

# Česká zemědělská univerzita v Praze

Institut vzdělávání a poradenství

Katedra celoživotního vzdělávání a podpory studia



## Etiketa ve firemním prostředí

Bakalářská práce

Autor: **Barbora Bělohlávková**

Vedoucí práce: PhDr. Lucie Smékalová, Ph.D. et Ph.D.

2015

Zadání bakalářské práce

## PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma:

Etiketa ve firemním prostředí

vypracoval/a samostatně a použil/a jen pramenů, které cituji a uvádím v seznamu použitých zdrojů.

Jsem si vědom/a, že odevzdáním bakalářské práce souhlasím s jejím zveřejněním dle zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a to i bez ohledu na výsledek její obhajoby.

Jsem si vědom/a, že moje bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitní databázi a bude veřejně přístupná k nahlédnutí.

Jsem si vědom/a že, na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, především ustanovení § 35 odst. 3 tohoto zákona, tj. o užití tohoto díla.

.....

(podpis autora)

V ..... dne .....

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala své vedoucí bakalářské práce PhDr. Lucie Smékalové, Ph.D. et Ph.D. za vstřícnost, ochotu a cenné rady, které mi byly poskytnuty během psaní této práce.

## **Abstrakt**

Bakalářská práce s názvem Etiketa ve firemním prostředí popisuje a analyzuje současný stav znalostí společenské etikety ve vybraných profesích.

Teoretická část vychází z odborné studijní literatury a zaměřuje se na popisování jednotlivých společenských pravidel etikety při konkrétních příležitostech, se kterými lidé přicházejí do styku v rámci jejich profesního života při kontaktech s druhými lidmi.

Praktická část se zaměřuje na vybrané profesní skupiny a zjišťuje znalosti základních pravidel společenské etikety jednotlivých skupin pomocí znalostního kvízu a následně se soustředí pomocí krátkého dotazníkového šetření na to, zda respondenti mají o etiketu zájem, jak velký na ni kladou důraz apod.

## **Klíčová slova**

etiketa, pravidla, profese, průzkum, etický kodex

## **Abstract**

Bachelor thesis titled Etiquette in the corporate environment describes and analyzes the current state of knowledge of social etiquette in selected occupations.

The theoretical part is based on a study of professional literature and focuses on describing the various social etiquette when specific opportunities with which people come into the contact with other people.

The practical part of bachelors thesis focuses on selected professional groups and examines knowledge of basic rules of social etiquette individual group using knowledge quiz and then concentrated using a short questionnaire survey on whether respondents are interested on the etiquette how much is important for them etc.

## **Keywords**

etiquette, rules, profession, survey, code of ethic

## Obsah

1	Úvod.....	9
1.1	Etiketa.....	10
1.2	Základní pojmy.....	10
1.3	Historie a vývoj etikety.....	11
1.4	Současná etiketa .....	12
2	Společenská pravidla.....	13
2.1	Představování.....	13
2.1.1	Zdravení .....	13
2.1.2	Podání ruky .....	14
2.1.3	Oslovování tituly .....	14
2.1.4	Vizitky.....	16
2.2	Atmosféra na pracovišti.....	16
2.3	Pracovní/obchodní oběd .....	18
2.4	Stolování.....	19
2.5	Společenská setkání.....	22
2.6	Pracovní schůzka .....	23
2.7	Firemní večírek.....	23
2.7.1	Pozvánka .....	23
2.7.2	Průběh večírku.....	24
2.8	Telefonický obchodní styk .....	24
2.9	Notebook .....	25
2.10	E-mailová etiketa .....	25
2.11	Oblékání.....	26
2.12	Etiketa firemního prostředí mimo kancelář .....	28

2.12.1	Na ulici .....	28
2.12.2	Výtah .....	28
2.12.3	Osobní vůz.....	29
2.13	Etiketa a obchodní jednání v zahraničí .....	30
3	Praktická část.....	32
3.1	Znalostní kvíz .....	33
3.1.1	Vyhodnocení jednotlivých otázek znalostního kvízu.....	38
3.2	Dotazníkové šetření .....	42
4	Závěr.....	44
5	Seznam použité literatury .....	45
6	Přílohy .....	47

## Seznam obrázků

<i>Obr. 1 Prostřený stůl</i> .....	21
<i>Obr. 2 Business casual code</i> .....	27
<i>Obr. 3 Business dress code</i> .....	28

## Seznam tabulek

<i>Tab. 1 Seznam titulů a hodností</i> .....	15
<i>Tab. 2 Úspěšnost jednotlivých kategorií</i> .....	33
<i>Tab. 3 Vyhodnocení dotazníku</i> .....	42

## Seznam grafů

<i>Graf: 1 Počet správných odpovědí na jednotlivé otázky v kategorii Policisté</i> .....	34
<i>Graf: 2 Procentuální vyjádření úspěšnosti na jednotlivé otázky v kategorii Policisté</i> .....	34
<i>Graf: 3 Počet správných odpovědí na jednotlivé otázky v kategorii Pedagogičtí pracovníci</i> .	35
<i>Graf: 4 Procentuální vyjádření úspěšnosti na jednotlivé otázky v kategorii Pedagogičtí pracovníci</i> .....	35
<i>Graf: 5 Počet správných odpovědí na jednotlivé otázky v kategorii Koordinátoři ve zdravotnictví</i> .....	36
<i>Graf: 6 Procentuální vyjádření úspěšnosti na jednotlivé otázky v kategorii Koordinátoři ve zdravotnictví</i> .....	36
<i>Graf: 7 Výsledný graf úspěšnosti jednotlivých kategorií</i> .....	37
<i>Graf: 8 Porovnání úspěšnosti mezi jednotlivými kategoriemi</i> .....	38



# 1 Úvod

Ve své bakalářské práci se zabývám společenskými pravidly, zejména etiketou, kterou lidé využívají ve své profesi – proto název Etiketa ve firemním prostředí. V dnešní době je na etiketu kladen čím dál tím větší důraz, přitom ne všichni pravidla etikety znají a ne všichni, kteří tato pravidla znají, je dodržují. Cílem bakalářské práce bylo tato jednotlivá pravidla, která se ve firmách hojně používají popsat nejen na základě odborné literatury, ale také na základě vybraných skupin respondentů pomocí kvízu zjistit, jaké mají znalosti v jednotlivých základních pravidlech etikety a po zodpovězení několika otázek v rámci dotazníkového šetření analyzovat, jak velký důraz na etiketu kladou, zda se o ni zajímají, jestli by si přáli, aby se o etiketě dozvíдали prostřednictvím různých kurzů ve firmě apod.

V části teoretické jsou popsány základní neboli obecnější pravidla etikety, jako jsou představování, podávání ruky, nabízení tykání a vykání. Další společenská pravidla se zaměřují přímo na pracovní události, jako je pracovní schůzka, firemní večírek, atmosféra na pracovišti, e-mailová etiketa apod.

Jednotlivým společenským pravidlům v této práci předchází obecné seznámení s etiketou včetně základních pojmů, které s ní souvisí. Dále je etiketa popisována z hlediska historického až po současnost. Druhá a zároveň nejobsáhlejší kapitola se zaměřuje na již zmíněná jednotlivá společenská pravidla etikety. V další kapitole je stručně popsáno vnímání etikety a průběh obchodního jednání v zahraničí.

První část průzkumu se zaměřuje na znalostní kvíz. Pomocí grafů jsou zobrazeny výsledky, které poukazují na úspěšnost odpovědí jednotlivých kategorií respondentů na jednotlivé otázky a poté jejich celkovou úspěšnost odpovědí v procentech. Jednotlivé kategorie profesí jsou zde porovnávány mezi sebou a na základě grafu je zřetelné, která z profesí dopadla nejlépe a naopak. Každá otázka z testu je slovně interpretována a vyhodnocena na základě správných odpovědí kvízu. Druhá část průzkumu se zaměřuje na dotazníkové šetření, které u respondentů zjišťuje jejich pohled na etiketu ve firemním prostředí.

Uvedené výsledky nám celkově odhalí na vybraném vzorku znalost etikety ve firemním prostředí u jednotlivých profesí.

## 1.1 Etiketa

## 1.2 Základní pojmy

**Etiketa:** Soubor pravidel společenského chování. Zkoumá normativní soubor mezilidských vztahů, respektování hodnot jiných osob, společenství a kultur [1, s. 5]. V etiketě každý národ dodržuje nejen svá pravidla, ale i pravidla mezinárodně uznaná. Pravidla etikety by si měl osvojit každý, kdo si cení zdvořilosti a uplatňuje ji jako neodmyslitelný nástroj každodenní komunikace s jinými lidmi [2, s. 7].

**Etika:** Filosofická disciplína zabývající se naukou o mravnosti a morálce, dříve známá pod slovem mravouka. Posláním etiky je zabývání se hodnotami morálky v dané společnosti a vedení člověka k úctě [1, s. 5–6].

**Zdvořilost a slušnost:** Etika a zdvořilost jsou slova souzvučná [1, s. 6]. Abychom byli zdvořilí, tak se dobrovolně podřizujeme platným normám a pravidlům společenského života. Na rozdíl od zdvořilosti, která se musí učit, je slušnost člověku dána. Základem je úcta a ohleduplnost k bližním i sobě samému [1, s. 11]. Ladislav Špaček cituje ve své knize amerického milionáře - B. C. Forbes: „*Slušnost nic nestojí, ale může přinést velké zisky jak jednotlivci, tak firmě*“ [7, s. 1].

**Přirozené chování:** Pravidla, která vytvářejí rámec pro naše chování. Přirozené chování nelze chápat pouze jako spontánní a neformální chování, ale chování, ve kterém máme možnost ukázat svoji osobitost. To, co jeden člověk může považovat za přirozené, se druhému může zdát zcela nepřijatelné. Ladislav Špaček ve své Nové velké knize etikety popisuje přirozené chování na příkladu odehrávajícího se v restauraci: člověk neovládající pravidla stolování se musí soustředit na to, jak správně držet příbor, k čemu je tahle lžice apod. Působí nervózně a nesoustředí se na konverzaci, která je hlavním smyslem společenského chování. Rozdíl oproti člověku, který pravidla stolování ovládá výborně a s naprostou samozřejmostí se projeví v tom, že se tento člověk může plně věnovat konverzaci se svým společníkem a jeho chování je odlehčené, uvolněné, tedy přirozené [1, s. 6–7].

**Etický kodex:** Organizační pravidla zaměřená na posílení prestiže příslušné organizace, které záleží na dobrém jménu a důvěře zákazníků. Etický kodex se sestavuje dle potřeb a priorit organizace či společnosti. Stanovuje postihy a sankce příslušných osob, které pravidla kodexu poruší [2, s. 309].

### 1.3 Historie a vývoj etikety

Už od narození přebíráme normy od své rodiny, kamarádů, spolužáků, později od kolegů v zaměstnání a dalších známých, či méně známých lidí. Vědomě či nevědomě se řídíme zásadami, které jsme odpozorovali od ostatních a vstřebávali s výchovou jako součást dědictví našeho civilizačního okruhu. Po celý život se snažíme ctít pravidla, která se v průběhu společného soužití mezi lidmi ustálila. Etiketa odráží stupeň rozvoje lidské společnosti, její úroveň a vkus většiny. Proto můžeme etiketu označit jako soubor historicky vytvářených a tradicí ustálených pravidel chování [1, s. 8].

Člověk byl za tvora společenského, tj. tvora pohybujícího se mezi ostatními lidmi označen Aristotelem. Jakmile se stal součástí společnosti, musel začít respektovat její normy. Ty se vytvářely praxí – co je ohrožovalo, bylo zamítnuto, co přispívalo pozitivně, bylo vítáno a později ustáleno. Už odnepaměti vznikaly svatební, pohřební, bojovné, obchodní či jiné rituály, jejichž nedodržování vedlo k vyloučení nepřizpůsobivých jedinců z jejich společnosti - kmene [1, s. 8].

