



C E M I

CENTRAL EUROPEAN MANAGEMENT INSTITUTE

SPOLEČENSKÝ STYK, OBCHODNÍ ETIKETA, DIPLOMATICKÝ PROTOKOL

Ing. Eva Matoušková

CO ZÍSKÁTE STUDIEM A ABSOLVOVÁNÍM TOHOTO PŘEDMĚTU

Studiem tohoto předmětu získáte informace o tématech, která se běžně nepřednášejí. Jde o kombinaci poznatků ze společenského styku a obchodní etikety, ale i základní znalosti o diplomatickém protokolu a řádových dnech v ČR a SR. Cílem předmětu je seznámit posluchače s hlavními zásadami společenského styku, aby se stali skutečnými „lvi/lvicemi“ salónů nejen v České republice, ale i zahraničí. Jedna kapitola je věnována problematice sladění osobního a firemního image. Dále budou studentům poskytnuty informace o obchodní etiketě ve vybraných státech na různých kontinentech. Za velmi přínosné považujeme zejména ty, které hovoří o zemích s odlišnými kulturními, náboženskými i obchodními zvyklostmi. V samostatné kapitole jsou představeny zásady jednání s VIP osobami, ať už z pohledu naší účasti na akci, kde se setkáme s VIP osobou či naopak, kdy VIP osobu přivítáme v naší organizaci. Ve studijním materiálu jsou uvedeny i užitečné informace z oblasti obchodní diplomacie. Nedílnou součástí jsou i poznatky, týkající se diplomatického protokolu. Na úplný závěr se dozvíte vše potřebné o řádových dnech v ČR a SR.

Studiem tohoto předmětu dále získáte především možnost průběžně **konzultovat reálné problémy, případy a situace z vaší praxe** s lektorem – **expertem na danou problematiku**, a v rámci těchto konzultací pod jeho odborným vedením **zpracovat jejich řešení formou prakticky orientované případové studie** (seminární práce). Díky tomu, že konzultace neprobíhají skupinově, ale pouze přímo mezi vámi a lektorem, **můžete konzultovat i citlivé firemní záležitosti**, včetně konkrétních dat atd., bez obav ze sdílení těchto údajů s dalšími studenty.

Výstupem po absolvování tohoto předmětu je tedy cenný dokument ihned dále použitelný ve vaší firmě či zaměstnání, s vysokou přidanou hodnotou díky one-to-one konzultacím s odborníkem.

OBLASTI A TÉMATA V NICHŽ MŮŽETE S LEKTOREM/LEKTORKOU KONZULTOVAT



C E M I

CENTRAL EUROPEAN MANAGEMENT INSTITUTE

- 1) **Společenský styk** – základní pravidla a pojmy, seznámení, vizitky, etiketa jmen (oslovování, přehled používaných titulů), etiketa mluveného projevu (včetně pravidel správného telefonování), etiketa písemného projevu (s důrazem na e-mail)
- 2) **Image** – osobní image, firemní image
obsah činnosti marketingového oddělení
- 3) **Oblečení na společenské akce (Dress Code)** – zásady oblékání na společenské akce, pánské oblečení, dámské oblečení
- 4) **Společenské akce** – organizační přípravy, hlavní formy společenských podniků, zasedací pořádek, pravidla stolování
- 5) **Osoby se statutem VIP** – VIP osoby, jdeme na akci za účasti VIP, VIP bude naším hostem
- 6) **Jednáme se zahraničními partnery** – příprava na obchodní jednání, základní charakteristika kultur, obchodní etiketa jednání se zahraničními partnery ve vybraných zemích
- 7) **Obchodní diplomacie a diplomatický protokol** – obchodní diplomacie, diplomatický protokol a jeho historický vývoj, hlavní subjekty, diplomatické styky, oficiální návštěvy, předávání vyznamenání v ČR a SR

Se svojí lektorkou můžete po vzájemné dohodě konzultovat i další specifické oblasti, které jsou typické pro Vaší organizaci nebo zajímají Vás osobně v rámci dalšího rozvoje.

ZPŮSOB ABSOLVOVÁNÍ PŘEDMĚTU

Předmět je zakončen zpracováním **seminární práce**, v níž student **řeší konkrétní téma ze své praxe**, týkající se daného předmětu, případně **některé z modelových témat připravených lektorem** (viz níže). Seminární práce je zpracovávána v rozsahu **7-10 stran formátu A4**, z toho se musí jednat alespoň o **8 normostran textu**. Seminární práce je lektorem ohodnocena procentuálně, přičemž **50 % a více** znamená **úspěšné absolvování daného předmětu**.

