétní v cílech a požadavcích.
6. Být kromě šéfa také průvodcem a pomocníkem.
7. Ochota přijmout od pracovníků zpětnou vazbu.

Při jednání s problémovými zaměstnanci podle Morawitzové⁶⁰ nezapomínejme na zlaté „patero“:

1. neberte si problematické chování kolegů osobně,
2. zachovejte vždy klid a pozitivní přístup při jednání,
3. nesnažte se změnit člověka, jen jeho chování,
4. jednejte vždy sám za sebe a pojmenovávejte situace ze svého pohledu,
5. respektujte právo na odlišnost a důstojné zacházení s každým člověkem.

⁶⁰ MORAWITZOVÁ, S., 2013. *Jak si poradit s problematickými kolegy na pracovišti?* [online] [vid. 15.2.2018]. Dostupné z <https://www.superkariera.cz/poradna/pro-zamestnanec/jak-si-poradit-s-problematickymi-kolegy-na-pracovisti.html>

NEZAPOMEŇTE NA ODPOČINEK



Nastal okamžik, kdy je vhodné změnit činnost a začít se věnovat něčemu jinému. Stačí i malé jakékoliv odreagování, které nám dodá síly do další části distanční studijní opory.

4.4 Time management

Time management klade důraz na poznatky z různých oborů, a to např. z managementu, psychologie, filozofie, fyziologie, sociologie nebo sociální komunikace. Time management překládáme jako řízení času či hospodaření s časem, velmi úzce propojuje profesní život s osobním a nastavuje pravidla. Je nutné zdůraznit, že neexistuje univerzální model použitelný pro každého člověka. Ale existují obecně platné principy, jejichž dodržováním rozhodně zlepšíme nakládání se svým časem⁶¹. Naučit se plánovat efektivně svůj čas by mělo patřit k prvním měkkým technikám, které bychom si měli osvojovat. Čas se nedá řídit, nedá se ani koupit, nedá se rozmnožit ani se nedá uložit do zásoby. Proto bychom měli své činnosti plánovat tak, abychom dokázali čas co nejefektivněji využít.

ZAPAMATOVÁNÍ TIME MANAGEMENT



Time management je soubor dovedností pro lepší využití svého času k dosažení produktivity. Nepatří jen do života manažerů, ale i do každého z nás⁶².

STANOVENÍ CÍLŮ

Člověk by si měl ujasnit cíle v několika různých oblastech svého života, v profesní (studijní), duševní (schopnosti), rodinné a společenské, duchovní (smysl života) a finanční. Cíle by měly být dosažitelné, aby člověka bavilo na nich pracovat a mohl mít radost z úspěchu. Dále měřitelné, tak, aby se dalo zjistit, zda se naplnily a formulovány pozitivně. Napsaný cíl je splnitelnější, než ten, který je nošen jen v hlavě, proto je dobré si své cíle vést v písemné podobě. Člověk by se měl na své cíle soustředit a snažit se dělat především ty aktivity, které pomáhají naplňovat jeho cíle (Knoblauch, 2006).

⁶¹ BRODSKÝ, J., 2018. *Time management*. [online] [vid. 25.2.2018]. Dostupné z <http://www.ustavprava.cz/cz/sekce/time-management-750/>

⁶²CHOVANILEU, 2018. *Úvod do timemanagementu*. [online] [vid. 25.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/uvod-do-timemanagementu/c382>

Každý cíl by měl být SMART, tzn.: specifický, měřitelný, akceptovatelný, realizovatelný, terminovaný.

Vilfredo Pareto přišel na pravidlo, které zdomácnělo v každém odvětví. Praxe ukazuje, že při řízení, rozhodování či plánování je třeba soustředit se především na oněch kritických 20 % činností, čímž lze dosáhnout 80 % možného efektu. Řídící práce je tak vykonávána s největším efektem. Abychom mohli určit těch 20% nejdůležitějších činností, musíme všem úkolům přiřadit priority.

STANOVENÍ PRIORIT

Ke každému stanovenému úkolu je potřeba přiřadit prioritu, kterou zastává ve vztahu k cíli. Priority lze členit na: A – důležité a naléhavé, B - důležité a nenaléhavé, C – nedůležité a naléhavé, D - nedůležité a nenaléhavé (Knoblauch, 2006).



ZAPAMATOVÁNÍ STANOVENÍ PRIORIT

- priorita A - věci, které je potřeba vyřídit co nejdříve (pokud možno ještě dnes),
- priorita B – věci, které sice nemusejí být vykonány dnes, ale jsou důležité pro dosažení cílů, tyto úkoly bývají často odsunovány, avšak jejich včasným vyřízením nevzniknou úkoly typu A. Je dobré každý den pracovat na alespoň jednom úkolu s prioritou B,
- priorita C – tyto úkoly jsou sice nutné, ale nejsou důležité pro dosažení cílů, proto je nejlépe delegovat nebo odmítnout. Pokud je člověk splnit musí, neměl by jim věnovat příliš mnoho času,
- priorita D – těmto věcem nemá příliš smysl se věnovat, i přesto, že mohou být zábavnější než úkoly s vyšší prioritou. Nevedou však k cílům.

KRÁTKODOBÉ A DLOUHODOBÉ CÍLE

Podle Knoblaucha (2006) potřebujeme krátkodobé cíle, abychom věděli, co budeme dělat dnes a dlouhodobé cíle, abychom mohli dát svým krátkodobým a střednědobým cílům význam a směr. U denního plánování se doporučuje plánovat si 60 % dne, 40 % je na nečekané události a nejrůznější vyrušení. Pro efektivnější plnění úkolů je dobré znát svůj biorytmus, v nejvýkonnější fázi člověk udělá obtížné úkoly rychleji a efektivněji, než ve fázích útlumových. Na základě cílů se dělá⁶³:

⁶³ CHOVAŇI.EU, 2018. *Plánování času*. [online] [vid. 25.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/planovani-casu/c383>

- roční plán - cíle na další rok a plánované akce,
- měsíční plán,
- týdenní plán - je lepší mít přehled nad týdnem. Pokud se nám něco nepodaří něco stihnout, můžeme jednotlivé úkoly přemísťovat a prohazovat. Tím eliminujeme stres. Týdenní plánování je přehledně zaznamenáno na jednom papíře. Víme, kde jsou mezery a kam co přesunout dle priorit. Je dobré si stanovit den, kdy připravit plán na následující týden. Vyhradit mu minimálně 1 hodinu týdně. Nástroje k přípravě plánu: tužka, guma, papír (jednodušší forma) MS Outlook nebo MS Excel (pro IT nadšence), Smartphony synchronizované s PC (pro náročné nadšence do technologií).
- denní plán - člověk musí v jednom dni splnit denní plány. Plány na další den si doporučujeme naplánovat před odchodem z práce a ne až na začátku dalšího pracovního dne. Úkoly, které jste v daném dni nestihli, přesuňte hned na následující pracovní den. U denního plánování se doporučuje plánovat – viz výše.

PARETOVO PRAVIDLO 80/20

Paretovo pravidlo je možné aplikovat na řadu situací v životě a je možné jej použít i při plánování času. Znamená, že 20 % úsilí přináší 80 % výsledky. Toto pravidlo nemá úplnou platnost, ale dá se použít k přibližným výpočtům.

Člověk by se měl podle Knoblaucha (2006) naučit rozpoznat své **zloděje času** a pokusit se je co nejvíce eliminovat. Mezi nejčastější zloděje času patří nestanovené priority a cíle, neplánování, dělání příliš mnoha věcí najednou, neschopnost říci ne, vyrušování jinými lidmi, odkládání atp. Můžeme zloděje času nazvat také jako žrouť času. Nedostatečné, ale i přílišné věnování se danému bodu je žroutem času. Mezi žrouty času patří⁶⁴:

- psací stůl – pořádek na něm i v něm, ve skříních,
- archivace dokumentů – papírová, počítačová,
- email versus osobní kontakt,
- telefonní či osobní konverzace,
- cíle a priority, naplánované úkoly,
- sběr informací,
- porady, schůze – příprava, časové vymezení,
- prokrastinace, sebekázeň, netrpělivost,
- hlučné prostředí,
- vyřizování osobních záležitostí,
- povídání s kolegy.

⁶⁴ VŠCHT, 2018. *Time management. Jak efektivně využívat svůj čas.* [online] [vid. 25.2.2018]. Dostupné z <https://kem.vscht.cz/files/uzel/0012237/13.%20Time%20management.pdf?redirected>

Člověk by se měl naučit rozpoznat své zloděje času a pokusit se je co nejvíce eliminovat. Mezi nejčastější zloděje času patří nestanovené priority a cíle, neplánování, dělání příliš věcí najednou, neschopnost říci ne, vyrušování jinými lidmi, odkládání atp.

Sedm pravidel pro účinný time management⁶⁵:

- dělat věci podle stanovených priorit,
- delegování povinností,
- efektivně využívat pomůcky,
- systematické plánování času,
- umět říci ne,
- informovanost,
- rušivé vlivy a časové rezervy (60% plán a 40% spontánní pracovní aktivity),

Klement⁶⁶ (2014) uvádí rovněž 7 pravidel pro jednoduchý, ale účinný time management, která se však od předcházející kategorizace liší:

- dělat věci podle priorit,
- umět s věcmi "švihnout",
- co mohou dělat jiní, ať dělají jiní,
- svět se beze mne nezblázní,
- být nekompromisní,
- umět se ovládat,
- používat efektivně ty nejlepší pomůcky.

PRACOVNÍ KOLEKTIV

V pracovních týmech českých firem jsou nejčastěji muži mezi třicítkou a čtyřicítkou, běloši, heterosexuálové. Jejich výkony jsou "běžné". Pokud ale firmy dají dohromady muže, ženy, staré, mladé, Čechy, cizince, křesťany, židy, zdravé i postižené... pracovní výsledky jsou lepší. Různorodé týmy jsou o 15 procent výkonnější. Mezinárodní průzkumy to dokládají. Smíšené týmy přinášejí firmě více úhlů pohledu, nápadů, názorů a zkušeností.

⁶⁵ REVIS, 2011. 7 pravidel pro účinný time management. [online] [vid. 25.2.2018]. Dostupné z <http://podnikaniprozivot.cz/7-pravidel-pro-ucinny-time-management.html>

⁶⁶ KLEMENT, J., 2014. *Pravidla pro jednoduchý, ale účinný time management*. [online] [vid. 25.2.2018]. Dostupné z <https://lektor-konzultant-kouc-poradce.webnode.cz/news/pravidla-pro-jednoduchy-ale-ucinny-time-management/>

V nejvyšším vedení českých firem je pouze osm procent žen. Smíšené týmy mají obrovský potenciál pro nacházení nových, neotřelých a úspěšných řešení.⁶⁷

Společenská etiketa a kolektiv

Společenská etiketa není všude stejná⁶⁸. Co se u jedné národnosti považuje za zdvořilé, může být u jiných naprosto nepřijatelné:

- podání ruky:
 - krátké a silné potřesení rukou se v USA považuje za projev přílišného sebevědomí a mužnosti. Ochablý stisk se však pokládá za projev homosexuality,
 - v Africe je letmé stisknutí ideální. Tam navíc může potřesení rukou trvat až několik minut,
 - v Japonsku se při seznamování raději uklánějte a čím větší úklon, tím větší úcta,
 - v Česku, a vlastně ve většině evropských zemí, se považuje za slušné potřást si rukou s pevnějším stiskem a dívat se přitom druhému do očí,
- oslovování:
 - Američané a Britové často používají křestní jméno,
 - ve východní Evropě je spíše zvykem oslovovat se pane, paní s příjmením,
 - česká specialita – dost si potrpíme na používání titulů. A to se v západní Evropě ani nikde jinde ve světě moc nenosí.
- pracovní oběd – půjdete s kolegy na pracovní oběd a uvidíte pěknou dívku nebo zajímavého muže:
 - ve Velké Británii by na ně nekoukali,
 - ve Francii ano – Francouzi považují sledování druhého pohlaví na ulici za normální.

⁶⁷ IDNES.CZ, 2018. *Co pomáhá firmě k úspěchu? Rozmanitost pracovního kolektivu*. [online] [vid. 25.2.2018]. Dostupné z https://finance.idnes.cz/smiseny-pracovni-kolektiv-pracuje-lepe-fcl-/podnikani.aspx?c=A120515_1778109_podnikani_bab

⁶⁸ HOVORKOVÁ, K., 2012. *Malý kurz etikety: jak se chovat, když máte v práci multikulturní tým*. [online] [vid. 25.2.2018]. Dostupné z https://finance.idnes.cz/pravidla-chovani-v-mezinarodnim-tymu-dw5-/podnikani.aspx?c=A120515_1778110_podnikani_bab



DEFINICE TEAMBUILDINGU

Teambuilding je podle serveru chovani.eu⁶⁹ je spojení převzaté z angličtiny team= tým, building= budování tj. budování týmu. Tři pilíře teambuildingu = zážitek - zpětná vazba - nová zkušenost.

Teambuilding představuje vzdělání v podobě zážitku. Společně vyřešit netradiční úkoly, snažit se překonat výzvy. Připravené aktivity se nejčastěji odehrávají venku v přírodě. Hlavním cílem je získat motivaci pro práci v kolektivu formou her. Pomáhá nám zlepšit pracovní výkon a podpořit vzájemnou spolupráci zúčastněných. Průběh teambuildingového programu zahrnuje instrukce (lektor přednese účastníkům instrukce pro jednotlivé aktivity, aktivity (hlavní část programu) a zpětnou vazbu neboli Debriefing. Neadekvátní očekávání, nejasné cíle, nízká motivace a počet účastníků jsou bariérami teambuildingu. **Teambuildingové akce** rozlišujeme do několika akcí⁷⁰:

- fun / event je program, který umožní svým účastníkům zprostředkovat nevšední zážitek založený na zábavě a odreagování se od běžného pracovního života,
- teamspirit je tzv. zábava s přidanou hodnotou. Program je vhodný pro menší skupiny, celé pracovní týmy i kompletní firemní strukturu. Snažíme se jim uskutečnit neobvyklý, nevšední zážitek různými dynamickými programy např. adrenalinové sporty,
- teambuilding cílem je systematické budování a rozvoj týmu. Snaží se ho neustále vést ke zlepšení jeho výkonu. Organizátoři mají sestavený přesný program, který nutí ostatní k vzájemné spolupráci,
- teamwork je zefektivnění spolupráce týmu. Hlavním cílem je zmapovat charakteristické rysy fungování pracovní skupiny, připomenout hlavní principy efektivní spolupráce, dosažení žádoucích změn chování, případně i posun v postojích, řešení konfliktů.



ÚKOL K ZAMYŠLENÍ

Navrhněte teambuilding pro:

- kuchaře vegetariánské restaurace,
- pro členy AHR ČR,

⁶⁹ CHOVAŇI.EU, 2018. *Teambuilding*. [online] [vid. 25.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/team-building/c397>

⁷⁰ CHOVAŇI.EU, 2018. *Teambuilding*. [online] [vid. 25.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/team-building/c397>

- kolektiv malé cestovní kanceláře,
 - pracovníky penzionu.
-

OTÁZKY



1. Měli by na pracovišti jako první zdravit podřízení šéfa, bez ohledu na věk a pohlaví?
 2. Jsou tři pilíře teambuildingu: zážitek, zpětná vazba a nová zkušenost?
 3. Je na poradě podávání ruky vhodné jen při velkých sešlostech?
 4. Znamená Paretovo pravidlo, že 20 % úsilí přináší 80 % výsledky?
 5. Znamená pojem teambuilding dělat věci podle priorit?
 6. Řadíme mezi pilíře teambuildingu zážitek, novou zkušenost, zpětnou vazbu?
 7. Patří archivace dokumentů mezi žrouty času?
-

ODPOVĚDI



1. ano, 2. ano, 3. ne, 4. ano, 5. ne, 6. ano, 7. ano.
-

SHRNUTÍ KAPITOLY



Přechod absolventů do praxe významnou životní křižovatkou. Uplatnění v zaměstnání závisí na řadě faktorů: situace na trhu práce, absolvovaná vzdělávací cesta, získaná úroveň vzdělání a obor. Rozhodování o vzdělání ovlivňuje budoucí možnost uplatnění na trhu práce, úroveň finančního ohodnocení, i celkovou životní úroveň a sociální status. Nástup do práce je změna životního rytmu i stylu života. Usnadnit vstup do zaměstnání lze přizpůsobením oblečení pracovnímu místu, používáním zásad slušného chování, komunikací se zkušenějšími kolegy, vyvarování se unáhlených rozhodnutí, neprosazováním názorů za každou cenu. Na zahájení pracovní dráhy působí mnoho aspektů: aktuální situací na trhu práce, získanými znalostmi a dovednostmi, perspektivností absolvovaného oboru, zájmem zaměstnavatelů, strategiemi hledání prvního zaměstnání. Existují dvě strategie hledání prvního zaměstnání - o formální a neformální způsob. Informace o pracovních místech lze získat od přátel a známých, na Úřadu práce, z inzerátů, prostřednictvím agentur a rovněž na internetu. Existuje mnoho rad jak si najít práci, jak se prezentovat, čeho se vyvarovat.

Smyslem přijímacího pohovoru je zjistit, zda si podnik i uchazeč navzájem vyhovují a mají zájem o budoucí spolupráci. Mnoho firem klade velký důraz na motivaci uchazečů

a jejich sociální přizpůsobivost. Zaměstnavatele zajímá kvalifikace a dovednosti, zkušenosti a profesionální minulost a osobnost charakter. Na přijímacím pohovoru se očekává včasný příchod, základní znalosti o firmě, vhodné oblečení, slušné vychování. Pro muže je za vhodné oblečení na pracovní pohovor považován dobře padnoucí oblek, kvalitní a čisté boty, business aktovka, tím nemůžete nic zkazit. Pro ženy to mohou být šaty z řetězce, kvalitní kabelka a boty. Chování na pracovišti se řídí společenskými pravidly. Oblékání na pracovišti má také svá pravidla, zaměstnavatel může nařídit používání pracovního oděvu.

Nadřízený pracovník – šéf, musí vědět, jak se má správně chovat k podřízeným a ke kolegům, měl by mít spravedlivý přístup ke všem, dát příležitost k rozvoji a postupu, zastat se svého týmu, dát dostatek svobody, být konkrétní v cílech a požadavcích, apod.

Time management je soubor dovedností pro lepší využití svého času k dosažení produktivity. Mezi nejčastější zloděje času patří nestanovené priority a cíle, neplánování, děláni příliš mnoha věcí najednou, neschopnost říci ne, vyrušování jinými lidmi, odkládání atp.

Společenská etiketa na pracovišti není všude stejná, co se u jedné národnosti považuje za zdvořilé, může být u jiných naprosto nepřijatelné.

5 ETIKA SPOLEČENSKÝCH AKCÍ A V PODNIKÁNÍ

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



V této kapitoly budou studenti seznámeni se základními zásadami společenského chování při návštěvě různých společenských akcí, jako je např. divadlo, kino, vernisáž, koncerty, plesy, taneční zábavy, promoce, svatební hostiny, včetně pravidel chování na vybraných podnikových akcích. Studenti budou také stručně obeznámeni se základními pravidly stolování.

CÍLE KAPITOLY



Konkrétní výčet schopností, dovedností, kompetencí, které by měl student po prostudování kapitoly ovládat nebo dosáhnout:

- objasnit základní zásady společenského chování,
 - charakterizovat základní zásady společenského chování při návštěvě vybraných společenských akcí,
 - charakterizovat pravidla etikety na vybraných podnikových akcích,
 - vysvětlit význam pravidel stolování.
-

KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY



Zásady, společenské chování, společenské akce, divadlo, kino, vernisáž, koncerty, plesy, taneční zábavy, promoce, svatební hostina, firemní večírky, rauty, pravidla stolování.

5.1 Základní zásady společenského chování na vybraných společenských akcích

Jak uvádí Kajzar (2013, s. 5) pravidla společenského styku hrají důležitou roli jak v každodenním osobním, tak i v pracovním životě. Jelikož se tyto pravidla vyvíjí postupem času, je důležité se přizpůsobit se těmto měnícím požadavkům. Pravidel společenského styku existuje velké množství, vždy bude záležet na místě i čase, jakým způsobem bude k nim přistupováno, existují však všeobecně platné zásady, které můžeme využít v jakékoliv situaci. Mezi tyto zásady můžeme zařadit slušné, zdvořilé a taktní chování.



CHOVÁNÍ

Podle Gullové (2013, s. 12) můžeme společenské chování definovat jako nepsané zákony, zvyklosti, tradice, které ovlivňují naše chování ve společnosti. Každé jednotlivé společenské pravidlo vždy vychází z aktuálních požadavků společnosti. Co je obsahem společenského chování, závisí na jednotlivých vlivech, mezi které patří na kulturní, náboženské, politické, geografické vlivy atd.

Člověk často pravidla společenského chování podceňuje, a teprve v okamžiku, kdy se dostane do nečekané situace, ve které jde o znalosti společenských pravidel, začne o nich přemýšlet. Abychom v každé takové nečekané situaci obstáli, stačí aspoň znát základní pravidla slušného chování.



K ZAPAMATOVÁNÍ ZÁKLADNÍ ZÁSADY TAKTNÍHO CHOVÁNÍ

Mezi **základní zásady taktního chování** můžeme zařadit např. následující rady (Kajzar, 2013, s. 5):

- na každém člověku hledáme pouze jeho kladné stránky,
- příliš neděláme ukvapené závěry, pokud člověka vidíme poprvé,
- nevyužijeme člověka pro své vlastní blaho,
- ke každému člověku se chováme slušně,
- ať jednáme s člověkem jakéhokoliv společenského postavení, vždy uznáváme jeho názory,
- snažíme se tolerovat chyby ostatních lidí a z těchto chyb se ponaučit,
- nikdy nejsme iniciátorem hádek a konfliktů apod.

Vedle taktního chování, se můžeme v životě setkat také s chováním netaktním. K netaktnímu chování můžeme zařadit např. pomlouvání, nevhodná zvědavost, vyzdvihování pouze své vlastní osoby atd.