Etiketa (*etiquette, franc.*) postupně vznikala v psaném i nepsaném souboru pravidel. Poprvé byla zavedena tzv. dvorní etiketa (též dvorní protokol) na francouzském královském dvoře za panování Ludvíka XIV. jako povinná pravidla společenského styku mezi panovníkem a dvořany, panovníky navzájem a též ve vztahu k jejich oficiálním diplomatickým zástupcům. Odtud se mnohé z dvorní etikety přeneslo do nižších sfér společenského života, zejména mezi osoby, které byly považovány za příslušníky vyššího společenského řádu [2, s. 10].

Zpočátku se etiketa týkala oficiálních akcí – přijetí vysokých hodnostářů, poddaných u panovníka, přes oficiální recepce, obědy, večeře, bankety, bály atd. Později se promítnula při jmenování státních a místních funkcionářů, soudců, důstojníků, církevní hierarchie, starostů měst a obcí, notářů atd., udělování společenských titulů a vyznamenání nebo uvádění do funkcí. Později etiketa zakotvila v širších občanských obřadech: sňatky, pohřby, oslavy narození dětí, společenské stolování aj. [2, s. 10].

## 1.4 Současná etiketa

V dnešní době existují určitá společenská pravidla hry, kterými bychom se měli řídit a pravidla, jak se máme chovat. Stále ještě existují ustálené vzory usnadňující nám naše společné soužití, které bychom měli znát, osvojovat si je a používat. Člověk se snaží vtisknout si do svého života určitý řád, aby mohl důstojně obstát sám před sebou a vyhnul se konfrontacím od svého okolí. Etika, chování a morálka spolu nemají nic společného, ale jsou důležité k tomu, abychom se dokázali před druhými lidmi správně chovat. Moderní společenská pravidla chování se ovšem nesmějí vymezit pouze na vztahy společenské, ale musí mít pevné místo v pracovním prostředí i soukromém životě [4, s. 6–7]. Etiketa se stala základní výbavou slušného člověka. Týká se každého z nás a tvoří obsah každodenních společenských setkání. Zejména ve Francii nebo v Anglii se etiketa považuje za důležitý předmět zvláště pro toho, kdo se chce uplatnit v širší společnosti [2, s. 10–11].

I v naší moderní společnosti záleží na tom, aby byl respektován význam a společenské postavení člověka, zvláště při oficiálních příležitostech. Proto je důležité dbát na existující hierarchii, od které jsou odvozena platná pravidla chování, která původně podle dvorské tradice určovala, kdo smí obsadit místo vedle panovníka nebo kdo si musí sednout od něho dál. Určení pořadí při zdravení bylo také přesně stanoveno a jeho nedodržení mělo trýznivé důsledky. V dnešní době bychom i my sami měli respektovat přednostní pořadí [4, s. 31–32].

- *„Žena/dáma vůči muži (výjimka: když je muž podstatně starší),*
- *starší žena/muž vůči mladší/mu,*
- *cizí lidé vůči příbuzným, přátelům, známým.*
- *cizinci vůči tuzemcům“ [4, s. 32].*

Společenská přednost ženy nemusí být vždy dodržována v pracovním prostředí, kde se bere ohled na postavení zaměstnanců [4, s. 33].

## 2 Společenská pravidla

### 2.1 Představování

Při představování muž vždy stojí a představuje se dámám či společensky významnějším osobám. Výjimku tvoří představování žen starším mužům nebo těm, kteří zastávají vysoké státní, vládní a podobné funkce. Zdvouřilejšího aktu při větších společenských akcích docílíme představením se někomu přes prostředníka (známého, přítele, kolegu), avšak obvykle se muži představují sami [2, s. 24].

Společensky významnější osobě je vždy představována osoba méně významná. Jde-li o osobu velmi významnou, kterou by představování měli znát, stačí ji oslovit jménem a představit jí osobu společensky méně významnou (př. „Pane premiére dovoluji Vám představit svého společníka Jana Nováka.“). Pokud jsme někým představováni nebo se představujeme mi sami, pro lepší zařazení a reprezentaci nezapomeneme zmínit, z jaké jsme firmy. Při představování dvou osob je vhodné sdělit o každé z nich několik stručných informací, aby jim bylo usnadněno společné navázání konverzace v případě, že se od nich budeme muset vzdálit [10, s. 76–77].

#### 2.1.1 Zdravení [15, s. 37–38]

Ve skriptech Libora Hlaváčka se můžeme dočíst o několika zásadách při pozdravu.

- Při zdravení nebo odpovědi na pozdrav můžeme sedět v případě, zdravíme-li osobu stejně nebo méně významnou a nepředpokládáme podání ruky.
- Žena vstane při pozdravu výrazně starší osoby nebo významné osobnosti.
- Hlas při pozdravu je přiměřený, zdravíme s úsměvem a můžeme lehce uklonit hlavu.
- Nikdy nepředstíráme, že někoho nevidíme (i když je nám osoba nesympatická, formálně ji pozdravíme).
- Nejprve zdravíme hostitele s hostitelkou, pak všechny ženy a muže.
- Zdravíme-li s přidáním jména oslovovaného, zdůrazňujeme tím vzájemný přátelský vztah.
- Muž zdraví první ženu, mladší osoba starší, podřízený nadřízeného.

### 2.1.2 Podání ruky

Podání ruky je nedílnou součástí pozdravu. Ruku podává osoba společensky významnější a projevuje tím jistou poctu osobě méně významné. Kdo je společensky významnější?

1. Osoba starší než vy.
2. Žena je společensky významnější než muž.
3. Nadřízený pro podřízeného.
4. Více známé a populární osobnosti osobám méně známým [3, s. 15].

Při pracovních příležitostech společenská přednost ženy nemusí být bezpodmínečně dodržována, ale může se brát ohled na postavení zaměstnanců [4, s. 33]. Při vstupu do kanceláře nějakého úřadu se představíme. Úředník, jehož jméno bývá na dveřích, se představovat nemusí a nemusíme mu ani podávat ruku. Při nástupu do firmy je budoucímu zaměstnanci přidělen pracovník, jenž s ním obejde všechny kolegy, představí je a seznámí s celým prostorem pracoviště [5, s. 21].

#### Zásady při podání ruky

Muž si vždy při podání ruky sundá rukavici. Žena si při příchodu do místnosti sundá alespoň rukavici na pravé ruce, nemá-li však dlouhé rukavice k večerní róbě - v tomto případě si může rukavice ponechat. Žena si smí při podávání ruky rukavice nechat i v případě špatného počasí např. na ulici. Důležitou zásadou je podávání pravé ruky a to i v případě, že jsme leváci. Velmi důležitý je vzájemný pohled do očí a středně silný stisk ruky, který trvá několik vteřin. Při podávání ruky se můžeme na druhého lehce usmát nebo mírně uklonit. Měli bychom se vyvarovat podání ruky takzvaná „leklá ryba“, bolestivému stisku či podání zpocené ruky [3, s. 16].

### 2.1.3 Oslovování tituly

Neoslovujeme vědeckými tituly, ale akademickými. Akademické tituly doktor a inženýr jsou na vizitkách před jménem, oproti tomu vědecké hodnosti např. kandidát nebo doktor věd bývají za jménem. Vždy oslovujeme pouze jedním titulem, hodností nebo nejvýznamnější funkcí: „pane generální řediteli“ i když je inženýr [5, s. 24]. Používání titulu při představování sám sebe je nevhodné, a to i na pracovním jednání. Titul z hlediska etikety při představování patří pouze na profesionální vizitku a při oslovování druhých. Vyhněte se představováním titulu především ve světě. Velmi nevhodně může působit upozornění na sebe titulem v Americe, kdy to místní mohou považovat za směšné [3, s. 20].

Tab. 1 Seznam titulů a hodností

Vědecko-akademické tituly absolventů vysokých škol	Akademické tituly řídicích pracovníků vysokých škol	Důstojnické hodnosti příslušníků armády a policie
<b>Bc.</b> - bakalář	<b>rektor</b> - vedoucí pracovník vysoké školy	<b>por.</b> - poručík
<b>JUDr.</b> - doktor práv	<b>prorektor</b> - zástupce vedoucího pracovníka vysoké školy	<b>npor.</b> - nadporučík
<b>MUDr.</b> - doktor všeobecného lékařství	<b>kvestor</b> - vedoucí pracovník správy na vysoké škole	<b>kpt.</b> - kapitán
<b>PhMr.</b> - magistr farmacie	<b>děkan</b> - vedoucí pracovník fakulty	<b>mjr.</b> - major
<b>PaedDr.</b> - doktor pedagogiky	<b>Vědecko-akademické tituly dosažené dalším studiem po absolvování vysoké školy</b>	<b>pplk.</b> - podplukovník
<b>PharmDr.</b> - doktor farmacie	<b>Prof.</b> - profesor	<b>plk.</b> - plukovník
<b>PhDr.</b> - doktor filosofie	<b>Doc.</b> - docent	<b>genmjr.</b> - generálmajor
<b>RNDr.</b> - doktor přírodních věd	<b>Čestný titul</b>	<b>genpor.</b> - generálporučík
<b>RTDr.</b> - doktor technických věd	<b>Dr. h. c.</b> - čestný titul doktora	<b>genplk.</b> - generálplukovník
<b>ThDr.</b> - doktor technologie		<b>arm.gen.</b> – armádní generál
<b>Ing.</b> – inženýr		
<b>Ing, arch.</b> - inženýr architektury		
<b>Mgr.</b> - magistr		

Zdroj: Eva Filipová [3, s. 21–22]

#### 2.1.4 Vizitky

S představováním a zdravením souvisejí i vizitky, které se při těchto příležitostech předávají. Vizitky by měly být předávány recipročně – kdo ji dá nám, dostane ji i od nás. Výjimku tvoří předání vizitky, kdy nejde o osobní kontakt, ale o nabídku nějaké služby. Vizitky máme vždy u sebe, abychom je mohli použít kdykoliv potřebujeme. Muž by měl mít jednu kapsu u saka vyhrazenou jen pro vizitky, žena je může mít uložené v kabelce ve vizitkovníku, aby nedošlo k jejich znehodnocení [8, s. 102–104].

Jako první předává vizitku obchodní zástupce, klient jako druhý. Nikdy vizitku nedáme rovnou do kapsy, ale prohlédneme si ji před vlastníkem, aby bylo patrné, že jsme jí věnovali pozornost a nebrali ji jako něco, co za chvíli vyhodíme. Vizitka o nás leccos vypovídá, a proto dbáme na všechny náležitosti, které by měla obsahovat. Důležitá je zejména přehlednost – na první pohled na ni najdeme jméno, které je graficky výrazné, tučné a psané mimo ostatní text a soubor údajů jako jsou funkce, pozice, firma, adresa, telefon, webová stránka, e-mail [8, s. 102–104].

## 2.2 Atmosféra na pracovišti

### Podřízený a nadřízený

Práce, kterou výborně ovládáme a máme ji rádi, nám bude přinášet více radosti a uspokojení. V povolání musíme „přivřít oči“ nad zápory svého zaměstnání a hledat v něm jeho klady. S tím souvisí to, že bychom měli mít rádi i lidi, se kterými se při své práci setkáváme a dodržovat s nimi chování vhodné pro pracovní prostředí. Tzn., že ke společensky významnější osobě se chováme dle společenského protokolu, co se týče pozdravu, pomoci, dání přednosti... Do místnosti nadřízeného vcházíme vždy na vyzvání po našem zaklepaní, bez pokrývky na hlavě a rukou v kapse. Posadíme se až po vyzvání a hovor zbytečně neprodlužujeme. Přejde-li k nadřízenému sjednaná návštěva nebo se zúčastní nadřízený nečekaného soukromého či důvěrného telefonického hovoru, s rychlou omluvou se vzdálíme. Při návštěvě nadřízeného v naší místnosti povstaneme a nabídneme mu místo k sezení (v případě, že zde máme pouze vlastní židli, nabídneme ji). Když s námi hovoří ve stoje, zůstaneme stát také. Máme-li s nadřízeným bližší vztah a tykáme si s ním, před jinými lidmi v zaměstnání nebo před návštěvou ho oslovujeme oficiálně titulem – funkcí, nikdy křestním jménem [10, s. 151]. Tykání nikdy nenabízíme osobě společensky významnější. Ta ho navrhuje i v případě, že je mladší a je muž. Šéf by měl tykání ženě nebo starší osobě



nabídnout pouze v případě zřetelně vycítěného očekávání [1, s. 163–164]. Nadřizený se k ženám chová jako kdekoliv jinde. První je pozdraví, ve dveřích jim dá přednost a pomůže se sundáním kabátu [11, s. 125].

