

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra cestovního ruchu

Společenská etiketa v cestovním ruchu

Bakalářská práce

Autor: Michaela Boháčová

Vedoucí: PhDr. Eva Půlkrábková

Jihlava 2011

Vysoká škola polytechnická Jihlava

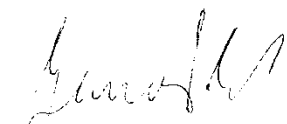
Tolstého 16, 586 01 Jihlava

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce:	Michaela Boháčová
Studijní program:	Ekonomika a management
Obor:	Cestovní ruch
Název práce:	Společenská etiketa v cestovním ruchu
Cíl práce:	Posouzení významu společenské etikety pro cestovní ruch. Zhodnocení povědomí a úrovně společenské etikety budoucích odborníků cestovního ruchu.



PhDr. Eva Půlkrábková
vedoucí bakalářské práce



RNDr. Eva Janoušková, Ph.D.
vedoucí katedry
Katedra cestovního ruchu

Anotace

Hlavním cílem této bakalářské práce je posouzení významu společenské etikety pro cestovní ruch a následné zhodnocení povědomí a úrovně společenské etikety u budoucích odborníků cestovního ruchu. V teoretické části se práce opírá zejména o podklady v knižní podobě, které shrnují veškeré základní zásady a dodržování společenského chování v běžném životě, ale i během různých událostí či společenských příležitostí. Zprvu je zaměřena na základní pojmy, týkající se společenské etikety, jejich rozlišení, popřípadě charakteristiky. Následuje vysvětlení spojitosti s cestovním ruchem a řešení problematiky významnosti etikety pro tento obor. Teoretická část je doplněna také o průkopníky v této problematice a významné osobnosti, jež bývají se společenskou etiketou spojovány a bráni jako její čestní nositelé. Praktická část sestává z dotazníkového šetření u vybraných respondentů. Oslovenými respondenty tak jsou přímo studenti vybraných škol cestovního ruchu pouze s rozdílem dosaženého vzdělání v oboru. Hlavním zdrojem informací při psaní mi byla odborná literatura v kombinaci s internetem a dotazníkovým šetřením. Pakliže není uveden zdroj, jedná se o vlastní poznatky a názory.

Klíčová slova: Společenská etiketa, cestovní ruch, etika, společenský styk, společenské chování

Annotation

The main aim of this dissertation is to assess the significance of social etiquette for the travel industry and subsequent evaluation of the level of awareness of social etiquette and its principles among the future professionals of the travel industry. In the theory chapter investigating all fundamental principles of etiquette in everyday life and during formal occasions secondary sources have been used. Firstly, the main terms and characteristics of social etiquette are discussed followed by explanation of its connection with and significance for the travel industry. The theoretical part further develops on the most important personnel and honorable public figures in the realm of

social etiquette. The practical part reports on the primary investigation conducted among university students of tourism field. The main secondary sources used for this dissertation were professional journals, academic literature and internet in combination with the primary research conducted in the form of structured questionnaires. Where there is no source referenced the writers view is presented.

Key words: social etiquette, tourism / travel industry, ethics, social intercourse, social behaviour

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala vedoucí své bakalářské práce, PhDr. Evě Půlkrábkové, za odborné vedení v průběhu psaní, za cenné rady, připomínky a pomoc, což vedlo ke konečné realizaci práce. Dále bych ráda poděkovala všem respondentům, kteří byli ochotni věnovat svůj čas na vyplnění dotazníků. V neposlední řadě bych chtěla poděkovat své rodině a přátelům za bezmeznou podporu při psaní práce, ale především svým milujícím rodičům, bez nichž bych dnes jisto jistě nepsala tyto řádky a neměla tak možnost dalšího studia.

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracoval/a jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušil/a autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, dále též „AZ“).

Souhlasím s umístěním bakalářské práce v knihovně VŠPJ a s jejím užitím k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě VŠPJ .

Byl/a jsem seznámen/a s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje AZ, zejména § 60 (školní dílo).

Beru na vědomí, že VŠPJ má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že **s o u h l a s í m** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědom/a toho, že užít své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠPJ, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených vysokou školou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše), z výdělku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne 10. 5. 2011

.....

Podpis

Obsah

1	ÚVOD A CÍL PRÁCE	9
2	TEORETICKÁ ČÁST	11
2.1	ETIKETA A SPOLEČENSKÝ STYK.....	11
2.1.1	Vznik etikety	11
2.1.2	Etika a etiketa	13
2.1.3	Společenský styk.....	13
2.2	SPOLEČENSKÉ PŘEDNOSTI	15
2.2.1	Ženy.....	16
2.3	VÝZNAMNÍ PŘEDSTAVITELÉ	16
2.3.1	Jiří Stanislav Guth-Jarkovský	17
2.3.2	Eliška Hašková Coolidge.....	18
2.3.3	Ladislav Špaček	19
2.4	VÝZNAM SPOLEČENSKÉ ETIKETY A JEJÍ SPOJITOST S CESTOVNÍM RUCHEM.....	19
2.4.1	Typy společenských událostí	21
2.4.2	Styk se zahraničními hosty a kontakty se světem.....	27
2.4.3	Průvodce, delegát, animátor, pracovník CK.....	29
3	PRAKTICKÁ ČÁST.....	31
3.1	SBĚR PRIMÁRNÍCH DAT	31
3.2	VLASTNÍ DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	31
3.3	ZÁVĚR.....	46
4	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	48
4.1	MONOGRAFICKÉ PUBLIKACE:	48
4.2	INTERNETOVÉ ZDROJE:	49
4.3	SEZNAM POUŽITÝCH GRAFŮ	50
4.4	PŘÍLOHY	50

1 Úvod a cíl práce

Představme si čas jako „valící se kouli“, která vše kolem sebe pohlcuje, nabaluje na sebe, bere s sebou vzpomínky, pomáhá utvářet nové. Neúprosně však běží dál, mění naše životy, přináší další technologie, generační změny a přizpůsobuje si svět k obrazu svému.

Existují tak věci, které jdou ruku v ruce spolu s časem. Věci, bez kterých by se ani dnešní svět neobešel. Ať už se jedná o dobu minulou, dnešní nebo nahlížíme do budoucnosti, měli bychom si povšimnout něčeho, co má pro svět obrovský význam a je důležitým faktorem, výrazně ovlivňujícím komunikaci nejen mezi jednotlivci, ale i mezi jednotlivými národy po celém světě. Pakliže máte tuchu, o čem právě píšete, vlastníte jednu z nejmocnějších zbraní, která vždy na lidi platila a platí. A sice umění společenského chování, zdvořilosti, jednání, komunikace a taktu.

„Na začátku přišlo slovo. Hned po něm přišlo nedorozumění.“

Reinhard K. Sprenger

Bohužel, jak už to u zbraní bývá, pouze ji vlastnit nestačí. Skutečným pánem situace se stává jedině ten, kdo proniká do jejího mechanismu a umí s ní dobře zacházet. Kdo, s jistou ladností a nenásilně, dokáže používat její skromné techniky.

Takové přirovnání může znít zbytečně příliš tvrdě. Představme si tedy člověka, který by těmito dovednostmi skutečně oplýval, jako majitele klíče k různým typům zámků u dveří. Neměl by v takové situaci dotyčný vyhráno? Neboť právě etiketa nám otevírá dveře k tomu, abychom mohli jakkoliv komunikovat a být v kontaktu s lidmi okolo nás, s lidmi v osobním životě, či během pracovního nasazení, s lidmi odlišných kultur a vyznání. Stačí přeci tak málo. Osvojíme-li si alespoň základy, dveřmi můžeme procházet, jako bychom použili čipovou kartu. Tak snadno, tak lehce. Neustále kupředu.

Přesto právě osvojení etikety je poměrně zdoluhavý proces, jehož vštěpování by se nám mělo dostávat postupně výchovou od našich rodičů, prarodičů, kontaktem s našimi nejbližšími, během školních let, díky společenskému postavení, v pracovním procesu, ale i na cestách během naší dovolené a to od útlého věku až po skonání, neboť člověk se

musí neustále vzdělávat a přizpůsobovat. S pokrokem doby a modernizace se postupně přizpůsobují i některá pravidla etikety.

A tu najednou narážíme na zádrhel, kdy z pokolení na pokolení je čím dál méně chápána důležitost a role správného společenského chování v našich životech. To, že se pohybujeme v mezinárodním měřítku. S každou generací jako by se upouštělo od některých ze zažitých zdvořilostí. Jako bychom se styděli projevit, že nejsme zcela „marní“ a víme, co se sluší a patří.

Proč na nás najednou slovo etiketa a její projevy působí jako scény ze zastaralých filmů černobílých barev, z dob našich prarodičů? A proč dnes tyto filmy sleduje jen velmi nízké procento mladé populace? Víme vůbec, co všechno do této oblasti spadá a že se může jednat o skutečně zajímavé životní situace? Že některá povolání jsou velmi úzce spjata s dodržováním těchto zásad? Takto bychom si mohli pokládat desítky otázek. Pěkně jednu za druhou. Do prázdna a donekonečna.

To celé mě vede k tomu, abych se pokusila, alespoň na některé z otázek, nalézt odpovědi. Jelikož studuji poměrně mladý a specifický obor, cestovní ruch, o kterém jsem přesvědčená, že podléhá společenským pravidlům a jejich znalost je nejen na místě, ba dokonce nevyhnutelná, rozhodla jsem se tímto tématem zabývat ve své bakalářské práci. Hlavním cílem práce je posouzení významu společenské etikety pro cestovní ruch a následné zhodnocení povědomí a úrovně společenské etikety u budoucích odborníků cestovního ruchu. Zjištěný závěr by nám tak hravě mohl posloužit jako odpověď na to, proč některé služby v oblasti cestovního ruchu mají určitou úroveň a zároveň pomoci najít opatření na případná zlepšení.

2 Teoretická část

V této části práce se zaměřím především na vysvětlení základních pojmů z oblasti etikety a společenského styku. V krátkosti připomenu vznik a postupný rozvoj společenského chování. Nastíním rozdíl mezi etikou a etiketou, jakožto obávanými a často zaměňovanými výrazy. Zmíním její významné představitele a nositele ve světě i u nás. Poukážu na jednání a její užívání v běžném životě, ale především upozorním na její důležitost v oblasti cestovního ruchu, kde také zmíním jedny z nejdůležitějších pojmů v oblasti gastronomie a společenských akcí, úzce souvisejících s etiketou. Zaměřím se na často zlehčovanou práci průvodce a delegáta.

2.1 Etiketa a společenský styk

2.1.1 Vznik etikety

Pojem etiketa není tak zcela jednoznačným pojmem. Lze chápat více způsoby. Původcem tohoto slova bylo germánské „stehen“ nebo také pozdější francouzské „estiguer“. Obě slova jsou velmi podobného významu, znamenají tedy „vyvěsit“ a „přípevnit“, což se týkalo vyvěšování lístků s důležitou informací. Počátek všeho tak hledejme v situaci, kdy pravidla společenského chování byla připevňována na zdech a v prostorech královského dvora. [15]

Dnes velká většina z nás toto slovo chápe především jako výraz pro společenské chování. Pouze malé procento lidí si pak pod tímto pojmem vybaví obraty jako „nálepka“, „vývěska“, „štítek“, jejichž vznik se přikládá další etapě vývoje a vzniku etikety. Troufám si říct, že tento smysl napadne povětšinou zkušené vinaře v souvislosti s etiketou na lahvi vína, díky níž se o vínu dozvídáme nejen jeho název, ale i oblast, popřípadě vinici, ze které víno pochází a další důležité informace poukazující na kvalitu a jakost vybraného produktu.

Původní francouzské „estiguer“(přípevnit) tak prošlo změnou na „étiquette“ (lístek, štítek), využívané nejvíce ve smyslu označení například lahvíček s léky, aby nedošlo k jejich záměně. [16] Nápad se osvědčil a zvyk přešel i do společnosti, kdy se začaly vytvářet různé zdobené, malované, krasopisně nadepsané lístky, určující místa u stolu

během společenských událostí, rodinných večeří a podobně. To vše bylo chápáno jako projev slušnosti a zdvořilosti a právě v tento okamžik slovo etiketa začíná nabývat dnešního slova smyslu (soubor pravidel společenského chování).

Samozřejmě od té doby vznikla velká spousta dalších pravidel pro společenské chování, mnohokrát bylo vytyčeno, co je zdvořilé a co naopak není. Etiketa prodělala řadu změn. Její základy byly rozšířeny téměř po celém civilizovaném světě. Každý národ si ji částečně přizpůsobil svým zvykům a tradicím. I přesto její základy zůstaly téměř stejné. Přeměny však nenastaly jen v souvislosti v odlišnosti kultur, ale také díky času. Na svět přichází další a další generace, přinášející pokrok, rozvoj v mnoha odvětvích.

Výrazné zvraty jsou zaznamenány například v oblasti oděvnictví. Nejvíce si toho povšimneme ve srovnání s tou nejstarší minulostí, kdy lidé v pravěku nosili kožešiny, za účelem zahřátí se, a dnes nosíme různé druhy oblečení, které slouží nejen pro složitost ročních období, abychom se zahřáli nebo si naopak ulevili od velkého horka, ale mají i estetický význam.

Oděvnictví se tak stalo zcela samostatným odvětvím, vydělávajícím peníze na základních lidských potřebách, potřebách etikety a společnosti, na lidské marnivosti a předsudcích. Již v dobách, kdy jsme se jako společnost začali členit do jednotlivých společenských vrstev, oblečení upozorňovalo na finanční rozdíly mezi lidmi.

Zřejmě právě tento fakt přispěl k názoru, že etiketa se týká pouze vyšších vrstev a jedná se o tzv. „snobská pravidla“, které není potřeba znát. Tento názor je natolik zažitý, že zdvořilé chování se pomalinku vytrácí a dnešní generace o ní dokonce smýšlí jako o něčem, čeho bylo potřeba tak maximálně v dobách jejich dědečků a babiček.

„Společenské způsoby nejsou strojené či umělé. Pocházejí ze srdce, ohleduplnosti a respektu k ostatním.“

Eliška Hašková Coolidge, první dáma etikety a společenského chování u nás

Tímto krásným citátem bych ráda navázala na skutečnost, kdy na místo etikety nastupuje spíše jistá agresivita v komunikaci mezi lidmi. Lidé, nechápající význam pravidel společenského chování, nezvládají návaly svých emocí, neumí se navzájem respektovat, nalézat kompromisy, neposlouchají se, často jednají nesprávně a ukvapeně.

Co to tedy vlastně znamená? A proč je pro nás tak důležitá? Kdy a kde se s ní setkáváme, aniž bychom si to uvědomovali?