MODELOVÁ TÉMATA SEMINÁRNÍ PRÁCE

1. Představte pravidla správného telefonování a mailové korespondence ve Vaší organizaci. Jak jsou tato pravidla přijímána a dodržována v každodenní činnosti organizace?
2. Zhodnoťte současnou image Vaší organizace, kde vidíte prostor pro zlepšení? Máte jasně nastavenou a jednotnou „corporate identity“?
3. Organizuje Vaše organizace nějaké společenské akce? Jaké? Co se od nich očekává? Popište jejich přípravu, průběh i zhodnocení přínosu. Jaké změny či zlepšení navrhuje?
4. Sestavte „Manuál“ pro jednání s VIP hosty ve Vaší organizaci.
5. Jaké zásady máte v organizaci nastaveny pro jednání se zahraničními partnery?
6. Z vlastní zkušenosti uveďte poznatky z jednání s obchodními partnery ve vybraných zemích?
7. Do jaké míry a jakým způsobem využívá Vaše organizace služby státních orgánů působících v zahraničí (např. obchodní oddělení při velvyslanectví, Hospodářská komora, Kulturní centra, Czech Trade a Czech Invest resp. jejich obdoba pro SR apod.)

STUDIJNÍ LITERATURA A DALŠÍ ZDROJE

Podpůrné studijní materiály zpracované lektorem (k dispozici online ve studijním systému)

Elektronické knihy z online knihovny Bookport od nakladatelství Grada:

GULLOVÁ, Soňa. *Mezinárodní obchodní a diplomatický protokol*. 3., dopl. a přeprac. vyd. Praha: Grada, 2013. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-4418-6. ([Online ZDE](#))

VYSEKALOVÁ, Jitka a Jiří MIKEŠ. *Image a firemní identita*. Praha: Grada, 2009. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2790-5. ([Online ZDE](#))

Ostatní studijní literatura (Autoři: Název, Vydavatelství, Rok vydání, ISBN):



C E M I

CENTRAL EUROPEAN MANAGEMENT INSTITUTE

ASSERATE, Asfa-Wossen. <i>Dobré mravy</i> . Praha: NLN, Nakladatelství Lidové noviny, 2012. ISBN 978-80-7422-132-3.
FILIPOVÁ, Eva. <i>V koutě štěstí nehledej: společenská pravidla jsou v módě</i> . Praha: Ikar, 2012. ISBN 978-80-249-1911-9.
KOCOURKOVÁ, Jarmila. <i>Etiketa na cesty, aneb, Jiný kraj, jiný mrav</i> . Velké Bílovice: TeMi CZ, 2009. ISBN 978-80-87156-39-1.
SUJA, Stanislav. <i>Základy etikety a protokolu: (úvod do společenské komunikace, chování veřejného činitele, uplatňování diplomatického, konzulárního i podnikatelského protokolu)</i> . Praha: Orego, 2013. ISBN 978-80-87528-16-7.
ŠPAČEK, Ladislav. <i>Business etiketa a komunikace: [jak být úspěšným manažerem, politikem, realitním makléřem, finančním poradcem, úředníkem veřejné správy]</i> . Praha: L. Špaček, 2013. ISBN 978-80-260-4347-8.
ŠPAČEK, Ladislav. <i>Malá kniha etikety pro manažery</i> . Praha: Mladá fronta, 2010. Malá kniha etikety. ISBN 978-80-204-2252-1.
ŠPAČEK, Ladislav. <i>Malá kniha etikety pro firmu a úřad</i> . Praha: Mladá fronta, 2010. Malá kniha etikety. ISBN 978-80-204-2253-8.
ŠPAČEK, Ladislav. <i>Nová velká kniha etikety</i> . 2., rozš. vyd. Praha: Mladá fronta, 2008. ISBN 978-80-204-1954-5.
ZAMYKALOVÁ, Miroslava. <i>Mezinárodní obchodní jednání</i> . Praha: Professional Publishing, 2003. ISBN 978-80-86419-28-2.
Ostatní užitečné zdroje (videomateriály, online profesní skupiny, blogy, diskuse atd.):