Jak uvádí někteří autoři, kteří se věnují etiketě a společenskému chování, např. Mathé a Špaček (2005), Špaček (2008), Smejkal a Bachrachová (2011), **do divadla, kina, koncertního sálu atd. chodíme hlavně kvůli uměleckému zážitku**, který se snažíme co nejvíce vstřebat, abychom odcházeli do svých domovů vnitřně uspokojeni a potěšeni z příjemně stráveného času na vybrané kulturní akci.

K ZAPAMATOVÁNÍ PRAVIDLA SPOLEČENSKÉHO CHOVÁNÍ



Mezi základní pravidlo při návštěvě vybrané kulturní akce patří přijít včas. Není vhodné, pokud se náhodou opozdíme, rušit ostatní. Důležité je také se zaměřit při návštěvě vybrané kulturní akce na společenské oblečení. Společenské oblečení přizpůsobíme svému věku, společenskému postavení i druhu navštívené společenské akce.

V DIVADLE

Podle Špačka (2008), Smejkal a Bachrachové (2011) v divadle platí tyto základní pravidla a to že v šatně pomáhá muž ženě a mladší staršímu. Pokud se dostavíme na divadelní představení včas, nemusíme čekat ve frontě do šatny a nepotíme se z důvodu velkého spěchu.

Další společenské pravidlo, které budeme moci v divadle si vyzkoušet v praxi, je to, že do divadelního sálu vstupuje jako první vždy muž, který má u sebe lístky, a ty předkládá ke kontrole. Pokud máme možnost si koupit divadelní program, tak toho využijeme, protože v programu můžeme najít zajímavé informace, které nám pomohou ještě zvýšit náš kulturní zážitek z divadelního představení. Je to také muž, který jako první vstupuje do řady sedadel a to vždy čelem k sedícím divákům.⁷¹

Při procházení řadou nekomunikujeme horlivě, ale využijeme pouze základní zdvořilostní slova, mezi které patří, např. děkuji, dovoluji, prosím. Po pravé ruce máme vždy společenský významnější sedadlo.

Pokud začneme komunikovat před začátkem představení, tak pouze tiše a nepoužíváme žádné prudké pohyby hlavy, rukou.

⁷¹ CHOVÁNÍ.EU, 2018. *Ve společnosti*. [online] 2018 [cit. 2018-02-07]. Dostupné z: <http://www.chovani.eu/kultura/m160>

V průběhu divadelního představení bývá také přestávka, kterou lze využít k návštěvě toalet, občerstvení či pozdravení se s kolegy a známými. Je důležité si zapamatovat, že muž nenechá ženu, kterou doprovází, čekat samotnou v hledišti.

Po skončení divadelního představení bychom měli vždy zatleskat, a to i v případě, pokud jsme nebyli s tímto představením spokojeni. Po skončení divadelního představení nikdy neutíkáme rychle k šatnám, i když vidíme ostatní, jak si rychle razí cestu pro vyzvednutí svých odložených věcí do šatny.

Pokud se náhodou opozdíme, lze to společensky tolerovat jen v tom případě, pokud máme lóže. Přejde-li pozdě dáma, nejbližší sedící muž se o ni postará nebo jí nabídne svoje sedadlo. Dáma v přítomnosti sedících mužů stát nemůže, či přesněji, muž nemůže sedět, stojí-li dáma.

Dámám jsou určena vždy přední místa v lóži. Dáma nejvýznamnějšího muže ve společnosti sedí vždy na místě, které zaručuje nejlepší výhled. V boční lóži, jde o místo v rohu vzdálenějším od jeviště. V lóži umístěné proti jevišti je nejčestnější místo ve středu první řady, druhé je po pravé straně, třetí po straně levé.

V KINĚ

Podle Špačka (2008), Smejkal a Bachrachové (2011) návštěvu kina nepokládáme za výjimečnou společenskou událost. Stačí oblečení běžné na veřejnosti.

Je nutné dodržet zásadu, že před začátkem filmového představení ztlumíme či vypneme mobilní telefon. Své kolegy a známé zdravíme tiše, a pokud něco v kině konzumujeme, tak to děláme tak, abychom druhé nerušili. Po skončení filmu vydržíme na svých místech až do té doby, než budou u konce závěrečné titulky.

Mezi výjimečné příležitosti řadíme filmové premiéry, jejichž vstup je většinou na pozvánky. K této významné události bychom měli přizpůsobit také své společenské oblečení.⁷²

NA VERNISÁŽI

Pokud se řekne vernisáž, máme na mysli slavnostní otevření výstavy uměleckých děl. Vernisáž je slovo, které má své kořeny ve Francii. Vernisáž neboli slavnostní zahájení výstavy, otevření nové budovy, nové expozice. Vernisáž může provázet i krátký umělecký program jako hudba, zpěv, recitace apod.

⁷² CHOVÁNÍ.EU, 2018. *Ve společnosti*. [online] 2018 [cit. 2018-02-07]. Dostupné z: <http://www.chovani.eu/kultura/m160>

Při vernisáži výstavy kromě pořadatele (organizátora výstavy) obvykle promluví i odborník, který by měl krátce, tedy nikoli přednáškou určenou pro univerzitní publikum, přiblížit význam tvůrce či skupiny tvůrců a jejich dílo.

Pak následuje prohlídka expozice, u výstav s uměleckým zaměřením může provádět pozvané hosty sám autor výstavy. Teprve po prohlídce se všichni sejdou v místnosti, kde je připraveno pohoštění.

Na základě pozvánky na vernisáž obvykle můžeme přijít s partnerem/partnerkou či kolegou/kolegyní. Hosté po celou dobu vernisáže stojí a jejich oblečení bývá méně formální, vernisáže probíhají v jakoukoli denní dobu, jen zřídkakdy večer.

Je vhodné vystavujícímu umělci po prohlídce jeho děl blahopřát a obdarovat květinami, obzvláště pokud se jedná o našeho dobrého přítele.⁷³

NA KONCERTĚ, PLESE, TANEČNÍ ZÁBAVĚ

Podle Špačka (2008), Smejkal a Bachrachové (2011) pro návštěvu koncertů platí podobné zásady slušného chování jako u kina či divadla.

Vyvarujeme se ovšem jakýchkoli projevů během produkce. Bereme-li s sebou děti, musíme mít jistotu, že jsou opravdu slušně vychované a disciplinované a dokáží sedět, často více než dvě hodiny, v klidu.

Na koncertě se tleská po provedení celého díla, ne po jednotlivých větách skladby. Při obzvláště vydařených, strhujících koncertech jsou společensky tolerovány temperamentnější projevy uznání.

Pokud jsme na koncertě filharmonie, tak tleskáme až po skončení celého díla, ne po jednotlivých větách nebo částech. Spočítáme si, kolik jich je, a když jsou všechny, pustíme se do potlesku. Některé národy tleskání vůbec neznají. Hluchoněmí tleskají tím, že otáčejí dlaněmi obou rukou. Během děkovačky neodcházíme, je to nezdvořilé vůči těm, kteří účinkovali.

Ples je zároveň společenskou událostí i nejvyšší formou taneční zábavy. Na ples tedy nejdeme, nemáme-li v úmyslu tančit. Pouze u gardedámy (dámského doprovodu dívky do společnosti) je toto tolerováno. Ale také gardedáma musí respektovat zásady společenského chování, zejména v tom případě, že pořádá-liji o tanec tanečnick její svěrenkyně.

Na ples žena jde buď s větší společností, nebo v doprovodu alespoň jedné další osoby; tedy nejčastěji s partnerem, dívka s gardedámou, méně obvyklé je, jdou-li dvě přítelkyně. Sama se může na ples vydat dáma jediň v případě, je-li si jista, že se tam setká se známými,

⁷³ Tamtéž

s kterými je předem domluvena. Pokud přišla žena na ples pouze s partnerem, je zdvořilé aby odmítla nabídky jiných mužů k tanci.

Na ples chodíme zásadně ve večerním. Pro pány je povinný přinejmenším tmavý oblek, Při reprezentativních plesech by měla mít dáma vždy velkou večerní toaletu, její partner by měl mít frak, přípustný je i smoking.

Jdeme-li ve skupině, pak je povinností pánů požádat o tanec všechny dámy z tohoto okruhu. Pokud muž přišel na ples s partnerkou, je nutné, aby jí věnoval nejvíce času a nedával na obdiv přízeň ostatních dam ve společnosti.

K dalšímu základnímu pravidlu společenského chování patří, kdy po skončení tance muž doprovodí partnerku až na místo ke stolu a za tanec poděkuje. Mezi projevy neslušného chování patří opuštění partnerky přímo na parketu, a to i za cenu, že nás s danou ženou tanec nebaví. Muž slušného vychování to však nedá nikdy na sobě znát.⁷⁴

Jak také uvádí Špaček (2008), Smejkal a Bachrachová (2011), **taneční bary, vinárny** jsou akce, na kterých k tanci hraje menší skupina hudebníků či reprodukováná hudba. Cílem je přijít na jiné myšlenky, a odreagovat se od každodenních starostí. Oděv na tuto akci si volíme podle svého uvážení. Dalším druhem taneční zábavy je **diskotéka**, která je hlavně určena mladší veřejnosti, ale v současné době se pořádají diskotéky pro starší a pokročilé. Podle toho, jaký druh hudby se hraje na této taneční zábavě, tak podle toho si vybíráme oděv. Jiný oděv zvolíme, pokud jdeme na taneční zábavu, na které se bude hrát techno a jiný vybereme na dance. Na tomto druhu taneční zábavy neexistují předepsané taneční kroky, každý tančí tak, jak umí. **Taneční zábavy** lidového rázu jsou určeny pro širokou veřejnost za účelem tance, zábavy a bývá zde i tombola. Kapela hraje hudbu různých žánrů.⁷⁵

NA PROMOCÍCH

Podle webového portálu Chování.eu (2018) slovo promoce pochází z latinského promotio, od pro - moveo, postrčit, podpořit. Promoce patří mezi mimořádné rodinné události a společenské akce. Promoce je slavnostní předání diplomů a završuje univerzitní studium nebo další akademické či vědecké tituly. Místem konání je v nejhonosnějších sálech univerzit, které mají historický význam pro školu.

V sálech diváky tvoří příbuzní a známí, kteří vstupují do místnosti jako první. Pro pány je vhodný tmavý oblek, světlá košile, kravata. Oblečení dam odpovídá obleku muže.

⁷⁴ CHO VÁNÍ.EU, 2018. *Ve společnosti*. [online] 2018 [cit. 2018-02-07]. Dostupné z: <http://www.chovani.eu/kultura/m160>

⁷⁵ Tamtéž

Akademičtí funkcionáři, rektor, protektoři, děkani, profesoři, pedagogové jsou oděni do taláru. Akademičtí funkcionáři odchází v opačném pořadí, než přicházeli (první odchází rektor, poslední absolventi).

Po skončení ceremoniálu probíhá blahopřání rodiny, známých a kolegů. Blahopřání probíhá mimo prostor auly. Nejčastěji obdarovaným dárkem bývá květina a poté se odchází na slavnostní oběd.⁷⁶

NA SVATEBNÍ HOSTINĚ

Jak uvádí Smejkal a Bachrachová (2011) svatební etiketa je pevně spjata se svatbou, ale nejde jen o etiketu během svatebního dne, ale je také spojená s předsvatební přípravou, která neméně vyžaduje dodržování vybraných pravidel, nutných pro zajištění všech naplánovaných aktivit.⁷⁷

Svatební hostině předchází písemné pozvání na ni, které se doručuje poštou a to buď jako samostatná pozvánka na svatební hostinu, nebo je ke svatební pozvánce připojena také kartička s pozvánkou přímo ke slavnostní svatební tabuli.⁷⁸

Stoly můžeme na svatební hostině uspořádat do těchto tvarů:

- **uspořádání stolů do tvaru písmene U** – patří k nejčastějším typům uspořádání stolů na svatbě, kdy sedí novomanželé uprostřed (ona po pravici). Po levici ženicha sedí jeho tchýně, po pravici nevěsty sedí její tchán. Matka ženicha a otec nevěsty sedí vedle svých životních partnerů, naproti novomanželům sedí svědkové se svými partnerkami, či partnery (je-li svědkem žena, sedí proti ženichovi, muž proti nevěstě). V dalším sledu sedí zpravidla prarodiče a ostatní hosté podle společenské významnosti. Nezapomínejte na to, že společensky významnější hosté sedí zády ke stěně s výhledem do prostor,
- **uspořádání stolů do tvaru písmene I** – u tohoto uspořádání sedí novomanželé v čele stolu (nevěsta po pravici ženicha). Na každé straně jednoho z novomanželů sedí tchýně a tchán tak, že vedle Vás nesedí Vaši rodiče, ale rodiče partnera. Vedle rodičů pak sedí svědkové. Svědkyně po levé ruce nevěstina otec, svědek pak na opačné straně stolu. Dále hosty posadíme podle jejich společenské důležitosti. Společensky významnější jsou příbuzní, potom přátelé a současně také pravidlo střídání pohlaví. Hosté tedy sedí v pořadí žena - muž - žena – muž atd.,

⁷⁶ Tamtéž

⁷⁷ Tamtéž

⁷⁸ BEREMESE.CZ, 2018. *Znáte všechna pravidla svatební etikety?* [online] 2018 [cit. 2018-02-10]. Dostupné z: <https://www.beremese.cz/svatebni-etiketa/>

- **uspořádání stolů do tvaru písmene T** – nejčestnější místo je na spojnici obou ramének, tedy uprostřed krátké strany, která by v optimálním případě měla být naproti vchodu, rozsazení hostů je opět dle výše uvedených zásad.⁷⁹



ÚKOL K ZAMYŠLENÍ

Uved'te příklady porušení pravidel společenského chování:

- na promociích,
- v divadle,
- na koncertě,
- na svatební hostině.

5.2 Etika chování na vybraných podnikových akcích

K projevu uznání zaměstnanců může také sloužit firemní večírek, který se koná nejčastěji v posledním měsíci roku. Je to událost, na které můžeme ocenit své nejlepší zaměstnance, své obchodní partnery a krátce zhodnotit daný rok, včetně nastínění cílů a priorit pro rok další.

Úspěch firemního večírku záleží v prvé řadě na osobách pověřených organizací (sekretariát ředitele, personální oddělení) a jejich nasazení i na výběru doby konání akce. Tu je třeba koordinovat s jinými aktivitami (nevhodná doba uzávěrky, která vyřadí celé oddělení), v pátek zase odjíždějí lidé na chaty, hory a podobně. Dalším faktorem je výběr prostředí, restaurace, menu, typu zábavy, hudby. Významně závisí i na přístupu a aktivitě účastníků, jejich partnerů a všech pozvaných hostů.

Každý večírek by měl začít přivítáním hostů, krátkým proslovem, výzvou k přípitku a večeří nebo jiným typem občerstvení. Je neslušné během této doby odejít.⁸⁰ Dále následuje pokyn k další zábavě. Významným příspěvkem ke zdárnému průběhu je dobrá nálada. Stále platí všechna pravidla společenského chování.⁸¹

⁷⁹ CHO VÁNÍ.EU, 2018. *Ve společnosti*. [online] 2018 [cit. 2018-02-07]. Dostupné z: <http://www.chovani.eu/kultura/m160>

⁸⁰ IDNES.CZ, 2002. *I firemní večírek má svá pravidla etikety*. [online] 2018 [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: <https://finance.idnes.cz/i-firemni-vecirek-ma-sva-pravidla-etikety-fph-/podnikani.aspx?c=2002M295Z01A>

⁸¹ NOVINKY.CZ, 2016. *Pravidla etikety na firemním večírku*. [online] 2018 [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/vanoce/422204-pravidla-etikety-na-firemnim-vecirku.html>

K ZAPAMATOVÁNÍ TÉMATA NEVHODNÁ PRO ROZHOVOR



Hovořit na firemním večírku lze téměř o všem, ale jsou **témata, která se v dobré společnosti nevyskytují, jako např.:**

- peníze, a vše co se jich dotýká,
- nemoci a jejich detailní popisy,
- politická situace v zemi,
- počasí,
- osobní negativní zkušenosti,
- náboženství a vše co se ho dotýká, zejména platí u zahraničních hostů.⁸²

Na jakémkoliv večírku platí zásada, že vždy dbáme na své dobré jméno. Není vhodné vyhledávat trapasy, o kterých druhý den budou vědět všichni kolegové a známí. Jaké oblečení zvolit na firemní večírek bývá nejčastější starost před jeho začátkem. Neexistuje žádné univerzální pravidlo. Je důležité vybrat si takové oblečení, které nebude příliš vyzývavé a budeme se v něm cítit pohodlně.

RAUT

Každým rokem v řadě různých organizací probíhají rauty, které se staly součástí firemní kultury. V jakékoliv situaci se může stát, že nám nějaký ten pokrm upadne na zem. Vůbec se kvůli tomu nemusíme červenat a cítit se trapně, rozhodně nejsme jediní, komu se to stalo. A jak se v tento okamžik zachovat?

Každý slušně vychovaný člověk si řekne, že správně by měl odpadlý kousek jídla uklidit. To ale pravidla společenského chování vylučují. Pokud bychom tak totiž učinili, kam poté upadlé jídlo odložíme? Řešení je jednoduché a spočívá v tom, že odpadlý kousek nenápadně kopneme pod stůl, kde ho po skončení rautu personál spolu s dalšími najde a uklidí. Stejně postupujeme i v případě, že nám z ruky vyklouzne příbor či ubrousek.⁸³

Další pravidlo, které je třeba na rautech dodržovat, patří zdravení. Slušností je zdravit, každého koho na rautu potkáme.⁸⁴

⁸² IDNES.CZ, 2002. *I firemní večírek má svá pravidla etikety*. [online] 2018 [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: <https://finance.idnes.cz/i-firemni-vecirek-ma-sva-pravidla-etikety-fph-/podnikani.aspx?c=2002M295Z01A>

⁸³ CHOVÁNÍ.EU, 2018. *Ve společnosti*. [online] 2018 [cit. 2018-02-07]. Dostupné z: <http://www.chovani.eu/kultura/m160>

⁸⁴ PODNIKATEL.CZ, 2007. *Rauty patří k manažerskému životu. Víte, jak se na nich chovat?* [online] 2018 [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/clanky/jak-se-chovat-na-rautech/>



NEZAPOMEŇTE NA ODPOČINEK

Nepřeceňujte síly a pro dnešek už toho nechte. Zapomeňte na chvíli na učební text a běžte se věnovat svým koníčkům.

5.3 Pravidla stolování

Podle Špačka (2008) **při stole** nejčastěji poznáme, jak kdo je na tom se společenskými pravidly slušného chování. Je vše ale otázkou cviku, a stejně tak jak jiné dovednosti, tak i pravidla slušného chování jdou se naučit. Nejlépe si osvojíme pravidla slušného chování v praxi.

Pokud budeme klást důraz na počet hostů, neměl by tento počet přesáhnout dvanáct, při vyšší počtu už může nastat problém s komunikací mezi jednotlivými hosty a také čím více pozvaných hostů, tím větší hluk na daném místě.

Hosty, které pozveme na různé druhy společenských akcí, mohou mít sice nejrůznější profese, ale měly by mít podobné záliby a měli by se znát natolik, aby se vyhnuli nepříjemným skutečnostem při rozhovoru.

Jídla má být dostatek, které bylo vybráno s řádnou pečlivostí. Hosté mají možnost vyzkoušet jen samá kvalitní vína. Při jídle se postupuje od těžších jídel k lehčím, vína se pijí nejdřív lehká a později opojná. Hoste by měli jíst v poklidném tempu, aby si vše řádně do syta vychutnali. Káva má být podávaná horká.

Etiketa u stolu patří mezi nejsložitější oblasti. Je spojená s určitými dovednostmi, které se nejlépe naučíme v praxi. O tom, jak se chováme na určité společenské akci, vypovídá o tom, jací ve skutečnosti jsme, jaké máme způsoby chování a zda dokážeme působit slušným dojmem na ostatní přítomné hosty.



K ZAPAMATOVÁNÍ PRAVIDLA STOLOVÁNÍ

Jak také uvádí Špaček (2008) než usedneme ke stolu, měli bychom se zajít podívat do zrcadla, zda jsme upravení, zda nemáme někde na oděvu skvrnu od jídla nebo od pití. Během stolování by neměl být u stolu rámus a neměli bychom také řešit každodenní problémy, které nás obklopují. Tyto problémy můžeme řešit až po samotném společenské akci. Další důležitým pravidlem, které bychom měli dodržovat u stolování, patří to, že ke stolu usedá prvně dáma a poté muž. Žena nesedí na celé židli, ale pouze v její první třetině, aby

byla vzpřímená. Pouze muži mohou sedět na celé ploše židle. Je také třeba dodržovat zásadu, že pod židlí nohy nekřížíme, ale máme je volně před sebou.⁸⁵

Ruce nikdy nesmějí být pod deskou stolu, je důležité, aby hosté sedící u stolu na ně vždy viděli. Tudíž se opíráte nejlépe za předloktím, abyste zároveň mohli volně gestikulovat. Při jídle jsou pak lokty u těla. Při společenské večeři neodcházíme od stolu. Je to velmi neslušné vůči hostiteli. Po skončení konzumace jídla vstává od stolu nejprve žena. Vstávat s ženou může jen muž po její pravé straně. Muž po pravici dbá také o to, pokud žena nepotřebuje něco podat, odsunout či přistavit.

Špaček (2007, 2008) také uvádí, jaký je zasedací pořádek při stolování. Vždy společensky významnější osoba sedí zády ke stěně s výhledem do prostoru. To je místo, které poskytuje veškerý komfort. Dotyčný má větší přehled, pocit bezpečí, neobtěžují ho procházející hosté ani personál.

Pokud jsme hosty na značně slavnostní večeři, které se zúčastní důležití hosté, pak nejčestnější místo je po pravé straně hostitele/ky. Na tomto místě usedá vždycky společensky nejvýznamnější osoba z celé skupiny a jeho partnerka pak po pravici hostitele. Hostitel s hostitelkou sedí vždy naproti sobě.

Při velkém počtu lidí sedí vždy na střídačku muž a žena. První nejčestnější místo je po pravici, pak po levici. Třetí opět po pravici, čtvrté po levici a takhle se to střídá dále. To platí, i když budeme stolovat s cizinci. Obě národnosti se prostřídají. V tom je také smysl společenského stolování – aby se lidé seznamovali a obohacovali o další prožitky.