### Kolegové

Se spolupracovníky trávíme v práci mnohokrát celé dny, a proto bychom měli dbát na dobré společné vztahy. Jednou z hlavních zásad je vyhýbání se tomu, co by druhému mohlo vadit. Při telefonické konverzaci hovoříme co nejtíšeji, abychom nerušili ostatní. V kanceláři nekouříme, dodržujeme pořádek na svém stole a nepokládáme na něj žádné osobní věci, na ty je místo v zásuvkách stolu. Při jednání našeho kolegy s klientem se od nás očekává taktní a diskrétní chování [1, s. 165].

V situaci, kdy se necítíme dobře, může být nápomocné, když svému kolegovi dáme najevo „stav své duše“, např. jsem opravdu nervózní z dnešní prezentace nebo dělám si starosti o své dítě, které je doma nemocné. Můžeme se tak vyhnout zbytečnému nedorozumění ze stran kolegy, kterému může připadat, že proti němu „něco máme“ [12, s. 15].

Stanislav Suja [2, s. 308–309] sumarizuje několik zásad, kterými bychom se na pracovišti měli řídit. Tyto zásady stojí na společném základě, a to na slušnosti, korektnosti, pochopení potřeb a zájmů spolupracovníka a hledání společného řešení situací.

- Korektně a otevřeně komunikovat s ostatními lidmi na všech úrovních.
- Předem konflikt sumarizovat, tzn. pouze pasivně nečekat, než konflikt vyvrcholí.
- Identifikace stanovisek a potřeb konfliktních jedinců i potřeb vlastních.
- Dohodnout se na řešení, které bude výhodné pro obě strany.
- Přijatelným způsobem ověřovat, zda obě strany dodržují dohodnutá pravidla.
- Umět je kladně i záporně hodnotit, umět použít slova ne a dost, pokud by mělo dojít k dalším chybám, které by vyvolaly další konflikty.

## 2.3 Pracovní/obchodní oběd [1, s. 197–202]

Projednávání pracovního tématu u jídla bývá velkým přínosem pro hostitele. Hlavním cílem je získat si přízeň klienta, proto celé stolování přizpůsobujeme především s ohledem na něj. Pocity, které jídlo vyvolává, se mohou příznivě projevit v průběhu i výsledku jednání. Velmi důležitý je správný výběr předem zarezervované restaurace, kterou vybírá hostitel. Pro něho platí následující pravidla: pozvání na oběd, dřívější příchod, očekávání hosta, dávání najevo hostitelské role při jednání s obsluhou a nakonec zaplacení účtu.

### Co si obléknout

Oblékne se podle toho, jak to vyžaduje prostředí restaurace. Do luxusní restaurace většinou volíme světlý jednořadový oblek s kravatou. Žena si na business lunch oblékne krátké šaty nebo kostýmek, lodičky a punčochy. Žena si sako od kostýmku může kdykoliv svléknout, muži se musejí pohledem či gestem domluvit, že by si odložili saka, a pak se zeptat žen, zda nemají námítky. Za zcela nepřipustné se považuje rozepnutí horního knoflíčku u košile a povolení si uzlu na kravatě. V případě nesnesitelného vedra si pánové mohou rozepnout knoflíček u košile pouze tehdy, odloží-li si sako i kravatu.

### Kde se posadit

Je-li hostitelkou žena, může vstoupit do restaurace jako první a uvést hosta. Muž ji pomůže z kabátu, doprovodí ke stolu, pomůže ženě přisunout židli a teprve pak se usadí. Ujme-li se této práce číšník, žena ho následuje a muž jde za nimi. Čestnější místo je zády ke stěně s pohledem do prostoru (tam posadíme ženu i v případě, že je hostitelka). Za předpokladu, že máme u oběda tlumočníka, posadíme ho mezi dvě osoby, kterým tlumočí a to tak, aby na sebe oba partneři viděli. Tlumočník se pak naklání k jednomu či druhému, aby jim tiše do ucha tlumočil. Je vhodnější, aby sám nejedl. Není totiž považován za účastníka, ale poskytuje nám servis.

### Konverzace

Typickým znakem pro business oběd je odlehčení, proto naše debata nebude nepřetržitě o pracovním tématu, ale jakmile dostaneme jídlo na stůl, bavíme se o osobních a společenských věcech. Hlavnímu tématu se naplno věnujeme až po hlavním chodu a to i během moučnicku a kávy. Během oběda si na stůl můžeme položit elektronické zařízení na poznámky.

## Placení účtu

Existuje řada způsobů placení, za vhodné se považuje zaplacení účtu v ústraní. Host by se v případě pracovního setkání nikdy neměl zajímat o výši útraty nebo se podílet na zaplacení účtu.

## **2.4 Stolování**

Jak zmínil Oldřich Nový ve filmu Světáci „*Společenské chování nejlépe osvědčíme u stolu*“ [1, s. 113]. Při pozvání na večeři nevidíme jako hlavní důvod to, že se navečeříme, ale hlavní účel společenské večeře spočívá v navazování kontaktů a konverzaci [1, s. 113].

### Zasedací pořádek

První úkol, který nás při příchodu ke stolu čeká, je usadit se podle zasedacího pořádku. I zde mají určitá privilegia společensky významnější osoby. Zasedací pořádek určuje hostitel a při jeho sestavení dbá určitých pravidel. Prvním z nich je nevytvářet oddělené skupiny lidí, ale usadit hosty tak, aby mohli konverzovat všichni navzájem. Střídavě rozsazujeme ženy a muže, mladší a starší, domácí a cizince, manžele apod. Společensky významnější osoba bude usazena zády ke stěně, aby viděla do místnosti a měla tak přehled o tom, co se v místnosti děje a neobtěžoval ji procházející personál. Pokud není možné umožnit sezení u stěny, posadíme hosta naproti oknům nebo tak, aby měl rozhled na vstupní dveře. U větších či formálních večeří sedí hostitelka s hostitelem proti sobě. Nejčestnější místa jsou po pravici hostitele/hostitelky, druhé nejčestnější místo je po levici hostitele, třetí znovu po pravici, čtvrté po levici a tak stále dokola. Znamená to, že společensky významnější osoby sedí blíže k hostitelům [1, s. 113–114].

### Rozsazení hostů u různých typů stolů

- Obdélníkový stůl – uprostřed stolu naproti sobě sedí hostitel s hostitelkou. Hostitelka je zády ke stěně s pohledem do prostoru nebo k oknům. Po její pravé straně se usadí hlavní host, po levé straně hostitele jeho partnerka.
- Stůl ve tvaru U – neobsazujeme vnitřní stranu čela. Hostitel s hostitelkou sedí vedle sebe.
- Kulatý stůl – hostitelé mohou sedět naproti sobě nebo vedle sebe [1, s. 114].

## Etiketa při stolování [1, s. 120–139]

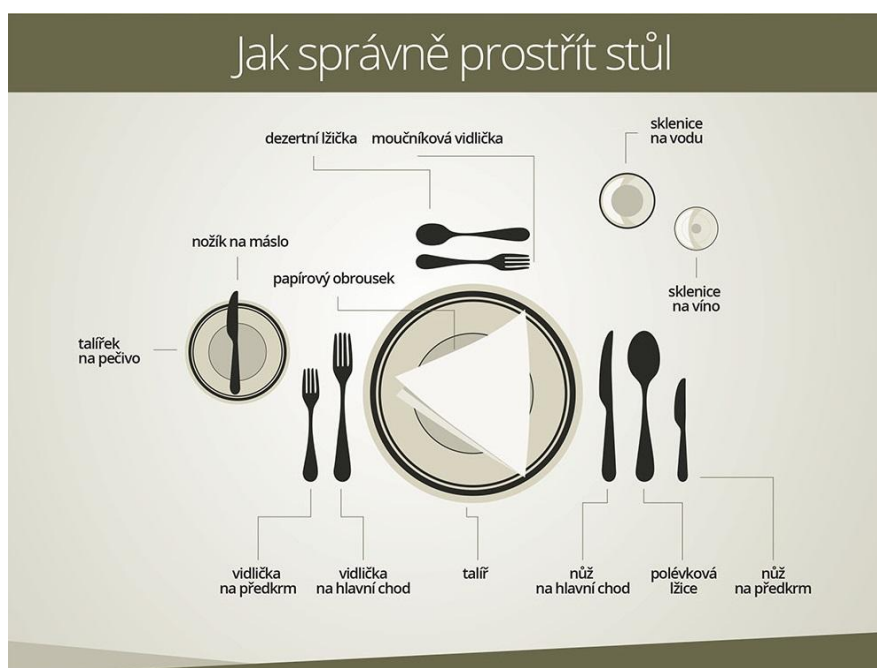
U jídelního stolu sedíme zpříma, nenakláníme hlavu k talíři a nekřížíme nohy. Nedotýkáme se lokty o hranu stolu, ale máme je u těla nadzvednuty nad deskou stolu. Lokty se o hranu stolu dotýkáme pouze mezi chody, v rozpětí zápěstí a polovinou loketní kosti. Nespolečenské je mít ruce položené v klíně. Jakmile usedneme ke stolu, na klín pokládáme látkový ubrousek. Žena ho přeloží na půl, muž si ho rozbálí celý. Po konzumaci všech pokrmů ubrousek přeložíme tak, aby veškeré stopy od jídla či rtěnky byly zabalené uvnitř a položíme ho na stůl vedle našeho talíře. Jsme-li na oběd či večeři pozváni, nekritizujeme chování personálu ani pokrmy, mohli bychom se dotknout hostitele, který restauraci vybral. Pečivo nikdy neukusujeme, ale lámeme ho na malé kousičky, které vkládáme do úst. Při konzumaci polévky nikdy nesrkáme, při vkládání polévky do úst natáčíme lžící špičkou co nejvíce k sobě. Máme-li v polévce nudle, předem si je v talíři lžící nakrájíme a pak teprve vkládáme do úst. Nikdy misku nezvedáme k ústům, abychom si usnadnili konzumaci. Lžící odložíme ve chvíli, kdy by se mohlo stát, že začne cinkat o dno talíře – nevyjídáme ji až do dna. Při držení příboru prsty neustále směřují dolů. Vidličku držíme v levé ruce, nůž v pravé. Při společenském stolování hroty vidličky směřují směrem dolů. Maso na menší kousky nekrájíme předem, ale po jednom. Před skončením chodu nůž nenápadně otřeme o hranu vidličky, aby na noži nezůstaly zbytky jídla. Jestliže nepotřebujeme k pokrmu nůž, použijeme pouze vidličku, kterou držíme v pravé ruce. Ovšem po dojedení do talíře vložíme nejen použitou vidličku, ale i čistý nůž. Vidličku i nůž odkládáme vedle sebe na talíř tak, aby pomyslně ukazovaly na 16. hodinu. Dáváme tím najevo, že už nebudeme v pokrmu pokračovat. Opak symbolizují překřížené příbory na talíři. Sklenici na víno držíme za stopku. Červená vína můžeme držet za stopku výše než bílá, bílá držíme uprostřed stopky a nejchladnější sekty úplně dole. Pijeme pouze tehdy, nemáme-li v ústech žádné jídlo. Sklenici přikládáme pouze lehce ke rtům. Při pití kávy nebo čaje nikdy nenecháváme lžičku v šálku a nikdy ji neolizujeme. Po dopití kávy zůstává lžička na podšálku. Při důležitých večeřích u stolu nepoužíváme párátka, ani po zakrytí úst, ale zuby si vyčistíme raději v ústraní.