2.1.2 Etika a etiketa

Slovo etika vzniklo z řeckého „ethos“ - mravy. Jedná se o disciplínu praktické filozofie, nauku o mravnosti, morálce, hodnotící lidskou činnost z hlediska dobra a zla. [17], dříve nazývanou mravoukou a vyučovanou ve školách. „Dobré mravy utvářejí kultivované vztahy mezi lidmi a obrušují hrany, o které by se lidé při vzájemném styku zbytečně mohli zranit“ [ŠPAČEK, L., 2010, str. 8]

Naproti tomu etiketa, znící podobně, znamená soubor pravidel společenského chování a bývá často zaměňována s etikou. Na první pohled odlišné pojmy spolu souvisí. Morálka zkoumá oblast mezilidských vztahů, vzájemného respektování hodnot jiných osob, společenství a kultur, pro která pravidla definuje etiketa. [10]

„Etiketa není věda, která by tato pravidla zkoumala, ale jejich normativní soubor. Určuje naše chování v konkrétních situacích a přitom vede k ohleduplnosti, empatii, citlivému přístupu k ostatním a tak naplňuje poslání etiky – zabývat se hodnotami morálky v dané společnosti a vést k úctě k člověku.“ [ŠPAČEK, L., 2010, str. 5]

„Etiketa je jen jiné jméno pro laskavou mysl. Člověk, který by řekl: Neznám etikety, ani si neuvědomuje, že vlastně praví: Neznám zdvořilosti ke svým bližním! Avšak naštěstí je stále mnoho lidí dychtivých pomoci jinému a prokazovat drobné zdvořilosti, jež zahřívají srdce a povzbuzují ochablého ducha. Etiketa a zdvořilost jsou slova souzvučná.“

Ella Wheller-Wilcox, americká básnířka

2.1.3 Společenský styk

„Co se týká mě, zaplatím za schopnost umění vycházet s lidmi více, než za cokoliv jiného na světě.“

John Davison Rockefelle, americký průmyslník a filantrop

Aristoteles označil člověka za tvora společenského - zoonpolitikon. Tím jednoduše vyjádřil, že člověk se neustále pohybuje mezi ostatními lidmi, a proto musí ctít pravidla, která se v průběhu společného soužití mezi lidmi ustálila. [14]

Společenský styk je ovlivňován těmito aspekty:

Slušnost či neslušnost, vrozené projevy lidského chování v rozmanitém prostředí. Slušné chování je obecně přijímáno lidmi ve společnosti, při vzájemném styku a komunikaci. Neexistuje její universální pojetí díky odlišnostem jiných kultur.

Zdvořilost je jako mladší sestra slušnosti, jen té se člověk musí naučit na rozdíl od slušnosti. Jejími projevy může být takt, velkorysost, ocenění, skromnost, souhlas a soucit. [5]

Takt je smysl pro jemné společenské chování. Umění správně, ohleduplně, šetrně a dostatečně citlivě zareagovat na různé situace, před které jsme postaveni. Pokud umíme být taktními, dokážeme také upozornit druhou osobu například na nevhodné chování, aniž bychom ji urazili nebo na ni upozornili druhé. Opakem je netaktnost, kdy zatahujeme druhé do svého osobního života, neustále poukazujeme na svou osobu, vměšujeme se do cizích záležitostí, mluvíme nevhodně o druhých a rozšiřujeme pomluvy.

Ohleduplnost je opakem sobeckého jednání. Snažíme se vnímat fakt, že tu nejsme jediní. Své chování uzpůsobujeme lidem, se kterými trávíme čas. Jedná se o upřímný projev, který bychom si plně měli uvědomovat.

Úcta je jedním z projevů ohleduplnosti. Ceníme si ostatních například pro jejich věk, činy z minulosti, které dokázaly pozitivně ovlivnit současnost, pro větší pracovní zkušenosti a znalosti.

Během společenského styku je krom jiného vnímán i váš vzhled a návyky. Smysl pro správnou úpravu vlasů, obočí, volby správného líčení, knírku, vousů, dobře sladěného oblečení s různými doplňky, správně zvolenou obuv. Nazýváme to **estetičností**. [5]

2.2 Společenské přednosti

Aneb ani ve společnosti si nejsme všichni rovni. Pomineme-li majetkovou situaci. Existují lidé společensky významnější a společensky méně významní, s tím je třeba se smířit. Takovéto lidi ve společnosti s notnou dávkou ušlechtilosti upřednostňujeme nebo jim dáváme najevo jejich společenskou významnost. O koho se jedná?

Lze je rozdělit zhruba do tří kategorií významnosti. Ve společnosti jsou významnějšími osobami: **žena, starší a nadřizený**. Těm prokazujeme úctu, napomáháme ke snadnějšímu průběhu dne, vytváříme jim komfort, například v podobě otevření dveří, usazení na čestná místa u stolu nebo v autě. Do té třetí kategorie bychom zařadili **klienta, obchodního partnera, hosta**, tedy osoby, které bez ohledu na věk nebo pohlaví jsou společensky významnějšími. Nad všechny tyto kategorie pak řadíme osobnosti označené jako VIP (very important person) – ústavní činitelé, celebrity, zahraniční hosté.

Úspěch ve společnosti můžeme očekávat jen tehdy, pokud dokážeme rychle identifikovat, kdo je společensky významnější a kdo méně, a z toho vycházet při následujících úkonech, jimiž je například: podávání ruky, představování, usazování ke stolu, vcházení do dveří a podobně.

Na první pohled jednoduché principy skrývají mnohá překvapení, vedoucí k trapným situacím. Najednou si nedokážeme poradit. Ptáte se, jak je to možné? A co takzvaný konflikt principů? Stojíte se svým nadřizeným a najednou přichází žena. Koho mám komu představit jako prvního? Můžete být žena a přichází starší muž. Kdo komu podá ruku jako první?

V takovouto situaci jde funkce i věk stranou a jediným pevným bodem je žena. Na první pohled neměnná, nezpochybnitelná a jasná k identifikaci. A co nadřizení? Co jejich významnost? My ji nikterak nesnižujeme, ale musíme brát v úvahu, že kdo je dneska ředitel, zítra být nemusí. Stejně jako náměstci a různí vedoucí odborů. Proto o nadřazenosti vůči ženě mluvíme až od úrovně ministra a výše, teprve tam ženský princip ustupuje. V protokolárním styku s ústavními činiteli a diplomaty platí jejich nadřazenost vůči ostatním osobám. Proto hlavám států, předsedům vlád, ministrům, velvyslancům a církevním hodnostářům představujeme všechny ostatní, může i ženy bez ohledu na věk. V mnohých situacích je na místě, řídit se zdravým rozumem. [10]

2.2.1 Ženy

Ženy jsou významnou složkou společnosti a zcela zásadně se během posledních let změnilo jejich postavení. Dnes má žena, ve velké většině zemí po celém světě, stejná práva jako muž – smí sama navštívit restauraci, zaplatit za muže či obchodního partnera oběd, smí oslovit muže, se kterým se chce seznámit. Přesto samy ctí některé projevy a vnímají jako nevhodné. Jediné, co často bývá nepřipustné a společensky nepřijatelné je, pokud žena kouří třeba na ulici.

Staletí je ženám prokazována úcta, ale ani to už dnes není všude zcela běžné. Míra emancipace v Americe došla tak daleko, že pokud muž prokáže svou zdvořilost, vystaví se nebezpečí podezření ze sexuálního obtěžování. Ženy se tak vzdávají svého výsadního postavení ve společnosti, ohrazují se proti projevům galantnosti a zdvořilosti. Bohužel taková už je americká společnost, která vznikla z jiných kořenu než aristokratický kontinent.

Naše ženy mají naopak pocit, že k nim muži nejsou dostatečně galantní. Nejsou si vědomé, že pokud muž nebyl k těmto projevům veden rodinou a patřičně vychován, musí je na ně samy zkusit navést. [10]

2.3 Významní představitelé

V každém čase by se našel představitel nebo nositel etikety. Někdo, kdo utvářel pravidla společenského chování pro druhé, kdo je sepisoval, kdo se je snažil předat dalším generacím, zabýval se touto problematikou a prováděl výzkumy zasahující hluboko až do psychologie člověka a genetiky. Osobnosti, které hrdě vykonávaly svou funkci s patřičnou elegancí a noblesou. Naše možné vzory. Někdo, koho pro své jednání můžeme obdivovat. Ne vždy se nutně jednalo o urozené osoby. Například ve Francii jedno z prvních pravidel pro chování dvorské šlechty stanovil prostý zahradník, krále Ludvíka XIV., když zakázal rozverným pánům dovádět na pěstěných trávnicích a v zahradách Versailles. Umístil na trávníky cedulky se zákazem vstupu.

Sám král Ludvík XIV, „král Slunce“ jak byl přezdíván, měl na svém královském dvoře velmi dobře propracovaná pravidla etikety a správně zvolené osoby, které je

napomáhaly upravovat a hlídaly, aby nedocházelo k faux pas. Králi Ludvíkovi mimoděk vděčíme za pravidla zasedacího pořádku, nebo za uvedení kravaty mezi oděvní prvky pánského šatníku. [10]

Přejdeme ale do minulosti nám bližší, za hranice naší vlastní země.

2.3.1 Jiří Stanislav Guth-Jarkovský

Uváděn také jako Jiří Guth-Jarkovský nebo pouze Guth-Jarkovský, narozen 23. 1. 1861 v Heřmanově Městci v rodině panského úředníka vystudoval gymnázium a po té filozofickou fakultu na universitě v Praze, kde studoval zejména filozofii, matematiku a fyziku. Po ukončení studia se věnoval pedagogice a získal místo vychovatele ve šlechtické rodině. Zde ale i od svého otce si osvojil jemné způsoby jednání. Přes 30 let vyučoval na gymnáziích v Praze a Klatovech. Byl to aktivní člověk s mnoha zájmy. Rád se věnoval hudbě a sportu. Stal se prvním doktorem na české části Karlo-Ferdinandovy univerzity v Praze.

V roce 1891 se Jiřímu naskytla příležitost zahraničního studijního pobytu v Paříži, dotovaná 200 zlatými. Celý pobyt byl zaměřen na tělesnou výchovu. Paříž se stala jeho osudovou, potkal zde a spřátelil se s Pierre de Coubertinem, který zásadně ovlivnil jeho život. Nadchnul ho pro myšlenku obnovit olympijské hry po vzoru starých Řeků. Právě Coubertin znal rozvinutý tělovýchovný systém sokolské organizace, Češi tak získali členství v Mezinárodním olympijském výboru, do kterého byl Guth-Jarkovský v roce 1894 zvolen jako člen. České členství se nelíbilo okolním státům a výrazně protestovaly proti samostatným českým startům na olympijských hrách. Guth-Jarkovský se výrazně zasadil o pozici Čechu během olympijských her.

Znalost morálky ho přivedla k sepsání společenského katechismu, norem společenského chování, ve kterých přihlížel nejvíce k zásadám Francouzů. Jako přední znalec etiky byl 1919-1925 prvním ceremoniářem prezidenta Masaryka. Navrhl statut Bílého lva a na Masarykovu výzvu působil v redakci OSN. Většina z nás ho zná spíše jako člena skupiny Máj, kde psal básně, beletrie a věnoval se překladatelské činnosti. Překládal nejvíce z francouzštiny díla Emila Zoly, Honore d Balzaca a z němčiny Karla Maye.

PhDr. Jiří Stanislav Guth-Jarkovský, vlastním jménem Jiří Guth zemřel v Náchodě, o 6 let později než jeho nejbližší přítel Coubertin, 8. 1. 1943. [19]

Jeho díla věnovaná pravidlům chování: Společenský katechismus, Na veřejnosti, Rodinné události, Pravidla slušného chování pro mládež, Slušnost a demokracie, Stolničení, Mladému republikánu, Obchodník gentleman, Společenský slabikář

2.3.2 Eliška Hašková Coolidge

Narodila se v Praze do významné české bankovní rodiny. Její dědeček, byl prezidentem burzy, patřil k hlavním akcionářům tiskového podniku Melantrich. Během 2. Světové války byl popraven nacisty za odmítnutí spolupráce. Velkou část svého mládí žila na Šumavě, v místě odkud pocházela její babička, po které dostala své jméno.

V roce 1948 odcestoval její otec na pracovní cestu do New Yorku, kde byl následně nucen, při změně moci ve státě, zůstat. Později se podařilo Elišce, jejímu bratrovi a mamince ze země utéct. V roce 1950 odletěla za svým otcem do Ameriky a právě tam započala životní pouť vzdělání a politických úspěchů. Během působení v Americe dbala na svůj původ. V 35 letech se provdala za významného amerického bankéře a o tři roky později se jim narodila dcera Alexandra. Po dvaceti letech se manželství rozpadlo. Otec náhle onemocněl a ona se společně s ním vrátila natrvalo do rodné země, do Kunderatic na Klatovsku, kde má milé vzpomínky na mládí.

Její kariéra začala nástupem na prestižní Georgetown University School of Foreign Service v roce 1959, na obor diplomacie. Profesionální kariéru začala v Bílém domě, kde pracovala jako asistentka pěti amerických prezidentů. Zajišťovala styk s veřejností. Po osmnácti letech přešla na ministerstvo zahraničních věcí USA. Na ministerstvu pracovala mimo jiné jako náměstkyně šéfa protokolu Spojených států a jako alternující zástupce velvyslance v Organizaci amerických států.

Založila agenturu Coolidge Consulting Services, která napomáhá společenským i podnikatelským kontaktům mezi Českou republikou a USA, poskytuje v poradenství v otázkách personalistiky, public relations, gastronomie, turistiky a zabývá se otázkami protokolu a etikety. Byla oceněna cenou Významná Češka v zahraničí. Je součástí mnoha dalších organizací ušlechtilých myšlenek. V současné době se intenzivně věnuje výuce společenské etikety a protokolu. Je považována za první dámu společenské etikety u nás. [21]

Najdeme zde mnoho dalších jako je například Ing. Soňa Gullová, PhD., jako posledního představitele bych nejraději zmínila muže, který se vybaví většině z nás, zmíníme-li pojem společenská etiketa. Muže, jehož vlastní literatura je jedním z hlavních podkladů této práce.

2.3.3 Ladislav Špaček

Původní profesí pedagog. Vystudoval Pedagogickou fakultu v Ostravě, později Filozofickou fakultu Univerzity Karlovy v Praze. Na katedře českého a slovenského jazyka FF UK učil historický vývoj spisovné češtiny. Od roku 1990 pracoval v Československé televizi jako vedoucí domácího zpravodajství, zároveň byl parlamentním zpravodajem a moderátorem pořadu Události, komentáře.

Téměř 11 let byl mluvčím prezidenta republiky Václava Havla a ředitel Tiskového odboru Kanceláře prezidenta republiky. Během působení na Pražském hradě navštívil spolu s prezidentem Havlem přes padesát zemí světa a absolvoval stovky společenských událostí na nejruznějších úrovních.