Přibory při jídle odebíráme z vnější strany podle chodů, které postupně přicházejí. Poslední je moučnickový příbor, který leží vždy vodorovně s talířem. Příbor držíme tak, že konce střepek tlačíme do středu dlaně. Vidličku držíme hroty dolů. Jsou ale výjimky u některých jídel, kdy můžete vidličku uchopit jako lžici a odložit nůž. Například když jíte čínská jídla, rizota, těstoviny a podobně. Když ale s jídlem skončíte, je třeba i nůž dát společně s použitou vidličkou do talíře.

Stejně jako se střídají přibory, tak se mění talíře. Na stole vždy máme tzv. klubový talíř, na který pokládáme jednotlivé chody v talířích. První přijde dezertní (předkrmový), poté polévkový, na hlavní jídlo a nakonec moučnickový.

Pravidla stolování můžeme rozdělit na dvě kategorie a to na (Špaček, 2007, 2008):

- **rodinné stolování** – jídelní stůl slouží nejen ke společnému stravování, ale také k upevnování rodinných vztahů. Pravidla nejsou sice jasně vymezena, ale je vhodné držet se alespoň některých rad. Ke stolu usedají nejprve dospělí, poté

⁸⁵ Tamtéž

děti. Matka poté podává jídlo vždy nejdříve manželovi, pak dětem a nakonec sobě,

- **sváteční stolování** – je spojeno s čistým ubrusem, aby zážitek ze stolování byl co možná největší. Jaké nádobí se hodí na sváteční stůl, vždy záleží na vkusu každého hostitele. Při svátečním stolování se můžeme setkat s dvěma typy ubrousku a tím je látkový ubrousek, který si dáme na klín a pak papírový ubrousek si položíme na levou stranu vedle talíře. První, kdo se pustí do jídla, je ta nejdůležitější osoba u svátečního stolu.⁸⁶

A v neposlední řadě nesmíme také zapomenout na přípitek, ať už s vodou nebo vínem. Vždy dbáme na to, aby sklenice byly čisté. Sklenici měli bychom držet tak, aby nezanechala na ni otisky prstů. Sklenice držíme tedy co nejnižší. Víno podáváme v pokojové teplotě. Sklenici s červeným vínem můžeme držet blíže k tělu. Je zapotřebí, aby před každým nabitím si každý otřel ústa ubrouskem a při pití nesrkal. U žen se přepokládá, že u společenské večeře nebudou mít výraznou rtěnku, která zanechá viditelnou stopu rtů na sklenici.⁸⁷



KONTROLNÍ OTÁZKA

Jaký je rozdíl mezi rodinným a svátečním stolováním? Na konkrétních příkladech vybraných společenských akcí popište projevy neslušného chování.



ÚKOL K ZAMYŠLENÍ

Setkali jste se s porušením pravidel stolování? Uveďte konkrétní příklady a konfrontujte je s ostatními studenty.



OTÁZKY

1. Existují tři univerzálně platné základní zásady společenského chování: slušnost, zdvořilost a takt?
2. Je společensky vhodné přijít do divadla, kina, koncertního sálu apod. později?
3. Můžeme zařadit mezi témata, která se v dobré společnosti nevyskytují, např.: peníze, výše platu, úžasné finanční možnosti apod.?
4. Je ze všech oblastí etikety stolování nejlehčí?

⁸⁶ KUCHYNĚ.CZ, 2010. *Ladislav Špaček: „Stolování, to je věda, naučím vás to.“* [online] 2018 [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: <http://kuchyne.du-mazahrada.cz/clanky/celebrity-v-kuchyni/ladislav-spacek-stolovani-to-je-veda-nau-cim-vas-to-21366.aspx.html>

⁸⁷ Tamtéž

5. Usedá ke stolu nejprve muž, poté žena?
6. Sedí hostitel s hostitelkou vždy naproti sobě?

ODPOVĚDI



1. ano, 2. ne, 3. ano, 4. ne, 5. ne, 6. ano.

SHRNUTÍ KAPITOLY



Pravidla společenského styku nejsou po celou dobu konstantní, ale pořád se vyvíjejí a modifikují podle požadavků společnosti. Mezi jejich nejdůležitější charakteristiky patří zejména ty, které jsou závislé na místě a době, ve kterém je použijeme. Existují ale univerzálně platné zásady slušného chování, které můžeme použít v jakékoliv situaci. Jedná se o slušnost, zdvořilost a takt. Společenské chování můžeme definovat různými způsoby, nejjednodušší definice: je to souhrn pravidel, zvyklostí, norem a nepsaných zákonů, které ovlivňují na chování jak v pracovním, tak i v osobním životě. Každé pravidlo společenského styku vzniklo vždy z aktuálních požadavků společnosti. Pravidla společenského styku ovlivňují jak geografické, politické, hospodářské, kulturní i další vlivy. Neexistuje člověk, který by někdy pravidla společenského styku nepodcenil a teprve v okamžiku, kdy se dostal do určité situace vyžadující základní pravidla slušného chování, začal o nich uvažovat. K základnímu pravidlu společenského styku patří to, že vždy na vybrané kulturní akce se dostavíme na přesně stanovenou hodinu, nikoliv později.

Pokud chceme, aby každý firemní večírek byl zakončen s úspěchem, je dobré, aby jeho organizace byla svěřena těm osobám, na které se můžeme spolehnout. Důležité pověřené osoby přípravou večírku zvolili správný výběr doby, kdy se akce bude konat. Je samozřejmostí, že i na této podnikové akci platí společenská pravidla. Nesmíme zapomenout na to, že i když se jedná o podnikovou zábavu, z které budeme hodně zážitků, je důležité dbát na své dobré jméno. Protože at' se nám stane jakékoliv i méně závažné faux pas, buďme si jisti, že o něm druhý den budou vědět všichni zaměstnanci naší firmy. Také je vhodné se na firemním večírku vyvarovat určitých témat rozhovorů, zejména souvisejících s penězi a vším okolo nich, dále probírání chorob, zlovyků, vyhneme se hodnocení politické situace v zemi. K dalším tématům, které není vhodné rozebírat na podnikové akci bývá náboženství a počasí. Kromě toho, že musíme dodržovat určitá pravidla slušného chování na firemních večírcích, je zapotřebí je dodržovat také na další podnikové akci, kterou je firemní raut. Neodmyslitelnou součástí každého podniku se stalo pořádání rautů. Další oblastí, která se neobejde bez základních znalostí pravidel společenského styku, patří stolování.

6 ZÁKLADNÍ PRAVIDLA OBCHODNÍHO JEDNÁNÍ VE VYBRANÝCH ZEMÍCH



RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V rámci šesté kapitoly se studenti seznámí s přípravou na obchodní jednání, s průběhem samotného obchodního jednání, včetně základních pravidel obchodního jednání. Studentům budou také uvedeny příklady obchodního jednání ve vybraných zemích, včetně stručného představení západní a východní kultury.



CÍLE KAPITOLY

Konkrétní výčet schopností, dovedností, kompetencí, které by měl student po prostudování kapitoly ovládat nebo dosáhnout:

- specifikovat přípravu na obchodní jednání,
 - stručně charakterizovat průběh obchodního jednání,
 - vysvětlit základní pravidla obchodního jednání,
 - uvést příklady obchodního jednání ve vybraných zemích.
-



KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Obchodní jednání, příprava, průběh, základní pravidla, příklady, západní, východní, kultura, etika obchodního jednání, Velká Británie, Polsko, Německo, Čína, Turecko, Francie.

6.1 Zásady a specifika obchodního jednání

Podle Gullové (2013, s. 16) se v pracovním procesu můžeme setkat jak s profesní etiketou, kdy jde o dodržování dobrých mravů a vhodného chování na pracovišti, tak i s pracovní etiketou, která se opírá o vztah nadřízený a podřízený. Nesmíme zapomenout ani na obchodní etiku, která nám pomáhá řešit vztahy mezi představiteli firem či organizací.

DEFINICE OBCHODNÍHO JEDNÁNÍ



Podle Suchánkové (2009, s. 11) obchodní jednání využívá komunikačních dovedností, které můžeme považovat za vyšší stupeň komunikace. Vedle toho se v obchodním jednání můžeme setkat s motivací a odhadování partnera, se kterým probíhá obchodní jednání a který však většinou nezastupuje pouze svá přání a potřeby, ale zastupuje svou firmu.

Obchodní jednání je součástí našeho každodenního života při plnění pracovních povinností. Na některé obchodní jednání se těšíme, protože věříme, že se na ně dobře připravíme, jiná obchodní jednání považujeme za obtížná. Každý člověk, který má zájem pracovat jako obchodní zástupce vybraných společností, musí umět správně využívat jak neverbální, tak i verbální komunikaci, a za žádných okolností nesmí ztratit kontrolu nad situací.⁸⁸

Podle Mikulašíka (2003) k nejdůležitějším částem obchodního jednání patří příprava a plánování, kdy je třeba počítat s různými variantami, jak může takové obchodní jednání skončit. Důležité je umět reagovat rychle, s přehledem i pod tlakem v neznámých situacích. Základem obchodního jednání je schopnost komunikace, včetně naslouchání. Musíme umět druhé získat pro svůj cíl.

Mezi faktory, které ovlivňují obchodní jednání, můžeme zařadit podle Suchánkové (2009, s. 11) jednak, zda se jedná o potenciálního či stálého zákazníka. Mezi další vlivy, které usměrňují obchodní jednání, patří znalost legislativní procesů a postupů, znalost ekonomické situace je také třeba brát v úvahu. Image toho, kdo nabízí, znalost druhu nabídky, zda se jedná o prodávajícího či kupujícího, druh podniku, i fáze rozhodovacího procesu patří mezi důležité faktory, které mohou rozhodnout o úspěchu každého obchodního jednání.

Podle Buchtové a Kulhavého (2006, s. 6) každé pracovní jednání, kterého se zúčastníme je v podstatě posloupnost jednotlivých kroků, s cíle dosáhnout takového výsledku, se kterým by byli spokojeni obě strany.

Prodejní fáze by měla být použita, jak uvádí Buchtová a Kulhavý (2006, s. 6) k tomu, aby došlo k navázání prvotních kontaktů, dále je zapotřebí si vybudovat určitou důvěru, kterou můžeme využít pro další obchodní jednání, nesmíme také zapomenout na zjištění co největšího počtu informací o obchodním partnerovi, s kterým budeme jednat, měli bychom také znát jeho potřeby, včetně instrukcí, jakým způsobem se budeme rozhodovat při předložení nabídky obchodním partnerem. A v neposlední řadě také musíme mít připravené své vlastní podmínky, o kterých budeme jednat s obchodním partnerem.

⁸⁸ IDNES.CZ, 2007. *Obchodní jednání jako hra: naučte se vyhrávat*. [online] 2018 [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: https://finance.idnes.cz/obchodni-jednani-jako-hra-naucte-se-vyhravat-fmf/-vitez.aspx?c=A070309_132353_fi_osobni_vra



K ZAPAMATOVÁNÍ FÁZE OBCHODNÍHO JEDNÁNÍ

Jak také uvádí Buchtová a Kulhavý (2006, s. 8) mezi jednotlivé fáze obchodního jednání může zařadit:

- přípravu,
- úvodní vystoupení,
- představení svého návrhu,
- protizahájení partnera,
- snaha o dosažení kompromisu,
- závěrečné slovo.

Podle Mikulašíka (2003), Němčanského (2011) je základním stavebním kamenem obchodního jednání **dobrá příprava**. Proto je zapotřebí ji věnovat dostatek času a nic nepodcenit. Bez dobré přípravy se neobejdeme ani při počátečním telefonátu. Dobrá příprava bývá také součástí domluvené schůzky, která zaujímá velké množství informací o zákazníkovi. Než zákazníkovi zavoláme a domluvíme si schůzku, je nutné si udělat stručný přehled všech informací, které se zákazníka dotýkají.⁸⁹

Obchodní jednání může probíhat buď v domácím prostředí jedné z jednajících stran, nebo na neutrální půdě. Při přípravě jednání je třeba určit, kdo se za firmu bude jednání účastnit, dále počet jednajících osob a jejich funkční a odbornou úroveň. Důležité je také stanovení doby, kdy bude obchodní jednání probíhat. Důležitou součástí přípravy na obchodní jednání je dohoda o jednacím jazyku. Jeho stanovení by mělo být, pokud je to možné, stejně výhodné pro obě strany (Buchtová a Kulhavý, 2006, s. 8-9).

Neméně důležité je stanovení základního cíle jednání, což je nejdůležitější část přípravné fáze. Současně je vhodné připravit si alternativní cíle, protože jednání se může vyvíjet variantně. Když si stanovíme cíle, určíme si i tzv. spodní hranici, pod kterou již nelze jít a jejímž překročením bychom utrpěli ztrátu.

Podle Buchtové a Kulhavého (2006, s. 10), Němčanského (2011) je před zahájením obchodního jednání, žádoucí získat co nejvíce informací o projednávaném obchodním případě a podrobně je analyzovat. Jedná se nejen o informace obchodního a technického rázu, ale i o informace ekonomické, politické a sociální, které mohou mít vliv na obchodní transakci. Vhodné je si i zapsat informace o firmě jako takové – jména jednatelů, počet zaměstnanců, sídlo, pobočky, rok založení a v neposlední řadě i činnost, kterou se firma zabývá.⁹⁰

⁸⁹ CHO VÁNÍ.EU, 2018. *Ve společnosti*. [online] 2018 [cit. 2018-02-07]. Dostupné z: <http://www.chovani.eu/kultura/m160>

⁹⁰ CHO VÁNÍ.EU, 2018. *Ve společnosti*. [online] 2018 [cit. 2018-02-07]. Dostupné z: <http://www.chovani.eu/kultura/m160>

V telefonátu je důležité se přesvědčit, zda mluvíme se správnou osobou. Raději si proto ověříme, že mluvíme s člověkem, se kterým opravdu chceme mluvit a domluvit si s ním schůzku.⁹¹

Rozhodně není vhodné volat brzy ráno, v čase oběda a pozdě večer – všeobecně se doporučuje volat kolem 10 hodiny nebo ve 14 hodin odpoledne. Může se i stát, že poznáte z hlasu nějakého člověka, že zrovna teď není příhodná doba. Proto je vhodné přerušit komunikaci již v počáteční fázi.⁹²

K ZAPAMATOVÁNÍ PŘÍPRAVA NA OBCHODNÍ JEDNÁNÍ



Jak uvádí Buchtová a Kulhavý (2006, s. 11) při přípravě na obchodní jednání je třeba posoudit následující aktivity:

- z jakého důvodu jsme se sešli na jednání a jaká byla odezva na první kontakt?,
- je dojednána schůzka s tou pravou osobou?,
- co vše víme o kontaktní osobě?,
- jakou pozici zastává partner v organizaci, jaká je jeho funkce?,
- pokud chceme přijmout konečné rozhodnutí, zda je zapotřebí se spojit s někým na vyšší pozici?,
- disponujeme dostatkem informací o partnerovi, se kterým máme jednání?,
- snažíme se zjistit, zda partner jedná s konkurencí, a pokud ano, o jaké organizace se jedná,
- snažíme se také zjistit, jaké silné a slabé stránky je organizace obdařena, atd.

Jak uvádí Buchtová a Kulhavý (2006, s. 13) setkání s obchodním partnerem začíná rituálem přivítání a jde-li o první kontakt, pokračuje vzájemným představováním a předáváním vizitek. Společenskou zvyklostí bývá nabídnout partnerovi občerstvení. V **zahajovací fázi** je důležité vytvořit příznivou atmosféru a navázat s partnerem osobitější vztah. K tomu nám může posloužit úvodní neformální rozhovor. Úvodní, neformální kontakt a následný rozhovor na neutrální téma nám umožňují uvolnit napětí, odstranit překážky ve vzájemných vztazích, vytvořit vřelejší osobní vztah a navodit příznivou atmosféru pro další fáze jednání.

Další fází je prezentace obchodní nabídky. Zde může podle Buchtové a Kulhavého (2006, s. 13) může nastat několik možností:

⁹¹ PODNIKATEL.CZ, 2007. *Rauty patří k manažerskému životu. Víte, jak se na nich chovat?* [online] 2018 [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/clanky/jak-se-chovat-na-rautech/>

⁹² CHO VÁNÍ.EU, 2018. *Ve společnosti.* [online] 2018 [cit. 2018-02-07]. Dostupné z: <http://www.chovani.eu/kultura/m160>

- buď předkládáme nabídku my (zde záleží na tom, zda byla druhá strana již předběžně s návrhem seznámena),
- nebo nabídku předkládá partner.

Podle Šťastného (2010) kdokoliv vede schůzku, měl by vždy něco vědět o osobě, které se bude ptát. Typická informace, kterou je třeba dopředu vědět, zahrnuje to, jak vylovovat jméno dané osoby, její tituly. Jestli je to osoba populární, známá, je možné zjistit některé životopisné údaje bez problémů někde jinde. Důležité je udělat dojem, že víme něco o produktech, které nabízíme. Všechny tyto informace jsou součástí úvodní přípravy na obchodní jednání.⁹³

Podle Buchtové a Kulhavého (2006, s. 14) při prezentaci vlastní obchodní nabídky můžeme očekávat protinávrh či nesouhlas partnera k některým bodům návrhu. Pokud se setkáme s nějakou kritikou, je rozhodně lepší ji přijmout vstřícně a s vhodnou reakcí, než tápáním či nevraživostí – to vyvolá zbytečnou agresi. Nikdy se nedoporučuje zvyšování hlasu, ignorování či případné poznámky. Námitky je vždy potřeba přijmout s pochopením (Šťastný, 2010, s. 33).

Jak uvádí Šťastný (2010, s. 34) závěr obchodního jednání (rozhovoru) tvoří přechod k realizaci, proto by mělo napomoci uplatnění dosažených výsledků v každodenním životě. Nejpozději v tuto chvíli byste měli shrnout výsledky a vztáhnout je k cíli jednání. Obzvláště pokud byla diskuze kontroverzní, vyjmenujte to, na čem se všichni shodli a zeptejte se na otevřené a nejasné body.



KONTROLNÍ OTÁZKA

Které aktivity zahrnuje příprava na obchodní jednání? Vysvětlete na konkrétních příkladech, z jakého důvodu je přípravě na obchodní jednání věnován největší důraz.



K ZAPAMATOVÁNÍ HLAVNÍ BODY OBCHODNÍHO JEDNÁNÍ

Podle Šťastného (2010, s. 36) můžeme **shrnout hlavní body obchodního jednání**, které by na sebe měly plynule navazovat, a nemělo by se na žádný bod zapomenout:

- představení a uvedení firmy, kterou zastupujeme,
- úvodní „rozehřátí“ – tzv. warming up,
- vytvoření vztahu s klientem, případně také dohoda o způsobu jednání,
- sumarizace problému a návrh na jeho řešení,

⁹³ CHOVÁNÍ.EU, 2018. Ve společnosti. [online] 2018 [cit. 2018-02-07]. Dostupné z: <http://www.chovani.eu/kultura/m160>

- nastínění faktů, návrh výhod pro partnera, jestliže na návrh přistoupí,
 - vyjádření vlastního názoru a následná konfrontace názorů,
 - následují námitky a argumenty, důkazy a příklady, návrh řešení,
 - nabídka,
 - námitky a argumenty nad finální podobou nabídky,
 - podpisy, poděkování a rozloučení.
-

Jak uvádí Vymětal (2008, s. 27) pro úspěch na každé pracovní pozici je zapotřebí, abychom co nejvíce poznali své zaměstnance, protože tato oblast je nejdůležitější a to podle řady manažerských příruček rozhoduje o úspěchu z 60 %, dalších 30 % patří dojmům, které dokážeme probudit u ostatních lidí a pouze 10 % náleží pouze té části, která se vztahuje k naší práci.

K ZAPAMATOVÁNÍ ZÁKLADNÍ POŽADAVKY NA EFEKTIVNÍ KOMUNIKACI



Ať použijeme jakýkoliv typ komunikace a jakýkoliv komunikační prostředek, má-li být komunikace efektivní, musí vždy splňovat **základní požadavky**, Každá komunikace by teda měla být (Vymětal, 2008, s. 27):

- jasná,
- stručná,
- výstižná,
- správná,
- zdvořilá.

Dále také Vymětal (2008, s. 27) uvádí následující návody jak efektivně vést komunikaci:

- věnujte dostatek času lidem, jací jsou, ne jací by mohli být,
 - využijte svého úsměvu,
 - chovejte se přátelsky,
 - oslovujte partnera tak, jak si přeje,
 - naslouchejte druhému člověku,
 - nesnažte se získat pro sebe výhodu, na úkor ostatních.
 - nechte druhého v domnění, že myšlenka je jeho, atd.
-



KONTROLNÍ OTÁZKA

Jaké jsou základní požadavky na efektivní komunikaci?



NEZAPOMEŇTE NA ODPOČINEK

Po zodpovězení kontrolní otázky si na chvíli odpočíte, protože Vás čeká v další části studijní opory problematika obchodního jednání ve vybraných zemích, která Vás určitě bude stát hodně píle, proto na odpočinek nepodceňujte.

6.2 Obchodní jednání ve vybraných zemích

Podle Gullové (2013) se jednotlivá pravidla se v jednotlivých regionech i státech liší a v některých případech se jedná až o zásadní rozdíly. Proto je vhodné, aby každý účastník obchodního jednání, který se setkává se zahraničními partnery, disponoval alespoň základními znalostmi obchodního protokolu v daných zemích.

Než se dostaneme ke stručné charakteristice západní a východní kultury, je třeba definovat pojem kultura.



DEFINICE POJMU KULTURA

Podle slovníku cizích slov (2018) slovo **kultura** představuje souhrn hmotných a duchovních hodnot vytvořených lidstvem. Podobnou definici využívá i Průcha (2010, s. 45), který kulturu definuje na jedné straně jako materiální výsledky lidské činnosti (kam řadíme produkty lidské činnosti), tak na straně druhé i duchovní výtvořiny lidí (kam patří morálka, různé zvyky a obyčeje, umění, apod.)