Vypít sklenici piva nebo vína najednou je neslušné, stejně jako vypítí velkého množství. Lidé tomuto neslušnému návyku říkají obžerství [14, s. 113].

## Prostřený stůl

V luxusnějších restauracích bude uprostřed prostřený klubový talíř, který slouží pouze jako podklad pro ostatní talíře s pokrmy. Po stranách jsou rozprostřeny příbory tak, aby chom je při jednotlivých chodech postupně odebírali z vnější strany směrem k talíři. Nad talířem se většinou nachází moučnickový příbor, po pravé straně jsou postaveny sklenice do řady nebo do trojúhelníku (na vodu, bílé a červené víno). Vlevo je založen talířek na pečivo [8, s. 138].

*Obr. 1 Prostřený stůl*



Zdroj: <http://www.e-pribory.cz/clanky/detail/slavnostni-prostreni-stolu.html>

## 2.5 Společenská setkání [11, s. 198–199]

Recepce pořádají převážně představitelé státních orgánů, politických stran, podniků a institucí. Jedná se o pozvání a přivítání hostů při vstupu do místnosti nebo všechny společně při projevu hostitele společně s přípitkem. Průběh konání recepce je volný, stejně tak výběr způsobu servírování jídla záleží na hostiteli. Pořádání recepce může být např. za účelem otevření pobočky firmy. Nejběžněji se recepce pořádá v odpoledních hodinách. Společenské oblečení je samozřejmostí.

Banket je považován za nejslavnostnější a nejnáročnější společenskou událost ve večerních hodinách. Jídlo podávají číšníci podle pevně daného pořadí. Při banketu mluvíme pouze se sousedem u stolu, přes stůl pouze jsme-li osloveni významnou osobou.

Večeře obvykle začínají mezi devatenáctou a dvacátou hodinou. Hosté dorazí na základě pozvánek, oblečení v malé večerní toaletě.

Raut může být pořádán na závěr vědecké konference, tiskové besedy, prezentace firmy či produktu. Nápoje a pokrmy jsou připraveny na bufetových stolech. Po zahájení rautu se hosté volně pohybují, postávají, dle chuti si nabírají pokrmy a především spolu konverzují.

Koktejl nebo koktejlová párty je další způsob recepce. Podávány jsou různé jednohubky, zákusky a drobné pochutiny, které konzumujeme vestoje. Nejpodstatnější na této události je společenská aktivita. Nedbá se tolik na včasný příchod a neobvyklý není ani dřívější odchod. Hosté přicházejí na koktejl často rovnou ze zaměstnání, proto můžeme mít běžné oblečení.

Buffet-lunch, buffet-dinner jedná se o samoobslužný oběd či večeři. Hosté se s pokrmy usadí u prostřených stolů a číšníci jim podávají pouze nápoje. Později se všichni účastníci setkají ve společném sále, na terase nebo zahradě, při podávání kávy.

Číše vína se může konat v kteroukoliv denní dobu. Podávány jsou různá vína, šampaňské a slané pochutiny nebo cigarety. Jedná se o formální událost s časovým rozmezím kolem půl hodiny. Hosté bývají zváni bez doprovodu.

## 2.6 Pracovní schůzka

Při pracovní schůzce dbáme především na místo jednání. Ze společenského hlediska je ve výhodě hostitel – předem má vyšší vyjednávací pozici při pozvání druhé strany k sobě do kanceláře. Jsme-li v roli žadatele, navrhuje místo schůzky nejlépe na neutrální půdě např. v kavárně [1, s. 202]. Na začátku rozhovoru se vždy představíme, předáme klientovi svou vizitku a řekneme o sobě a firmě pár vět [1, s. 204].

Zásady jednání [1, s. 204]

- Hlídáme časový rozvrh.
- Jasně, srozumitelně a stručně prezentujeme svoje téma (důležité je zmínit, co projekt přinese nejen nám, ale i jemu).
- Dbáme na pravidla stolování.

## 2.7 Firemní večírek

Společenské akce pořádané firmou pomáhají k tzv. *team-buildingu* („udržování kolektivu“). Je společenskou povinností pracovníka podnikový večírek navštívit. Povinností pořádatelky firmy je nezapomenout na žádného zaměstnance z firemních úseků, které jsou pozvané [1, s. 169]. Firemní večírek se bude lišit podle toho, při jaké společenské události se bude konat. Prvním důležitým bodem je organizace, kde by měl organizátor uskutečnit představu managementu dle obsahu, formy i finančních prostředků na akci [10, s. 32].

### 2.7.1 Pozvánka

Pozvánka je prvním okamžikem, kdy se o večírku dozvídáme. Samozřejmostí je její vkusnost, obsah všech důležitých informací (datum, čas, místo konání) a zaslání v dostatečném časovém předstihu. V dnešní době může být pozvánka rozeslána i elektronicky, ale při slavnostnějších příležitostech volíme raději tištěnou podobu. Některé pozvánky mohou obsahovat program večera či požadavky na oblek. Tyto pokyny bychom měli dodržovat a respektovat. Večírky mohou být pořádány pro firemní zaměstnance, zaměstnance a jejich partnery, pro obchodní partnery nebo blízké spolupracovníky. Vždy bychom měli mít potvrzené, kolik se přibližně zúčastní hostů. Pro tento případ na pozvánku připisujeme zkratku R. S. V. P. znamenající „raďte laskavě odpovědět“ či výzvu k potvrzení účasti na telefonním čísle nebo e-mailu [10, s. 132]. Jako obranu proti nezvaným hostům můžeme na pozvánku uvést informaci, že je pozvánka nepřenositelná. Oficiální pozvání se zasílá na

kvalitním papíře, nejčastěji na tištěných kartičkách ve formátu pohlednice, ale může mít i formu obchodního dopisu. Nevhodné je pozvání na akci prostřednictvím třetí osoby. Při odmítnutí pozvání bychom měli uvést krátký důvod [13, s. 52–53].

### **2.7.2 Průběh večítku**

Při příchodu na večírek by měl hosty vítat někdo z top managementu firmy, aby hostům dal najevo, že si jejich příchodu váží. Pokud nebyl program večera zobrazený na pozvánce, rozdáme hostům tištěný program, aby věděli, co je čeká. Dvacet minut po začátku akce zahájí šéf večírek krátkým proslovem. Společenská pravidla přikazují vedoucím pracovníkům zdržovat se na sále a navazovat konverzaci se spolupracovníky. Je nepřípustné, aby se vedoucí pracovníci bavili pouze v jejich kolektivu u jednoho stolu. V zájmu jejich důstojnosti je vhodné, aby šéf opustil zábavu v nejlepším. Jedná-li se o večírek pořádaný pro klienty, vítá hosty sám generální ředitel. Stojí levým bokem směrem k přicházejícím, manželku má po své pravé straně. Hostům podává ruku první, představuje manželku, která podává ruku klientově partnerce a pak klientovi. Dále se hostů ujímají hostesky a odvádějí je do prostoru večítku. Program na večítku pro klienty bude uvolněnější [1, s. 171].

## **2.8 Telefonický obchodní styk**

Jedno z prvních pravidel při telefonování je vhodný výběr doby volajícímu. Pro všechny obchodní záležitosti platí jako všeobecné pravidlo úřední hodiny. Dále bereme v úvahu základní pravidla volajícího - pozdrav, vyslovení vlastního jména i příjmení a název podniku. Známkou dobrého vychování je používání slov „prosím“ a „děkuji“. Společenské chování musí znát a používat také volaný, který jako první představí své jméno včetně místa oddělení. Pokud se volající nedovolal na správné číslo, nabídneme mu pomoc [4, s. 60, 61].

Po představení by naše první věta měla být otázkou typu: „Neruším? Měl byste na mě chvíli?“ Při vycílení nepatrných rozpaků nabídneme, že zavoláme později. Je dobré připravit si předem body, podle kterých v telefonu postupujeme, abychom na něco důležitého nezapomněli. V kanceláři před kolegy nehovoříme o osobních záležitostech. Jsme-li ve společnosti, na recepci apod., mobil raději vypínáme. Ladislav Špaček [1, s. 68, 69] poukazuje na signál nezvládnutí „time managementu“ položením si mobilu na stůl během společenského oběda. Po skončení akce odpovídáme na zmeškané hovory zavoláním nebo posláním textové zprávy. Nereaguje-li volající na omluvnou zprávu, je jeho chování považováno za hrubou nezdvořilost. Za projev pohrdání druhou stranou je považována



konzumace jídla či pití při telefonickém hovoru. Stravování během hovoru ovlivní naši plynulost projevu, artikulaci a spád řeči. Telefonický rozhovor řídí společensky významnější osoba: žena, nadřízený, klient. Je-li z technických důvodů hovor přerušen, ozývá se opět volající [1, s. 68, 69].

## 2.9 Notebook

Notebook není rušivý jako mobilní telefon, a proto má méně přísná pravidla. Na pracovním jednání je běžné mít otevřený notebook s připravenými dokumenty nebo prezentací. Není ovšem přípustné během jednání vyřizovat e-mailovou korespondenci či jiné záležitosti. Též je nepřípustné pokládat notebook na jídelní stůl [1, s. 69].

## 2.10 E-mailová etiketa

V dnešní době mají e-maily pevné místo v našem komunikačním portfoliu. V serióznosti a závaznosti nedosáhly ještě takové úrovně jako obchodní dopisy, musí být však podobně koncipovány. Nutností při psaní obchodního e-mailu je na prvním místě zdvořilé oslovení adresáta, předmět e-mailu, text zprávy v odstavcích, na závěr rozloučení včetně podpisu s vizitkou, tj. úplnou adresou, telefonickými a dalšími identifikačními údaji. Velmi důležitá je grafická úprava, která o nás nebo o kultuře naší firmy může hodně prozradit. E-maily od jedné firmy by měly používat jednotnou šablonu, fonty, velikost a barvu písma [8, s. 88–89].

Shirley Taylorová [9, 74–78] ve své publikaci o E-mailové etiketě uvádí jako hlavní cíl moderní obchodní komunikace psaní neformálního přátelského stylu a používání jednoduchého jazyka. Platí zde tři důležité zásady – správnost, stručnost, srozumitelnost.

Správností se rozumí nejen text bez chyb, ale také přesné poskytnutí všech důležitých informací.

Příklad (špatně X, správně ✓):

- Moje letadlo přilétne v 15:30. (řešení: X)
- Můj let BA12 dorazí v úterý 10. října v 15:30. (řešení: ✓)

Stručnost ocení především zaneprázdnění lidé, kteří budou vděční za zprávu vyjadřující se přímo k věci.

- V návaznosti na náš minulý rozhovor budu kontaktovat kolegu Josefa Zímu a požádám ho, aby Vám co nejdříve zaslal naši cenovou nabídku. (řešení: X)
- Kolega Josef Zíma Vám brzy zašle naši cenovou nabídku. (řešení: ✓)

Srozumitelnost je důležitá hlavně proto, aby příjemce zprávy dobře pochopil její smysl. Komplikovaným výrazům se vyhýbáme.

- doznalo změn (řešení X) změnilo se (řešení ✓)
- sumarizují (řešení X) shrnu (řešení ✓), [9, 74-78]

## 2.11 Oblékání

V Americe je dress code symbolem loajality, přizpůsobím se v oblečení – patřím k týmu [7, s. 16].

Oblečení musíme vybírat podle příležitosti: [7, s. 13–14]

- Pro společenské příležitosti – formal dress, black tie.
- Pro denní nošení do práce – business dress.
- Neformální příležitosti a volný čas – casual dress.

Hostitel na pozvánce může zvolit, jak má host přijít na jeho společenskou akci oblečen. Jakékoliv vybočení z normy je chyba.