Je spoluautorem a protagonistou televizního seriálu Etiketa, 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 politiky. [22]

2.4 Význam společenské etikety a její spojitost s cestovním ruchem

Společenská etiketa řeší zcela základní problematiky: společenskou významnost, od které se odvíjí naše jednání, představování, způsob jakým zdravíme druhé, jak jim podáváme ruku a zda vůbec, jaký si smíme vzít doprovod, zda líbáme, či nelíbáme, kdy dáváme vizitku a kdy ne. Řeší koho a jak oslovit, tykat či vykat, jaký dárek zvolit a je-li vhodné něco darovat a komu, komu zakoupit květiny a při jaké příležitosti.

Společenská etiketa se také zabývá etiketou všedního dne, to znamená například: chůze po ulici a to i ve skupinách, vcházení a vycházení z budov, návštěvy kin, divadel, koncertů, muzikálů, komunikací v šatně, chůze ze schodů a do schodů, návštěvu toalety, zasedací pořádek v autě, žvýkání, cestování hromadnou dopravou sami nebo s někým a

zároveň s ostatními, chování v restauračních zařízeních, používání mobilního telefonu, používáním různých znaků v SMS, psaní emailů, ale i hygiena a použití parfému.

Speciální pozornost je směřována na oblečení u mužů i žen. Řeší základní otázky, co si na sebe vzít jen tak přes den, do města, trávíme-li volný čas v přírodě, návštěvou kultury, sportovních zařízení, jdeme-li do školy, musíme-li navštívit důležité instituce, jít do práce. Pomáhá nám při rozhodování co na sebe, pokud máme pohovor, setkání s obchodními partnery, služební cestu. Tato sekce je natolik bohatá, že dopodrobna řeší různé oděvní doplňky u žen i mužů. Zda si vzít kapesníček, vyšívaný nebo jednoduchý, jaké zvolit šle, kdy, typ pásku- materiál, velikost spony, stříbrné a zlaté doplňky, vhodnou obuv, šálky a šátky se sponami u žen. Pomáhá nám vybrat nejen vhodný materiál, ale i barvu. Možná kdybychom toto všechno tušili, ušetřili bychom si zbytečné výdaje, nakupovali efektivněji, utříbili si vkus a ušetřili zbytečných faux pas a pomluv.

Zvláštní kapitola se věnuje správnému stolování. Kde jinde se lidé setkávají tak často, jako u společného stolu, ať už se jedná o setkání formální, neformální, rodinná. Stolování by pro nás mělo být něco jako obřad. Měli bychom mu dodat patřičnou úroveň, věnovat se zasedacímu pořádku, správnému prostírání stolu včetně sladění dekorací, poradí chodů a jejich skladbě, aby se jídla navzájem hodila. Například rozeznáváme různé druhy polévek (krémová, vývar), aby se hodily k hlavnímu chodu. Vždy doplnit o hodící se nealkoholické, popřípadě alkoholické nápoje. Jestliže stolujeme v restauracích, dbáme na použité ingredience, abychom se vyhnuli silně aromatickým jídlům (s česnekem, nivou). Obchodního partnera můžeme ohromit volbou jídla a znalostí z oblasti gastronomie, tato skutečnost často pomáhá uvolňovat atmosféru. Ke správnému stolování patří správné zacházení s příborem, orientálními hůlkami i pouhým ubrouskem. Tato kapitola nám napomáhá zvolit vhodné sklo a používané nádobí. Poradí nám, jak konzumovat některé ne příliš všední pokrmy (fondue, tatarský biftek, studené mísy, různé druhy ryb, plody moře- mušle, ústřice, krevety, humry a langusty, žabí stehýnka, šneky) a při kterých událostech se hodí. Kdy si dát moučník, kávu, nebo čaj a zda umístit na stůl nádobku s párátky. V restauraci si hlídáme placení účtu a spropitné. Zvolíme-li vhodné téma, každé stolování, které dodržuje předešlé body, se tak stane příjemným a oblíbeným. Udává nám formát přípitku a jeho samotnou formulaci. Radí při případných nehodách během stolování. Poradí nám dokonce i v oblasti gastronomie, kdy se rozhodujete které těstoviny si vybrat neboť spousta těstovin má různé tvary a názvy (tagliatelle, pappardelle, linguae,

rigatoni, farfalle, fusilli, penne, fettucine, gnocchi, ravioli a další). Zkrátka oblast stolování je velmi obsáhlá a byli bychom překvapeni, co všechno by do ní ještě mohlo patřit.

Předposlední část, kterou se v etiketě můžeme zabývat, jsou různé společenské události a právě ty jsou **významnou součástí a kapitolou cestovního ruchu**, proto bych jejich vysvětlení a popiskům věnovala více času.

2.4.1 Typy společenských událostí

Společenské události někdy nazýváme společenskými příležitostmi nebo podniky. Takové to podniky bývají pořádány jako návaznost na pracovní jednání, ale i při jiných dalších příležitostech. Úroveň těchto akcí bývá často odlišná, především záleží na charakteru celé akce (formální, neformální, sportovní, zábavní, relaxační a jiné). Mohou se pořádat při styku se zahraničními partnery k příležitosti setkání s důležitou osobou ba dokonce delegací, při podpisu dohody, zahájení a ukončení jednání, při spoustě dalších jiných významných příležitostech. Cíle mohou být různé, dá se říct, že čím menší počet účastníků, tím konkrétnější cíle pořádaná akce má. V případě většího počtu osob dochází k možnosti setkání se zajímavými lidmi, které bychom jinak neměli třeba šanci poznat, navázat s nimi kontakt. Společenské podniky a příležitosti jsou však pořádány zejména pro uvolnění atmosféry a lehké stažení přílišné formálnosti třeba u podepisování dohod. [5]

Každá událost tohoto charakteru podléhá etiketě pozvánek. Zlaté pravidlo zní: Nikdy nechodíme tam, kde nejsme zváni. Pozvání často může vyplynout z různých situací a uskutečněno různou formou a to třeba i ústní, stejně klademe důraz nejvíce na pozvání formální, písemné, kterým se při vstupu na tyto události často prokazujeme. Pozvánky čteme pozorně a jejich platnost si ověřujeme. Mohli bychom si zažít faux pas v podobě příchodu na událost, kde bychom u stolu zjistili, že pro nás není místo, a to zejména jedná-li se o akci s pevným zasedacím pořádkem. Často bývá uvedeno na pozvánkách, že jsou takzvaně nepřenosné. To aby nevznikaly problémy například s komunikací nebo rozdílem mezi národnostmi, pokud bychom za sebe někoho vyslali. Mohou být ale pozvánky, které nejsou psané na jméno nýbrž na firmu a v takovém případě se akce zúčastňuje obchodní ředitel. Bezpečné víme, že se jedná o reprezentaci firmy a ne

konkrétní osoby, můžeme pozvánku předat jinému vrcholnému manažerovi, který firmu dostatečně zastoupí.

Pozvánky často obsahují různé zkratky: R.S.V.P.: (repondez s'il vous plait- račte odpovědět), zkratka nás vyzývá k nutnosti odpovědi i v případě, že se nezúčastníme. Tato zkratka bývá dnes nahrazena třeba zkratkou RLO, což je ekvivalent francouzského R.S.V.P., může se stát, že bude na pozvánce uvedeno Regrets only, v takovém případě použijeme uvedený kontakt, jen pokud omlouváme nepřítomnost. [10]

Snídaně – dříve ne tak častá, za to čím dál oblíbenější forma setkání. Hlavním důvodem je vhodný čas pro konání. Vezmeme-li v potaz, že při pozvání na oběd, manažer přichází nejméně o tři hodiny pracovní doby, pak snídaně je ideálním časem, kdy po jejím uskutečnění můžeme být třeba již kolem desáté hodiny v práci, v plném pracovním nasazení. Snídaně může začít zhruba v 9 hodin a počet pozvaných osob bývá minimální. Nekonzumují se alkoholické nápoje. Bývá formou bufetu a oblečení světlé, lehké sako pro pány, bez kravaty. Pro dámy světlý kostýmek, ale i třeba kalhoty a svetřík.

Brunch – vzniklo spojením dvou anglických výrazů snídaně a oběda. Může být zahájen kolem desáté hodiny nebo v půl jedenácté. Jedná se o spojení snídaně s lehkým obědem. Na rozdíl od snídaně, která má klasický charakter a sled jídel, obohatíme o sendviče, studené mísy, nebo malá teplá jídla. Vždy volíme formou bufetu. Končí nejpozději ve 14 hodin.

Matiné – dopolední hudební, divadelní nebo literární představení. Začíná mezi desátou a jedenáctou hodinou, koná se v prostorách divadla nebo v jiném místě určeném pro konání kulturních událostí. Obléknout se můžeme do denního společenského oděvu. Matiné nebývá dlouhé, počítá se s tím, že účastníci mají být v poledne doma na oběd. Maximální doba představení je hodina a půl.

Buffet lunch – oběd formou rautu s notnou dávkou oblíbenosti pro svou neformálnost. Pořádá se nejen při pracovních, ale také při společenských ne politických příležitostech. Všechny chody jsou připraveny na rautových stolech v pořadí, v jakém bývají podávány, jen hosté nejsou vázáni žádným omezením v konzumaci. Jediné čeho bychom se měli držet je sled pokrmů a k žádnému se nevracet zpětně. Pakliže si dáme dezert a to klidně dvakrát, již se nevracíme k polévce. Nikde není sepsán zasedací pořádek,

libovolně si zvolíme, kam si sedneme, kdo je nám například sympatický. Večeře formou buffet se nepodává, protože na tu jsou kladeny formálnější nároky.

Klasický oběd / večeře – velmi formální událost, podává se menu s nápojem a večeře bývá bez polévky. Pánové přichází v obleku, dámy v kostýmku, či malé večerní róbě. Večeře bývá společensky významnější a časově volnější. Partnera smíme vzít pouze, pokud je pozván. Přicházíme přesně a jako dárek můžeme vzít květiny. Večeře se může konat v restauraci nebo osobnější formou u nás doma, jen za předpokladu vyhovujících podmínek, oddělené kuchyně a jídelny.

Réveillon – pořádá se po společenských akcích, končících po půl noci, je to velmi nezdravé noční pohoštění. Ve Francii je význam tohoto slova omezen pouze na Štědrovečerní večeře, ve světě se pak jedná o výraz, pod nímž se skrývá zábava s hosty do rána. Tradiční menu bývá velmi hutné (ústřice, klobásky, vína, saláty, pečené šunky, sladkosti, ovoce). Nepodávají se ryby, sýry a zelenina.

Recepce – je to nejčastější a nejobvyklejší forma setkání. Nevyžaduje žádné zvláštní aranžmá, je méně formální než banket, lidé se zde mohou volně pohybovat a komunikovat spolu navzájem. Lze uspořádat ve kteroukoliv denní dobu. Čas konání nám pak pomůže zvolit správné oblečení. V překladu znamená recepce „přijetí“, hostitel tedy událost zahájí a hosty přivítá. Počet účastníků bývá stovky a možnost seznámení a navázání důležitých kontaktů je veliká. V poledne a večer počítáme s rautem, v odpoledních hodinách se omezíme spíše na studené pokrmy. Na recepci se můžeme zpozdit s příchodem i o 15 a odejít prakticky kdykoliv. Hostitel obvykle očekává hosty u vchodu a vítá je. Je vhodné se zařadit do řady hostů, poděkovat za pozvání a dárek položit na vybraný stůl. S hostitelem u vchodu nezačínáme žádné rozsáhlé rozhovory. Někdy může být recepce doprovodnou akcí jiné akce, například návštěvy premiéry. Při vstupu je nám nabídnut welcome drink, sklenka sektu na přivítanou, je více než žádané i pokud nepijeme sklenku s úsměvem přijmout. Sklenku nemusíme vypít, můžeme ji vyměnit později za oblíbený nápoj. Recepční rozhovor má svá pravidla a je veden jako „small talk“ ve smyslu mluvit nejdéle 15 minut. Témata bývají odlehčená a nekonfliktní. S lidmi, které známe, můžeme hovořit o něčem nám blízkém. Ovšem v případě neznámých tváří se musíme mít na pozoru. Vynecháváme ožehavá témata jako zdravotní stav, ožehavá politická témata, debaty o sexuální orientaci naší nebo hostů, dvojsmyslné vtipy a narážky. Vždy se v krátkosti představíme, respektujeme

osobní zónu, nepřibližujeme se více než 70 cm. Svých společníků se během konverzace nedotýkáme. Konzumujeme jen tolik jídla, kolik udržíme na talířku, aniž by nás to omezilo v plynulosti pohybu.

Banket – výraz je dávno nahrazen výrazem „slavnostnější večeře na počest...“ Jedná se o hostinu pro velký počet lidí. Vše se odehrává u stolů s pevným zasedacím pořádkem a s tím nejvybranějším stolováním. Aperitiv se odehrává v oddělené místnosti, může dle počtu hostů trvat klidně i půl hodiny, teprve pak se vstupuje do sálu k prostřené tabuli. Aperitiv využijeme k seznámení, představení se. Ke stolu přichází nejprve ženy, uváděny pracovníkem protokolu, hostitelka jako poslední, pak přichází muži, jako poslední hostitel s hlavním hostem. Při příchodu ke stolu se nejprve seznámíme s přisedícími po pravé a levé ruce, teprve potom si smíme sednout. Pakliže je stůl malý, představíme se všem přisedícím. Nutno podotknout s přisedícími po pravé ruce se seznamujeme méně, po levé ruce smíme dát vizitku. Každý muž je „garde“ ženy po své pravici. Stolování je zahájeno přípitkem hostitele a pozvednutím číše. Hostitel si připije s hlavním hostem. Gestem ostatních je, aby povstali, pozvedli číše směrem k hostiteli a hostu, zlehka se napili a zatleskali. Nyní se může chopit slova host, který obvykle poděkuje za vřelé přijetí a popřeje příjemný večer. V okamžiku, kdy si hostitelka položí ubrousek na klín, smíme začít konzumovat a konverzovat. Během stolování se nesmí vstát, pokud hostitel sedí. Pokud se stane, že nejsme schopni pozřít některou z pochutin, v žádném případě to nesmíme hostiteli dát najevo, jídlo převracíme na talíři, živě komunikujeme a čekáme na okamžik, kdy přinesou jiný chod. Kávu a digestiv si smíme dát po ukončení hostiny mimo stůl.