Jak uvádí Ferguson (2014) **Západní kulturou** označujeme původem západoevropské kultury, které se nacházeli nejen v Evropě, ale mimo ni, zejména v regionech, kde měla západoevropská civilizace svůj rozhodující vliv. Západní kulturou můžeme označovat na jedné straně soubor různých sociálních a společenských norem, dále také etická a estetická pravidla a na straně druhé také konvence, tedy vztah náboženství a víry a také jejich vztah k technice a různým technologiím. Západní svět můžeme chápat z hlediska historického, jazykového, náboženského a v neposlední řadě také z hlediska politicko - ekonomického.

Podle Fergusona (2014, s. 33) konkurence a soutěžení mezi evropskými národy pro Evropu jako celek představovaly výraznou výhodu z dlouhodobého hlediska. Konkurencí Ferguson myslí decentralizaci politického i ekonomického života, která vybudovala můstek jak pro národní státy, tak pro kapitalismus. Ferguson (2014, s. 57 - 58) přirovnal Evropu k mozaikovému vzhledu, přičemž východní Asii k obrovské jednobarevné pokrývce. A na rozdíl od Číny, pro niž jedinou výraznější hrozbu představovali Mongolové na severu, v Evropě probíhal konkurenční boj na mnoha úrovních: mezi státy, uvnitř států i uvnitř měst.

Podle Yanga (2017) Západní svět má větší víru ve vědu a techniku. Západní svět je hrdý na rozvoj vědy, kdežto **Východní svět** je hrdý na své vnitřní kvality. Yang (2017) také uvádí rozdíly mezi západem a východem prostřednictvím schémat. Schéma 1 vyjadřuje rozdíl v životním stylu, kdy na západě je kladen důraz na nezávislost a na východě na závislost.

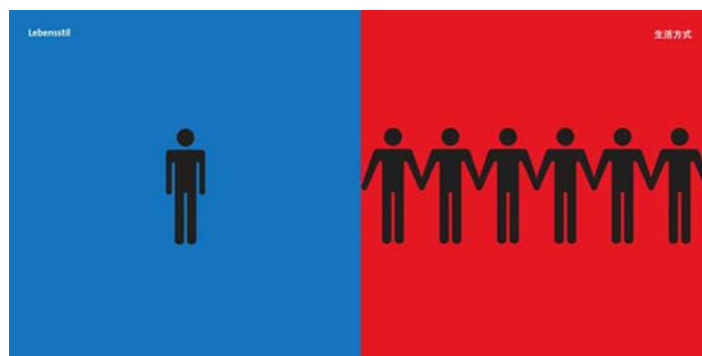


Schéma 1: Životní styl: nezávislost vs. závislost

Zdroj: Yang, L., 2017.

Dalším schématem je rozdíl mezi dochvilností na západě a určitou nedochvilností na východě.

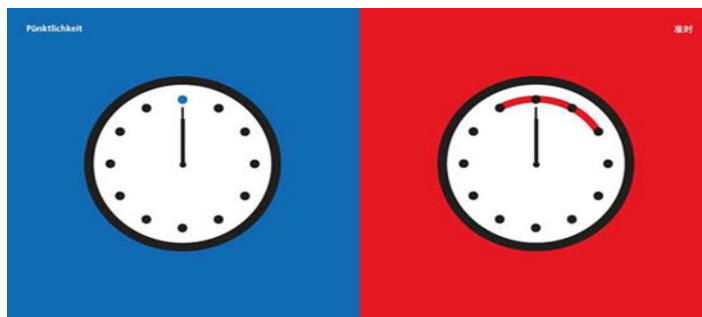


Schéma 2: Dochvilnost

Zdroj: Yang, L., 2017.

Dalším rozdílem mezi západní a východní kulturou je pozice šéfa. Jak je vidět na schématu níže, má ve východní kultuře pozice šéfa daleko významnější roli, než v kultuře západní.

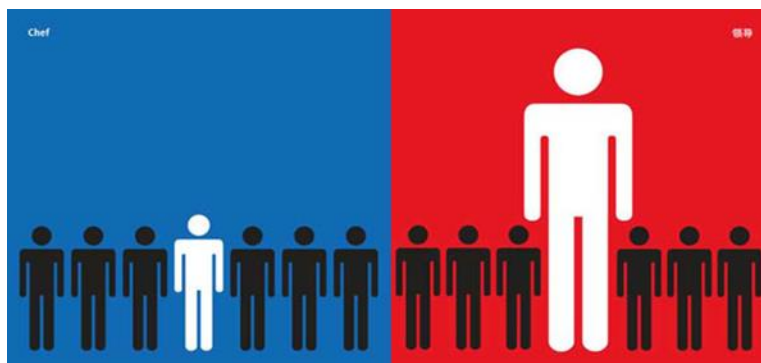


Schéma 3: Pozice šéfa

Zdroj: Yang, L., 2017.

Posledním schématem, které si v této distanční opoře představíme, patří počty kontaktů. Jak je vidět ze schématu, daleko více kontaktů, k tomu ještě navzájem propletených, je ve východní kultuře.

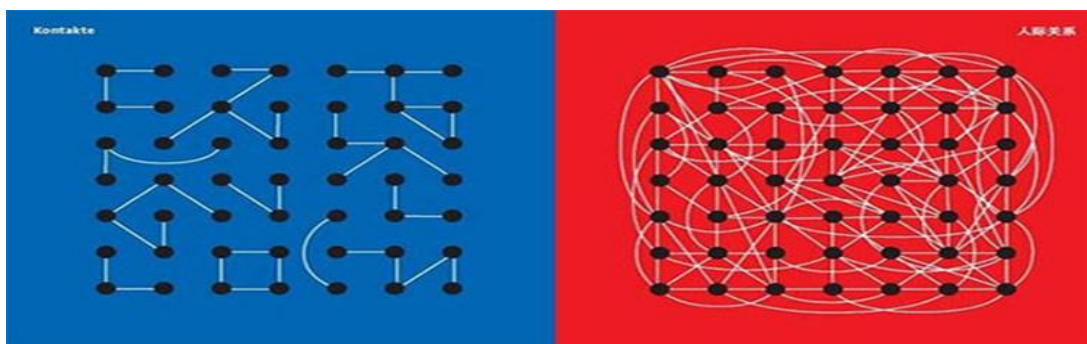


Schéma 4: Kontakty

Zdroj: Yang, L., 2017

V následující textu budou stručně představeny určitá specifika obchodního jednání ve vybraných zemích (Zamykalová, 2003 a Gullová, 2013, s. 31 – 156):

Čína (Gullová, 2013, s. 31 – 156):

- čínské obchodníky můžeme považovat za velice trpělivé, vyznačují se velkou trpělivostí, skromností, slušností, psychickou odolností a hlavně vytrvalostí,
- čínští partneři jsou zdvořilí a skromní ve vystupování, totéž očekávají i od svých obchodních protějšků,
- v obchodním styku Číňané uznávají také ohleduplnost, dodržování zaběhnutých pravidel a respektování protokolárních zvyklostí,
- Číňané jsou přesto považováni za jedny z nejtvrdějších vyjednavačů na světě,
- Číňané si jdou tvrdě za svým cílem, mají na velmi vysoké úrovni vyvinuté argumentační schopnosti,
- od svých partnerů žádají podrobná vysvětlení, včetně technického charakteru.
- s oblibou se také vrací k tomu, co již bylo předmětem jednání,

- čím více lidí jedná v týmech, tím jsou Číňané spokojenější,
- Číňané nemají rádi negativní přímé odpovědi,
- Číňané své obchodní partnery respektují a nikdy nedávají přímou odpověď, která by obchodní partnery mohla uvést do rozpaků.⁹⁴

Francie (Gullová, 2013, s. 31 – 156):

- francouzští obchodní partneři se vyznačují tím, že při obchodním jednání nejdou přímo k věci,
- pokud se jedná o úvodní seznamovací fázi, ta je pro ně důležitá. Proto je vhodné každé obchodní jednání začít úvodní společenskou konverzací,
- k samotnému obchodnímu jednání přistupují Francouzi pomalu, protože pokud se rychle přejde k jádru samotného obchodního jednání, je to považováno za neslušnost,
- Francouzi si zakládají na dodržování společenského protokolu i hierarchie v zaměstnání, proto také očekávají, že obchodní partneři, s kterými budou jednat, budou jej také ovládat. Pokud tomu tak není, cítí se poníženi,
- pro Francouze je důležitý osobní kontakt,
- francouzští manažeři neradi vyjíždějí na služební cesty, upřednostňují obchodní jednání v domácím prostředí. Pokud se už vydají na služební cestu, ocení dobrou organizaci celé návštěvy, včetně umístění kanceláře, jejího vybavení apod,
- při přípravě jejich pobytu se snažte, aby program byl časově náročný, tím pádem má samotné obchodní jednání rychlý spád,
- Francouzi se vyznačují tím, že rádi vstupují druhým do rozhovoru. Nepovažují to však za neslušné chování, ale naopak se snaží obchodního partnera zaujmout, a také tím prokazují, že je téma rozhovoru zajímavé,
- na závěr každého obchodního jednání s Francouzi nahraďte ústní dohodu raději písemným prohlášením, neboť uzavření písemné dohody je pro Francouze daleko důležitější,
- i každý telefonický rozhovor s francouzským partnerem si podrobně zaznamenejte.⁹⁵

Německo (Gullová, 2013, s. 31 – 156):

- Obchodní jednání s německým obchodním partnerem začíná vždy přesně ve stanovenou dobu.
- pro obchodní jednání je charakteristická krátká úvodní představovací a seznamovací fáze,

⁹⁴ BUSINESSINFO.CZ, 2011. *Etika obchodního jednání ve vybraných zemích*. [online] 2018 [cit. 2018-02-28]. Dostupné z: <http://www.busines-sinfo.cz/cs/clanky/etiketa-obchodniho-jednani-ve-vb-7108.html>

⁹⁵ BUSINESSINFO.CZ, 2011. *Etika obchodního jednání ve vybraných zemích*. [online] 2018 [cit. 2018-02-28]. Dostupné z: <http://www.busines-sinfo.cz/cs/clanky/etiketa-obchodniho-jednani-ve-vb-7108.html>

- pokud je přesně stanoveno datum a čas obchodního jednání, je třeba ho dodržet. Němečtí obchodní partneři rádi vždy vše plánují vše předem, proto je dokáže nejméně rozhněvat každá změna na poslední chvíli,
- na každé obchodní jednání jsou němečtí partneři pečlivě připraveni.
- jsou považováni za velmi zdatné obchodníky, která oplývají zkušeností v mezinárodní měřítku při uzavírání obchodní smluv,
- němečtí obchodní partneři argumentují na velmi vysoké úrovni,
- na co nesmíme zapomenout při obchodním jednání s německými obchodními partnery, jsou přesné a detailní informace,
- němečtí obchodní partneři umí vyjádřit svou nespokojenost, včetně přímo říci negativní odpověď svému obchodnímu partnerovi.⁹⁶

Polsko (Gullová, 2013, s. 31 – 156):

- k dalším zdatným, cílevědomým a zkušeným obchodníkům patří Poláci,
- jedná se o obchodní partnery, kteří přistupují na každé obchodní jednání dobře připraveni, sebevědomě, tvrdě prosazují své požadavky, oplývají velkou asertivitou,
- polští obchodní partneři nikdy nespěchají při obchodním jednání, vynahradí si na něj dostatek času,
- někdy se může stát, že polští obchodní partneři při obchodním jednání mohou působit až drze,
- nepokládají za důležité, aby se dohodli se svými obchodními partnery za každou cenu,
- mají předem stanovený svůj cíl, které ho se snaží držet,
- nezajímají je příliš budoucí obchodní vztahy, přednost dávají současnému zisku,
- jsou velmi netrpěliví a rádi prosazují své podmínky obchodu na úkor ostatních.
- jsou více impulzivní, než čeští obchodní partneři,
- pokud jsou uzavřeny písemné kontrakty, měly by být rozepsány do posledního detailu, včetně stanovených platebních podmínek.⁹⁷

Turecko (Gullová, 2013, s. 31 – 156):

- turečtí obchodní partneři rádi dlouze vyjednávají a hlavně smlouvají. Je to pro ně hra, a pokud nepřistoupíte na jejich pravidla, neberou Vás příliš vážně,
- každé obchodní jednání s tureckými obchodními partnery je třeba začít obecnými tématy, mezi která můžeme zařadit zkušenosti s obchodováním v daném regionu, nebo naopak v regionu České republiky, o cestování, historii apod.,
- k oblíbeným otázkám od tureckých obchodních partnerů patří otázky na své blízké, či naše nejvyšší dosažené vzdělání,

⁹⁶ Tamtéž

⁹⁷ Tamtéž

- každé obchodní jednání probíhá zdvořile, je třeba projevit úctu ke svým tureckým obchodním partnerům. K základním stavebním kamenům každého úspěšného obchodního jednání náleží zdvořilost a slušnost,
- turečtí obchodní partneři jsou považováni za mistry různých obchodních strategií, kteří jsou vždy o krok napřed před svými obchodními partnery. Nejednou se stane, že své obchodní partnery zaskočí svými překvapivými obchodními tahy,
- samostatnou kapitolou je vyjednávání o výše ceny, která hraje pro tureckého obchodníka tu nejdůležitější část při obchodním jednání. Po ceně přichází v úvahu kvalita,
- vyjednávání o výše ceny je předmětem dlouhodobého smlouvání. Výše ceny na svém počátku bývá tudíž nadsazená. Turečtí obchodní nikam nespěchají, jsou uraženi, pokud je tomu naopak,
- pokud si sjednáváme obchodní schůzky, je vhodné si je domlouvat alespoň dva až tři týdny předem,
- při obchodním jednání s Turky je typické počáteční nadšení pro danou věc, která v nich vyvolala zájem. Po rychlém prvotním nadšení jejich zájem ustupuje, a proto je třeba tureckého obchodního partnera v tomto okamžiku si naklonit a udržet neustálý zájem, aby došlo k uzavření kontraktu právě s námi,
- turečtí obchodní partneři se vyznačují zásadou, že nikdy přímo nic neodmítnou, slovo „ne“ prakticky neznají,
- pro turecké obchodní partnery je nejdůležitější osobní kontakt,
- turečtí obchodníci patří mezi nejlepší obchodníky, kteří se vyznačují svou trpělivostí a úsporností při vyjednávání.⁹⁸

Velká Británie (Gullová, 2013, s. 31 – 156):

- obchodní partneři z Velké Británie mají rádi přesně stanovené datum obchodního jednání, které bývá domluveno daleko předem, pokud se jedná o přesnou hodinu, pak ta je domluvena přes asistentky,
- nebývá vhodné, aby schůzka proběhla co v nejkratším termínu, pokud to není v zájmu obou stran,
- pokud jednáme z obchodními partnery z Velké Británie, tak je pravidlem, že i známe délku trvání obchodní schůzky. Je vhodné také zaslat obchodním partnerům před zahájením samotné obchodní schůzky pracovní materiály a stručný nástin programu jednání, aby obchodní partner nebyl překvapen, co vše se na obchodní schůzce bude probírat a dokázal se na ni dobře připravit,
- nesmíme však působit dojmem, že vše chceme ovládat,
- je taky zapotřebí, aby všichni obchodní partneři dorazili na stanovenou hodinu,
- platí také, že obchodní partneři z Velké Británie se vždy snaží, aby každá obchodní schůzka byla příjemná pro obě strany,

⁹⁸ Tamtéž

- i při jednání s britským partnerem je také zapotřebí dodržovat základní zásady společenského chování, kterými jsou zdvořilost a slušnost,
- Britové při obchodním jednání nic nepředstírají, a pokud nemají zájem, tak to dají jasně, ale slušně najevo. Pokud nemají zájem, neomlouvají se, ale slušnou formou to sdělí,
- Britové mají rádi při obchodním jednání dostatek času, nemají rádi, když se na ně tlačí pro nedostatek času,
- pokud se blíží konec obchodního jednání je vhodně vše zopakovat, na čem se zúčastněné strany dohodly.⁹⁹



KONTROLNÍ OTÁZKA

Co je typické pro obchodní jednání v Polsku a čím se liší od jednání v Německu? Uveďte konkrétní příklady setkání s obchodními partnery z celého světa v rámci Vaší profese.



OTÁZKY

1. Pomáhá nám obchodní etika řešit vztahy mezi představiteli firem či organizací?
 2. Můžeme považovat obchodní jednání za nižší stupeň komunikace, která využívá komunikačních dovedností, motivace a odhadování partnera?
 3. Je dobrá příprava základním stavebním kamenem obchodního jednání?
 4. Představuje kultura pouze souhrn hmotných hodnot vytvořených lidstvem?
 5. Označujeme původem Západní kulturou západoevropské kultury, které se nacházely jen v Evropě?
 6. Vyznačují se čínští obchodní partneři tím, že se při obchodním jednáním snaží vyhnout záporné přímočaré odpovědi?
-



ODPOVĚDI

1. ano, 2. ne, 3. ne, 4. ano, 5. ne, 6. ano.



SHRNUTÍ KAPITOLY

V životě se každý z nás může setkat nejen profesní či pracovní etikou, ale také pokud se věnujeme obchodní činnosti a cestujeme za obchodem do různých zemí, tak využijeme

⁹⁹ Tamtéž

pravidel obchodní etiky. Každá firma jedná s různými společnostmi v různých formátech, proto je dobré znát základní pravidla společenského styku, která nám pomohou navazovat kontakty s novými organizacemi, ale také prohloubit současné vazby s našimi obchodními partnery. Kromě komunikačních dovedností, je třeba mít dobrý odhad na obchodního partnera a mít také osvojené základní znalosti neverbální komunikace. Obchodní jednání může k úspěchu nasměrovat také znalost legislativy, ekonomické situace podniku, image toho, kdo nabízí, znalosti nabídky apod. Je také třeba brát v úvahu to, zda se obchodní jednání koná s novým či současným obchodním partnerem. Každé obchodní jednání probíhá v několika fázích.

Každá země, která je charakteristická svou kulturou, svými zvyky a tradicemi se vyvíjí, stejně tak se vyvíjí i pravidla společenské etikety a obchodního protokolu. Obchodní jednání může probíhat v různých zeměpisných šířkách, tudíž i společenská pravidla jsou různorodá, a proto je třeba si je osvojit, než si začneme dojednávat různé obchodní schůzky s obchodními partnery v zahraničí. Kulturu můžeme charakterizovat jak soubor hmotných i duchovních hodnot, které byly vytvořeny lidskou společností. Kulturu můžeme rozdělit na Západní, pro kterou je typické komplex sociálních a společenských pravidel, etická a estetická pravidla a v neposlední řadě také vztah k široké paletě technologií. Naproti tomu Východní kultura je nastavena na její vnitřní kvality, s důrazem na nezávislost, pozice šéfa má ve východní kultuře daleko podstatnější význam.

7 SPOLEČENSKÉ PODNIKY A PŘÍLEŽITOSTI



RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY

V rámci sedmé kapitoly bude studentům vysvětlena oblast společenských podniků a příležitostí, se kterými se mohou setkat při uzavírání obchodní kontaktů. Součástí kapitoly bude také představení role pozvání a pozvánek v oblasti etikety obchodních jednání, včetně předávání vizitek a vysvětlení mezinárodních zkratk užívaných na vizitkách, pozvánkách.



CÍLE KAPITOLY

Konkrétní výčet schopností, dovedností, kompetencí, které by měl student po prostudování kapitoly ovládat nebo dosáhnout:

- charakterizovat vybrané společenské podniky a příležitosti,
 - uvést příklady vybraných společenských událostí,
 - specifikovat význam pování a pozvánek v oblasti etikety obchodních jednání,
 - vysvětlit vybrané mezinárodně používané zkratky na vizitkách a pozvánkách.
-



KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY

Společenské podniky, události, zahradní párty, river párty, réveillon, recepce, raut, pracovní oběd, picnick, barbecue, párty, oficiální oběd, večeře, matiné, soirée, koktejl, kávový dýchánek, číše vína, čaj o páté, banket, buffet lunch, buffet diner, bowle, pozvání, pozvánky.

7.1 Společenské podniky a události pro sjednávání obchodních kontaktů

Jak uvádí Gullová (2013, s. 223) společenské podniky se mohou pořádat v návaznosti na pracovní jednání, ale také při řadě jiných příležitostí. Úroveň, na jaké se takové podniky pořádají, bývá často diametrálně odlišná, od velmi formálních až po naprosto neformální setkání sportovního, zábavného či jiného charakteru. Existují také setkání, které se pořádají v návaznosti na obchodní jednání se zahraničními partnery, jako je např. návštěvy důležité

osobnosti nebo delegace, zahájení či ukončení jednání, podpisu závažných dokumentů, oslavy státního svátku apod.

Podle Šupové (2007, s. 14) společenské podniky s velkým počtem pozvaných dávají možnost potkat celou řadu osob, které je za normálních okolností se obtížné setkat, a také umožňují navázat nové kontakty. Na vybraných společenských akcích a událostí není nejdůležitější podávané občerstvení, nýbrž setkávání se, výměna názorů a získávání informací.