- Overdressed – oblečení ve vyšší společenské rovině.
- Underdressed – oblečení v nižší rovině než předepsal hostitel.

Povinnost společenského oblečení na pracovištích se liší podle jednotlivých podnikatelských subjektů, které svým zaměstnancům předepisují, jaké oděvy mají nosit v práci. V řadě větších společností platí tzv. Casual Friday – neformální oblek, kdy muži poslední den v týdnu nemusí nosit vázanku. Světlejší oblečení s vázankou je vhodné především na odpolední společenské akce (koktejly, čaje, předváděcí akce). Důležitý je oblek jednobarevný nebo proužkovaný, ne kalhoty a sako jiné barvy. Oblečení takto kombinované lze využít běžně do práce, na sportovní akce nebo při cestování. Není však vhodné na důležité obchodní jednání např. se zahraničními partnery. U žen nic nezkazíme kostýmky v nejrůznějších verzích, jednobarevnými šaty nebo kombinací sukně s blůzkou. Velmi nevhodné je oblečení, jako jsou botasky a džíny [2, s. 293–294].

Na co nikdy nezapomeneme: [1, s. 107–109]

- Máme-li proužkovanou košili, zvolíme jednobarevnou kravatu.
- Na večer si oblečeme košili s klasickým límcem, během dne můžeme mít na límcích knoflíčky.
- K obleku vždy nosíme šněrovací boty (ke světlému obleku zvolíme místo černých bot hnědé, béžové nebo šedé, ponožky by měly být podobné barvy).
- U košile bez kravaty si rozepneme knoflíček u krku.
- Ženy volí šaty s přiměřenou délkou a střízlivým dekoltem (minimální délku sukně změříme vsedě tak, aby dosahovala na šířku vlastní dlaně nad kolena).
- I při velkých vedrech nosíme punčochy, stejně jako muži sako.

Čeho se vyvarujeme:

- Lesklých obleků (nehodí se do pracovního prostředí).
- Sandálů (obzvláště považováno za faux pas).
- Krátkého rukávu odhalující paže u žen ve starším věku.
- Průhledných materiálů odhalujících spodní prádlo.
- Těsně obepínajících šatů, velkých rozparků.
- Příliš výrazných doplňků (zjev pouze doplňují, ne dominují).
- Velmi nápadného líčení.

*Obr. 2 Business casual code*



<http://attirestyle.info/accounting-firms-business-dress.html>

*Obr. 3 Business dress code*



*Zdroj: <http://attirestyle.info/accounting-firms-business-dress.html>*

## **2.12 Etiketa firemního prostředí mimo kancelář**

### **2.12.1 Na ulici**

I při chůzi na ulici existují čestná a méně čestná místa. Při chůzi dvou lidí vedle sebe je čestné místo napravo. Pouze v případě, že je cesta na pravé straně z nějakého důvodu riskantní (velký provoz, výkop...) zaujme toto místo osoba méně společensky významnější, tzn., že vždy dbáme na komfort společensky váženější osoby. Při zúžení prostoru, kdy dvojice musí jít za sebou, půjde vždy první muž. Ten může ženě nabídnout rámě, zejména uzná-li, že by to žena ráda uvítala. Žena se nezavěšuje celým loktem, ale jen prsty a dlaní [1, s. 48]. Když půjde muž se dvěma ženami, bude uprostřed, aby se mohl oběma stejně věnovat. Je-li některá z žen váženější – host, klientka, půjde uprostřed ona, druhá žena vpravo a muž na nejméně čestné levé straně. Žena půjde uprostřed i v případě společnosti dvou mužů, kdy starší či váženější z nich půjde po pravé straně. Půjdou-li dva páry vedle sebe, ženy jdou uvnitř a muži po stranách tak, aby váženější pár šel vpravo [1, s. 48].

### **2.12.2 Výtah**

Do výtahu jako první nastupuje žena, aby na ni bezpečně vystačil interval, kdy jsou dveře otevřené. Jestliže by se dveře zavíraly, nemůže v nich zůstat žena nebo klient, ale jedině hostitel - muž. I při otevření dveří vystupuje žena první. Vrací-li se z oběda dvě až tři ženy

společně s kolegou, musí muž zajistit bezpečné nastoupení všech přidržení čidla dveří, sám do výtahu nastoupí jako poslední. Stejně tak přidržuje dveře při vystupování [8, s. 106–107].

### **2.12.3 Osobní vůz**

Za nejbezpečnější, nejkomfortnější a nejčestnější místo ve vozidle je považováno zadní sedadlo vpravo. Tam se posadí dáma nebo klient. Pojede-li muž vozem řízeným řidičem se společensky významnější osobou, přistoupí k pravým zadním dveřím, otevře je a nechá ženu nastoupit. Poté se posadí na levé zadní sedadlo, aby žena byla po jeho pravé straně. Jde-li o váženého hosta nebo klienta, necháme je vzadu sedět samotné. Při jízdě na pracovní cestu, např. se svou asistentkou, se můžeme usadit na místo vedle řidiče. Pokud jsme řidičem my sami, rozhodujeme podle hosta, kterého vezeme, zda ho usadíme doprava dozadu nebo vedle sebe na přední sedadlo vpravo. Nejlépe se ho raději zeptáme. Nesmíme zapomenout dbát na komfort osoby, kterou vezeme. Auto musíme mít čisté, při jízdě nekouříme, nepouštíme nahlas hudbu, vhodně nastavíme klimatizaci, nezačínáme konverzaci, které klient nerozumí, nebo nekomunikujeme v jazyce, který nezná. Řídíme bezpečně a vhodně odhadujeme přestávky. Důležité je seznámit se předem s trasou, abychom se vyhnuli bloudění a následně pozdního příjezdu [8, s. 107–108].

#### Pořadí významnosti sedadel ve voze řízené řidičem

1. Pravé sedadlo vzadu;
2. levé sedadlo vzadu;
3. prostřední sedadlo vzadu;
4. pravé sedadlo vpředu.

Protokolárně optimální je obsadit jen dvě zadní sedadla [8, s. 108].

## 2.13 Etiketa a obchodní jednání v zahraničí

Etiketa v anglosaském světě bývá označována jako obchodní protokol (business protocol). Většina lidí si nepřipustí, že by šlo o pravidla, neboť chování podle určitého očekávání není závazné a je založeno na tradicích a zvyklostech společnosti. Prohřešky pro nedodržování etikety se v běžné společnosti mohou rovnat nejvýše morálnímu odsouzení nebo vyloučení ze styku s osobami. Etiketa je většinou téměř stejná na úrovni jednoho státu, avšak mezi jednotlivými státy se výrazně liší [6, s. 40].

Jednou ze základních věcí před odjezdem do cizí země je zjistit si důležité informace o politické situaci, kultuře, tradicích, náboženství a z toho vyplývajících společenských pravidlech chování. Můžeme se tak vyhnout tzv. faux pas nebo porušit nějaké tabu. Vzdělání lidé ve všech zemích akceptují národní identitu cizince, reprezentuje-li dobrými mravy a chováním kulturu své země. Cizím zvykům se přizpůsobujeme, akceptujeme je, ale ne natolik, abychom se zříkali zvyků vlastních [6, s. 180].

### Obchodní jednání

Na obchodní jednání se z věcného i časového hlediska klade velký důraz. Důležitá je poctivá příprava, která usnadní v průběhu jednání co nejmenší maření času. Jedná se především o země EU v severních a středních částech Evropy, méně o země v jižních částech. Velký důraz se klade na dodržování termínů sjednaných schůzek, tj. přesnost a dochvilnost. Od zahraničních partnerů se očekávají včasné příchody, dodržování sjednaných dohod a harmonogramů. Na dochvilnost si nejvíce potrpí partneři v Nizozemsku, Belgii a severských zemích, menší důraz na ni kladou v jižních oblastech v Itálii, Řecku a Francii [6, s. 9].

Britové a Američané jsou velmi dobře vybaveni na obchodní jednání. Britové ctí dohody, které jsou uzavřeny ústně, dostaví se včas, jednají věcně a mají radost z uspokojení obou stran. Dbají na dokonalé oblečení a chování. Stejně jako Američané se oslovují většinou bez titulů a funkcí. Ženy vnímají z hlediska obchodního partnerství stejně jako muži. Pro Italy, Francouze a Španěle jsou typické pozdější příchody a dlouhá jednání. Ve Francii se jednání často účastní ženy, očekávající galantní chování a respekt, ve Španělsku a Itálii se jednání zúčastňují spíše muži. U těchto tří zemí si musíme zvyknout na temperamentnější chování než je pro nás typické, živější mimiku a gestikulaci, veselost, živelnost, poplácávání po zádech, srdečné třesení rukou či přátelské objetí kolem ramen. S velice odlišným stylem jednání se setkáme ve Východní Asii. Už předávání vizitky v Japonsku je jakýmsi obřadem. Japonec nám vizitku podá oběma rukama a s úklonou. Od nás se očekává stejné předání vizitky,

abychom respektovali jejich vážnost seznamování. Tradiční pozdrav je pro ně úklona se sepjatýma rukama, ale podávání rukou v obchodním styku je již přejaté. Korejci nemají rádi, když se jich dotýkáme z důvodu těsnější osobní zóny, při jednání pokyvují hlavou - znamená to, že naslouchají, nikoliv že s námi souhlasí. Nejodlišnější je arabský svět, především Arabové vnímají Evropany jako velmi chladné. Z toho vyplývá jejich nedůvěra vůči nám. Potrpí si na přímý pohled do očí [1, s. 262–264].

### 3 Praktická část

V praktické části se zaměřuji na vybrané kategorie profesí, které hodnotím na základě znalostního kvízu o pravidlech etikety ve firemním prostředí. Dále se zabývám vyhodnocením dobrovolného krátkého dotazníku, týkajícího se pohledu dotazovaných osob na etiketu v zaměstnání.

Respondenty jsem zařadila do třech následujících kategorií – policisté, pedagogičtí pracovníci a koordinátoři ve zdravotnictví. Respondenty jsem získala prostřednictvím oslovených institucí, které chtějí zůstat v anonymitě. Mezi kategorií policistů se zařadili například: policejní inspektoři základních útvarů ČR, vyšetřovatelé kriminální policie, vrchní komisaři (management) apod. Druhá skupina pod názvem pedagogičtí pracovníci znázorňuje výsledky především pedagogických specialistů – referentů, analytiků, pedagogických organizačních pracovníků. Poslední dotazovanou skupinou byly koordinátorky ve zdravotnictví. Tyto tři skupiny byly hodnoceny dle úspěšnosti jednotlivě i vzájemně mezi sebou.

#### Počet respondentů v jednotlivých skupinách

Policisté (30), pedagogičtí pracovníci (10) a koordinátoři ve zdravotnictví (10) dotazovaných, celkově tedy 50 respondentů. Návratnost znalostního kvízu i dobrovolného dotazníku byla celkově úspěšná. Od skupiny policistů byla návratnost stoprocentní (všech 30 předaných kvízů i dotazníků bylo vyplněno). Pedagogickým pracovníkům i koordinátorům bylo předáno 12 tištěných kvízů a dotazníků, jejich návratnost u obou profesních kategorií byla 10 respondentů. U jednotlivých grafů je třeba brát v potaz, že počet dotazovaných se v jedné skupině výrazně liší.



### 3.1 Znalostní kvíz

V následující tabulce jsou uvedeny výsledky z kvízu ze všeobecných znalostí etikety ve firemním prostředí.