Raut – jedná se o téměř kulinařský požitek v podobě rozmanité tabule jídel a nápojů, které jsou vyloženy na připravených rautových stolech. Raut může být připraven jako součást premiéry, narozenin, recepce. Není nikterak zahájen. Bývá uspořádán od studených předkrmů přes teplé předkrmy až po hlavní chod a k dezertům. K překládání jídel na talíř využijeme překládacího příboru, aby způsob, jímž se budeme stravovat, byl kultivovaný. Konzumovat můžeme cokoliv a nabíráme si jen menší porce, abychom nevypadali nenasytně. Se svou porcí přecházíme k recepčnímu stolku, kde v klidu konzumujeme. [10], [5]

Garden party - neboli zahradní slavnost, pořádána v přírodě, na zámku, v zahradě.

Jedná se o letní záležitosti. Jednou z variant může být plavba na lodi spojená s rautem a živou hudbou. Tyto akce začínají po 17. hodině, v čase, kdy slunce nemá takovou sílu. Popřípadě po osmé hodině večerní. Hostitel nechává připravit skladbu jídel tak, aby byla konzumovatelná v letním počasí a odpovídala přírodnímu charakteru konané akce. Je doporučeno grilovat. Oblečení volíme méně formální.

Piknik / Snídaně v trávě – tento druh akce u nás není tolik známý ani oblíbený, když v posledních mu lidé přichází na chuť. Nejvíce se s ním setkáváme v Anglii. K pikniku potřebujeme deku, košík, vybavený spoustou ubrousků papírových, ale i látkových, talířky, sklenice a rozmanité pochoutky nejvybranějších kvalit, jako jsou třeba ovoce, zelenina, sýry, uzeniny, masa, marmelády, čerstvě křupavé pečivo, zákusky, oříšky, džusy, vína, voda. Pro to vše volíme vhodné, klidné, čistě vypadající místo v přírodě. Na piknik je povoleno vzít menší polštářky, pro větší pohodlí. Oblečení je lehké, pohodlné, ne však vyzývavé.

Čaj o páté – původně typicky britské, dnes typicky diplomatické, ale hlavně dámské. Bývá pořádán u příležitosti charitativních akcí ženských společenství, ale není vyloučeno, že i pánové se mohou sejít, takovému setkání říkáme spíše drink party. Při čaji o páté je podávána káva, čokoláda, čaj, likéry, lehčí vína, chuťovky, koláčky a slané pečivo. Stejně jako v případě pánů, kdy je večer doplněn o ostřejší pokrmy. Celá událost trvá nejdéle hodinu a půl, aby hosté měli prostor pro své večerní programy. Oblečení si smíme většinou vzít neformální.

Číše vína – pokud chceme uspořádat menší akci jen pro pozdravení hostů, pak číše vína je vhodná. Doprovází formální akty jako je jmenování do funkce, blahopřání k narozeninám, uvítání nového pracovníka. Jelikož formální akty jsou časově krátké a není slušné poslat hosty hned domů, čeká je ve vedlejší místnosti číše vína. Nepodává se žádné jídlo. Hosté tak vědí, že dopití a rozloučení se končí.

Vernisáž / křest – slavnostně zahajujeme výstavu, otevíráme novou budovu, expozici. Mívá tři fáze: projev, prohlídku a koktejl nebo raut. Projev je veden odborníkem, zahajovatelem vernisáže. Následuje prohlídka a občerstvení. Křest probíhá obdobně, jen křtěné dílo bývá pokřtěno navíc sektem.

Koktejl – fonetickým přepisem anglického cock-tail, neboli kohoutí ocas, protože přesně tak vypadá barevná směs různých míchaných nápojů a barmanského umění.

Probíhá od 17. do 19. hodiny, po skončení práce s hlavní nabídkou nápojů, lze ho pořádat ale i déle po 21. hodině. Jde o přátelské podvečerní setkání, kde se podávají pouze míchané nápoje, aperitivy, likéry, lehká vína, nealkoholické nápoje doplněné o malé chuťovky. Na koktejl se oblékáme stejně jako na denní akci. Přijít a odejít můžeme kdykoliv.

Bowle – velmi podobná charakteristice koktejlu, zpravidla pořádána pro dámy, servírují se alkoholické bowle (letní, zimní) nebo nealkoholické. Jsou podávány ve skleněných mísách a rozlévány do skleněných šálků. Hosté dostávají dezertní vidličku, aby mohli sníst ovoce na dně šálků. Na chuť si můžeme nabídnout obložené chlebíčky a zákusky.

Barbecue – typická pro americkou společnost, grilování různých druhů mas pro přátele. Přípravou jídla se zabývá hostitel sám a oblečení je zcela neformální.

Bridžový večer – posezení, na kterém se mohou hrát i jiné karetní hry než bridž. Doporučeno večerní oblečení, ve vyšší společnosti bývá často povinný smoking. K jídlu je nabídnuto studené občerstvení, alkoholické nápoje jako destiláty a víno. Včasný příchod žádán. [10], [15]

Dostihy, golf, jachta – společenská setkání probíhají nyní i novodobější formou jako například při příležitosti dostihů, plavbou na jachtě, setkáním se na golfu. Nejpopulárnějším fenoménem poslední doby je zjevně golf. Oblečení dle doporučení a etikety golfu. Velmi dobrá příležitost jak navázat obchodní vztahy nebo je utužit. Golf se rovná relaxace. Doporučuje se po ukončení hry vzít společníka na oběd a zakončit tak příjemně strávený den.

Jistě bychom našli další a další společenské akce, které bychom mohli charakterizovat, a které většinou navazují na kongresové akce, kolokvia a mnohé další. Bohužel tyto charakteristiky jsou pouhým podáním základních informací. Každá tato událost by mohla být daleko více rozepsaná do detailu. Hlavním problémem je, že společenská etiketa je natolik obsáhlá, že by se o ní dalo napsat na stovky stránek, což zde není účelem.

Můžete namítnout, co to má ale společného s cestovním ruchem? Víc než se na první pohled zdá. Nejen že odborníci z oblasti cestovního ruchu tyto akce navštěvují, ale také je pořádají, jsou majiteli pořádajících agentur, mohou zastávat významná postavení a funkce na ministerstvu, díky těmto akcím navazují kontakty se zahraničními partnery,

také najímají na práci další odborníky z oblasti gastronomie, která je důležitou součástí cestovního ruchu v oblasti hotelnictví, poskytování stravovacích a doplňkových služeb. Z tohoto důvodu je potřeba, aby znali nejen etiku všedního dne, ale i etiku společenských událostí a tu zejména. Znalostí, vytříbeným chováním, reprezentují nejen sebe, ale i svou firmu. Zviditelňují se, vytváří si renomé.

Společenské události, které jsem zde zmínila, jsou stručně charakterizovány z pohledu hosta. Jejich průběh, začátek, konec, povolené chování, zvolené oblečení, občerstvení, nápoje. Přesně toto by mělo být součástí základního vědění každého budoucího odborníka v cestovním ruchu. Rozšířenou znalostí dle oboru by pak mohla být etiketa pozvánek, jejich vytváření, dostatečné zajišťování vedení a průběhu konaných akcí, správné rozdělení funkce během příprav, obstarávání a kontrola občerstvení, eventuelně částečná účast na jeho přípravě, znalost etikety podávání jídel a nápojů (vhodnost pochutin a jejich sled, jak mohou jít po sobě, co se k sobě hodí a co ne, v jaké teplotě se uchovávají nápoje a v jaké se podávají, k čemu se podávají, kdy přichází na řadu digestiv, kdy si smíme dát aperitiv).

Pracujeme-li v hotelnictví nebo restauračním provozu pak pro nás krom tohoto bude platit i znalost pravidel stolování, speciálně rozšířených pro užití v cestovním ruchu s ohledem na znalost všeobecné etikety stolování, která je neměnná. Zvláštní pozornost budeme věnovat opět stolování, přípravě dekorací a aranžmá. Rozmístění a výběru vhodných příborů, skla a ubrousků na stole. Čili etiketě prostírání. Samozřejmě, že výše a úroveň etikety bude korespondovat s počtem hvězdiček a typem stravovacího nebo ubytovacího zařízení, které jsou tímto odlišné i svými ceníky.

2.4.2 Styk se zahraničními hosty a kontakty se světem

Styk se zahraničními hosty by měl probíhat na úrovni. I zde je zapotřebí etikety. Většina zahraničních hostů ocení vhodnou organizaci pracovních schůzek, doprovodné programy, možnost poznání naší kultury, naší národní kuchyně, vhodné ubytování, poskytnutí přesných informací a dochvilnost. Tím, že pocházíme z různých kultur, dochází k jistým kulturním rozdílům, k odlišným stravovacím návykům. Očekáváme-li zahraničního hosta, je třeba si o něm a jeho zemi vyhledat co nejvíce informací. Základním předpokladem úspěšné komunikace je respektování odlišnosti.

V oblasti naší křesťanské civilizace jsou rozdíly minimální, zatímco v Asijských zemích se setkáváme se skutečně velkými odlišnostmi, kterými bychom si mohli své zahraniční

hosty, v případě nerespektování, rozladit nebo popudit. Obchodní jednání by pak mohlo skončit nezdarem. Může se jednat o návyky při stolování, náboženskou víru, zvoleným typem oblečení.

Pro jakákoliv jednání jsou nejlépe vybaveni Britové a Američané. V Británii se ctí i ty dohody, které jsou uzavřeny ústně. Na jednání se vždy dostaví včas, jednají k věci a rádi se dopracují výsledku, který je uspokojující pro obě strany. Dbají na tradice, perfektní chování a dokonalé oblečení. Obdobně jako Američané se rádi oslovují bez titulů a funkcí. Ženy vnímají jako sobě rovné.

Američané si nepotrpí na formality. Rádi jednají přímo, asertivně. Rádi naproti sobě rádi vidí dobře vypadající a elegantní osoby. Díky emancipaci žen v Americe, nemohou ženy v Evropě očekávat galantnost v podobě třeba podržení dveří. Častou součástí jednání bývají společenské akce.

Francouzi, Italové a Španělé si potrpí na dlouhá vleklá jednání. Často mívají opožděné příchody. Upřednostňují neformální kontakty a většina jednání se proto odehrává při jídle. V jídle jsou požitkáři, obědy bývají velmi dlouhé a za žádnou cenu nesmí být rušeny pracovní problematikou. Francouzi rádi dodržují dny stanovené jako státní svátky a neradi jsou v tento čas zatěžováni pracovní problematikou. Všechny tyto tři národy jsou velmi temperamentní a hodně gestikulují. Obvykle se velmi vřele zdraví a loučí. Působí vesele a živě. S podobným přístupem se setkáme například v Jižní Americe.

Zcela odlišné je jednání v Japonsku a Koreji. Japonci si velmi potrpí na to, aby některé úkony se stávaly obřadem. Pouhopouhé předání vizitky je tak častováno hlubokým úklonem a vizitka nám je předána oběma rukama. Očekává se od nás pečlivé přečtení vizitky a následné uložení do náprsní tašky. Stejným stylem bychom měli předat vizitku i my jim. Japonci nebo Korejci nemají rádi přílišné a zbytečné dotýkání, jejich osobní zóna je tak přísně střežena. Během jednání sice pokývují souhlasně hlavou, ale ve skutečnosti to znamená, že nám naslouchají, ne že s námi souhlasí. Japonci neumí říkat „ne“ a proto jsme mnohdy po jednání překvapeni skutečným výsledkem. Jednání s Japonci je zdoluhavým procesem, plným zdvořilostních projevů, formalit, vzájemným poznáváním. Za neslušné je považována ztráta úsměvu a sebekontroly během jednání. Jakékoliv projevy emocí nejsou na místě. Ke každému jednání patří dárky, které jsou předávány jako vizitky a jsou velmi precizně zabaleny.

Nejodlišnějšími kulturami jsou pro nás ovšem kultury islámské, arabský svět. Evropané jsou v očích arabských obchodníků chladnými lidmi, a proto automaticky ztrácíme na důvěře. Arabové jsou mistry užívání neverbálních prostředků, dokážou tak velmi rychle a dobře analyzovat naše pocity během jednání. Mají přímý pichlavý pohled. Některá naše gesta rukou mohou Araby pobouřit a urazit, neboť neznamení to co u nich. Arabové jsou časově velmi volní a nikam nespěchají. Jsou velmi pohostinní a očekávají za to uznání hosta. Mají velmi odlišné stravovací návyky, které jsou ovlivněné náboženstvím. Ženy v arabském světě chodí zahalené a i na pláž chodí oblečené a teprve tam se smí svléci nejlépe do jednoduchých plavek. Účastní-li se Evropanka jednání, musí mít tmavé šaty dlouhé alespoň do půlky lýtek. Vždy však záleží, zda se pohybujeme na venkově, ve městě a i na dané zemi. Některé patří mezi liberálnější.

Někdy nás napadá, proč se přizpůsobujeme my pravidlům druhých zemí? Naše pravidla jsou totiž vytvářena na základě tradic a konvence, kdežto jejich jsou podřízena náboženské víře, která nekončí s překročením hranic jiného státu. [10]

2.4.3 Průvodce, delegát, animátor, pracovník CK

Stejně tak jako předešlé zmíněné oblasti cestovního ruchu vyžaduje práce průvodce, delegáta, animátora, či pracovníka cestovní kanceláře znalost společenské etikety.

Jedním ze základních atributů práce průvodce, delegáta, animátora nebo pracovníka CK je neustálý kontakt s lidmi. Proto také vytváření dobrých poměrů, vhodné společenské chování a dostatek společenského taktu při jednání s účastníky zájezdů, kolegy v cestovních kancelářích i zaměstnanci stravovacích a ubytovacích zařízení, stejně tak jako veškerých dalších služeb, je jedním z podstatných aspektů práce průvodce, umožňující mu plnit zadanou práci a úkoly. Zásadním pravidlem při práci průvodce ve vztahu k lidem by tedy mělo být slušné a zdvořilé chování, vstřícnost, ochota, asertivita, dostatek empatie, ochota naslouchat a ponechání si klidné hlavy při řešení nahodilých, obtížných situací.

Kromě morálky, etikety, společenského taktu, dokonalé znalosti společenských předností, pravidel slušného chování ve společnosti, jsou na tato povolání kladeny zvýšené požadavky zejména v následujících bodech:

První dojem - když se průvodci dostane do rukou jmenný seznam účastníků, je to pro něj pouhý sled jmen, ale nic víc. Ovšem jakmile danou skupinu lidí spatří a má možnost o nich shromáždit první poznatky, vše se mění. Platí tedy, že první úsudky o lidech

získáváme již v momentě setkání. První dojem je velice důležitý, vždycky platilo a bohužel bude, že veškerá další jednání se budou odvíjet na jeho základě. A přesně tato zásada platí i pro průvodce, kteří předstupují před svěřenou skupinu. Celkový dojem, který na skupině zanecháme, můžeme z části ovlivnit. Jedná se o projevy, které si někdy ani neuvědomujeme: různá mimika, gesta, vrtění se, držení těla, pohyb rukou, zevnějšek, naše vystupování (neverbální komunikace). Vlastnosti hlasu patří verbální komunikace.