V následujícím textu budou vybrané společenské podniky a příležitosti stručně vysvětleny, viz Šupová (2007, s. 15 – 19), Špaček (2008), Burešová (2010) a Oriška (2010):

- **zahradní párty (Garden party)** – je velmi oblíbenou společenskou událostí, která je nejčastěji využívána přes letní měsíce. Tato společenská akce mívá stejný průběh jako akce typu recepce či koktejlu, které se nejčastěji konají v odpolední nebo večerních hodinách. Z důvodu, že se jedná o zahradní párty, nesmíme zapomenout ani na upravenou zahradu,
- **river party, sea party (výlet lodí)** – tento společenský podnik můžeme charakterizovat jako kratší či delší trasu, které mají jako program odpolední či večerní slavnost pro sezvanou společnost. Při hudbě se tančí, pořádá se ohňostroj, loď je slavnostně osvětlená. Hostitel nic nezkazí tím, že si objedná profesionální obsluhu. Oblečení bývá předepsáno společenské, často je vyžadováno přímo večerní,
- **réveillon** – pochází z fr. slova **réveil**, což můžeme volně přeložit jako vzbuzení. Událost, která se koná nejčastěji od půlnoci do dvou hodin, následuje zpravidla po předchozí společenské akci s tancem nebo jiným programem. V nabídce občerstvení jsou studená i teplá jídla, kromě piva mohou být podávána i lehká vína a nealkoholické nápoje. Co na této společenské akci nenajdeme z jídla, jsou ryby, sýry, zeleninu, a z drinků se považuje za nevhodné podávání šampaňského, kávy, čaje a kakaa,
- **recepce** – dalším typem společenského podniku představuje recepce. Tato společenská akce je největší ze společenských akcí, která se pořádá při výjimečných slavnostních příležitostech. Každá recepce se neobejde bez pevně stanoveného řádu, který se skládá ze slavnostního zahájení, až po slavnostní projevy, přípitky a slavnostní zakončení. Recepce se může konat jak v dopoledních hodinách, v poledne a taktéž i večer. Podle toho, kdy se koná recepce, mění se také forma, obsah a v neposlední řadě také význam recepce. Před konáním recepce je nutno odeslat písemnou pozvánku, ve které je uvedeno zdůvodnění pořádané akce, místo, doba konání a společenské oblečení. U této společenské akce platí pravidlo, že není třeba přijít v přesně uvedený čas, nýbrž lépe asi patnáct minut po zahájení,
- **raut** – podobá se recepci, ale tento název se více používá v diplomatických kruzích. Tento typ akce je ideální pro firemní večírky, oslavy, křty. Na začátku této společenské akce, si úvodní slovo vezme hostitel a pozve přítomné k volné zábavě a také k různým pokrmům a pití. Na této společenské akci je obvyklé, že chybějí stoly, hosté konzumují vestoje. Pro společenskou akci typu raut je typické široká nabídka jídle a nápojů, které jsou různým způsobem rozloženy na bufetových stolech,

- **pracovní oběd** – tato událost se nejčastěji koná v době mezi 12. - 13. hodinou. Pokud se jedná o oficiální pracovní oběd, tak ten může začínat i později, kolem 14 hodin. Vhodné je také dodržet délku pracovního oběda a neměla by přesáhnout 2 hodiny,
- **picnick (výlet do přírody)** – jedná se o společenskou událost, která je spojená s občerstvením v přírodě. Může trvat celý den pro pozvané hosty. Důležité je vše podrobně a pečlivě naplánovat, včetně podávaného občerstvení a inventáře. Stolování nejčastěji probíhá přímo na zemi na prostřeném ubrusu. Hosté mohou konzumovat buď v sedě nebo v pololeže. Při stolování v přírodě, nesmíme zapomenout na hygienu,
- **barbecue** – jedná se o společenskou akci, při které se opéká maso za přítomnosti rodiny a přátel. I když je tato společenská událost hlavně americkou doménou, v současné době se tento zvyk pomalu dostává i k nám do Evropy. Přípravu jídla má na starosti hostitel. Na tuto společenskou akci, která má neformální charakter, je třeba zvolit také vhodný oděv,¹⁰⁰
- **párty** – můžeme zde zařadit různé společenské události, ať už soukromého či společenského charakteru, které se konají až do druhého rána. Místem konání může být jakékoliv místo, které je vhodné k bližšímu seznámení osob přicházejících na akci. Párty můžeme členit např. na různé mejdany, vinné párty, gril párty apod.,
- **oficiální oběd nebo večeře** – zejména oficiální večeře se považuje jednu z nejvýznamnějších společenských akcí. Jak na oficiální oběd, tak i na večeři není vhodné zvát hosty telefonicky či ústně, ale základem společenského chování je poslání formální pozvánky. Na obou akcích je předem připravený zasedací pořádek pro hosty. Co se týká oblečení, je vhodné vycházet z předpokladu, že oběd bývá méně formální než večeře. Pokud pozvaný host přijde na společenskou akci později, pak se zdraví jen s hostitelem. V České republice je zvykem zahajovat oficiální oběd ve 12.30 hodin nebo ve 13 hodin a u večeře pak po 19 hodin do 20.30 hodin. Ve výjimečných případech se může večeře konat i ve 22 hodin. Hostitel zve na méně formální večeři, např. na divadelní představení. Na pozvánkách bývá uveden čas 19.45 hodin nebo 20.15 hodin. Tento čas hostům slouží k tomu, že prvních patnáct minut je vyhrazeno na příchod a seznámení s hosty,
- **matinée** – tento pojem můžeme přeložit z francouzštiny jako dopoledne. Proto do této společenské akce, která se koná zejména v dopoledních hodinách, můžeme zařadit např. hudební, literární nebo taneční představení. Tato společenská akce se koná nejčastěji mezi desátou a jedenáctou hodinou a délka trvání maximálně 90 minut,
- **soiré** – společenská událost, která je podobná jako *matinée*. Hlavní rozdíl je v době konání, kdy společenská událost typu *Soiré* je pořádána večer,
- **koktejl** – jedná se o společenský podnik, která se koná při událostech, které mají menší význam. Záměrem tohoto společenského podniku je umožnit seznámení a na-

¹⁰⁰ IPODNIKATEL.CZ, 2011. *Společenské události – příležitost pro navázání obchodních kontaktů*. [online] 2018 [cit. 2018-02-27]. Dostupné z: <http://www.ipodnikatel.cz/Obchodni-jednani/spolecenske-udalosti-prilezitost-pro-na-vazani-obchodnich-kontaktu.html>

vazování kontaktů s největším počtem zúčastněných. Někdy organizátoři společenských akcí pořádají koktejly, které však nesou název recepce. Hosté přicházejí bez partnerů, pokud není uvedeno jinak. Občerstvení konzumujeme na této společenské akci ve stoje. Občerstvení je nám nabízeno od obsluhujícího personálu. Ke zvláštnostem tohoto typu společenské akce řadíme nepřítomnost příborů. K častému pohostění se využívají chlebičky, jednohubky apod. Délka trvání zpravidla kolem 1,5 hodiny,

- **kávový dýchánek** – tento typ společenské akce může začínat kolem čtvrté nebo páté hodiny odpolední a končí před sedmou hodinou. Jedná se o společenskou událost, určenou hlavně pro dámskou společnost. Jedná se o společenskou událost, na které je, jak je patrné z názvu, podávána káva,¹⁰¹
- **číše vína** - společenský podnik, který se také může konat kdekoliv - spojuje slavnost s jednoduchostí. Koná se v jakoukoliv denní dobu, především však kolem poledne. Na této společenské akci se podává jak víno, tak i sekt, sekt, případně také nealkoholické nápoje. Zvykem je také podávání lehkého studeného občerstvení, které budou hosté konzumovat ve stoje. Pořádá se při příležitostech státních svátků či podpisu obchodních smluv, trvá od dvaceti minut do hodiny, je pouze pro zvané hosty, kteří přicházejí bez svých partnerů,
- **čaj o páté** – tato společenská událost patří mezi méně oficiální a rovněž méně náročné společenské setkání, která se konají nejčastěji odpoledne a to zejména od čtvrté nebo páté hodiny. Mezi pozvanými hosty patří nejčastěji dámy, v ojedinělých případech mohou přijít pánové se svými partnerkami. Tento společenský podnik může trvat až dvě hodiny. Dámská společnost sedává u malých stolů, hostitelé dohromady s hosty a obsluhovat může jak personál, tak i paní domu, která nalévá čaj,
- **banket** – Tato společenská akce je organizována při významné události. Hlavním rysem této společenské akce je velká hostina s tabulí. Jídlo je servírované slavnostním způsobem. Při banketu mohou hosté očekávat slavnostní výzdobu. Dále také slavnostní tištěné jídelní lístky bývající i se jménem hostitele a dalšími informacemi o pořádné společenské akci. Stole na banketu mohou být uspořádány do různých tvarů a na nich mohou hosté najít kromě výzdoby také jmenovky, na které se nejčastěji tiskne jméno, příjemné a akademický titul,
- **buffet lunch, buffet diner** – jak je z názvu patrné jedná se o společenskou událost, které se považují za méně formální. Na obou akcích se mohou hosté setkat s menším občerstvením v době oběda (buffet lunch) nebo večere (buffet dinner). Proto, že se jedná o méně formální společenskou akci, je nutné počítat taky s menší výzdobou, která odpovídá významu těchto akcí. Dále tyto akce nejsou zatíženy přílišnými formalitami i se zasedacím pořádkem. Hosty neobsluhuje personál, nýbrž hosté si sami podávají občerstvení u bufetových stolků, kde je na výběr jak teplá, tak i studená jídla,
- **bowle** – Tato společenská akce je podobná koktejlu. Odehrává se většinou na zahradě, nejčastěji po večeri. Může být určená jen pro dámy, pro mladé lidi apod.

¹⁰¹ STUDENTPOINT.CZ, 2012. *Etiketa: Co je to réveillon?* [on-line] 2018 [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: <http://www.studentpoint.cz/2012/11/20/eti-keta-co-je-to-reveillon/>

Na této akci se servíruje alkoholické bowle, případně také nealkoholické. Bowle se mohou podávat ve velkých skleněných mísách a rozlévají se do skleněných šálek. Každý host dostane malou vidličku nebo lžiči, aby mohli ochutnat taky nakrájené ovoce.¹⁰²



KONTROLNÍ OTÁZKA

Jaká je charakteristika:

- banketu,
- party,
- pracovního oběda,
- čaje o páté,
- číše vína?

7.2 Pozvání a pozvánky

Každá oslava se neobejde bez pozvánek. Také etika na ně nezapomíná. Nejdůležitější zásadou patří, že pozvánky by měly být odeslány pozvaným hostům minimálně 6 týdnů, než se bude konat daná společenská událost. Na pozvánce by měly být uvedeny následující informace:

- jméno toho, kdo zve,
- pro koho jsou ty pozvánky určeny,
- místo, kde se bude akce konat,
- datum konání,
- a jaká je náplň této akce, co se bude na akci odehrávat.

Podle Špačka (2007) pozvánka není jen písemným pozváním na určitou akci, ale je současně důležitým vodítkem pro rozhodování, zda se akce zúčastníme, co si vezmeme na sebe

¹⁰² CHOVÁNÍ.EU, 2017. *Společenské podniky*. [online] 2018 [cit. 2018-02-27]. Dostupné z: <http://www.chovani.eu/spolecenske-podniky/m159>

a zda přijdeme s partnerem či bez něho. Je důležité také dbát na to, aby všechny poskytované informace, byly co možná bez jediné chyby. Protože jediná chyby na pozvánce může znamenat nejen problém jak pro zvané hosty, tak i pro hostitele.

Podle Formáčkové (2016, s. 14) pokud odmítnete pozvání (ať už písemně nebo telefonicky), je zapotřebí také uvést důvod odmítnutí. Je také vhodné si zapamatovat, že časem bychom měli hostiteli pozvání oplatit.

K ZAPAMATOVÁNÍ JAK SPRÁVNĚ ROZESIÁLAT POZVÁNKY



Formáčková (2016, s. 14 – 15) také uvádí rady, jak předejit nepříjemný záležitostem při rozesílání pozvánek:

- na pozvánkách bývá také někdy uvedeno, že pozvánka platí pro dvě osoby (= doprovod),
- pokud jsou zvaní partneři, tedy manželé a manželky, je Česku uvedeno „s manželem“, „s manželkou“, v zahraničí se uvádí: M. et Mme či Mr. and Mrs.,
- pokud to není uvedeno, platí jen pro toho, kdo je uvedený na pozvánce. Pokud není uvedeno jméno, platí pozvání pro toho, kdo pozvánku obdržel, tedy jedna osoba,
- v současnosti lze vidět na pozvánkách nejčastěji „s doprovodem“, vyvarujeme se tak nedorozumění, když nevíme, s kým dotyčný žije,
- dalším důležitým rysem pozvánky je, že je nepřenosná, výjimku lze vidět pouze při konání veletrhů,
- dopsat údaje rukou o jménu osoby, kterou jsme pozvali, lze pouze u pozvánky (nikoliv dopisu), která je předtištěná,
- pokud se jedná o diplomatickou recepci, pak pozvánky jsou bílé a obsahují kromě běžných údajů, také tištěný státní znak zlaté barvy a nesmíme zapomenout na levý horní roh, ve kterém by se měla objevit stručná informace o společenském oděvu,
- pokud se pozvánka tiskne dvojjazyčně, má v Česku čeština před druhým jazykem přednost.

KONTROLNÍ OTÁZKA



Které informace se povinně uvádějí v pozvánce?

Nejčastější používané mezinárodně uznávané zkratky na vizitkách, pozvánkách a v dopisech (Špaček, 2008, Gullová, 2013, s. 211 – 212, Formáčková, 2016, s. 19 – 21) jsou:



K ZAPAMATOVÁNÍ VYBRANÉ MEZINÁRODNÍ ZKRATKY POUŽÍVANÉ V PÍ- SEMNÉM STYKU

- p.f. - pour féliciter – blahopřání k čemukoliv, oplácí se vizitkou p.r.,
- p.f.F.N. – pour féliciter Fête Nationale – blahopřání ke státnímu svátku,
- p.f.N.A.2020 – pour féliciter Nouvel An – Zasílá se k blahopřání k novému roku,
- p.p. - pour presenter – za účelem představení se, nejedná se však o vlastní představení osoby, nýbrž o představení známého, přítele, podřízeného, dealera, obchodního ředitele apod., někomu jinému. Tímto způsobem např. oznamuje titulář příjezd nového diplomatického pracovníka. Po jeho příjezdu rozesílá titulář svoji vizitku s vizitkou nového pracovníka osobám, o kterých se domnívá, že by měly být o jeho příjezdu informovány,
- p.p.a. – pour annoncer l'arrivée – oznámení o příjezdu,
- p.p.c – pour prendre congé – tj. na rozloučenou. Posílá se osobám, s nimiž se nehodláme, nebo nemůžeme rozloučit dopisem nebo osobně. Na tyto vizitky se již neodpovídá,
- p.c. – pour condoléance – chceme – li vyjádřit soustrast, zasíláme vizitku s tímto označením nebo s označením p.p.p. – pour prendre part. U nás se dnes častěji vypisují slovy „Upřímnou soustrast“. Na tyto vizitky se odpovídá vizitkou s děkovnou zkratkou p.r.,
- p.r. – pour remercier – tj. poděkování, posílá se velmi často po obdržení vizitky p.f.
- p.r. et p.f. – projev poděkování a současně blahopřání,
- p.f.v. – pour faire visite – tj. za účelem návštěvy,
- p. m. – pour memoire, p. r. – pour rappeler, to remind – tyto tři způsoby znamenají – pozvánka potvrzením, již dřívější ústní dohody, znamenají tedy- dovolueme si připomenout,
- R.S.V.P. – repondez s'il vous plait – račte laskavě odpovědět, potvrďte svou účast, nebo se omluvte,
- RLO – račte laskavě odpovědět,
- regrets only – použijte uvedené telefonní číslo, když omlouváte svoji neúčast,
- p.m. – pour memoire – pro připomínku (pozvánka zasláná hostitelem jako druhá v pořadí, kterou chce zvaného na akci opět upozornit. Je projevem velké úcty vůči zvanému, hostiteli na účasti hosta velmi záleží.),
- s.t. – sine tempore – přijďte přesně,
- c.t. – cum tempore – čas příchodu je volný, v řádu desítek minut,
- V dopisech P.S. – post skriptum – doslovný překlad z latiny „po napsání“, označuje původně dodatek dopisu, obvykle za podpisem, P.P.S. – post post skriptum – ještě po dodatku.

NEZAPOMEŇTE NA ODPOČINEK



Z mezinárodních zkratk, které se využívají v písemném styku, Vám asi už jde hlava kolem, proto je nevhodnější čas přestat s učením a jít třeba navštívit své známé či kolegy.

Předávání vizitek, které podléhá společenským pravidlům, můžeme shrnout také do několika bodů:

- mějte u sebe jen tolik vizitek, kolik myslíte, že budete potřebovat a zapamatujte si hlavně, na jakém místě u sebe je máte schované. Nedávejte vizitky na počkání každému - vizitky neslouží pro Vaši reklamu, ale slouží k předávání písemného kontaktu někomu, s kým jste se už seznámili,
- platí pravidlo, že významově důležitější osoba podává vizitky jako první, platí zde také pravidlo pravé ruky,
- když si vezmete od někoho vizitku, tak si ji letmo pročtete a prohlédnete. Teprve pak je slušností si ji chovat do kapsy nebo tašky, nikoliv dříve. Není také slušné, pokud při převzetí vizitky, si do ní budete něco zapisovat. To nechte až na dobu, kdy ukončíte rozhovor s danou osobou.¹⁰³

Jak také uvádí Gullová (2013, s. 212) vedle toho, že existují papírové vizitky, stále více firem, osob a institucí začíná používat vizitky elektronické, díky také tomu, že došlo k rozvoji informačních technologií. Elektronické vizitky můžeme rozdělit na (Gullová, 2011, s. 140 – 142):

- CD vizitky – tyto vizitky se zejména využívají k prezentaci firem. Na této vizitce mohou být uloženy různé typy souborů, od textu, přes obrázky, fotografie, excelové dokumenty, až po katalogy, tabulky a powerpointové prezentace,
- vizitky ve formátu vCard – tento typ elektronické vizitky navazuje na známý vzhled tradičních vizitek a využívá výhod elektronického kontaktu. Pokud adresátovi zašleme email s elektronickou vizitkou, vizitka se mu zobrazí na konci emailu a dále také jako soubor v příloze. Mezi informace obsažené na vizitce patří např. kontakt na danou osobu, tj. její jméno, email, funkce, popř. telefon a adresa. Příloha je ve formátu vCard, což je internetový standard pro tvorbu a sdílení virtuálních vizitek. Soubor bývá označen příponou vefv,
- vlastní stránky s e-vizitkou – na internetu můžeme najít mnoho poskytovatelů, kteří umožňují po zaregistrování se, vytvořit vlastní profil s e-vizitkou. Mezi informace, které e-vizitky obsahují, patří na prvním místě kontaktní údaje. Vždy záleží na samém uživateli, které informace zveřejní. Vedle kontaktních údajů, můžeme doplnit svůj vlastní text. Další součástí e-vizitek bývají uvedeny hlavně

¹⁰³ POINT4ME.CZ, 2017. *Jak správně předávat vizitky*. [on-line] 2018 [cit. 2018-03-14]. Dostupné z: <https://profi.point4me.com/jak-spravne-pre-davat-vizitky-mame-5-tipu>.

odkazy na osobní profily na sociálních sítích, ve kterých je uživatel aktivní (např. Facebook, Twitter, Skype apod.),

- vizitky na flash disku – V dnešní době se kromě CD využívají často také USB flash disky, který je rozdělený na dvě části. První část tvoří nesmazatelný pevný disk, na kterém je prezentace firem, program, příspěvky na konferenci, kompletní nabídka apod. Druhá část pak slouží k normálnímu využití.



K ZAPAMATOVÁNÍ ROZDÍLY VE VIZITKÁCH V JEDNOTLIVÝCH ZEMÍCH

Gullová (2011, s. 143) také uvádí, že existují rozdíly ve vizitkách v jednotlivých státech, včetně jejich používání:

- při kontaktu s obchodními partnery v EU je žádoucí mít při sobě vizitku v jazyku daného státu. Na anglických vizitkách se nesetkáváme s akademickými tituly,
- Německo a Rakousko – je možné používat německé vizitky, výjimečně anglické. Na německých vizitkách se uvádějí akademické tituly a rovněž funkce, jakou zastává klient ve firmě, je zapotřebí vybrat funkci, která je totožná v Německu,
- Francie – zde se používají vizitky bez akademických titulů, ale s uvedením firmní funkce. Vizitky v anglickém jazyce přebírají zvyklosti britské či americké.
- Bulharsko – Údaje na vizitkách i jejich úprava odpovídají našim zvyklostem. Na vizitkách se podobně jako např. v Rusku, objevuje jméno po otci a příjmení, při styku se zahraničními partnery se však používá oslovení příjmením,
- Litva – vizitky bývají dvojjazyčné (anglicko-litevské). Uvádějí se na nich podnikové funkce, adresa, telefon, fax, emailová adresa, adresa internetových stránek, logo firmy, apod. Soukromé adresy se na nich nevyskytují. Akademické tituly se na vizitkách obvykle neuvádějí,
- Maďarsko – při obchodních jednáních s maďarskými partnery přichází v úvahu jednak vizitky v anglickém jazyce (vytištěné dle pravidle Velké Británie), nebo v německém jazyce (dle zvyků v Rakousku). Maďarští obchodníci používají dvoustranné s anglickou (výjimečně německou) verzí na straně druhé, nebo pouze vizitky v maďarštině,
- Polsko – při cestě do Polska s sebou mějte větší počet vizitek. Nemusí být přeloženy do polštiny. Lze použít vizitky v české nebo anglické verzi. Na polských navštívenkách jsou uvedeny všechny tituly a funkce,
- Španělsko – při kontaktu se španělskými partnery se používají vizitky ve španělské verzi.

KONTROLNÍ OTÁZKA



Jaké vizitky se používají v Maďarsku a v Polsku a jaký je mezi nimi rozdíl?

OTÁZKY



1. Mohou se společenské podniky pořádat v návaznosti na pracovní jednání, ale také při řadě jiných příležitostí?
 2. Můžeme Matinée přeložit z francouzštiny jako odpoledne a proto do této společenské akce, konané zejména ve večerních hodinách, můžeme zařadit různá divadelní a hudební představení?
 3. Je Réveillon společenská akce, konaná od deseti hodin večer do šesti hodin do rána a následuje zpravidla po předchozí společenské akci s tancem nebo jiným programem?
 4. Znamená zkratka p.f. blahopřání ke státnímu svátku?
 5. Znamená zkratka v dopisech P.P.S. ještě po dodatku?
 6. Patří vizitky ve formátu vCard mezi elektronické vizitky?
-

ODPOVĚDI



1. ano, 2. ne, 3. ne, 4. ne, 5. ano, 6. ano.

SHRNUTÍ KAPITOLY



Různé společenské události se často konají nejen při obchodních jednáních, ale také za účelem jiných slavností. Je důležité také zvážit, zda se jednání o setkání formálního či neformálního charakteru, kulturní či jinou akci, na které se využijí společenská pravidla. Každá společenská akce nebo příležitost je určena pro jiný počet pozvaných hostů. Na těchto akcích se můžeme setkat s lidmi, se kterými bychom se za normálních okolností nesetkali. Pokud se nějaké společenské akce či jiné významné společenské příležitosti zúčastníme, tak dbáme o to, že na této akci není nejdůležitější jídlo a pití, ale diskuze, výměna názorů, prohlubování vztahů. Společenských příležitostí a společenských akcí je celá řada, jedná se např. o zahradní párty, river party, réveillon, recepcie, raut, pracovní oběd, picnick, apod.