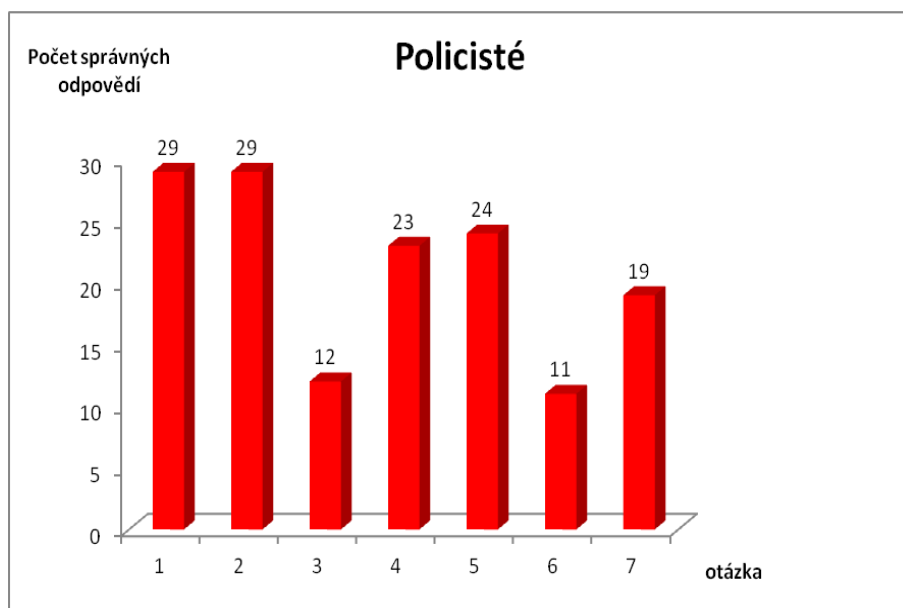
Tab. 2 Úspěšnost jednotlivých kategorií

otázka	Policie		Pedagogika		Koordinační ve zdravotnictví	
	počet správných odpovědí	úspěšnost [%]	počet správných odpovědí	úspěšnost [%]	počet správných odpovědí	úspěšnost [%]
1	29	97	10	100	9	90
2	29	97	10	100	9	90
3	12	40	4	40	4	40
4	23	77	8	80	8	80
5	24	80	10	100	6	60
6	11	37	10	100	8	80
7	19	63	10	100	9	90
Celková úspěšnost [%]	-	70	-	89	-	76

Zdroj: vlastní zpracování

Ze získaných dat z Tab. 2 jsou vytvořeny následující grafy (Graf: 1, 2, 3, 4, 5, 6), které popisují úspěšnost jednotlivých profesních kategorií nejprve počtem správných odpovědí a následně procentuálně. Ke každé kategorii jsou zobrazeny dva grafy, vždy rozlišené příslušnou barvou, kterou jsou jednotlivé kategorie vybarveny v Tab. 2 (policisté červeně, pedagogičtí pracovníci žlutě, koordinátoři ve zdravotnictví zeleně).

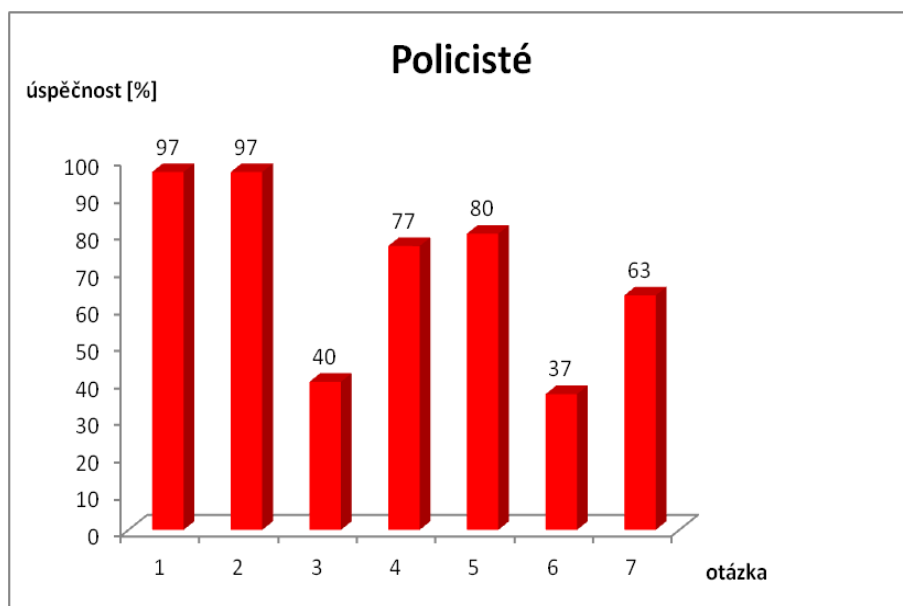
Graf: 1 Počet správných odpovědí na jednotlivé otázky v kategorii Policisté



Zdroj: vlastní zpracování

Policisté nejlépe odpověděli na otázku č. 1 (Kdo podle společenské etikety nabízí ruku jako první?) a č. 2 (Kdo podle společenské etikety zdraví jako první?). Z 30 dotazovaných odpovědělo 29 respondentů na obě otázky správně. Nejvíce špatných odpovědí bylo u otázky č. 3 (Kdo podle společenské etikety nabízí tykání?). Správně odpovědělo pouze 11 dotazovaných.

Graf: 2 Procentuální vyjádření úspěšnosti na jednotlivé otázky v kategorii Policisté



Zdroj: vlastní zpracování

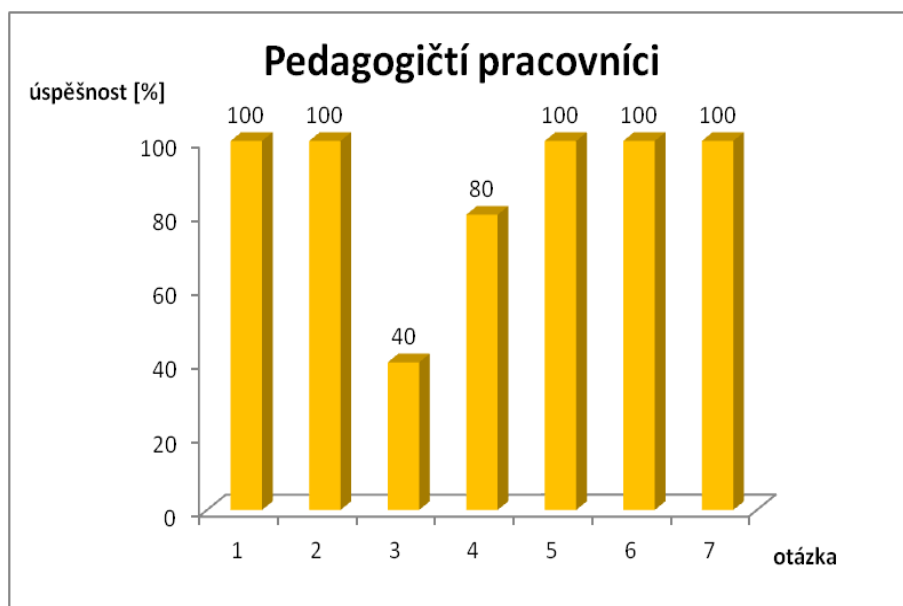
Graf: 3 Počet správných odpovědí na jednotlivé otázky v kategorii Pedagogičtí pracovníci



Zdroj: vlastní zpracování

Všech deset respondentů v kategorii pedagogických pracovníků odpovědělo u otázek č. 1, 2, 5, 6, 7 správně (jednotlivé otázky jsou vypsány na str. 38-41). Nejvíce špatných odpovědí bylo u otázky č. 3 (Kdo podle společenské etikety nabízí tykání?). Správně odpověděli pouze 4 z 10 respondentů.

Graf: 4 Procentuální vyjádření úspěšnosti na jednotlivé otázky v kategorii Pedagogičtí pracovníci



Zdroj: vlastní zpracování

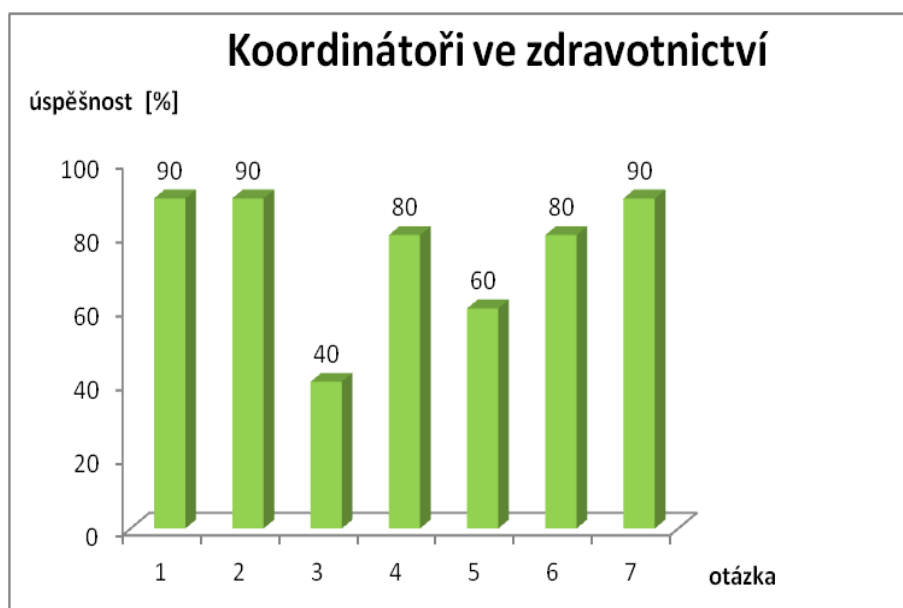
Graf: 5 Počet správných odpovědí na jednotlivé otázky v kategorii Koordinátoři ve zdravotnictví



Zdroj: vlastní zpracování

U koordinátorů byly nejlépe zodpovězeny otázky č. 1, 2, 7 – 9 z 10 dotazovaných na ně odpovědělo správně. Počet správných odpovědí s podprůměrným výsledkem byl pouze u otázky č. 3 (Kdo podle společenské etikety nabízí tykání?).

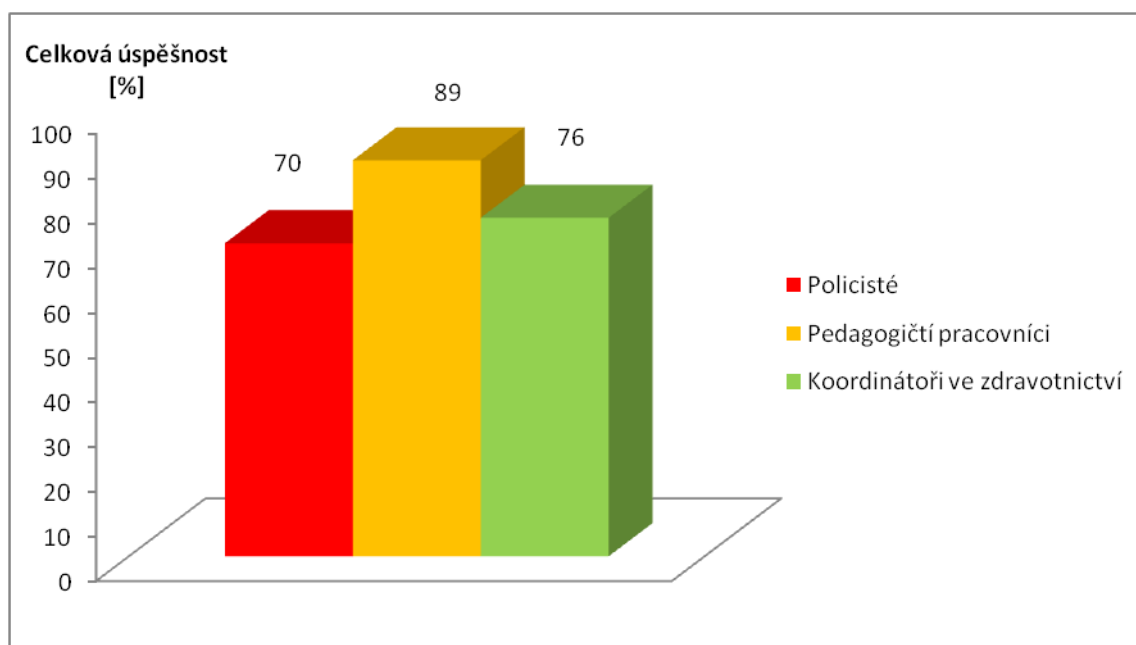
Graf: 6 Procentuální vyjádření úspěšnosti na jednotlivé otázky v kategorii Koordinátoři ve zdravotnictví



Zdroj: vlastní zpracování

Následující graf zobrazuje umístění jednotlivých kategorií profesí ve znalostním kvízu. Nejvíce znalostí z oblasti etikety prokázali pedagogičtí pracovníci s výsledkem 89 %. Tento výsledek lze považovat za velmi nadprůměrný až vynikající. Druhé místo obsadili koordinátoři ve zdravotnictví s výsledkem 76 %, jako třetí se umístili policisté s výsledkem 70 %. Mezi prvním a druhým místem se celková úspěšnost lišila o 13 %. Rozdíl mezi druhým a třetím místem byl již menší, a to o 6 %. Je důležité počítat s tím, že výsledky ze znalostního kvízu mohou být zkreslené, neboť si nemůžeme být stoprocentně jistí, že respondenti odpovídali zcela samostatně bez nápověd jiných lidí, či vyhledávání si správných odpovědí.