Neverbální komunikace – je historicky nejstarším druhem komunikace, zařadili bychom sem například vzdálenost mezi dvěma komunikujícími lidmi (společenská etiketa nám přesně vymezuje prostor, který je pro nás a kam až smíme zajít), případný tělesný kontakt (součást pozdravů - obejmutí, polibek ruky, na tvář, potřepání rukou)- s tímto kontaktem pak pochopitelně velmi úzce souvisí osobní hygiena, postoj obou aktérů (poznáme podle něj už na dálku nadřizenost a podřizenost), pohyby rukou, gestikulace, pohyby hlavou (vyjádření souhlasu, nesouhlasu), mimiku obličeje (vyjadřujeme jí strach, smutek, pohrdání, radost, porozumění, soucit, údiv, ironii, nezájem a mnohé další pocity, které lze vyčíst z tváře) a samozřejmě náš vzhled a upravenost.

Verbální komunikace – jedná se o slovní vyjadřování, řeč. Pozitivních výsledků během komunikace dosáhneme, pakliže dbáme na rychlost slovního projevu, rychlost reakce na otázky, srozumitelnost, hlasitost, tón hlasu a jeho zabarvení, délku mluveného projevu, správnou výslovnost. Verbální komunikace je nezbytná součást té neverbální. Správná řeč velmi úzce souvisí také se správným dýcháním. Již z rétoriky víme, že dech je základem správně předneseného projevu, díky němu mluvnicky správně rozdělujeme větu čárkami a ukončujeme. Dobré řeči napomáhá správné držení těla. Je dobré si řeč připravit a vhodně zvolit, kam zařadíme nejdůležitější informace a kam ty méně důležité a to podle posluchačova vnímání.

3 Praktická část

Tato kapitola je věnována výzkumu. Jedná se zejména o sběr primárních dat, a sice vlastní dotazníkové šetření.

3.1 Sběr primárních dat

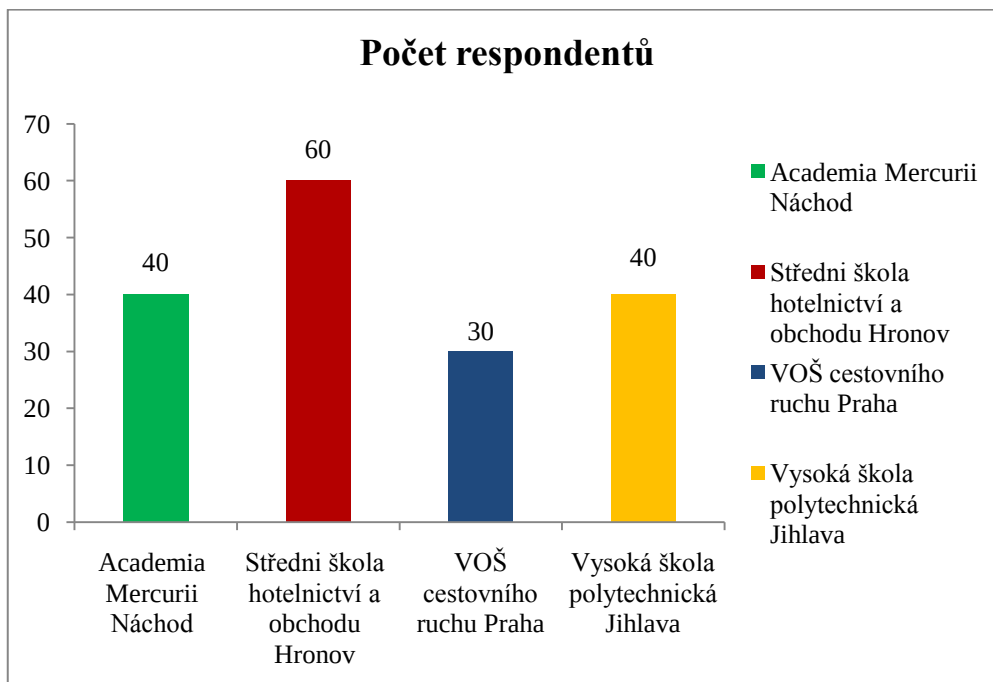
Hlavním cílem této bakalářské práce je posouzení významu společenské etikety pro cestovní ruch a následné zhodnocení povědomí a úrovně společenské etikety u budoucích odborníků cestovního ruchu. V teoretické části jsem pomocí knižních, internetových a dalších jiných zdrojů vysvětlila pojem etiketa a i to, kdy a kde se s danou problematikou setkáváme. Jak často se s ní můžeme setkávat, aniž bychom si to uvědomili a že je součástí lidské komunikace již po staletí. Všim co je obsažené v části teoretické se tak dostáváme k jedné z hlavních myšlenek, a sice že je tak pro nás velmi důležitá a to nejen v běžném životě, ale i v pracovní oblasti a to zejména v cestovním ruchu.

Ale co společnost? Jak to vnímá naše okolí? A co budoucí odborníci v oboru? Vědí i oni co to znamená? Jak se k této problematice staví? Uvědomují si její význam? Proč jsem se zaměřila na studenty cestovního ruchu? Na budoucí odborníky v branži? Kdo jiný může pozvednout úroveň než právě oni? Je potřeba tedy zjistit míru jejich povědomí o etiketě a na základě zjištěných informací pak vyvodit důsledky. Proto jsem sestavila dotazník, nejedná se o klasický dotazník, kde by tázaný respondent pouze zaškrtoval jemu vyhovující odpovědi, ale o dotazník, kdy respondent musí odpovědi vymyslet sám. Jedná se o kombinaci různého sběru dat, kdy se zaměřujeme nejen na jednotlivé odpovědi, ale i na počty tázaných.

3.2 Vlastní dotazníkové šetření

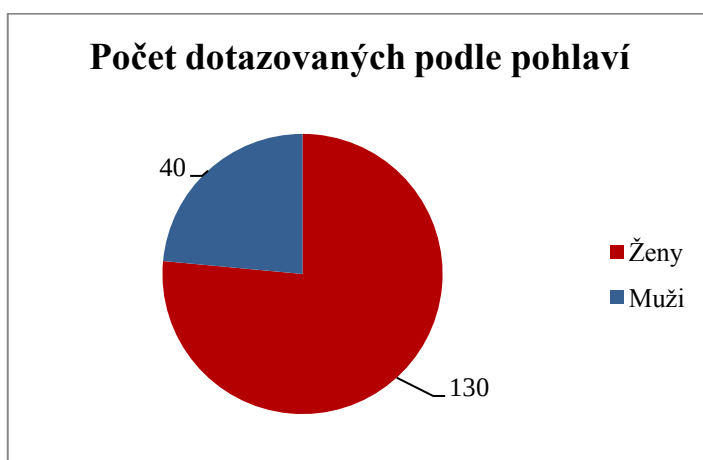
Dotazník je tvořen 19 otázkami, z toho 12 otázek je kroužkovacích (spíše ano, spíše ne, ano, ne, nevím), na zbylých 7 otázkách respondent odpovídá sám. Respondenty nejsou náhodně vybraní lidé, ale zaměřila jsem se na školy vyučující cestovní ruch. Abych mohla porovnat různé úrovně, vybrala jsem školy s odlišným zakončením studia. Mezi dotazovanými jsou studenti střední školy Academia Mercurii Náchod, obor management cestovního ruchu, Střední škola hotelnictví a podnikání SČMSD s.r.o.

v Hronově – obory cestovní ruch, hotelnictví, dále VOŠ cestovního ruchu Praha a studenti VŠPJ Jihlava.



Graf č. 1 – Počet respondentů

Dotázáno bylo celkem 170 studentů. Z grafu můžeme vyčíst počty studentů z jednotlivých škol. Academia Mercurii Náchod – 40, Střední škola hotelnictví a obchodu Hronov – 60, VOŠ cestovního ruchu Praha – 30, Vysoká škola polytechnická Jihlava – 40.



Graf č. 2 – Počet dotazovaných podle pohlaví

Z grafu č. 2 můžeme vyčíst počet dotázaných podle pohlaví. Dotázáno bylo celkem 130 žen a 40 mužů. Ve věku od 15 do 26 let.

Níže jsou uvedeny otázky zahrnuté v dotazníku. Některé jsou zpracovány graficky pro lepší orientaci, některé jsou pouze slovně hodnoceny. Slovní hodnocení se týká především odpovídacích otázek.

1) Co se vám vybaví pod pojmem „etiketa“? (charakterizujte stručně)

První otázka se zabývá základním pojmem v oblasti společenského chování. Otázka nenabízí žádné možnosti odpovědi. Respondent odpovídá na základě vlastního názoru. V celkovém hodnocení odpovědí všech škol, bylo zaznamenáno **nejčastěji jako odpověď „společenské chování“ (73)**, dále jednou z nejčastějších odpovědí bylo **„slušné chování“ (46)**. Vzhledem k tomu, že studenti odpovídali bez možností, byly tyto odpovědi občas doplněny ještě o další charakteristiky, které se ovšem u všech neshodovaly, proto jsem vzala v potaz pouze to základní, co se jim vybavilo jako první. Další doplnění těchto nejčastěji vyskytovaných odpovědí znělo například: **takt, ohleduplnost, vzájemné vztahy mezi lidmi**. Mezi zbylými odpověďmi se většinou vyskytovaly **nauka o chování, mravouka, věda zabývající se mravy**. Odpovědi, které se výrazně lišily svým významem, byly celkem jen 2. První: **„vybaví se mi Špaček a jeho televizní pořad“** a druhá: **„Nejdřív se mi vybaví etiketa na láhvi od piva“**.

Celkově bych tak odpovědi hodnotila poměrně kladně, protože respondenti často odpověděli správně, nebo byli blízko správné odpovědi.

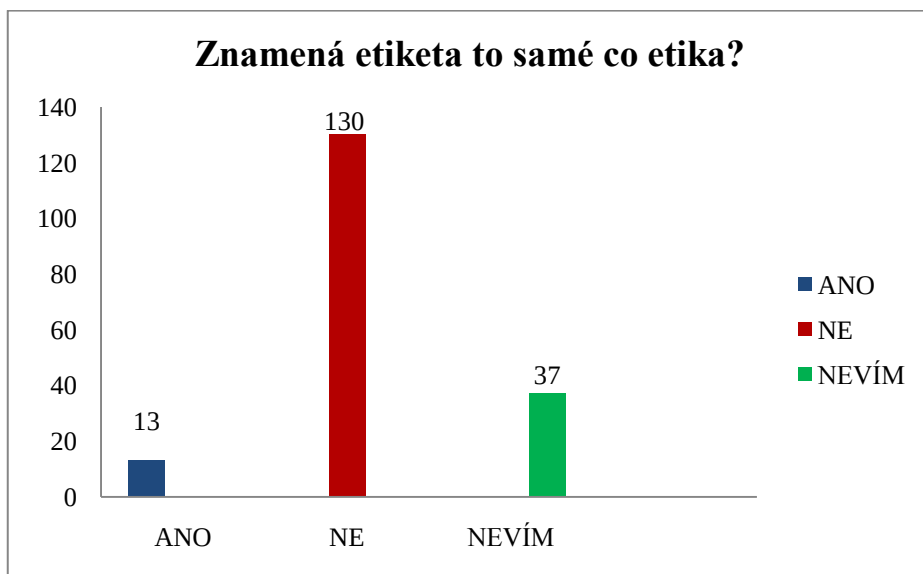
2) Znamená etiketa to samé co etika?

Otázka byla položena s možnostmi odpovědi ANO, NE, NEVÍM. Pokud by studenti chtěli odpovědět správně, museli by uvést, že etika není to samé co etiketa.

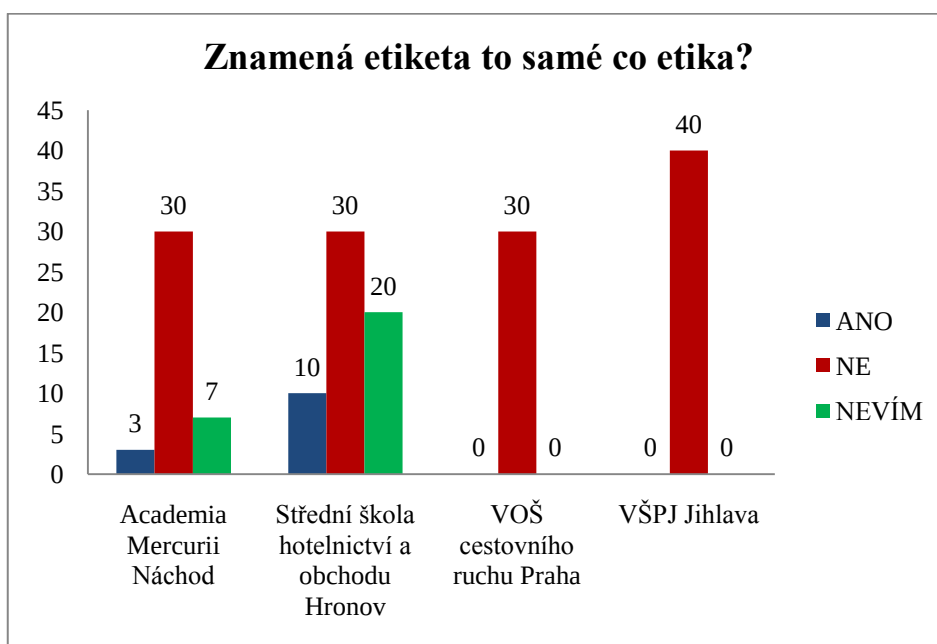
Celkem 110 studentů odpovědělo „NE“, 47 studentů odpovědělo „ANO“ a zbylých 13 studentů uvedlo, že nevědí.

Pokud bychom chtěli podrobnější rozdělení, studenti VŠPJ Jihlava odpověděli jednohlasně počtem 40 „NE“, 30 studentů VOŠ odpovědělo také „NE“, u středních škol se odpovědi lišily. Studenti Academia Mercurii Náchod odpovídali – 30 studentů „NE“,

7 nevědělo a 3 odpověděli, že ano. 30 studentů střední hotelové školy v Hronově odpovědělo „NE“, 10 uvedlo „ANO“ a 20 studentů nevědělo.