Další oblastí, která vyžaduje dodržování společenských pravidel, patří oblast pozvánek. Každou pozvánku je třeba rozeslat nejméně 6 týdnů před dnem konání akce. Pozvánky

mohou být odeslány i dříve. Z pozvánky bychom měli zjistit následující informace, které se týkají zejména toho, „kdo zve, kam, kdy a co se bude na této akci konat“. Pozvánku nepovažujeme jen jako písemnost na jednotlivé společenské akce a události, ale na základě ní se rozhodujeme, zda se na této akci objevíme, zda někoho vezmeme sebou nebo se dostavíme sami. Pokud patříme mezi ty osoby, které se věnují přípravě pozvánek, pak nesmíme zapomenout ani na datum, které na pozvánce uvedeme formou zkratky RSVP. Jedná se o mezinárodní zkratu využívanou v písemném styku a znamená, „na prosbu odpovězte, zda pozvání přijímáte a zúčastníte se, nebo se omluvte“. Když náhodou pozvání odmítneme, sluší se uvést důvody, které nás k tomu vedly. Pokud jsme pozvání přijali, pak toto pozvání byste měli po určité době hostiteli oplatit. V mezinárodním měřítku se často využívají zkratky, které můžeme objevit jak na vizitkách, pozvánkách, tak i v dopisech. Jedná se především o následující zkratky: p.f. – blahopřání k čemukoliv, oplácí se vizitkou p.r., p.f.F.N. – blahopřání ke státnímu svátku, apod. Vedle toho, že existují běžné vizitky v psané podobě, stále častěji se můžeme setkat také s využitím elektronických vizitek, které mají různou formu, a to buď jako CD vizitky, vizitky ve formátu vCard, vlastní stránky s e-vizitkou nebo vizitky na USB flash disku.

8 DIPLOMATICKÉ STYKY A DIPLOMATICKÝ PROTOKOL

RYCHLÝ NÁHLED KAPITOLY



Osmá kapitola je věnována problematice diplomacie a diplomatickým stykům. Budou stručně popsány vybrané orgány státu, které slouží pro mezinárodní styk. Dále budou charakterizovány diplomatické mise, konzulární styky a konzuláty. Kromě toho bude objasněna role pravidel pro další protokolární akce a diplomatickou korespondenci.

CÍLE KAPITOLY



Konkrétní výčet schopností, dovedností, kompetencí, které by měl student po prostudování kapitoly ovládat nebo dosáhnout:

- stručně definovat diplomacii a diplomatické styky,
 - vyjmenovat vybrané orgány státu pro mezinárodní styk,
 - charakterizovat diplomatické mise, konzulární styky a konzuláty,
 - objasnit význam pravidel pro další protokolární akce a diplomatickou korespondenci.
-

KLÍČOVÁ SLOVA KAPITOLY



Diplomacie, diplomatické styky, diplomatický protokol, orgány státu pro mezinárodní styk, orgány diplomatické, nediplomatické, stálé diplomatické mise, občasné diplomatické mise, vnitřní orgány státu, konzulární úřad, konferenční diplomacie, konferenční praxe, zahraniční návštěvy, návštěvenky v obchodní praxi.

8.1 Diplomacie a diplomatické styky, diplomatický protokol

Podle Gullové (2013, s. 158) pojem diplomacie v dnešním slova smyslu se používá od 18. století. Nejčastěji se v nich objevuje konstatování, že diplomacie představuje zastupování státu navenek a vedení jednání v zájmu státu s představiteli jiných suverénních států. Diplomacie je tedy chápána jako souhrn nástrojů zahraniční politiky státu k prosazování jeho zájmu především v zahraničí.

V 70. letech minulého století se objevuje pojem „moderní diplomacie“, kterou např. E. Satow definuje, jako „využití vzdělanosti a taktu k uskutečňování oficiálních vztahů mezi vládami nezávislých států“ (Rob a Krška, 2001).



DEFINICE DIPLOMACIE A DIPLOMATICKÉ MISE

Velmi využívanou definicí podle Veselého (2009) je definice od R. P. Barstona, který diplomacii definuje jako řízení vztahů mezi státy a mezi státy a dalšími subjekty.

Němčanský (2009) vysvětluje diplomatickou misi jako stálý zahraniční orgán státu pro mezinárodní styk nejvyššího významu, který má reprezentativní charakter a všechna její oficiální jednání zavazují domovský stát.

Podle Gullové (2013, s. 159) jsou jednání, která probíhají na úrovni států, často zaměřena na určité oblasti (např. oblast kultury, vojenskou, obchodní, kulturní, sportovní, parlamentní apod.), vyžadují tato jednání speciální odbornou přípravu, odborné znalosti a i samotná jednání mají svá specifika, vznikají nové, relativně samostatné oblasti a metody, které diplomacie využívá.

K takovým oblastem patří např. (Gullová, 2013, s. 159):

- agrární diplomacie – je zaměřena na mezinárodní obchodování související se zemědělskou produkcí,
- bezpečnostní diplomacie – související s bezpečnostními zájmy státu,
- ekonomická (obchodní) diplomacie – je využívána jak vládními, tak i nevládními subjekty a institucemi, které se věnují ekonomickým i obchodním zájmům,
- kulturní diplomacie – je využívána pro zlepšení dobrého jména státu a to v podobě kulturních akcí,
- sportovní diplomacie – se zaměřuje jednak na propagaci svých cílů v zahraničí formou sportovních akcí,
- paradiplomacie – je to označení pro zahraniční aktivity regionů, krajů či měst v jednotlivých zemích Evropské unie.

- vědecko – výzkumná diplomacie – se kromě jiného také podílí na přenosu a výměně vědecko – technických poznatků a také napomáhá při tvorbě podmínek, které zlepšují spolupráci na této úrovni,
- vojenská diplomacie – zde můžeme zařadit vše, co se týká armády či obrany atd.

KONTROLNÍ OTÁZKA



Čím se liší sportovní a kulturní diplomacie?

Podle MZV (2018) můžeme jednotlivé šéfy diplomacií rozdělit na:

- mimořádný a zplnomocněný velvyslanec - funkce, vedoucí úřadu - jmenován prezidentem republiky po projednání vládou a na návrh ministra zahraničí. Musí se žádat hostitelská/přijímací země, která na znamení souhlasu vydává tzv. agrément. Bez něho se velvyslanec nemůže ujmout funkce. Odmítnutí nebo neudělení agrémentu je ostrým krokem proti žádající zemi,
- chargé d'affaires - funkce, vedoucí úřadu - jmenován ministrem zahraničí ČR, nemusí se žádat o souhlas hostitelské/přijímací země,
- generální konzul - vedoucí generálního konzulátu (zastupuje ČR jen na určitém území, nikoliv v celé zemi),
- velvyslanec se zvláštním posláním - funkce k plnění konkrétního úkolu,
- velvyslanec - nejvyšší diplomatická hodnost. Každý velvyslanec nemusí být nutně vedoucím velvyslanectví (tj. mimořádným a zplnomocněným velvyslanecem).¹⁰⁴

Jak je také uvedeno na stránkách MZV (2018) v české diplomatické službě, podobně jako u většiny cizích států, se v souladu s mezinárodní praxí používají níže uvedené diplomatické hodnosti:

- velvyslanec (nejvyšší hodnost),
- rada-vyslanec,
- velvyslanecký rada nižší,
- I. až III. tajemník,
- Attaché - nejnižší diplomatická hodnost, bývá propůjčována i nediplomatickým pracovníkům, na dobu výkonu funkce - hospodářům úřadů a dalším.¹⁰⁵

¹⁰⁴ MZV, 2018. *Hodnosti a funkce diplomatů*. [online] 2018 [cit. 2018-04-04]. Dostupné z: https://www.mzv.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/organizacni_struktura/hod-nosti_a_funkce_diplomatu_objasneni.html.

¹⁰⁵ Tamtéž

Dalším často používaným pojmem v diplomacii je diplomatický sbor, do kterého podle Kubíčkové (2017, s. 28) patří všichni členové diplomatického personálu a jejich rodinní příslušníci. Diplomatický sbor není orgánem. Pokud sbor vystupuje jako celek, stojí v jeho čele doyen (hodností a pořadím funkčně nejstarší diplomatický zástupce), který vystupuje jeho jménem. V katolických zemích jsou doyenové papežští nunciové. Doyen je čestná funkce.

Jak také uvádí Kubíčková (2017) diplomat je osoba, která je pověřena jednat jménem svého státu se zástupci a představiteli států cizích. Diplomaté požívají určitých výsad. Jedná se zejména o jejich imunitu (nepodléhají, na malé výjimky, trestnímu stíhání za svou činnost) a o exterritorialitu (území jejich úřadu je chráněn před výkonnými orgány státu, ve kterém se nachází). Vymezení, úloha a privilegia diplomatů jsou řízeny Vídeňskou úmluvou o diplomatických stycích z roku 1961.

K typickým představitelům diplomata patří podle Kubíčkové (2017, s. 28):

- velvyslanci,
- vyslanci,
- zástupci různých mezinárodních organizací (OSN, UNESCO),
- zástupci Svatého stolce (úřad římského biskupa).

Nesmíme zapomenout také stručně představit pojem diplomatický protokol. Jak uvádí Šroněk (2002, s. 5 – 6) slovo protokol je odvozeno od řeckého slova „protokolos“ neboli „po sobe jdoucí“. Stejně jako se stránky knížky obracejí a po straně 100 přichází strana 101, tak krok za krokem či stránka za stránkou se odvíjí určitá protokolární akce. V souvislosti s mezinárodními vztahy se „protokol“ vyskytuje jako označení nebo název zápisu o jednání mezinárodní konference nebo kongresu.



K ZAPAMATOVÁNÍ POJEM PROTOKOL

Podle Gullové (2013) výrazem „protokol“ se často také označují některé druhy mezinárodních smluv a dokumentů:

- prodloužení mezinárodní dohody, jejíž platnost má skončit,
- úprava nebo změna platné dohody. Při dalších dodatcích může být protokol označen jako „dodatkový protokol“, nebo „další doplňující protokol“,
- protokol jako technický dokument v rámci širší, obecnější dohody,
- jako druh smluvního dokumentu namísto dohody nebo namísto výměny nót.

Jak uvádí Němčanský (2009) a Gullová (2013) diplomatický protokol je soubor pravidel, zásad a formálních konvencí využívaných při oficiálním společenském styku na mezinárodní úrovni. Zároveň také umožňuje vzájemnou komunikaci mezi státy. Předmět diplomatického protokolu je definován Vídeňskou úmluvou o diplomatických stycích a dalšími mezinárodními smlouvami. Do předmětu patří formy navázání diplomatických vztahů, ukončení činnosti diplomatické mise, forma zahájení a ukončení konzulární činnosti, pravidla oficiálních návštěv představitelů států v zahraničí, diplomatické přijetí, zásady mezinárodních konferencí a summitů, způsob uzavírání mezinárodních dohod a s tím souvisejících formalit, apod.

K ZAPAMATOVÁNÍ STÁTNÍ ORGÁNY PRO MEZINÁRODNÍ STYK



Státní orgány uskutečňující mezinárodní styky, můžeme dělit na (Gullová, 2013):

- orgány vnitrostátní,
- orgány zahraniční.

K vnitrostátním orgánům patří především:

- hlava státu, vláda, MZV a v některých zemích i ministerstvo zahraničního obchodu. Mezinárodní právo jim přiznává reprezentativní povahu. To znamená, že tyto orgány mohou jednat jménem státu ve všech věcech zpravidla bez zvláštního zmocnění.
- dále sem můžeme zařadit správní, technické nebo kulturní orgány, které jednají jménem státu ve vymezených oblastech (ministr dopravy, zdravotnictví nebo kultury).

Zahraněční orgány lze dělit jednak podle povahy jejich práce, jednak podle trvání jim udělených plných mocí.

1. Podle povahy práce a rozsahu zplnomocnění je dělíme na (Gullová, 2013):

- orgány diplomatické - mají politické funkce, a proto mají zastupitelskou tj. reprezentační povahu, což znamená, že po akreditaci u cizího státu již nepotřebují žádných zvláštních plných mocí pro své služební úkony. Za jejich úkony a činy nese odpovědnost vláda. Požívají zvláštních výsad a imunit,
- orgány nediplomatické - nemají politické funkce ani zastupitelskou povahu. Tyto orgány jsou již svými plnými mocemi omezeny na věci nepolitické, např. konzulové, obchodní agenti apod. Konzulové jsou považováni za stále nediplomatické zástupce, i když obsah jejich činnosti se postupně mění. Mezi státní vztahy se dnes dotýkají nejen otázek politických, ale i hospodářských, kulturních, vědecké a technické spolupráce apod.

2. Podle trvání plných mocí se zahraniční orgány dělí na (Gullová, 2013):

- stálé diplomatické mise - jsou velvyslanectví a vyslanectví, obchodní oddělení, stálí zástupci a stálé delegace u mezinárodních organizací, např. v OSN, při NATO nebo při EU,
- stálé nediplomatické mise - jsou např. konzulární úřady,
- dočasné diplomatické mise - jsou to např. občasná delegace vyslané na mezinárodní kongresy a konference, oficiální zástupci vysílání do zahraničí při různých slavnostních příležitostech jako je např. korunovace hlavy státu, pohřby atd.,
- dočasné nediplomatické mise - jsou to např. různí delegáti, komisaři v oblasti technických nebo kulturních styků apod. Patří sem také zvláštní mise (hovoříme o tzv. diplomacii ad hoc), které se vysílají do zahraničí dočasně za účelem splnění nějakého úkolu.



KONTROLNÍ OTÁZKA

Jmenujte státní orgány vnitrostátní a zahraniční, které uskutečňují mezinárodní styky.

Podle Němčanského (2009), Gullové (2011, 2013) mezi nejvýznamnější zahraniční orgány pro mezinárodní styky patří diplomatická mise. K základním právům každého svrchovaného státu patří právo na diplomatické styky, tj. právo zřizovat stálé diplomatické mise a vysílat a přijímat diplomatické zástupce. Diplomatické styky mezi státy a výsady a imunity stálých diplomatických misí a jejich členů byly dříve upraveny obyčejovým mezinárodním právem.

Jak uvádí Gullová (2013) diplomatická mise se skládá z vedoucího mise a členů personálu mise. Členy personálu mise jsou členové diplomatického personálu, tj. členové mise, kteří mají diplomatickou hodnost, velvyslanec, vyslanec, chargé d'affaires, rada-ministr, velvyslanecký rada, tajemníci, různí odborní přídělenci, např. vojenský, letecký, námořní, obchodní, kulturní apod. Personál mise tvoří dále administrativní a technický personál, tj. sekretářky, písařky apod. a personál služební, řidiči, zahradníci atd.

Diplomatická mise a členové jejího personálu požívají výsady a imunity. Výsady a imunity poskytované jednotlivým členům mise se odlišují podle jednotlivých kategorií personálu. V největším rozsahu jsou poskytovány výsady a imunity členům diplomatického personálu. Mezi výsady a imunity diplomatických misí patří např. (Kubičková, 2017, s. 30):

- právo vyvěšovat státní vlajku a státní znak,
- nedotknutelnost pozemků, budov a místností diplomatické mise,
- osvobození od placení daní a poplatků (nájem) mimo poplatků za služby (voda, elektřina, plyn),

- osvobození od placení celních poplatků,
- svoboda komunikace diplomatické mise se svou vládou, ostatními misemi a konzuláty vysílaného státu.

Rozsah výsad a imunit u služebního personálu je nejomezenější. Mezi výsady a imunity diplomatických zástupců a příslušníků jejich rodin řadíme např. (Kubíčková, 2017, s. 31):

- osobní nedotknutelnost (nesmí být zadržen ani zatčen),
- nedotknutelnost soukromé rezidence (rezidence, písemnosti, korespondence, majetek),
- vynětí z trestné, administrativní i civilní jurisdikce (nesmí být postaven před soud, není povinen vypovídat jako svědek),
- vynětí z ustanovení o sociálním zabezpečení v přijímaném státě,
- osvobození od placení daní a poplatků,
- osvobození od celních poplatků za předměty sloužící osobní potřebě,
- osvobození od plnění ostatních služeb,
- svoboda pohybu po území přijímajícího státu s výjimkou vstupu do zakázaných prostor z důvodu státní bezpečnosti.

Podle Němčanského (2009) a Gullové (2013) každý stát má konkrétní představy o svých vztazích s jinými státy. Uskutečňováním těchto představ jsou pověřovány orgány a instituce státu, a to jednak v oblasti zákonodárné, jednak v oblasti výkonné. Vznik těchto orgánů, jejich práva a povinnosti, upravuje obvykle ústava nebo jiné zákonné normy. Zákonodárný sbor schvaluje zákony upravující pravomoci hlavy státu a ostatních ústavních činitelů, vyjadřuje se k politice vlády, včetně politiky směrem k zahraničí.

Prezident republiky podle Koudelky (2009, s. 929 – 939):

- zastupuje stát navenek,
- sjednává a ratifikuje mezinárodní smlouvy; sjednávání mezinárodních smluv může přenést na vládu, nebo s jejím souhlasem na jednotlivé členy,
- přijímá vedoucí zastupitelských misí,
- pověřuje a odvolává vedoucí zastupitelských misí.

Gullová (2013) charakterizuje také konzulární úřad (konzulát) jako zahraniční orgán státu, který je zřízen na území dalšího státu, a slouží zejména pro ochranu zájmů vysílajícího státu, včetně jeho příslušníků.

Úkolem konzulární služby je poskytovat pomoc v rozmanitých životních situacích, do kterých se naši občané mohou během svého pobytu v zahraničí dostat a které nejsou schopni řešit vlastními silami. Na webových stránkách MZV (2017) lze najít konkrétní příklady pomoci, kterou lze od českých zastupitelských úřadů v zahraničí očekávat:

- pokud ztratíme v zahraničí svůj cestovní doklad, český zastupitelský úřad nám vystaví nový,
- dále úřad poskytuje informace, včetně asistence při získávání finančních prostředků,
- pokud se stane v zahraničí někomu nehoda či úmrtí, informuje příbuzné o nena-
dálé skutečnosti,
- dále poskytuje rady a údaje při hledání lékařů, zdravotnických zařízení, advokátů
a tlumočnicků,
- poskytuje také pomoc související s repatriací nemocných, zraněných či zemře-
lých osob, atd.¹⁰⁶

Na stejných webových stránkách MZV (2017) můžeme najít příklady činností, které nejsou v kompetenci zastupitelského úřadu:

- platit za nikoho účty za ubytovací, stravovací či jiné služby,
- hradit další pobyt v zahraničí, pokud ztratíme finanční hotovost či kreditní karty,
- nahrazovat činnosti bank, cestovních kanceláří, zdravotních pojišťoven, tlumoč-
níků, apod.,
- zajišťovat činnosti jak úřadu poštovního, tak i pracovního,
- pokud občan nemá platný pas, nemůže mu poskytnout pomoc při obstarávání
víza cizího státu, či mu zaručit vstup na území cizího státu,
- zaručit poskytování lepší péče jak v nemocnicích, tak i ve věznicích, než je
místně obvyklý standard služeb atd.¹⁰⁷

Podle Kubíčkové (2017, s. 28) můžeme konzula charakterizovat, to vše podle meziná-
rodního práva, jako úředníka, který reprezentuje svou zemi v jiné zemi a to v oblastech,
jako je doprava, obchod, spolupráce ve vědecké oblasti a má také zmocnění k vízovým,
pasovým a k dalším otázkám. Pokud se týče politické oblasti, tak na této úrovni nemá kon-
zul ani jednu kompetenci.



KONTROLNÍ OTÁZKA

Jaké jsou úkoly konzulární služby?

Jakou pomoc lze očekávat od českých zastupitelských úřadů v zahraničí?

¹⁰⁶ MZV, 2017. Konzulární služba. [online] 2018 [cit. 2018-04-04]. Dostupné
z: https://www.mzv.cz/jnp/cz/cestujeme/konzularni_sluzba/index.html

¹⁰⁷ Tamtéž

K ZAPAMATOVÁNÍ DĚLENÍ KONZULŮ



Podle Kubíčkové (2017, s. 29) můžeme konzuly rozdělit do několika tříd:

- generální konzul,
- konzul,
- vicekonzul,
- konzulární jednatel,
- honorární konzul - Je čestná funkce v diplomacii, zastupují stát v místě svého působení čestně, neplaceně a často nejsou ani státními příslušníky státu, pro který pracují. Stát zřizuje honorární konzuláty ve státech, kde nemá dostatečné vlastní konzulární zastoupení.

Konzulární sbor podle Kubíčkové (2017, s. 32) tvoří konzulární úředníci všech států, kteří se nacházejí na stejném místě v přijímacím státě. Konzulární sbor plní zejména ceremoniální a protokolární funkce, v jeho čele stojí doyen. Vedle toho také Kubíčková (2017, s. 32) uvádí, kdo tvoří personál konzulárního úřadu, jsou jimi:

- konzulární úředníci (vedoucí konzulárních úřadů nebo tajemník),
- konzulární zaměstnanci (sekretářky, tlumočníci apod.),
- služební personál (domovník, uklízečka).

NEZAPOMEŇTE NA ODPOČINEK



Před poslední částí probírané problematiky je třeba udělat si větší přestávku a jít například do kina, divadla či restaurace, odreagovat se od učebního textu, protože s blížícím se koncem učebního textu, jste více vyčerpaní z nepřehledného množství informací.

8.2 Pravidla pro další protokolární akce a diplomatickou korespondenci

Význam znalosti společenské etikety v komerční i diplomatické praxi se zahraničním partnerem je nesporný. Může zcela zásadním způsobem ovlivnit úspěch či neúspěch našich jednání. Zcela patrný je rostoucí počet českých zástupců, kteří se účastní různých mezinárodních jednání, konferencí a misí apod. Současné také roste role diplomacie ve světě, pomocí které se posilují kromě jiného také obchodně – ekonomické vazby a dochází k prohlubování kontaktů se zahraničím na různých úrovních.