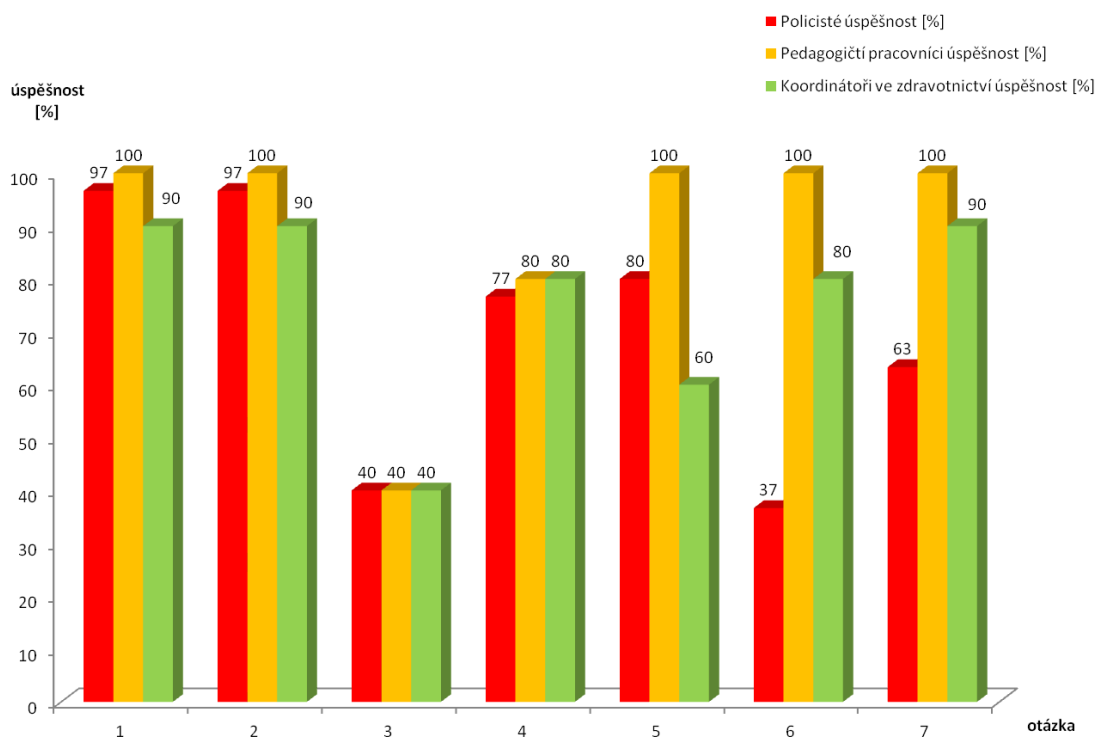
*Graf: 7 Výsledný graf úspěšnosti jednotlivých kategorií*



*Zdroj: vlastní zpracování*

Z Grafu: 8 vyplývá úspěšnost profesních kategorií na jednotlivých sedm otázk znalostního kvízu. Tyto otázky jsou zobrazeny a vyhodnoceny pod grafem.

Graf: 8 Porovnání úspěšnosti mezi jednotlivými kategoriemi



Zdroj: vlastní zpracování

### 3.1.1 Vyhodnocení jednotlivých otázek znalostního kvízu

Varianty odpovědí zvýrazněné tučně jsou správné.

#### 1. Kdo podle společenské etikety nabízí ruku jako první?

Varianty odpovědí:

- a) **Nadřizený podřízenému.**
- b) Podřízený nadřízenému.

Úspěšnost správných odpovědí v této otázce dosáhla téměř 100 % u všech kategorií (policisté 97 %, pedagogičtí pracovníci 100 %, koordinátoři 90 %). Domnívám se, že podávání ruky patří k nejběžnějším společenským kontaktům z hlediska etikety a jejich znalost je považována za velmi důležitou, až samozřejmou, stejně jako otázka č. 2.

## 2. Kdo podle společenské etikety zdraví jako první?

Varianty odpovědí:

- a) Žena zdraví první muže, mladší osoba starší, podřízený nadřízeného.
- b) Žena zdraví první muže, starší osoba mladší, nadřízený podřízeného.
- c) Muž zdraví první ženu, mladší osoba starší, podřízený nadřízeného.**
- d) Muž zdraví první ženu, starší osoba mladší, podřízený nadřízeného.

V této otázce byla úspěšnost dotazovaných shodná jako v předchozí otázce (policisté 97 %, pedagogičtí pracovníci 100 %, koordinátoři 90 %).

## 3. Kdo podle společenské etikety nabízí tykání?

Varianty odpovědí:

- a) Tykání vždy nabízí osoba společensky méně významná osobě významnější.
- b) Společensky významnější osoba nabízí tykání osobě méně významné, ale pouze v případě není-li starší než osoba společensky méně významná.
- c) Společensky významnější osoba nabízí tykání osobě méně významné i v případě, že je mladší a je muž.**
- d) Na pořadí při nabídnutí tykání nezáleží.

U všech kategorií byla úspěšnost podprůměrná, dosáhla pouze hranici 40 % u všech dotazovaných skupin. Je třeba brát v potaz, že otázka byla u odpovědí b) a c) podobně formulována, a proto často docházelo k chybnému označení odpovědi. Nicméně velmi chybné odpovědi a) a d) nikdo z respondentů neoznačil.

## 4. Z hlediska etikety při představování sebe samé/sebe samého:

Varianty odpovědí:

- a) zmíníme svůj nejhonosnější titul a jméno, ostatní vědecké nebo akademické tituly uvidí představovaný na vizitce;
- b) připojíme vždy ke svému jménu titul, aby ostatní věděli, s kým mají tu čest;
- c) se představíme nejdříve celým jménem a následně zdůrazníme titul, např.: „Karel Novák – inženýr.“;

**d) zmíníme pouze jméno, titul patří pouze na vizitku a při oslovování druhých.**

V této otázce dosáhli policisté 77 %, další dvě kategorie byli úspěšnější pouze o 3 % (pedagogičtí pracovníci a koordinátoři 80 %). Úspěšnost je sice nadprůměrná, ale ne stoprocentní. Může to být tím, že ne všichni respondenti mají vysokoškolské vzdělání, ale v případě dotazovaných, kteří jsou držiteli titulu, by správné představování z hlediska etikety měli jednoznačně znát a používat.

**5. Jaké místo např. při obchodním obědě se považuje dle etikety za nejčestnější?**

Varianty odpovědí:

- a) Místo zády k ostatním hostům, aby nebyl rušen nejen jimi, ale i procházející obsluhou.
- b) Místo zády ke stěně s pohledem do prostoru na ostatní hosty a přicházející obsluhu.**
- c) Místo, které umožní přímý pohled z okna.
- d) Místo nejvzdálenější od vstupních nebo kuchyňských dveří.

Všechny profesní kategorie dosáhly nadprůměrného výsledku (policisté 80 %, pedagogičtí pracovníci 100 %, koordinátoři však dopadli nejhůře s výsledkem 60 %).

**6. Co znamená na pozvánce zkratka R. S. V. P.?**

Varianty odpovědí:

- a) Vyjadřuje radost z brzkého shledání.
- b) Srdeční pozdrav.
- c) Vyžaduje odpověď.**
- d) Předepisuje společenský oděv.

V této otázce opět excelovali pedagogičtí pracovníci (100 %). Koordinátoři dosáhli 80% úspěšnosti. Domnívám se, že pro policisty byla tato otázka nejobtížnější, neboť pouze 11 z 30 dotazovaných policistů zodpovědělo správně (37 %). Na základě dotazů náhodných osob na danou otázku byly jejich odpovědi převážně negativní.



**7. K číselnému označení přiřaďte písmeno, které je spojeno s oblečením na již konkrétní příležitost.**

Varianty odpovědí:

- |  |        |                            |
|--|--------|----------------------------|
| 1) společenské příležitosti            | _b)___ | a) casual dress            |
| 2) denní nošení do práce               | _c)___ | b) formal dress, black tie |
| 3) neformální příležitosti a volný čas | _a)___ | c) business dress          |

Otázka je obtížnější díky anglickým názvům oděvů, které se v etiketě již běžně používají. Odpovědi na 100 % znali pedagogičtí pracovníci, s 90 % na druhém místě zůstávají koordinátoři a na třetím policisté s výsledkem 63 %.

### 3.2 Dotazníkové šetření

Znalostní kvíz základních pravidel společenské etikety obsahoval i dotazník, na který respondenti v případě zájmu mohli odpovědět. Celkový počet respondentů dotazníku odpovídal počtu respondentů ze znalostního kvízu (50). Dotazníkové šetření lze považovat za velmi úspěšné díky kompletnímu vyplnění od každého respondenta kvízu.

Tab. 3 Vyhodnocení dotazníku

<b>1. Zajímáte se o etiketu či společenská pravidla, která jsou ve společnosti od Vás očekávána?</b>				
Odpověď	Policie	Pedagogika	Koordinátoři	
a) ano	7	3	4	
b) ne	10	-	1	
c) trochu	13	7	4	
<b>2. Všimáte si u lidí, s kterými přicházíte do pracovního styku, zda etiketu dodržují (např. zásady při podání ruky, nabídnutí tykání, pravidla při stolování)?</b>				
Odpověď	Policie	Pedagogika	Koordinátoři	
a) ano	11	6	5	
b) ne	4	1	1	
c) občas	15	3	3	
<b>3. Považujete za důležité, aby lidé znali pravidla etikety a řádně je dodržovali?</b>				
Odpověď	Policie	Pedagogika	Koordinátoři	
a) ano	19	10	10	
b) ne	8	-	-	
c) nevím	3	-	-	
<b>4. Myslíte si, že by se na etiketu ve firemním prostředí měl klást větší důraz?</b>				
Odpověď	Policie	Pedagogika	Koordinátoři	
a) ano	20	9	7	
b) ne	5	1	1	
c) nevím	5	-	2	
<b>5. Ocenil(a) byste, kdyby se etiketa dostávala více do podvědomí prostřednictvím kurzu/školení ve firmách?</b>				
Odpověď	Policie	Pedagogika	Koordinátoři	
a) ano	21	9	6	
b) ne	6	1	2	
c) již jsem absolvovala	3	-	2	

Zdroj: vlastní zpracování

Z výsledků dotazníkového šetření lze vyčíst mnoho důležitých informací z pohledu respondentů na společenskou etiketu.