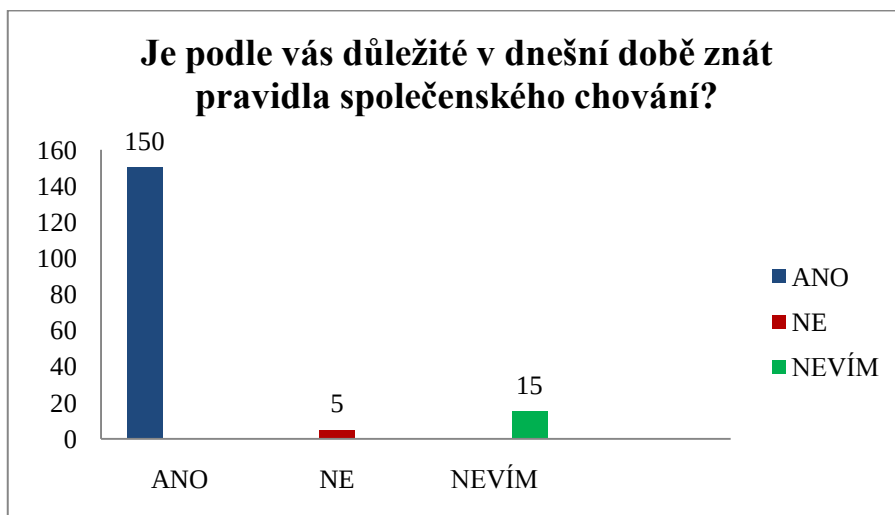
Graf č. 3 – celkové vyhodnocení otázky číslo 2



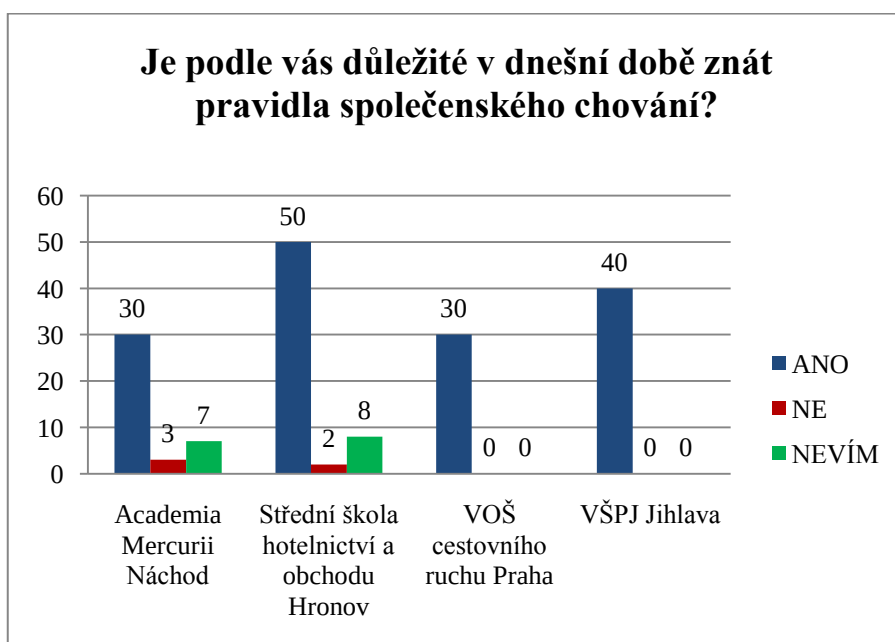
Graf č. 4 – vyhodnocení otázky číslo 2 podle jednotlivých škol

3) Je podle vás důležité v dnešní době znát pravidla společenského chování?

Otázka opět byla s výběrem odpovědí (ANO, NE, NEVÍM). 150 dotázaných respondentů odpovědělo „ANO“, zbylých 15 zakroužkovalo „NEVÍM“ a 5 dokonce uvedlo „NE“. To znamená, že zhruba 88% studentů považuje za důležité znát pravidla společenského chování, 9% studentů si není jisto, zda je tato skutečnost pro ně důležitá a pouhá 3 % nepovažují za důležitou znalost pravidel etikety.



Graf č. 5 – celkové vyhodnocení 3. otázky



Graf č. 6 – vyhodnocení 3. otázky dle jednotlivých škol

4) Snažíte se tato pravidla dodržovat v běžném životě? Pokud ano, jakým způsobem se to projevuje?(uved'te stručně 2-5 příkladů)

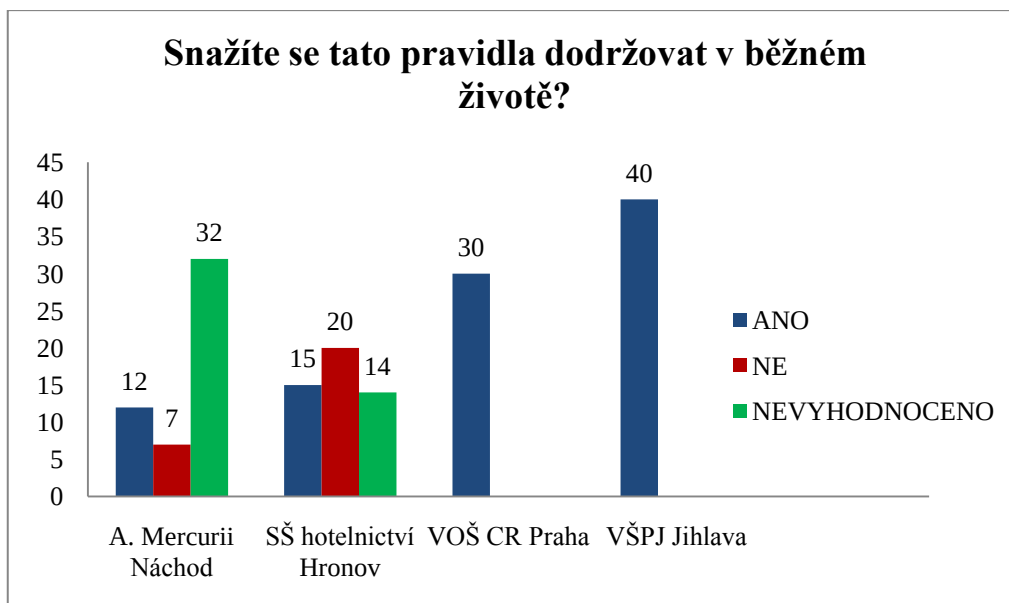
Otázka je opět s možností výběru (ANO, NE, NEVÍM). V případě, že by respondent dodržoval pravidla etikety v běžném životě, je požadováno stručné uvedení konkrétních situací. Nejlépe v rozsahu 2 – 5 příkladů.

97 studentů uvedlo, že se snaží dodržovat pravidla společenského chování, mezi nejčastější příklady dodržování patřilo **pouštění starších osob si sednout, stolování v restauraci, nabízení tykání, zdravení, pár jedinců uvedlo oblékání se do společnosti a přednosti ve dveřích. Dalších 46** studentů uvedlo, že také dodržují etiketu v běžném životě, bohužel jejich odpovědi nebyly úplné, nebyl uveden ani jeden příklad dodržování, proto jsem 40 odpovědí zařadila mezi nevyhodnotitelné. Zbýlých **27 studentů** se nesnaží dodržovat pravidla společenského chování.



Graf č. 7 - celkové vyhodnocení otázky číslo 4

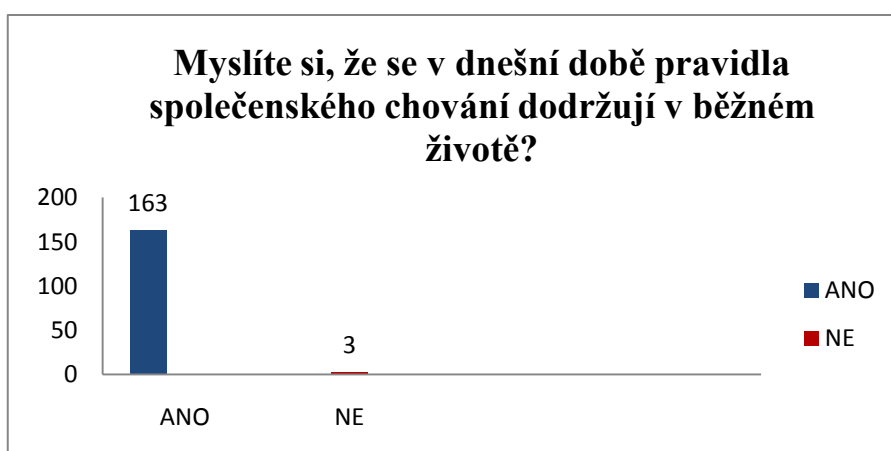
Na dalším obrázku můžete vidět podrobný přehled odpovědí jednotlivých škol, ze kterého je zřejmé, že odpovědi, které nebylo možno vyhodnotit, patřily studentům středních škol.



Graf č. 8 – vyhodnocení otázky č. 4 dle jednotlivých škol

5) Myslíte si, že se v dnešní době pravidla společenského chování dodržují v běžném životě?

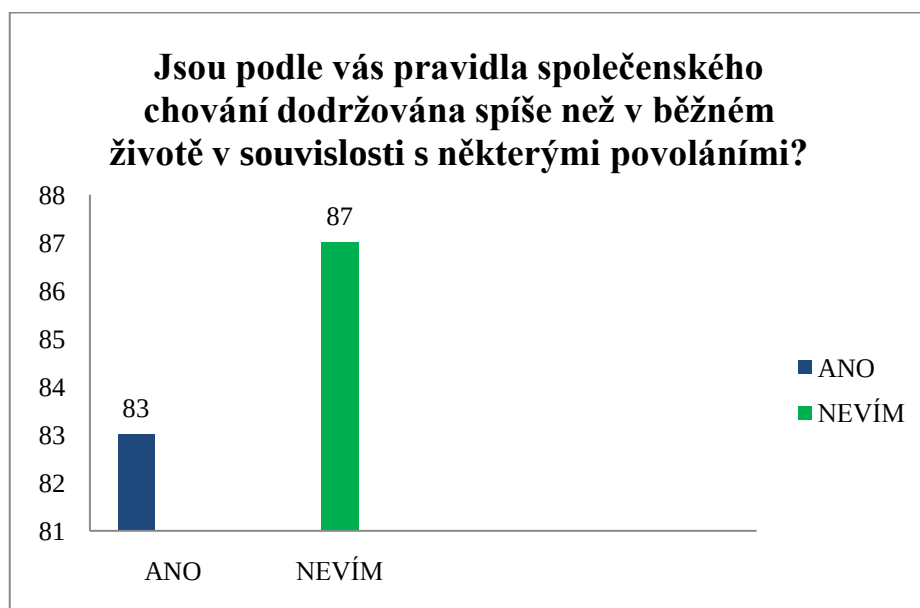
Otázka opět nabízí možnosti (ANO, NE, NEVÍM). **163 studentů** si nemyslí, že by se pravidla dnes v běžném životě dodržoval, **pouhých 7 studentů střední školy Academia Mercurii Náchod** věří v dodržování pravidel v běžném životě. Zde bych nastínila pouze celkový graf. Pohled studentů na tuto skutečnost není příliš optimistický, leč v poslední době, pokud bych i sama měla hodnotit některé skutečnosti, přiklonila bych se také k odpovědi „NE“.



Graf č. 9 celkové vyhodnocení otázky č. 5

6) Jsou podle vás pravidla společenského chování dodržována spíše než v běžném životě v souvislosti s některými povoláními?

Otázka opět nabízí možnosti (ANO, NE, NEVÍM). Zde 83 studentů odpovědělo „ANO“ a zbylých 87 studentů uvedlo jako odpověď „NEVÍM“. Ze zobrazených odpovědí je zřejmé, že si studenti nejsou jisti nejen dodržováním pravidel v běžném životě, ale bohužel ani v souvislosti s některými povoláními.



Graf č. 10 – celkové vyhodnocení otázky č. 6

7) U jakých povolání se můžete setkat s dodržováním společenského chování? (Uveďte alespoň 2 příklady)

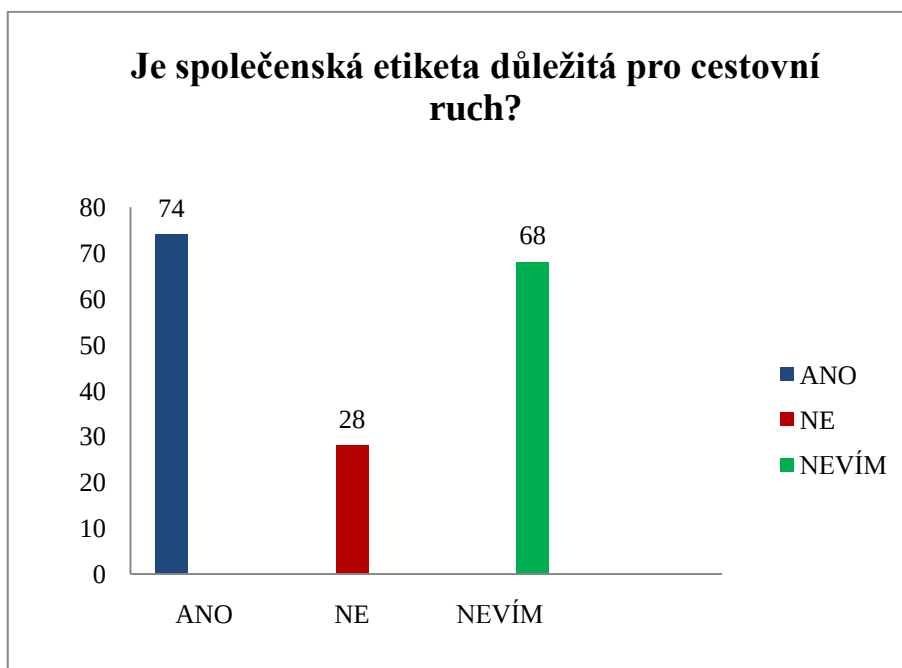
V otázce nebylo záměrně použito žádných možností, aby respondent nenaváděla při vyplňování předchozích otázek. Pokud tedy respondent znal povolání, které je úzce spjato s etiketou, uvedl jej zde sám na základě vlastního názoru.