Konferenční diplomacie je podstatní mladší součástí diplomacie a podle Gullové (2011) právě v souvislosti s konferenční diplomacií nelze oddělit problematiku konferenční praxe a protokolu, které zde do značné míry splývají.

Gullová (2013) také uvádí rozdíl mezi mezinárodní konferencí a mezinárodní organizací. Mezinárodní konferencí se rozumí shromáždění zástupců jednotlivých států zmocněných projednat nebo vyřešit určité otázky společného zájmu. Mezinárodní organizace jsou sdružení států, která mají vlastní stálé orgány a vykonávají trvale úkoly, uložené jim členskými státy. Rozdíly mezi konferencemi a organizacemi z hlediska věcného spočívají mj. v tom, že konference se svolávají příležitostně nebo nepravidelně, většinou k užší tematice, zatímco organizace pracují trvale. Konference tvoříme podle místa, kde se konal, například Pražský kongres nebo Bratislavský kongres.

Mezinárodní konference je možné třídit různými způsoby (Potočný a Ondřej, 2011, Gullová, 2013):

- bilaterální a multilaterální,
- monotematické a polytematické,
- ad hoc, pravidelné, permanentní,
- se stálým sekretariátem nebo bez něho,
- mezivládní a vrcholné (summit),
- na neutrální půdě.

Z hlediska cílů, které konference i organizace sledují, je můžeme dále členit např. takto (Gullová, 2013, s. 202):

- diskusní fórum ke konkrétnímu tématu nebo souboru témat,
- nebo jako institut, který vytváří nezávazné reference určené vládám nebo vyšším orgánům pokud se jedná o organizace,
- je místem, které slouží pro vypracování návrhů v rámci mezinárodních dokumentů,
- je platformou pro mezinárodní výměnu informací, např. v otázce bezpečnosti jaderných elektráren.

ZAHRAŇIČNÍ NÁVŠTĚVY STÁTNÍCH PŘEDSTAVITELŮ

Návštěvy můžeme dělit podle několika hledisek. Jedním je funkce, kterou má představitel jednoho státu ve druhém státě. Druhým je, zda jde o návštěvu oficiální nebo soukromou, pracovní či zdvořilostní. Němčanský (2009).

Podle Gullové (2011) v uplynulých desetiletích výrazně vzrostl počet návštěv státních představitelů v zahraničí, přičemž takové návštěvy mají vedle věcné náplně i své protokolární hledisko. Oficiální návštěvy se týkají určitého okruhu osob, resp. osob zastávajících oficiální funkce a které patří k mezinárodně právně chráněným osobám. Je to hlava státu (nejvyšší typ vrcholové návštěvy), předseda vlády, obvykle ministr zahraničí, případně další členové vlády.

Do tohoto okruhu patří dále předseda zákonodárského sboru, případně i delegace členů zákonodárského sboru.

Oficiální návštěvy vedoucích představitelů tzv. vrcholové návštěvy jednoho státu ve druhém se podle Gullové (2013) uskutečňují na základě písemného pozvání přijímajícího státu. Jde o osobní dopis, který zasílá osoba hostitele diplomatickou cestou. Jde o zdvořilostní dopis, ve kterém se zdůrazňuje, že návštěva jistě přispěje k rozvoji dalších vztahu mezi oběma zeměmi, přispěje k lepšímu poznání země a lidu hostitele. Ve zvacím dopise není stanovený termín, uvádí se, že návštěva se uskuteční v době, která bude hostovi co nejlépe vyhovovat.

V souvislosti s oficiálními návštěvami je při jejich organizaci nutné (Gullová, 2013, s. 205 – 206):

- při ceremoniálu platí pravidla přijímajícího státu, přičemž stejné minimum se uplatňuje při každé návštěvě,
- při návštěvě zahraničního hosta je nutno brát zřetel také na jeho zdravotní stav, věk a omezení vyplývající z náboženských, případně, předpisů,
- je nutné zajistit uvítání (podle místa příjezdu) a ceremoniál. K uvítání se dostává vedle hostitele ještě další okruh činitelů podle významu a zaměření návštěvy,
- host a doprovázející osoby obdrží velmi podrobný program (tzv. minutovník) tak, aby byl pro hosta srozumitelný (tj. obvykle v jeho mateřském jazyce), malých rozměrů asi 10 x 15 cm,
- český doprovod obdrží minutovník v české verzi,
- ubytování hosta i doprovodu musí odpovídat funkční úrovni návštěvníků,
- po celou dobu návštěvy musí být k dispozici lékař a zdravotnický personál,
- je vhodné respektovat požadavky hosta např. na kulturní program či návštěva míst mimo hlavní město,
- je nezbytné připravit podrobný program pro manželku hosta včetně zajištění tlumočnicka a doprovodu,
- dárky se předávají hlavním hostům a významným členům delegace, ostatním pouze nějaké upomínkové předměty.

Podle Němčanského (2009) a Gullové (2013) mohou být soukromé návštěvy vedoucích státních činitelů v zahraničí samostatné, jako např.:

- dovolená,
- léčení,
- kulturní podniky,
- účast na konferenci apod.

Vedle samostatné soukromé návštěvy může dojít k návštěvě také při tranzitu nebo jako rozšíření oficiální návštěvy o soukromou část. I soukromá návštěva se děje s vědomím úřadu hostitelské země.

NAVŠTÍVENKY A JEJICH POUŽITÍ V DIPLOMATICKÉ A OBCHODNÍ PRAXI

Hlavní rozdíl mezi vizitkou a navštívenkou spočívá v tom, že vizitky se využívají především v businessu, navštívenky na druhé straně se užívají především ve společenském styku. Vedle rozdílného uplatnění, se také liší svým vzhledem.

Vizitka (z francouzského slova *visiter*, tedy navštívit) vytlačuje zcela původní název navštívenka. V době, kdy neexistoval telefon, návštěvník oznamoval navštívenkou svou návštěvu nebo tím žádal o přijetí. Oznamovalo se tak i nastoupení do úřadu. Tyto malé kartičky s historií dlouhou celá staletí se liší podle povolání, a také podle vkusu a povahy jejich majitele.

Vizitky můžeme rozdělit na (Gullová, 2013, s. 206):

- osobní (soukromé) - vizitka poskytuje nejzákladnější údaje o osobě, tj. její jméno a příjmení. Pouze výjimečně se zde uvádějí i akademické nebo vědecké hodnosti. Soukromé vizitky však obvykle uvádějí pouze jméno, příjmení a emailové adresy,
- firemní, podnikové - tento druh vizitek představuje dotyčnou osobu jako zaměstnance nebo představitele určité firmy či instituce. Vedle údajů o osobě (jméno a příjmení) obsahují tyto vizitky vždy označení instituce, její adresu včetně poštovního směrovacího čísla, telefonní číslo, číslo faxu, e-mailovou adresu, apod.,
- vizitky pro účely diplomatické a některé další - služební vizitky diplomatických pracovníků jsou vždy bílé a obsahují pouze jméno a funkci diplomata a označení úřadu (v některých zemích i státní znak), bez akademických titulů a bez dalších informací. Tento typ vizitek používají především vedoucí diplomatických úřadů.

Podle druhu se liší i obsah vizitek. Všechny ale plní stejnou funkci, funkci informační (či spíše identifikační), kdy jedna osoba informuje druhou o svém jméně a o některých dalších okolnostech bezprostředně s ní souvisejících. Na rozdíl od evropských zemí (včetně ČR) je ve většině asijských zemí a na celém americkém kontinentu dnes úplnou samozřejmostí mít vždy při sobě vizitky a používat je při různých příležitostech (Gullová, 2013, s. 206).



KONTROLNÍ OTÁZKA

Jak členíme vizitky? Charakterizujte vizitky pro účely diplomatické.

DIPLOMATICKÁ KORESPONDENCE

Podle Gullové (2013, s. 302 - 303) **diplomatická korespondence** existovala v některých vyspělejších civilizacích ještě před naším letopočtem. Dnes v době počítačů platí, že pouze včasná, přesná a pravdivá informace umožní rychlé a správné rozhodnutí. Okamžitě předané informace o důležitých politických, hospodářských, finančních, vojenských, bezpečnostních apod. problémech a změnách v jednotlivých teritoriích patří k těm nejcennějším. Informace mohou mít podobu písemnou, ústní nebo kombinovanou formu. Písemné informace si mezi sebou vyměňují nejčastěji ústřední orgány, které řídí zahraniční službu (tj. např. ministerstvo zahraničí) a diplomatické mise v zahraničí.

K písemným materiálům řadí Gullová (2013) jak zprávy, informace, tak i jiné písemnosti. Vedle toho zde se řadí také instrukce různého charakteru, pokyny a informace z ústředí, které jsou dále zasílány na zastupitelské úřady v zahraničí. To vše se zasílá jak formou šifrované, tak i nešifrované zprávy (in claris), a to ve formě CD, telegramu, faxu, SMS či e-mailu.

Jednotlivé druhy diplomatické korespondence můžeme zasílat (Gullová, 2013):

- Hlavě státu:
 - pověřovací a odvolací listiny (hlava státu jmenuje velvyslance nebo vyslance u druhé hlavy státu a odvolává velvyslance nebo vyslance), opětovné pověřovací listiny, pověřovací listiny se zvláštním posláním,
 - dopis, poselství, deklarace a telegramy,
- Předsedovi vlády nebo členu vlády:
 - dopisy, poselství (např. jedné hlavy státu hlavě druhého státu), telegramy
- Ministrovi zahraničí:
 - kabinetní list (představení chargé d'affaires),
 - konzulský patent (pověření výkonem konzulárních funkcí),
 - telegramy,
- Zastupitelskému úřadu, ministerstvu zahraničí:
 - korespondence se zastupitelskými úřady se uskutečňuje ve formě tzv. nót, které jsou nejčastějším druhem diplomatické korespondence.



K ZAPAMATOVÁNÍ DIPLOMATICKÁ KORESPONDENCE

Podle Liškové (2009, s. 8) diplomatická korespondence jsou písemnosti používané ve styku mezi diplomatickými misemi a ministerstvem zahraničních věcí. K diplomatické korespondenci patří diplomatická nota, memorandum a aidé-mémoire.

Nota je písemnost používaná v diplomatickém styku (Lišková, 2009, s. 8 - 9):

- nota osobní, která je adresovaná jednou osobou jiné osobě (např. ministrem zahraničí velvyslanci jiného státu). Osobní noty se zasílají u příležitostí zvláště významných, důvěrných nebo osobních. Obsahují adresu, oslovení, závěrečnou formuli a podpis odesílatele. Neoznačují se otiskem razítka.
- nota verbální, je posílaná úřadem jinému úřadu (např. ministerstvem zahraničí jednoho státu, ministerstvu státu jiného).

Memorandum je podle Liškové (2009, s. 8) písemnost používaná v mezinárodním styku. Obsahuje politický nebo právní rozbor konkrétní záležitosti. Na rozdíl od noty nemá tzv. petit (konkrétní formulaci požadavku). Není v něm adresa ani oslovení, není podepsáno ani opatřeno otiskem razítka. Druhé straně může být předáno buď samostatně, nebo také jako příloha diplomatické noty.

Aidé-mémoire je podle Liškové (2009, s. 9) stručný záznam ústního jednání v diplomatickém styku. Je méně formální než diplomatická nota, není adresován, nepodepisuje se, ani neoznačuje otiskem razítka.

K dalším písemnostem, které se využívají v diplomatické korespondenci, můžeme zařadit následující (Gullová, 2011, s. 221):

- Kolektivní notu,
- Identická notu,
- Cirkulární notu,
- Bout de papier,
- Non-paper,
- Protestní a ultimativní notu,
- Prohlášení, deklarace apod.

OTÁZKY



1. Je diplomatická mise stálý zahraniční orgán státu pro mezinárodní styk nejvyššího významu, který má reprezentativní charakter a všechna její oficiální jednání zavazují domovský stát?
2. Je agrární diplomacie zaměřená na naplňování bezpečnostní politiky státu a jeho bezpečnostních zájmů?
3. Je v české diplomatické službě nevyšší hodností rada-vyslanec?
4. Státní orgány uskutečňující mezinárodní styky, můžeme dělit na orgány vnitrostátní a orgány zahraniční?
5. Je diplomatická korespondence písemnost používaná ve styku mezi diplomatickými misemi a ministerstvem obrany?
6. Patří k diplomatické korespondenci např. diplomatická nóta, memorandum a aidé-mémoire?

ODPOVĚDI



1. ano., 2. ne, 3. ne, 4. ano, 5. ne, 6. ano.

SHRNUTÍ KAPITOLY



Diplomacie byla využívána jednotlivými státy před několika stoletími. Pokud se ale věnujeme diplomacii v dnešním slova smyslu, tak se začala používat od 18. století. Diplomacie je důležité pro každý stát, který vystupuje vůči jiným státům navenek a vede různá jednání na různých úrovních s činiteli jiných suverénních států. Za diplomacii můžeme považovat vše, co se týká nástrojů zahraniční politiky státu, který chce prosadit své zájmy v mezinárodním měřítku. Další definice popisuje diplomacii jako řízení vztahů mezi jednotlivými zeměmi a mezi nimi a vybranými organizacemi. Další pojmem, který je využíván v diplomatickém protokolu, je diplomatická mise, pojímaná jako působnost zahraničního orgánu státu v mezinárodním měřítku, v oblasti, která vyžaduje reprezentativní vystupování. V české diplomatické službě je nejvyšší hodností velvyslanec, naproti tomu nejnižší diplomatickou hodností je attaché. Smyslem diplomatického protokolu je umožnit vzájemnou komunikaci mezi státy na nějaké úrovni. Státní orgány uskutečňující mezinárodní styky, můžeme dělit na orgány vnitrostátní a orgány zahraniční.

Z důvodu, že se posilují obchodně – ekonomické vztahy, dochází k prohlubování jednotlivých kontaktů, proto vzrůstá význam úlohy diplomacie. Diplomacie je často spojována s konferenční diplomacií, která považována za mladší součást diplomacie. Konání každé mezinárodní konference a shromáždění dalších akcí uskutečňovaných na vládní či nevládní úrovni se vyznačuje určitými odlišnostmi, které vyžadují dodržování určitých pravidel,

spadajících pod společenský styk. Zahraniční návštěvy můžeme dělit podle několika hledisek. Mezi tyto hlediska řadíme funkci, kterou má představitel jednoho státu ve druhém státě, dalším hlediskem je zda jde o návštěvu oficiální nebo soukromou, pracovní či zdvořilostní. Vedle samostatné soukromé návštěvy může dojít také k návštěvě při tranzitu nebo jako rozšíření oficiální návštěvy o soukromou část. I soukromá návštěva se děje s vědomím úřadu hostitelské země. Diplomatická korespondence, která již existovala v některých vyspělejších civilizacích ještě před naším letopočtem, jsou písemnosti používané ve styku mezi diplomatickými misemi a ministerstvem zahraničních věcí. K diplomatické korespondenci patří kromě jiného také např. diplomatická nota, memorandum a aide-mémoire.

LITERATURA

- [1] BEREMESE.CZ, 2018. *Znáte všechna pravidla svatební etikety?* [online] 2018 [cit. 2018-02-10]. Dostupné z: <https://www.beremese.cz/svatebni-etiketa/>
- [2] BRAIN TOOLS GROUP s.r.o, 2017. *8 aspektů neverbální komunikace.* [online] [vid. 7. 4. 2017]. Dostupné z <http://www.braintools.cz/8-aspektu-verbalni-komunikace.htm#.Ub8tRL078Zk>
- [3] BRODSKÝ, J., 2016. *Business etiketa nejen pro manažery.* Praha: Ústav práva a právní vědy, o.p.s. a European Business School SE. ISBN 978-80-87974-09-4.
- [4] BRODSKÝ, J., 2018. *Time management.* [online] [vid. 25. 2. 2018]. Dostupné z <http://www.ustavprava.cz/cz/sekce/time-management-750/>
- [5] BUCHTOVÁ, B. a V. KULHAVÝ, 2006. *Psychologie v obchodní činnosti firmy.* Brno: ESF MU. ISBN 80-210-4061-0.
- [6] BUREŠOVÁ, P., 2010. *Banketní a cateringové služby.* 1. vyd. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8. ISBN 978-80-87411-11-7
- [7] BUSINESSINFO.CZ, 2011. *Etika obchodního jednání ve vybraných zemích.* [online] 2018 [cit. 2018-02-28]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/etiketa-obchodniho-jednani-ve-vb-7108.html>
- [8] CESTOVÁNÍ. EU, 2018. *V autobuse a v letadle.* [online] [vid. 12. 2. 2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/v-autobuse-a-v-letadle/c920>
- [9] CESTOVÁNÍ. EU, 2018. *V dopravních prostředcích.* [online] [vid. 12. 2. 2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/v-dopravnich-prostredcich/c59>
- [10] DATABAZEKNIH.CZ, 2018. *Dobromil Ječný – životopis.* [online] [vid. 9. 2. 2018]. Dostupné z <http://www.databazeknih.cz/zivotopis/dobromil-jecny-21822>
- [11] DATABAZEKNIH.CZ, 2018. *Ladislav Špaček.* [online] [vid. 9.2.2018]. Dostupné z <https://www.databazeknih.cz/zivotopis/ladislav-spacek-1697>
- [12] Do své osobní zóny nepustíme každého. [online] [vid. 17. 6. 2013]. Dostupné z <http://jiho.ceskariera.cz/clanky/?clanek=50>
- [13] EHC.CZ/PRO-MEDIA, 2018. *Vzory českých osobností Eliška Hašková Coolidge.* [online] [vid. 9.3.2018]. Dostupné z <http://kdotobyl.blogspot.cz/2012/04/vzory-ceskych-osobnosti-eliska-haskova.html>
- [14] ELIŠKA HAŠKOVÁ COOLIDGE, 2015. *Bibliografie.* [online] [vid. 7. 4. 2018]. Dostupné z <http://www.ehc.cz/biografie/>
- [15] FERGUSON, N., 2014. *Civilizace: Západ a zbytek světa.* Přeložil Emanuel Geisler. 1. vydání. Praha: Argo. ISBN 978-80-257-1114-9.
- [16] FIALA, B., 2006. *Podnikatelská etika.* Karviná: SU OPF. Bez ISBN.
- [17] FORMÁČKOVÁ, M., 2016. *Nauka o společenském chování.* 2. vyd. Euroinstitut.eu spol. s. r. o. [online] 2018 [cit. 2018-03-04]. Dostupné z: https://issuu.com/euroinstitut/docs/chov_n_4. ISBN 978-80-87372-53-1.
- [18] GULLOVÁ, S., 2011. *Mezinárodní obchodní a diplomatický protokol.* 2., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s. ISBN 978-80-247-3777-5.

- [19] GULLOVÁ, S., 2012. *Prozradíme základní manažerské přešlapy*. [online] [vid. 11. 2. 2018]. Dostupné z <https://byznys.ihned.cz/lide-a-personalni-rizeni-manazerske-dovednosti/c1-57137360-co-se-nenosi-pri-obchodnim-jednani-at-uz-doma-ci-v-zahranici-prozradime-zakladni-manazerske-preslapy>
- [20] GULLOVÁ, S., 2013. *Mezinárodní obchodní a diplomatický protokol*. 3., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s. ISBN 978-80-247-4418-6.
- [21] HARTMANOVÁ, J., 2017. *Dress code: nutnost nebo přežitek?* [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <http://forum24.cz/lifestyle/2017/01/11/dress-code-nutnost-nebo-prezitek/#1>
- [22] HOVORKOVÁ, K., 2012. *Malý kurz etikety: jak se chovat, když máte v práci multikulturní tým*. [online] [vid. 25.2.2018]. Dostupné z https://finance.idnes.cz/pravidla-chovani-v-mezinarodnim-tymu-dw5-/podnikani.aspx?c=A120515_1778110_podnikani_bab
- [23] CHOVÁNÍ.EU, 2016. *Údaje na pozvánce*. [online] 2018 [cit. 2018-02-27]. Dostupné z: <http://www.chovani.eu/udaje-na-pozvance/c287>
- [24] CHOVÁNÍ.EU, 2017. *Společenské podniky*. [online] 2018 [cit. 2018-02-27]. Dostupné z: <http://www.chovani.eu/spolecenske-podniky/m159>
- [25] CHOVANI.EU, 2018. *Etiketa a její historie*. [online] [vid. 10. 2. 2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/etiketa-a-jeji-historie/c57>
- [26] CHOVÁNÍ.EU, 2018. *Formální oblečení – Dress code*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/formalni-obleceni-dress-code/c799>
- [27] CHOVÁNÍ.EU, 2018. *Jak se mám správně chovat k podřízeným a ke kolegům*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/jak-se-mam-spravne-chovat-k-podrizenym-a-ke-kolegum/c954>
- [28] CHOVANI.EU, 2018. *Muži a sukně*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/muzi-a-sukne/c795>
- [29] CHOVANI.EU, 2018. *Plánování času*. [online] [vid. 25.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/planovani-casu/c383>
- [30] CHOVANI.EU, 2018. *Teambuilding*. [online] [vid. 25.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/teambuilding/c397>
- [31] CHOVANI.EU, 2018. *Úvod do timemanagementu*. [online] [vid. 25.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/uvod-do-timemanagementu/c382>
- [32] CHOVÁNÍ.EU, 2018. *Ve společnosti*. [online] 2018 [cit. 2018-02-07]. Dostupné z: <http://www.chovani.eu/kultura/m160>
- [33] CHOVÁNÍ.EU.CZ, 2018. *Co zařídit před odjezdem na dovolenou*. [online] [vid. 12.2.2018]. Dostupné z <http://www.chovani.eu/co-zaridit-pred-odjezdem-na-dovolenou/c890>
- [34] IDNES.CZ, 2002. *I firemní večírek má svá pravidla etikety*. [online] 2018 [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: <https://finance.idnes.cz/i-firemni-vecirek-ma-sva-pravidla-etikety-fph-/podnikani.aspx?c=2002M295Z01A>
- [35] IDNES.CZ, 2007. *Obchodní jednání jako hra: naučte se vyhrávat*. [online] 2018 [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: https://finance.idnes.cz/obchodni-jednani-jako-hra-naucte-se-vyhravat-fmf-/viteze.aspx?c=A070309_132353_fi_osobni_vra

