**DIGI SCHOOL 2020-1-SK01-KA226-SCH-094350**

**Etiketa, biznis etiketa – história, význam, pozdrav, oslovenie, predstavovanie**

**História, význam**

Slovo etiketa vzniklo zo staro-francúzskeho "estiquer" - jeho predchodcom bolo starogermánske "stehen" – obidve slová majú podobný význam – štítok, výveska. .. Pravidlá, dodržiavané u kráľovského dvora a pravdepodobne i v objektoch určených pre stráže a vojskonsa vyvesovali na stenu a stávali sa ich pravidlami ("l´estiquet" alebo "l´estiquette). Zoznámiť sa s nimi mohli iba ľudia ktorí vedeli čítať. Vyvinulo sa z nich slovo etiketa.

Slovo etiketa má teda francúzsky pôvod. Etiketa znamená skratku, štítok a ceremoniál, to znamená, že poradie konkrétneho obradu.

Etiketa je aj súbor historicky vytváraných a tradíciou ustálených pravidiel správania sa. Od nepamäti si človek vytváral rituály – svadobné, pohrebné, bojové, obchodné – a ich nedodržiavanie viedlo k vylúčeniu neprispôsobivého jedinca z kmeňa alebo spoločenstva.

Etiketa sa vyvíja tak, ako sa vyvíja ľudská spoločnosť čiže odráža stupeň rozvoja spoločnosti. Všetci sa vedome, či nevedome riadime zásadami, ktoré nám vštepili rodičia, alebo ktoré sme odpozorovali od ostatných a prijali za svoje.

Dobré mravy vyvárajú kultivované vzťahy medzi ľuďmi. Slušnosť ľudí zbližuje.

Za kolísku etikety sa považuje dvor francúzskeho kráľa Ľudovíta XIV. (1643-1715), zvaného tiež „kráľ Slnko. Jemu vďačíme i za pravidlá zasadacieho poriadku, ako aj za uvedenie kravaty medzi odevné prvky pánskeho šatníka.

Ďalšie zásluhy na rozvoji pravidiel etikety a protokolu mala aj diplomacia, zvlášť britská a francúzska.

**Biznis etiketa**

Vo svete biznisu fungujú aj pravidlá, ktoré sa mnohí z nás naučil v spoločenskej etikete trošku odlišne.

Pracovná etiketa alebo biznis etiketa udáva pravidlá, ktorými by sme sa mali riadiť pri úspešnom pracovnom stretnutí. Ako správne telefonovať, podávať ruku, ako sa predstaviť, podávať vizitku, správne stolovať.

**Pozdrav**

Každá komunikácia začína hlave pozdravom, ten je považovaný za zdvorilostný úkon v bežnom aj v obchodnom živote. Pozdraviť sa je zdvorilosť a aj povinnosť a neodpovedať je hrubá urážka. Pravidlá pri pozdrave sú nasledovné:

* Pozeráme pri pozdrave do očí, alebo aspoň na toho koho zdravíme.
* Zdravíme vždy jasne a zreteľne nie len „ Dobreéé.“
* Na pracovisku zdraví vždy podriadený nadriadeného, bez ohľadu na vek a pohlavie,
* Pozdrav pri odchode dáva ten čo odchádza,
* Sediaci muž sa vždy postaví,
* Žena môže sedieť pri pozdrave,
* Ako prvý zdraví ten kto ide ku skupine ľudí*.*

Pri pozdrave je dôležité :

* nemali by byť ruky vo vreckách
* nemala by byť cigareta v ústach,
* pri pozdrave sa aj podávajú ruky.

V minulosti to symbolizovalo, že prichádzame v mieri a nemáme v ruke žiadnu zbraň, podávanie rúk predchádza pozdravu. Aj pri podávaní rúk existujú pravidlá:

* ruky si podávame bez prekážky,
* ruky sa nepodávajú „ do kríža“,
* pozeráme sa do očí druhému,

Postup je opačný ako pri pozdrave:

* ruku podáva nadriadený podriadenému,
* žena mužovi,
* starší mladšiemu,

Stisk ruky je pevný a krátky.

Sediaci muž vstane pred podaním ruky, ženy môžu sedieť.

Muži si nikdy nepodávajú ruku v rukaviciach, ženy môžu.

V biznis etikete, teda v zamestnaní, obchodnom styky sa podanie ruky riadi podľa hierarchie. Pravidlo prednosti žien, starších ľudí tu neplatí.

**Oslovenie**

Pri oslovovaní je potrebné si zapamätať, že v našich podmienkach oslovujeme

* pán, pani a slečna iba osoby neznáme, teda tie, ktorým sme neboli predstavení.
* V ostatných prípadoch pripojíme buď akademický titul, funkciu alebo priezvisko.
* Krstným menom oslovujeme iba veľmi dobrých priateľov a známych, spravidla tých ľudí, s ktorými si tykáme.
* Hovoriť komukoľvek iba priezviskom je úplne chybné a svedčí o nedostatku spoločenského taktu.
* V biznis etikete treba každého oslovovať titulom.
* Ženské tvary funkcií a akademických titulov treba dôsledne používať. (pani ministerka..)
* Oslovenie slečna sa v biznis etikete vo väčšine európskych krajín nepoužíva

**Predstavovanie:**

Predstavovanie nie je potrebné:

* ak každý účastník pozná každého,
* pri vyžiadaní jednoduchej informácie,
* pri poskytnutí nejakej pomoci,
* kde je zhromaždení väčší počet ľudí. Ani susedovi vo vlaku, autobuse, kine či divadle, v čakárni

Pri predstavovaní v obchodnom styku sú samozrejme potrebné určité poznatky, používajú sa podobné pravidlá nakoľko predstavovanie sa koná po pozdrave.

* uprednostňuje sa pravidlo prednosti, muž žene, mladší staršiemu, podriadení nadriadenému,
* dodržiava sa očný kontakt,
* je potrebné predstavovať jasne a zrozumiteľne, potreba zreteľnej výslovnosti,
* treba zistiť či sa môžeme predstaviť, a to :„Ak dovolíte, rad/a by som predstavil/a…“
* predstavujeme sa vždy po stojačky,
* ak predstavuje osobu tretia osoba vždy uvedie akademický titul a funkciu,
* pri stisku rúk je zvykom vysloviť aj jeden variant vety *„teší ma, že vás poznávam“.*Potešenie má taktiež ako prvá prejaviť osoba spoločensky významnejšia,
* ak sa osoba predstavuje sama titul sa neuvádza.
* V biznis etikete na pracovisku, pri obchodných rokovaniach svojmu šéfovi predstavujete svoju manželku. ( pri manželovi sú pravidlá spoločenskej etikety a biznis etikety rovnaké).

Žena má výsostnejšie, prednostnejšie postavenie, nemusí prezradiť svoje meno. To neplatí, ak má žena iniciatívnu úlohu v akomkoľvek obchodnom rokovaní.

Hostiteľ by mal predstaviť hostí, bezprostredný priamy nadriadený by mal svojho podriadeného predstaviť všetkým spolupracovníkom.