Mezi nejčastější odpovědi patřili **manažeři a lidé ve vysokých funkcích** (73), **ředitelé firem** (62), **celebrity** (32), **diplomaté a konzulové** (31). Druhou početnou skupinu odpovědí tvořilo slovo „**NEVÍM**“ (39), a menší skupinu odpovědí právníci a lékaři, kdy bych spíše tyto dvě povolání spojovala etikou nežli etiketou. Někteří respondenti neuváděli 2 příklady, někteří neuvedli ani jeden a někteří místo příkladů napsali

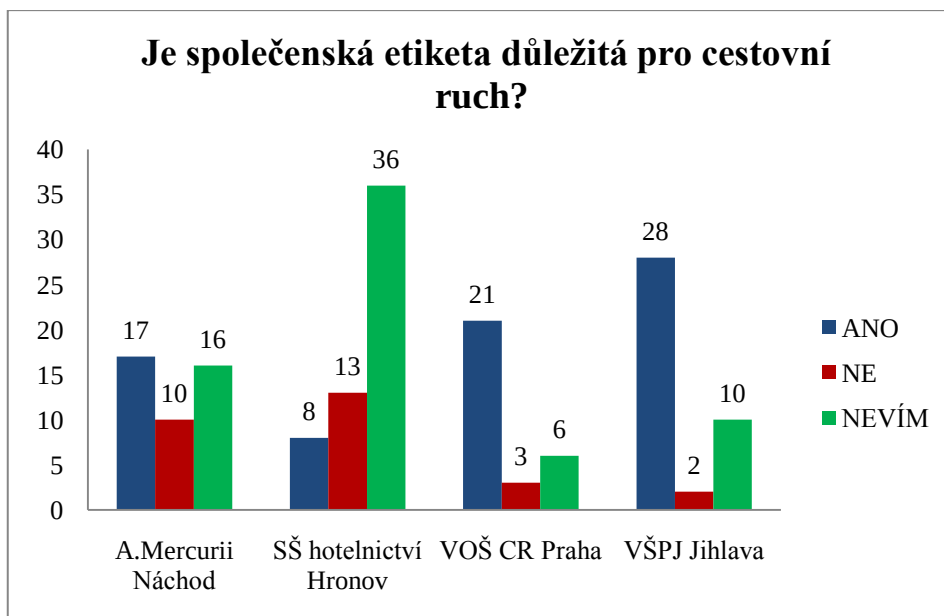
„NEVÍM“. Nejčastěji nevěděli nebo neuvedli studenti středních škol. Podle vyplněných dotazníků se jedná nejčastěji o studenty ve věku 16-18 let.

8) Je společenská etiketa důležitá pro cestovní ruch?

Otázka s nabídkou možností (ANO, NE, NEVÍM). **74 studentů** uvedlo, že je etiketa důležitá pro cestovní ruch, **68 jako odpověď zaškrtnulo „NEVÍM“** a zbylých **28 studentů** neshledává etiketu důležitou pro cestovní ruch. U této otázky jsem očekávala, že negativních nebo neutrálních odpovědí bude co nejméně nebo dokonce žádná. Zaráží mě, že studenti tohoto oboru neshledávají společenskou etiketu pro cestovní ruch důležitou, pakliže jim přijde důležitá pro běžný život. Možná zde je kámen úrazu, kdy se neshledáváme s takovou úrovní poskytovaných služeb v této oblasti, jakou bychom očekávali.



Graf č. 11 – celkové vyhodnocení otázky č. 8



Graf č. 12 – celkové vyhodnocení otázky č. 8 dle jednotlivých škol

9) Ve kterých oblastech cestovního ruchu se můžeme setkat s dodržováním společenské etikety? (uved'te alespoň 2 příklady)

Otázka je bez nabízených možností odpovědí. Respondent odpovídá sám na základě vlastních úvah. Mezi nejčastěji uvedené odpovědi patřil **hotelový provoz, průvodcovská činnost, letecká doprava, koordinátor společenských akcí, provoz CK**. Velmi zřídka se objevil **provoz restaurační**. Zhruba čtvrtina odpovědí nebyla hodnocena, uvedené odpovědi nesouvisely s dotazem nebo byly uvedeny jako „nevím“ či „netuším“.

10) Jaké mohou být projevy společenské etikety v cestovním ruchu?

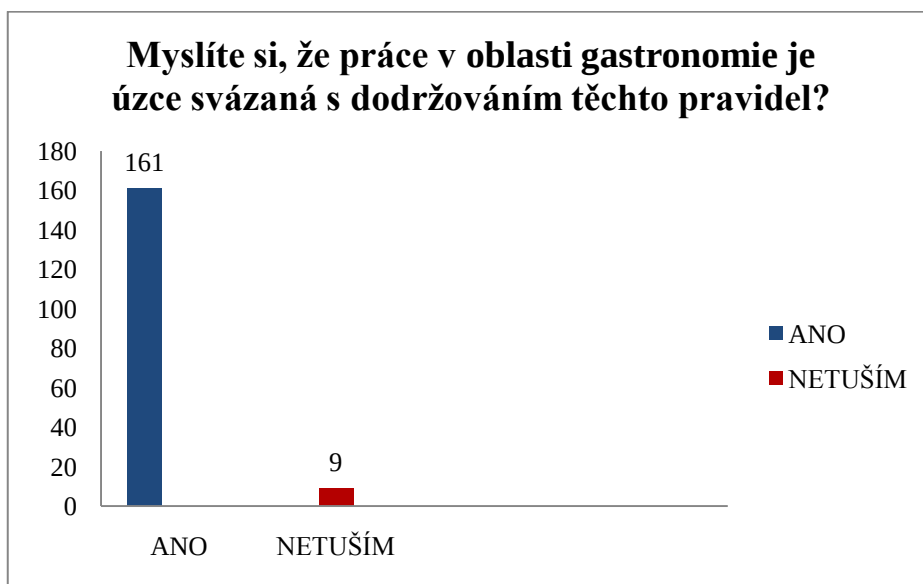
Otázka je opět bez nabízených možností odpovědí, respondent odpovídá na základě vlastních úvah, uvádí alespoň 2 příklady. V této otázce bylo nejčastěji zmíněno **chování během jednání s klientem a správná volba oblečení, uvítání a rozloučení**. Bohužel zde opět **z větší části nebylo uvedeno nic** nebo napsáno „nevím“ či „netuším“. Zbylé odpovědi nebylo možné hodnotit, jejich význam nekorespondoval s položeným dotazem.

11) Jaké mohou být projevy společenské etikety v práci průvodce?

Opět abych zjistila povědomí studentů a dané problematice, zvolila jsem otázku odpovídací bez nabízených možností odpovědi s uvedením alespoň 2 příkladů. Někteří respondenti byli schopni vyjmenovat třeba i 5 příkladů a u některých jsem se opět setkala s absolutní ignorací otázky. **Nejčastějšími projevy je zmiňována zdvořilost, oblečení, takt, mimika a gesta.** V několika málo případech pak studenti uvádí nevtíravé chování, dodržování časového harmonogramu a včasných příchodů či třeba empatie. Nejvíce nezodpovězených otázek proběhlo na vysoké škole polytechnické Jihlava a střední škole hotelnictví a obchodu Hronov.

12) Myslíte si, že práce v oblasti gastronomie je úzce svázaná s dodržováním těchto pravidel?

Otázka nabízí možnosti (ANO, NE, NETUŠÍM). 161 respondentů odpovědělo, že práce v oblasti gastronomie je úzce svázaná s dodržováním etikety. 9 zbylých respondentů uvedlo, že netuší. Z toho 3 studenti byly studenty Academia Mercurii Náchod a zbylých 6 VŠPJ Jihlava.



Graf č. 13 – celkové vyhodnocení otázky 12

13) Kdy, popřípadě kde se v oblasti gastronomie setkáváme se společenskou etiketou? (Uveďte alespoň 2 oblasti nebo pracovní pozice)

Otázka nenabízí žádné možnosti odpovědi, respondent odpovídá na základě vlastních úvah. Škála odpovědí na otázku mě poměrně překvapila a to zejména svou správností. Nedá se říct, že by zde převládala některá z odpovědí, zato ale jejich různorodost dokonale pokryla požadovanou znalost. Objevily se zde odpovědi jako pořádání společenských akcí – rauty, bankety, recepce, zásady správného stolování v restauracích, vyšší gastronomie, číšníci, someliéři, komunikace hosta a číšníka, pracovní oblečení na jednotlivých pozicích v restauraci, uvaděč a další pracovníci restaurace, tvorba zasedacího pořádku.

14) Které pracovní pozice v hotelnictví by měly přihlížet k těmto pravidlům?

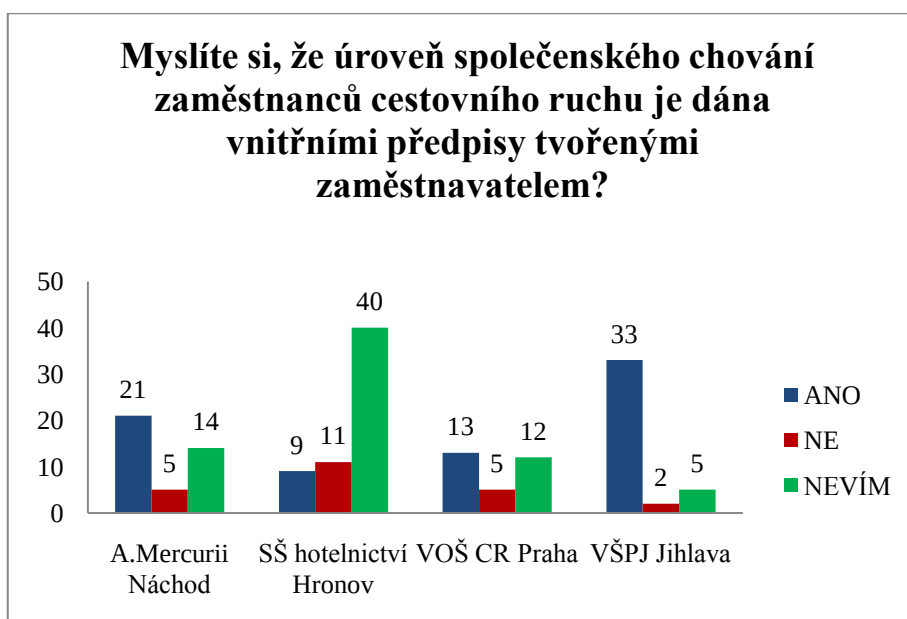
Otázka je opět bez nabízených možností odpovědi. Respondent odpovídá sám na základě vlastních úvah. Jednoznačně nejčastější odpovědi jsou recepční a manažeři hotelu. Objevují se zde ale zajímavé názory typu „Všechny...od uklízeček po ředitele hotelu. Na recepci samozřejmě nejvíce, jelikož je nejvíce v kontaktu s lidmi.“ Nebo například: „Zejména ty, které se dostanou úzce do kontaktu s klientem - recepční, concierge, manažer hotelu, ale základy by měly ovládat i pokojské“. Setkala jsem se i s názory, kdy by těmto pravidlům měli přihlížet i třeba pouzí pracovníci úklidu. Pokud bych odpovědi měla hodnotit, tak jediné kladně, je vidět, že respondenti porozuměli otázce, že o dané problematice dokonce věděli a někteří již jsou i na odbornější úrovni a svou myšlenku perfektně zpracovali do celé věty, včetně celé škály pracovních pozic, které uvedli.

15) Myslíte si, že úroveň společenského chování zaměstnanců cestovního ruchu je dána vnitřními předpisy tvořenými zaměstnavatelem?

Otázka poskytuje možnosti odpovědi (ANO, NE, NEVÍM). 76 studentů na otázku reagovalo svým souhlasem, 71 studentů poznamenalo, že netuší a 23 studentů zhodnotilo problematiku odpovědí „NE“. Blíže rozepsané odpovědi dle jednotlivých škol můžete vidět v druhém grafu.



Graf č. 14 – celkové vyhodnocení otázky č. 15



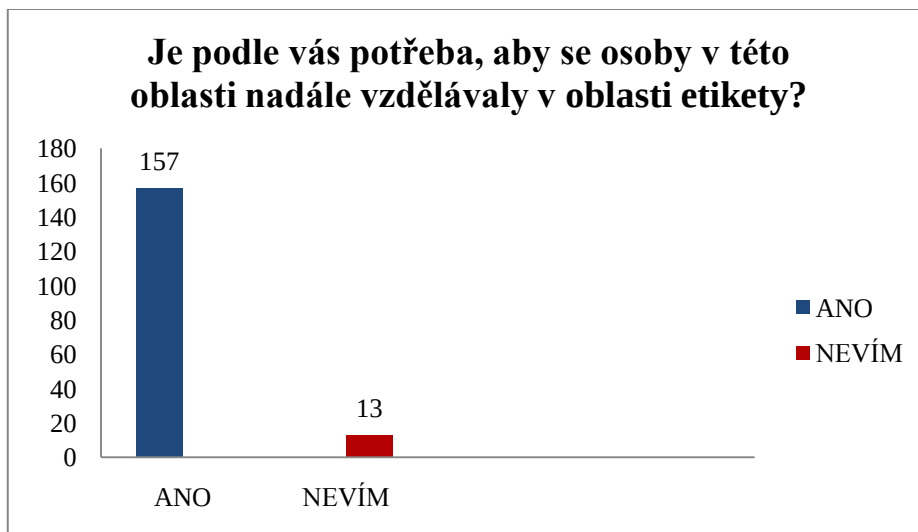
Graf č. 15 - celkové vyhodnocení otázky č. 15 dle jednotlivých škol

16) Je podle vás potřeba, aby se osoby v této oblasti nadále vzdělávaly v oblasti etikety?

Otázka nabízí možnosti odpovědi (ANO, NE, NEVÍM). V případě odpovědi „ANO“ respondent uvede, jakým způsobem je možno nadále vzdělávat.

157 studentů uvedlo, že je potřeba se nadále vzdělávat a 13 uvedlo, že nevědí. Z toho 7 studentů bylo studenty SŠ hotelnictví a obchodu hronov, 5 Academia Mercurii Náchod.

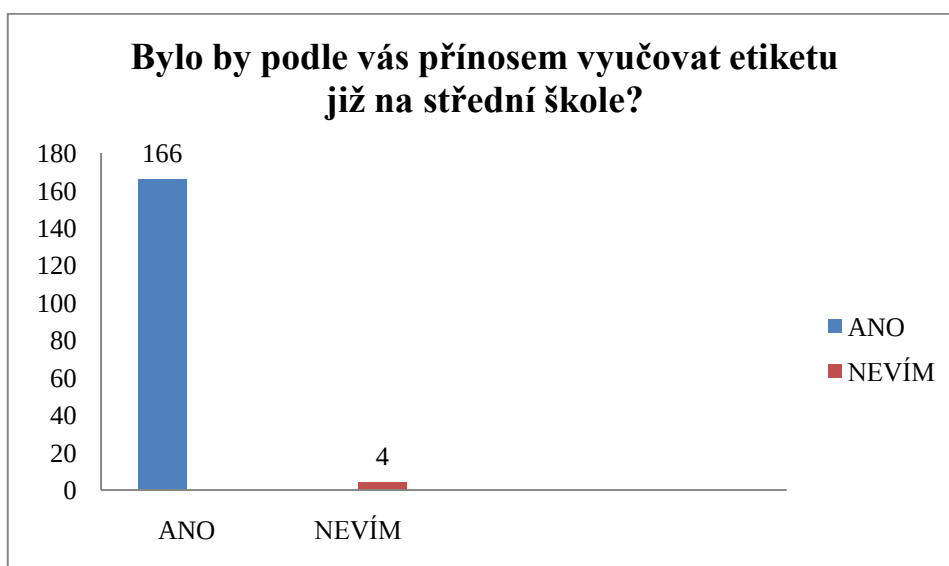
Jako doplnění této otázky nejčastěji uváděli školení, semináře, meetingy, kurzy a workshopy pro proškolení zaměstnanců.