- [36] IDNES.CZ, 2018. *Co pomáhá firmě k úspěchu? Rozmanitost pracovního kolektivu.* [online] [vid. 25.2.2018]. Dostupné z https://finance.idnes.cz/smiseny-pracovni-kolektiv-pracuje-lepe-fcl-/podnikani.aspx?c=A120515_1778109_podnikani_babk.pdf
- [37] IPODNIKATEL.CZ, 2011. *Společenské události – příležitost pro navázání obchodních kontaktů.* [online] 2018 [cit. 2018-02-27]. Dostupné z: <http://www.ipodnikatel.cz/Obchodni-jednani/spolecenske-udalosti-prilezitest-pro-navazani-obchodnich-kontaktu.html>
- [38] KAJZAR, P., 2013. *Společenský protokol.* Karviná: SU OPF.
- [39] KALOUS, L., 2017. *Běžecká etiketa. Nebud'te jako stádo, hlavní je zdravý rozum.* [online] [vid. 12.2.2018]. Dostupné z <https://www.sport.cz/behani/ladime/clanek/752372-bezecka-etiketa-nebudte-jako-stado-hlavni-je-zdravy-rozum.html>
- [40] KFL.FP.TUL.CZ, 2013. *Základy společenského chování – základní pojmy.* [online] [vid. 10. 6. 2013]. Dostupné z <http://kfl.fp.tul.cz/cs/oddleni-spv?task=callelement&format>
- [41] KLEMENT, J., 2014. *Pravidla pro jednoduchý, ale účinný time management.* [online] [vid. 25.2.2018]. Dostupné z <https://lektor-konzultant-kouc-poradce.webnode.cz/news/pravidla-pro-jednoduchy-ale-ucinny-time-management/>
- [42] KOTRUSOVÁ, M., 2018. *SP v perspektivě životního cyklu. Jednotlivec na trhu práce. Přechod ze školy do zaměstnání. Přechod mezi zaměstnaností a nezaměstnaností.* [online] [vid. 20.2.2018]. Dostupné z <http://samba.fsv.cuni.cz/~dobik0as/Soci%C3%A1ln%C3%AD%20politika%20v%20C5%BEivotn%C3%ADm%20cyklu/P%20C5%99edn%C3%A1%C5%A1ka%2020P%20C5%99echod%20na%20trh%20pr%C3%A1ce.pdf>
- [43] KOUDELKA, Z., 2009. Prezident a mezinárodní smlouvy. In *Právník*. Praha: Ústav státu a práva AV ČR, s. 929-939. ISSN 0231-6625.
- [44] KOWALIKOVÁ, P., 2012. *Základy společenského chování. Studijní opora.* Ostrava: VŠB-TU. ISBN 978-80-248-2930-2.
- [45] KRÁLOVÉHRADECKÝ KRAJ, 2017. *Minimum ze společenského styku a diplomatického protokolu.* [online] [vid. 7. 4. 2017]. Dostupné z http://www.kr-kralovehradecky.cz/assets/files/2990/minimum_spol_styk.pdf
- [46] KUBÍČKOVÁ, M. B., 2017. *Chování a jednání úředníka ve veřejné správě.* Bakalářská práce, Plzeň: Západočeská univerzita. [online] 2018 [cit. 2018-04-16]. Dostupné z: <https://dspace5.zcu.cz/bitstream/11025/28987/1/Bila%20Kubickova%202017%20-%20BP.pdf>.
- [47] KUCHYNĚ.CZ, 2010. *Ladislav Špaček: „Stolování, to je věda, naučím vás to.“* [online] 2018 [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: <http://kuchyne.dumazahrada.cz/clanky/celebrity-v-kuchyni/ladislav-spacek-stolovani-to-je-veda-naucim-vas-to-21366.aspx.html>
- [48] LIŠKOVÁ, P., 2009. *Proces navazování diplomatických kontaktů Československa a Latinské Ameriky.* Diplomová práce. Praha: Fakulta filozofická Univerzity Karlovy v Praze. [online] 2018 [cit. 2018-04-16]. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/download/120025908>.
- [49] LOOKMAGAZIN.CZ, 2013. *Rovnost nade vše.* [online] [vid. 9.6.2013]. Dostupné z <http://www.lookmagazine.eu/pod-lupou/jak-na-to/mravnost-nade-vse/>

- [50] MACHÁLKOVÁ, J., 2013. *Jak se obléct na (první) pracovní pohovor*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <https://www.jobs.cz/poradna/jak-se-oblect-na-prvni-pracovni-pohovor/>
- [51] MATHÉ, I. a L. ŠPAČEK, 2005. *Etiketa*. Praha: BB art. ISBN 80-7341-564-X.
- [52] MIKULÁŠTÍK, M., 2003. *Komunikační dovednosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 80-247-0650-4.
- [53] MORAWITZOVÁ, S., 2013. *Jak si poradit s problematickými kolegy na pracovišti?* [online] [vid. 15.2.2018]. Dostupné z <https://www.superkariera.cz/poradna/prozamestnance/jak-si-poradit-s-problematickymi-kolegy-na-pracovisti.html>
- [54] MU PRÁVNICKÁ FAKULTA, 2013. *Dovednosti – etiketa*. [online] [vid. 17. 6. 2013]. Dostupné z http://dovednosti.law.muni.cz/dok/20130325-DovednostiA-praxe_text.pdf
- [55] MZV, 2017. *Konzulární služba*. [online] 2018 [cit. 2018-04-04]. Dostupné z: https://www.mzv.cz/jnp/cz/cestujeme/konzularni_sluzba/index.html
- [56] MZV, 2018. *Hodnosti a funkce diplomatů*. [online] 2018 [cit. 2018-04-04]. Dostupné z: https://www.mzv.cz/jnp/cz/o_ministerstvu/organizacni_struktura/hodnosti_a_funkce_diplomatu_objasneni.html.
- [57] NAPALUBU.CZ, 2018. *Jak se chovat na palubě lodi?* [online] [vid. 12.2.2018]. Dostupné z <http://www.napalubu.cz/plavba/technika-plavby/jak-se-chovat-na-palube-lodi-1.aspx>
- [58] NÁRODNÍHO ÚSTAVU PRO VZDĚLÁVÁNÍ, 2018. *Přechod absolventů škol do praxe*. [online] [vid. 20.2.2018]. Dostupné z <http://www.nuv.cz/t/prechod-absolventu-skol-do-praxe-1>
- [59] NAVŠTÍVENKY.CZ, 2018. *Co jsou to navštívenky*. [online] 2018 [cit. 2018-04-14]. Dostupné z: <http://www.navstivenky.cz/vizitky/co-jsou-navstivenky>.
- [60] NĚMČANSKÝ, M., 2011. *Společenský, diplomatický a obchodní protokol*. SU OPF Karviná, ISBN 978-80-7248-636-6.
- [61] NOSKOVÁ, A., 2017. *Nejčastější módní chyby aneb 5 věcí, kterých si na vás každý všimne*. [online] [vid. 11.2.2018]. Dostupné z <https://www.prozeny.cz/clanek/nejcastejsi-modni-chyby-aneb-5-veci-kterych-si-na-vas-kazdy-vsime-30211>
- [62] NOVINKY.CZ, 2016. *Pravidla etikety na firemním večírku*. [online] 2018 [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: <https://www.novinky.cz/vanoce/422204-pravidla-etikety-na-firemnim-vecirku.html>
- [63] NOVOTNÝ, P. P., 2013. *Deset rad, jak uspět při prvním pracovním pohovoru*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z https://finance.idnes.cz/deset-rad-jak-uspjet-pri-prvnim-pracovnim-pohovoru-fsn-/podnikani.aspx?c=A100826_1439360_zamestnani_bab
- [64] OD KOTVA, 2018. *Základní typy dress codu*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <https://www.od-kotva.cz/cs/clanek/rady-a-tipy-oblek-na-miru>
- [65] ONDEROVÁ, E., 2007. *Možnosti jak novou práci hledat je mnoho, podívejme se na některé z nich*. [online] [vid. 6. 7. 2013]. Dostupné z <https://www.finance.cz/zpravy/finance/116655-praci-lze-hledat-mnoha-zpusoby/>
- [66] ORIEŠKA, J., 2010. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea servis. ISBN 978-80-85970-68-5.

- [67] PÁVKOVÁ, J., B. HÁJEK a KOL., 2002. *Pedagogika volného času*. Praha: Portál. ISBN 80-7178-711-6.
- [68] PAŽITNÁ, I., 2018. *8 rad, jak si najít práci*. [online] [vid. 20.2.2018]. Dostupné z <https://www.monster.cz/rady-a-tipy/clanek/8-rad-jak-si-najit-praci-na-monster-cz>
- [69] PODNIKATEL.CZ, 2007. *Rauty patří k manažerskému životu. Víte, jak se na nich chovat?* [online] 2018 [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/clanky/jak-se-chovat-na-rautech/>
- [70] PODNIKATEL.CZ, 2018. *Předpis č. 262/2006 Sb. Zákoník práce*. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <https://www.podnikatel.cz/zakony/zakon-c-262-2006-sb-zakonik-prace/uplne/#p301>
- [71] POINT4ME.CZ (2017). *Jak správně předávat vizitky*. [online] 2018 [cit. 2018-03-14]. Dostupné z: <https://profi.point4me.com/jak-spravne-predavat-vizitky-mame-5-tipu>.
- [72] POREBSKÁ, H., 2018. *Dress code. Víte, co na sebe?* 21.1.2018 [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z https://moravskoslezsky.denik.cz/zpravy_region/dress-code-vite-co-na-sebe-20180121.html
- [73] POTOČNÝ, M. a J. ONDŘEJ, 2011. *Mezinárodní právo veřejné. Zvláštní část, 6. doplněné a rozšířené vydání*. Praha: C.H.Beck. ISBN 978-80-7400-398-1.
- [74] PRIMAŽENY, 2018. *10 chyb v oblékání a líčení, které vás dělají starší*. [online] [vid. 11.2.2018]. Dostupné z <http://zeny.iprima.cz/moda-krasa/10-chyb-v-oblekani-licen-ktere-vas-delaji-starsi>
- [75] PRODAMY.CZ, 2018. *Patnáct módních trapasů, kterým byste se měla vyvarovat*. [online] [vid. 11.2.2018]. Dostupné z <http://www.prodamy.cz/patnact-modnich-trpasu-kterym-byste-se-mela-vyvarovat.html#ixzz2XKkLuKo4>
- [76] PRŮCHA, J., 2010. *Interkulturní psychologie*. Praha: Portál s.r.o. ISBN 978-80-7367-709-1.
- [77] QUIDO.CZ, 2013. *Osobnosti*. [online] [vid. 9. června 2013]. Dostupné z <http://www.quido.cz/osobnosti/jarkovsky.html>
- [78] REIFOVÁ, S. 2010. *Profesní etika v obchodním styku*. České Budějovice: Jihočeská univerzita. [online] 2018 [cit. 2018-08-01]. Dostupné z: https://theses.cz/id/py-xihu/downloadPraceContent_adipIdno_12583.
- [79] REVIS, 2011. *7 pravidel pro účinný time management*. [online] [vid. 25.2.2018]. Dostupné z <http://podnikaniprozivot.cz/7-pravidel-pro-ucinny-time-management.html>
- [80] ROB, F. a V. KRŠKA, 2001. *Diplomatický protokol a protokolární praxe*. Ministerstvo obrany České republiky – Agentura vojenských informací a služeb. ISBN 80-7278-133-2.
- [81] ROZHLAS.CZ, 2013. *Faux pas a déjá vu*. [online] [vid. 18.6.2013]. Dostupné z http://www.rozhlas.cz/regina/slova/_zprava/faux-pas-a-deja-vu--167846
- [82] SÁBLÍKOVÁ, T., 2014. *Odbornice na módu: 5 nejhorších chyb, kterých se dopouštějí ženy při oblékání*. [online] [vid. 11.2.2018]. Dostupné z <https://lajk.iprima.cz/extrem/odbornice-na-modu-5-nejhorsich-chyb-kterych-se-dopousteji-zeny-pri-oblekani>
- [83] SLOVNÍK CIZÍCH SLOV, 2018. *Kultura*. [online] 2018 [cit. 2018-02-15]. Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/kultura>

- [84] SMEJKAL, V. a H. SCHELOVÁ BACHRACHOVÁ, 2011. *Velký lexikon společenského chování*. 5., zcela přepracované a aktualizované vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-3649-5.
- [85] SMEJKAL, V. a H., BACHRACHOVÁ, 2002. *Lexikon společenského chování*. 3. přeprac. vyd. Praha: Grada. ISBN 80-247-0209-6.
- [86] SOFTSKILLS.WZ.CZ, 2013. *Komunikační dovednosti*. [online] [vid. 17.6.2013]. Dostupné z <http://www.softskills.wz.cz/html/komunikacni.htm>
- [87] SOVOVÁ, E., 2010. *Jak se správně chovat na pracovišti a nešlapat si po kariéře?* [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z https://finance.idnes.cz/jak-se-spravne-chovat-na-pracovisti-a-neslapat-si-po-kariere-p49-/podnikani.aspx?c=A100902_1443283_firmy_rady_hru
- [88] STUDENTPOINT.CZ, 2012. *Etiketa: Co je to réveillon?* [online] 2018 [cit. 2018-02-14]. Dostupné z: <http://www.studentpoint.cz/2012/11/20/etiketa-co-je-to-reveillon/>
- [89] SUCHÁNKOVÁ, Z., 2009. *Psychologické aspekty obchodního jednání*. Bakalářská práce, Praha: Bankovní institut. [online] 2018 [cit. 2018-02-21]. Dostupné z: https://is.bivs.cz/th/9730/bivs_b/BP-_Suchankova_Zdenka.pdf
- [90] SUCHOMEL, P., 2007. *Koho si to použijete k tělu?* [online] [vid. 17. 6. 2013]. Dostupné z https://finance.idnes.cz/koho-si-to-poustite-k-telu-dcc-/podnikani.aspx?c=A070821_805865_zamestnani_amr
- [91] ŠPAČEK, L., 2008. *Nová velká kniha etikety*. Praha: Mladá fronta. ISBN 978-80-204-1954-5.
- [92] ŠPAČEK, L., 2007. *Velká kniha etikety*. Praha: Mladá fronta. ISBN 978-80-204-1659-9.
- [93] ŠPAČEK, L., 2010. *Malá kniha etikety pro celou rodinu*. Praha: Mladá fronta. ISBN 978-80-204-2219-4.
- [94] ŠPAČEK, L., 2010b. *Malá kniha etikety pro manažery*. Praha: Mladá fronta. ISBN 978-80-204-2252-1.
- [95] ŠPAČKOVÁ, A., 2009. *Moderní rétorika: Jak mluvit k druhým lidem, aby nám naslouchali a rozuměli*. 3. doplněné vydání. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2965-7.
- [96] ŠRONĚK, I., 2002. *Diplomatický protokol a praktické otázky společenské etikety*. Praha: Nakladatelství Karolinum. ISBN 80-246-0247-4.
- [97] ŠŤASTNÝ, J., 2010. *Zlatá pravidla komunikace a obchodního jednání s klientem*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati. [online] 2018 [cit. 2018-02-16]. Dostupné z: http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/13372/%C5%A1%C5%A5astn%C3%BD_2010_dp.pdf?sequence=1
- [98] ŠUPOVÁ, M., 2007. *Specifické problémy etikety v hotelnictví*. Bakalářská práce, Zlín: Univerzita Tomáše Bati. [online] 2018 [cit. 2018-02-27]. Dostupné z: http://digilib.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/3113/%C5%A1upov%C3%A1_2007_bp.pdf?sequence=1
- [99] TOMIS, Z., 2015. *10 největších módních chyb mužů. Děláte je taky?* Žena aktuálně.cz. [online] [vid. 10.2.2018]. Dostupné z <https://zena.aktualne.cz/moda/10-nejvet-sich-modnich-chyb-muzu-delate-je-taky/r~i:article:762647/?redirected=1523453780>

- [100] VÁŽANSKÝ, M. 1993. *Volný čas a pedagogika zážitku*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-0428-2.
- [101] VESELÝ, Z., 2009. *Diplomacie v měnícím se světě*. Praha: Professional Publishing. ISBN 978-80-7431-006-5.
- [102] VICHNAROVÁ, L., 2000. *Jak si usnadnit nástup do práce po škole*. [online] [vid. 20.2.2018]. Dostupné z <https://finance.idnes.cz/jak-si-usnadnit-nastup-do-prace-po-skole-f0d-/podnikani.aspx?c=2000M213Z01C>
- [103] VŠCHT, 2018. *Time management. Jak efektivně využívat svůj čas*. [online] [vid. 25.2.2018]. Dostupné z <https://kem.vscht.cz/files/uzel/0012237/13.%20Time%20management.pdf?redirected>
- [104] VYMĚTAL, J., 2008. *Průvodce úspěšnou komunikací: Efektivní komunikace v praxi*. Praha: Grada Publishing, a.s. ISBN 978-80-247-2614-4.
- [105] WOLFFOVÁ, I., 2007. *Etiketa v zaměstnání. Udělejte dobrý dojem!* Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-2081-4. [online] [vid. 18. 6.2013]. Dostupné z <http://www.podnikavaena.cz/web/i/File/Skripta%20-%20ETIKETA.pdf>
- [106] YANG, L., 2017. *Východ vs. Západ - čím se tyto kultury liší?* [online] 2018 [cit. 2018-02-22]. Dostupné z: <http://www.asianstyle.cz/kultura/9075-vychod-vs-zapad-cim-se-tyto-kultury-lisi>
- [107] ZAMYKALOVÁ, M., 2003. *Mezinárodní obchodní jednání*. Praha: Professional Publishing. ISBN 80-86419-28-2.
- [108] ZÁSADY.CZ, 2018. *Zásady slušného chování v dopravních prostředcích*. [online] [vid. 12.2.2018]. Dostupné z <http://www.zasady.cz/zasady-slusneho-chovani-v-dopravnich-prostredcich/>
- [109] Ze školy do práce – jak na to? [online] [vid. 6. 7. 2013]. Dostupné z <http://www.pwc.com/cz/cs/kariera-absolventi/tipy-pro-vas/jak-a-kde-ziskat-informace.jhtml>

SHRNUTÍ STUDIJNÍ OPORY

První kapitola se věnovala základním pojmům v oblasti etiky a společenského chování, popisovala stručně vývoj etikety, charakterizovala vybrané osobnosti etikety. Důraz byl kladen také na specifikaci společenské významnosti lidí, komunikaci mezi lidmi. Studenti byli seznámeni rovněž s problematikou představování, vizitek a používání titulů.

Druhá kapitola popisovala základní informace spojené s problematikou oblékání, s jeho členěním a charakteristikou jednotlivých druhů oblečení. Pozornost byla věnována také podrobnější charakteristice pánského a dámského oblečení a rovněž byli studenti seznámeni s příklady prohřešků v oblékání, kterých se mohou ženy a muži dopustit.

Třetí kapitola zaměřila pozornost na pojetí obchodní a soukromé cesty, vnímání pojmu volného času. Studenti byli seznámeni s tím, co zařídit před odjezdem na dovolenou, jaké jsou možnosti trávení volného času, jaké druhy oblečení si vzít s sebou na dovolenou, co obléci ve volném čase a čeho se vyvarovat. Poslední část byla věnována chování při cestování různými druhy dopravy a některým prohřeškům v oblasti cestování.

Čtvrtá kapitola byla věnována problematice ucházení se o zaměstnání, strategiím hledání prvního zaměstnání, chování a oblékání v zaměstnání. Studenti byli seznámeni s tím, co s přešlapy při oblékání do zaměstnání. Dále bylo specifikováno chování nadřízeného pracovníka, timemanagement a teambuilding.























V páté kapitole byl kladen důraz na základní zásady společenského chování při návštěvě různých společenských akcí, jako je např. divadlo, kino, vernisáž, koncerty, plesy, taneční zábavy, promoce, svatební hostiny, včetně pravidel chování na vybraných podnikových akcích. Studentům byly také stručně představena základní pravidla stolování.

Šestá kapitola byla věnována teoretickým poznatkům v oblasti přípravy na obchodní jednání, dále pak průběhu samotného obchodního jednání, včetně základních pravidel obchodního jednání. Studentům byly uvedeny příklady obchodního jednání ve vybraných zemích, včetně stručné charakteristiky západní a východní kultury.

V sedmé kapitole byla studentům vysvětlena oblast společenských podniků a příležitostí, se kterými se mohou setkat nejen při uzavírání obchodních kontaktů, včetně uvedení příkladů vybraných společenských podniků a událostí. Tato kapitola byla také věnována významu pozvání a pozvánek v oblasti společenského jednání. Studentům byly také uvedeny příklady použití mezinárodních zkratků užívaných na vizitkách a v pozvánkách.

Osmá kapitola byla věnována problematice diplomacie a diplomatickým stykům. Studentům byly rovněž stručně popsány vybrané orgány státu, které slouží pro mezinárodní styk a blíže specifikovány pojmy jako jsou diplomatické mise, konzulární styky a konzuláty. Kromě toho byla studentům objasněna role pravidel pro další protokolární akce a diplomatickou korespondenci.

PŘEHLED DOSTUPNÝCH IKON

	Čas potřebný ke studiu		Cíle kapitoly
	Klíčová slova		Nezapomeňte na odpočinek
	Průvodce studiem		Průvodce textem
	Rychlý náhled		Shrnutí
	Tutoriály		Definice
	K zapamatování		Případová studie
	Řešená úloha		Věta
	Kontrolní otázka		Korespondenční úkol
	Odpovědi		Otázky
	Samostatný úkol		Další zdroje
	Pro zájemce		Úkol k zamyšlení

Název: **Společenský a diplomatický protokol**

Autor: **doc. Ing. Pavlína Pellešová, Ph.D., Ing. Patrik Kajzar, Ph.D.**

Vydavatel: Slezská univerzita v Opavě
Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné

Určeno: studentům SU OPF Karviná

Počet stran: 147

Recenzenti: doc. Radim Valenčík, CSc.
Ing. Dagmar Zorková

Tiskárna: X-MEDIA servis s.r.o.

Náklad: 50 ks

ISBN 978-80-7510-300-0

Tato publikace neprošla jazykovou úpravou.