**Otázka č. 1**, zda se zajímají o etiketu či společenská pravidla, která jsou ve společnosti od nich očekávána, nebyla celkovými profesními kategoriemi příliš pozitivně hodnocena. U policistů a pedagogických pracovníků byla odpověď ano zodpovězena velmi nízkým počtem respondentů (policisté 11, pedagogičtí pracovníci 6). Více odpovědí bylo zaznamenáno u položky trochu (policisté 13, pedagogičtí pracovníci 7), nicméně počet 10 dotázaných policistů s odpovědí ne je příliš vysoký. U koordinátorů ve zdravotnictví se odpověď ano vyskytla ve stejném počtu jako odpověď v dotazníku s položkou trochu (4).

**Na otázku č. 2**, zda si u lidí, se kterými přicházejí do pracovního styku všímají dodržování pravidel etikety, odpovědělo s převážnou většinou ano 6 pedagogických pracovníků a 5 koordinátorů ve zdravotnictví. Tato odpověď se ve vysokém počtu zobrazovala i u 11 policistů, ale nejvíce jimi byla označena dotazníková položka občas (15). Je pozitivní, že odpověď ne se objevila pouze u minimálního počtu dotazovaných (policisté 4, pedagogičtí pracovníci 1, koordinátoři 1).

Všichni dotazovaní pedagogičtí pracovníci i koordinátoři ve zdravotnictví **na otázku č. 3**, zda považují za důležité, aby lidé znali pravidla etikety a řádně je dodržovali, odpověděli ano. Zastánci této otázky s odpovědí ano byli v převážné většině policisté (19), ale vyskytlo se u nich několik negativních odpovědí (ne 8, trochu 3).

Další dvě **otázky č. 4 a 5** nám v našem šetření mohou pomoci k získání informací o tom, zda je třeba etiketu do firemního prostředí více prosazovat. Naprostá většina dotazovaných (policisté 20, pedagogičtí pracovníci 9, koordinátoři 7) souhlasí s tím, že by se na ni měl klást větší důraz a stejně tak by ocenili (policisté 21, pedagogičtí pracovníci 9, koordinátoři 6), kdyby se etiketa dostávala více do podvědomí prostřednictvím kurzů/školení ve firmách. Pouze 5 respondentů z celkového počtu 50 již podobný kurz/školení absolvovala.

## 4 Závěr

Ve své bakalářské práci jsem se zaměřila na etketu ve firemním prostředí. Cílem bylo zjistit současný stav znalostí společenské etikety ve vybraných profesích a osobní pohled respondentů na etketu. Domnívám se, že v dnešní době je dbán na etketu čím dál tím větší důraz, a proto je potřeba společenská pravidla nejen znát, ale především je dodržovat, neboť používání těchto pravidel není povinností (nemluvíme-li o etickém kodexu firmy, jehož dodržování je povinné), ale o pravidlech etikety, jejichž dodržování toho o nás mnohé prozradí a ve firemním prostředí je tento dojem pro druhé velmi důležitý.

Teoretická část popisuje na základě odborné literatury několik pravidel týkajících se společenského chování využitelných převážně ve firemním prostředí. Na základě těchto psaných pravidel byl sestaven znalostní kvíz obsahující i dobrovolný dotazník, na který ovšem zodpověděli všichni respondenti.

Výsledky znalostního kvízu splnily cíl: zjistit úspěšnost ve znalosti základních pravidel etikety ve firemním prostředí. Souhrnně lze uvést, že výsledky respondentů z kvízu jsou vesměs úspěšné ve všech hodnocených profesích. Respondenti všech profesí se ve firemním prostředí setkávají a denně komunikují s lidmi. Na prvním místě se umístili pedagogičtí pracovníci s úspěšností znalostního kvízu 89 %. Druhé a třetí místo bylo od prvního umístění o znatelný počet procent nižší. Koordinátoři ve zdravotnictví byli úspěšní na 76 %. Třetí místo obsadili policisté s úspěšností 70 %. Znalost etikety není respondentům rozhodně cizí a jejich znalosti základních pravidel etikety lze celkově považovat za úspěšnou, zejména u pedagogických pracovníků.

Znalostní kvíz i dotazník vyplňovali stejní respondenti. Dotazníkové šetření splnilo cíl: zjistit osobní pohled respondentů na společenskou etketu ve firemním prostředí. Ve shrnutí lze uvést, že převážná většina dotazovaných osob by ocenila, kdyby se na etketu kladl větší důraz a etketa by se více dostávala do podvědomí pracovníků pomocí různých kurzů/školení.

Na závěr lze dodat, že na společenských pravidlech si firmy jistě zakládají, a proto by bylo vhodné, aby zaměstnanci měli možnost pečlivě se s pravidly etikety seznámit. Doufám, že tato bakalářská práce poslouží lidem k ujasnění si nejen základních pravidel etikety, ale hlavně pravidel odehrávajících se ve firemním prostředí. Věřím, že pracovníci, kteří se s těmito pravidly seznámí, je budou náležitě využívat.

## 5 Seznam použité literatury

1. ŠPAČEK, Ladislav. *Nová velká kniha etikety*. 2., rozš. vyd. Praha: Mladá fronta, 2008. 268 s. ISBN 978-80-204-1954-5.
2. SUJA, Stanislav. *Základy etikety a protokolu: (úvod do společenské komunikace, chování veřejného činitele, uplatňování diplomatického, konzulárního i podnikatelského protokolu)*. Praha: Orego, 2013. 431 s. ISBN 978-80-87528-16-7.
3. FILIPOVÁ, Eva. *Společenská náповěda*. 1. vyd. Praha: Petra, 2004. 90 s. ISBN 80-7301-122-0.
4. GFADER, Helga a ZAJÍČKOVÁ, Ivana, ed. *Dobrymi způsoby k úspěchu*. 1. vyd. Praha: Talpress, 1997. 251 s. ISBN 80-7197-114-6.
5. MATHÉ, Ivo a ŠPAČEK, Ladislav. *Etiketa*. 1. vy. Praha: BB/art, 2005. 192 s. ISBN 80-7341-564-X.
6. ŠRONĚK, Ivan. *Kultura v mezinárodním podnikání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2001. 167 s. ISBN 80-247-0012-3.
7. ŠPAČEK, Ladislav. *Malá kniha etikety pro manažery*. 1. vyd. Praha: Mladá fronta, 2010. 202 s. ISBN 978-80-204-2252-1.
8. ŠPAČEK, Ladislav. *Úspěšný obchodní zástupce: etiketa, komunikace, prezentace, dress code*. 1. vyd. Praha: Fragment, 2014. 214 s. Kariéra. ISBN 978-80-253-2196-6.
9. TAYLOR, Shirley. *E-mailová etiketa: podrobný rádce, jak efektivně využívat elektronickou poštu v profesním i v soukromém životě a psát zdvořilé, jasné a srozumitelné zprávy*. 1 vyd. Praha: Knižní klub, 2009. 173 s. ISBN 978-80-242-2679-8.
10. SMEJKAL, Vladimír. *Lexikon společenského chování*. Praha: Grada, 1993. 218 s. ISBN 80-85623-38-2.

11. SMEJKAL, Vladimír a SCHELOVÁ BACHRACHOVÁ, Hana. *Velký lexikon společenského chování*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2011. 400 s. ISBN 978-80-247-3650-1.
12. WOLFF, Inge. *Etiketa v zaměstnání: udělejte dobrý dojem!* 1. vyd. Praha: Grada, 2007. 127 s. Clever life. ISBN 978-80-247-2081-4.
13. FORMÁČKOVÁ, Marie a ZINDELOVÁ, Michaela. *Vysoká škola bontonu: 500 tipů do pohody (i nepohody)*. 2., dopl. a rozš. vyd. Praha: Československý spisovatel, 2011. 248 s. ISBN 978-80-87391-93-8.
14. GUTH-JARKOVSKÝ, Jiří Stanislav. *Společenské klasobraní*. 1. vyd. Praha: Plot, 2005. 206 s. ISBN 80-86523-54-3.
15. HLAVÁČEK, Ladislav. *Základy společenské etikety pro úředníky*. 1. vyd. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2010. 99 s. ISBN 978-80-86976-19-8.

## 6 Přílohy

Příloha č. 1 je znalostní kvíz včetně dotazníku.

### Kvíz ze všeobecných znalostí ETIKETY ve firemním prostředí

Vážené respondentky, vážení respondenti, chtěla bych Vás požádat o několik málo minut k vyplnění kvízu, který se k Vám právě dostal. Interpretace získaných dat bude použita do mé bakalářské práce zabývající se tímto tématem. Výsledky kvízu jsou samozřejmě anonymní.

Velice děkuji za Váš čas a vstřícnost

Barbora Bělohávková  
studentka ČZU Praha

#### 1. Kdo podle společenské etikety nabízí ruku jako první?

- a) Nadřízený podřízenému.
- b) Podřízený nadřízenému.

#### 2. Kdo podle společenské etikety zdraví jako první?

- e) Žena zdraví první muže, mladší osoba starší, podřízený nadřízeného.
- f) Žena zdraví první muže, starší osoba mladší, nadřízený podřízeného.
- g) Muž zdraví první ženu, mladší osoba starší, podřízený nadřízeného.
- h) Muž zdraví první ženu, starší osoba mladší, podřízený nadřízeného.

#### 3. Kdo podle společenské etikety nabízí tykání?

- e) Tykání vždy nabízí osoba společensky méně významná osobě významnější.
- f) Společensky významnější osoba nabízí tykání osobě méně významné, ale pouze v případě není-li starší než osoba společensky méně významná.
- g) Společensky významnější osoba nabízí tykání osobě méně významné i v případě, že je mladší a je muž.
- h) Na pořadí při nabídnutí tykání nezáleží.

#### 4. Z hlediska etikety při představování sebe samé/sebe samého:

- a) zmíníme svůj nejhonosnější titul a jméno, ostatní vědecké nebo akademické tituly uvidí představovaný na vizitce;
- b) připojíme vždy ke svému jménu titul, aby ostatní věděli, s kým mají tu čest;
- c) se představíme nejdříve celým jménem a následně zdůrazníme titul, např.: „Karel Novák – inženýr.“;
- d) zmíníme pouze jméno, titul patří pouze na vizitku a při oslovování druhých.

#### 5. Jaké místo např. při obchodním obědě se považuje dle etikety za čestnější?

- e) Místo zády k ostatním hostům, aby nebyl rušen nejen jimi, ale i procházející obsluhou.
- f) Místo zády ke stěně s pohledem do prostoru na ostatní hosty a přicházející obsluhu.
- g) Místo, které umožní přímý pohled z okna.
- h) Místo nejvzdálenější od vstupních nebo kuchyňských dveří.

**6. Co znamená na pozvánce zkratka R. S. V. P.?**

- a) Vyjadřuje radost z brzkého shledání.
- b) Srdeční pozdrav.
- c) Vyžaduje odpověď.
- d) Předepisuje společenský oděv.

**7. K číselnému označení přiřadte písmeno, které je spojeno s oblečením na již konkrétní příležitost.**

- |  |       |                            |
|--|-------|----------------------------|
| 1) společenské příležitosti            | _____ | a) casual dress            |
| 2) denní nošení do práce               | _____ | b) formal dress, black tie |
| 3) neformální příležitosti a volný čas | _____ | c) business dress          |

Jste muž/žena (odpovídající zakroužkujte)

Pracovní pozice \_\_\_\_\_

**Pokud máte zájem, zodpovězte prosím ještě velmi krátký dotazník.**

1. Zajímáte se o etiketu či společenská pravidla, která jsou ve společnosti od Vás očekávána?

- a) ano
- b) ne
- c) trochu

2. Všimáte si u lidí, s kterými přicházíte do pracovního styku, zda etiketu dodržují (např. zásady při podání ruky, nabídnutí tykání, pravidla při stolování)?

- a) ano
- b) ne
- c) občas

3. Považujete za důležité, aby lidé znali pravidla etikety a řádně je dodržovali?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

4. Myslíte si, že by se na etiketu ve firemním prostředí měl klást větší důraz?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

5. Ocenil(a) byste, kdyby se etiketa dostávala více do podvědomí prostřednictvím kurzu/školení ve firmách?

- a) ano
- b) ne
- c) již jsem absolvoval(a)