Graf č. 16 – celkové vyhodnocení odpovědí otázky č. 16

17) Bylo by podle vás přínosem vyučovat etiku již na střední škole?

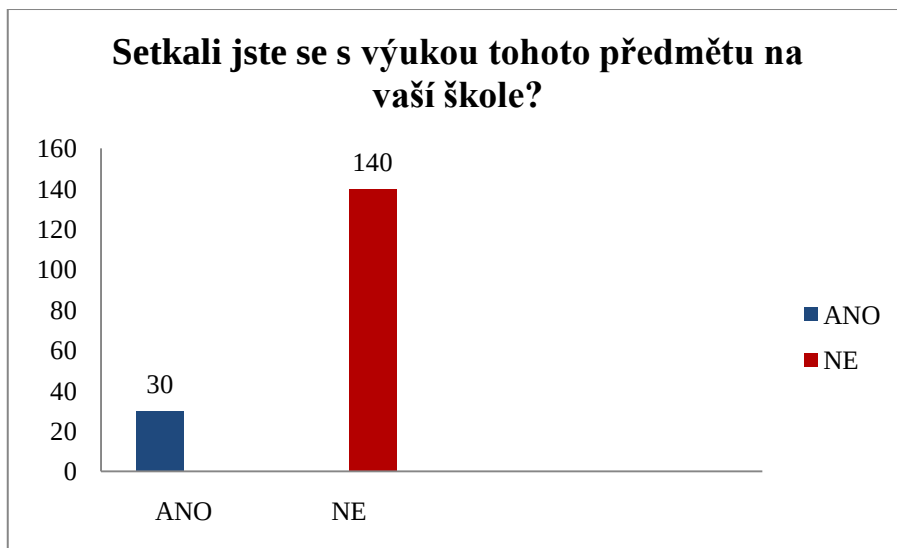
Otázka nabízí možnosti odpovědi (ANO, NE, NEVÍM). 166 respondentů odpovědělo „ANO“ a 4 uvedli „NEVÍM“. Jednalo se o studenty Academia Mercurii Náchod.



Graf č. 17 – celkové vyhodnocení odpovědí otázky č. 17

18) Setkali jste se s výukou tohoto předmětu na vaší škole?

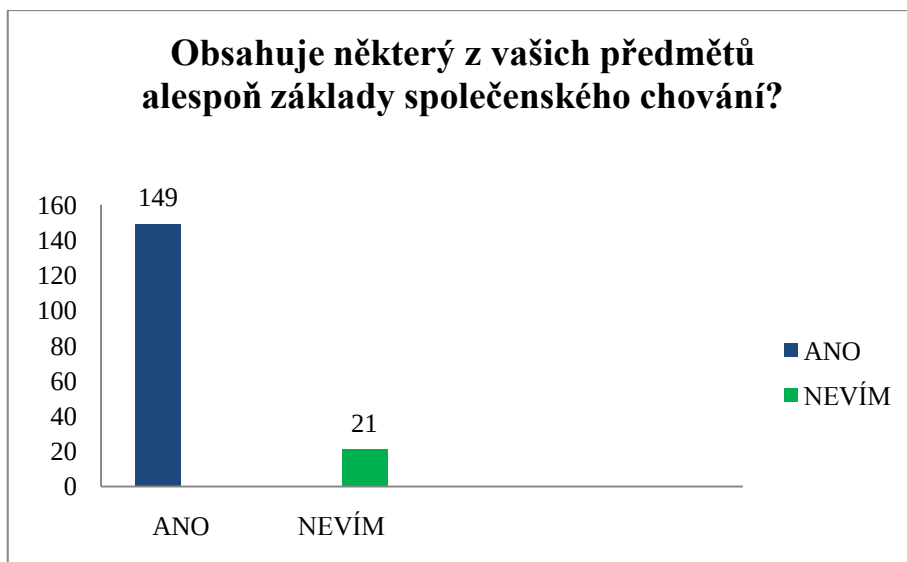
Otázka nabízí možnosti odpovědi (ANO, NE, NEVÍM). 140 studentů se nesetkalo s výukou společenské etikety na škole. 30 studentů VOŠ uvedlo, že předmět již měli a to jako diplomatický protokol formou přednášek.



Graf č. 18 - celkové vyhodnocení otázky č. 18

19) Obsahuje některý z vašich předmětů alespoň základy společenského chování?

Otázka nabízí možnosti odpovědi (ANO, NE, NEVÍM). S možností doplnit o jaký předmět se jednalo, pakliže jejich odpověď zněla „ANO“. **149 studentů uvedlo „ANO“ a 21 zaškrtnulo „NEVÍM“.** Mezi předměty, které obsahují společenskou etiku, pak níže doplnili: metodiku činnosti průvodce, řešení modelových případů, management ubytovacích zařízení, gastronomie a stolničení, technika obsluhy a služeb, interaktivní komunikace, gastronomický seminář, diplomatický protokol. Z odpovědí je zřejmé, že studenti zaznamenali, že je tato problematika obsažena někdy v profilových předmětech oboru cestovní ruch. Jako samostatný předmět však nikoliv, jak jsme se mohli dozvědět z předchozí otázky. Pouze studenti VOŠ CR Praha mají možnost docházet na semináře diplomatického protokolu.



Graf č. 19. Celkové vyhodnocení odpovědí otázky č. 19

3.3 Závěr

Hlavním cílem bakalářské práce bylo posouzení významu společenské etikety pro cestovní ruch a následné zhodnocení povědomí a úrovně společenské etikety u budoucích odborníků cestovního ruchu.

První část cíle jsem se snažila vyhodnotit v teoretické části práce pomocí literatury a dalších internetových zdrojů. Po důkladném prozkoumání zdrojů jsem došla k závěru, že společenská etiketa je nedílnou součástí cestovního ruchu stejně tak, jako by měla být i v našem běžném životě. Nyní se nacházíme v době, kdy mladí lidé zapomínají a někdy i mnohdy rádi ignorují fakt, že něco jako společenské chování existuje. V této části práce jsem si však uvědomila, že díky cestovnímu ruchu a nejen jemu ale i několika dalším odvětvím je možnost lidí v této oblasti opět vzdělávat a poukázat na to, kam až člověk, který tyto způsoby ovládá, dokáže dojít a jakého uznání se takovému člověku dostane. Kde ale jinde hledat záruku lepší budoucnosti než právě u budoucích odborníků, kteří se tomuto učí ve školách.

Druhá část práce je částí praktickou, která navazuje na předchozí zjištění, že je etiketa pro cestovní ruch důležitá. Jak jsem již zmínila, pokud chceme, aby zde byly poskytovány služby na úrovni a dokázali jsme dobře komunikovat se zahraničím, je potřeba apelovat na budoucí odborníky cestovního ruchu, proto je praktická část věnována dotazníku, který se soustředí na zjištění, zda studenti tohoto oboru znají a plně

chápu tuto problematiku nebo o ní pouze slyšeli, ale jinak by si nevěděli rady. Čili zhodnocení povědomí a úrovně společenské etikety u budoucích odborníků.

Během vyhodnocování dotazníků jsem byla velmi překvapena a mé pocity byly různé. Pravdou je, že jsem předpokládala daleko horší úroveň, avšak odpovědi poukazují na to, že jistý základ by tu byl. Dobré je, že si respondenti uvědomují rozdíl mezi etikou a etiketou, uvědomuje si, že je potřeba tato pravidla znát, ale někteří už bohužel nejsou přesvědčení o tom, že by je měli sami dodržovat. Pakliže student uvede, že se snaží dodržovat zásady společenského chování v běžném životě a není schopen vyjmenovat jedinou anebo uvede příklad, který není správný, pak buď klame anebo žije v omylu. Jako velmi pozitivní shledávám, že v případě gastronomie a hotelnictví respondenti jakoby ožili a dokázali velmi dobře reagovat. Celkově kdybych měla hodnotit všechny odpovědi, připadala bych si jako na lodi. Jedněch z nejčastějších chyb během dotazování se dopouštěli respondenti ve věku od 15 do 19 let. Věřím, že se jedná o respondenty ovlivněné pubertou a také ještě ne zcela dostatečnými znalostmi. Celkově se však obávám, že respondenti o této problematice vědí spíše jen okrajově a jen velmi malé procento z nich zná více. Proto si myslím, že by nebylo na škodu, když existuje spousta předmětů, které základy etikety obsahují, vyučovat tento předmět na školách samostatně. A to minimálně ve dvou úrovních. První by se týkala všeobecné běžné etikety a druhá by již byla odborná v cestovním ruchu a jako samostatnou třetí bych zvolila zahraniční styk. Pakliže se tento předmět nevyučuje na střední škole, lze to ještě pochopit, ale že chybí zcela na škole vysoké, to už bych zařadila mezi velké chyby ve studijním plánu, nejen v případě cestovního ruchu, ale i třeba u oborů ekonomických a počítačových.

Díky výběru tohoto tématu jsem si uvědomila spoustu věcí, které bych často brala jako samozřejmé nebo absolutně netušila. Do budoucna jsem si opatřila některou z použitých literatur, protože mě velice zaujala a hodlám se této problematice věnovat.

4 Seznam použitých zdrojů

4.1 *Monografické publikace:*

- [1] BACHRACHOVÁ, H., SMEJKAL, V.: Velký lexikon společenského chování, Praha: Grada, 2007. 354 s. ISBN: 978-80-247-1560-5.
- [2] BONNEAU, E.: Buď dobrý hostitel, Praha: Grada, 2007. 132 s. ISBN: 80-247-1796-4
- [3] BONNEAU, E.: Pravidla etikety: Být na úrovni v každé situaci, 300 otázek a odpovědí v kostce, Praha: Ikar, 2010. 224 s. ISBN: 978-80-249-1390-2
- [4] FORMÁČKOVÁ, M., ZINDELOVÁ, M.: Vysoká škola bontonu, Praha: Nakladatelství XYZ, 2006. 274 s. ISBN: 80-86864-56-1.
- [5] GULLOVÁ, S., MÜLLEROVÁ, F., ŠRONĚK, I.: Společenská etiketa, obchodní a diplomatický protokol, Praha: VŠE, 2004. 218 s. ISBN: 80-86578-33-X.
- [6] MATHÉ, I., ŠPAČEK, L.: Příruční encyklopedie slušného chování, ETIKETA, Praha: BB/art s.r.o., 2005. 192 s. ISBN: 80-7341-564-X.
- [7] PERNAL, E.: Taktně, profesionálně, elegantně: pravidla jednání a vystupování v obchodním a společenském styku, Praha: Ekopress s.r.o., 2001. 270 s. ISBN: 80-86119-35-1.
- [8] SALAČ, G.: Stolničení, Praha: Fortuna, 2001, 217 s. ISBN: 80-7168-752-9.
- [9] SEDLÁČEK, I., SEDLÁČEK, T.: Jak se chovat ve společnosti, Praha: Computer press, 2001. 76 s. ISBN: 80-7226-483-4.
- [10] ŠPAČEK, L.: Nová velká kniha etikety, Praha: Mladá fronta, 2010, 328 s. ISBN: 978-80-204-1954-5
- [11] ŠRONĚK, I.: Diplomatický protokol a praktické otázky společenské etikety, Praha: Karolinum, 2005. 166 s. ISBN: 80-246-0247-4.

[12] ŠŤASTNÝ, V.: Etiketa aneb společenské chování v profesním styku, Praha: ASPI Publishing, 2005. 176 s. ISBN: 80-7357-111-0.

[13] ŠUPOVÁ, Martina. *Specifické problémy etikety v hotelnictví*. Zlín, 2007. 41 s. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.

4.2 Internetové zdroje:

[14] Společenský styk. KVC [online]. 5. 8. 2008, 1, [cit. 2011-05-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.rkka.cz/KVC/>>.

[15] Společenské chování: Etiketa a její historie. *Chování EU* [online]. 2010, 1, [cit. 2011-05-10]. Dostupný z WWW: <http://www.chovani.eu/clanky/zobrazit/155-Etiketa_a_jeji_historie>.

[16] Etiketa. In *Wikipedia : the free encyclopedia* [online]. St. Petersburg (Florida) : Wikipedia Foundation, 8. 11. 2010, last modified on 8. 11. 2010 [cit. 2011-05-10]. Dostupné z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Etiketa>>.

[17] Etika. In *Wikipedia : the free encyclopedia* [online]. St. Petersburg (Florida) : Wikipedia Foundation, 22. 11. 2006, last modified on 5. 5. 2011 [cit. 2011-05-10]. Dostupné z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Etika>>.

[18] VYDROVÁ, Ing. Hana. Etiketa není věda aneb párty podle společenských pravidel. *Asistentka* [online]. 12. 4. 2011, 1, [cit. 2011-05-10]. Dostupný z WWW: <<http://www.asistentka.cz/node/8903>>.

[19] Jiří Guth-Jarkovský. *Quido* [online]. 15. 8. 2007, 1, [cit. 2011-05-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.quido.cz/osobnosti/jarkovsky.html>>.

[20] První dáma etikety a společenského chování. *Asistentka* [online]. 20. 1. 2009, 1, [cit. 2011-05-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.asistentka.cz/node/7931>>.

[21] HAŠKOVÁ, Eliška. Biografie. *EHC* [online]. 2008, 1, [cit. 2011-05-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.ehc.cz/cz/biografie>>.

[22] ŠPAČEK, Ladislav. Biografie. *Ladislav Špaček* [online]. 2010, 1, [cit. 2011-05-11]. Dostupný z WWW: <<http://www.ladislavspacek.cz/biografie/>>.

4.3 *Seznam použitých grafů*

Graf č. 1 – Počet respondentů

Graf č. 2 – Počet dotazovaných podle pohlaví

Graf č. 3 – celkové vyhodnocení otázky číslo 2

Graf č. 4 – vyhodnocení otázky číslo 2 podle jednotlivých škol

Graf č. 5 – celkové vyhodnocení 3. otázky

Graf č. 6 – vyhodnocení 3. otázky dle jednotlivých škol

Graf č. 7 - celkové vyhodnocení otázky č. 4

Graf č. 8 – celkové vyhodnocení otázky č. 4 dle jednotlivých škol

Graf č. 9 - celkové vyhodnocení otázky č. 5

Graf č. 10 – celkové vyhodnocení otázky č. 6

Graf č. 11 – celkové vyhodnocení otázky č. 8

Graf č. 12 – celkové vyhodnocení otázky č. 8 dle jednotlivých škol

Graf č. 13 – celkové vyhodnocení otázky č. 12

Graf č. 14 – celkové vyhodnocení otázky č. 15

Graf č. 15 - celkové vyhodnocení otázky č. 15 dle jednotlivých škol

Graf č. 16 – celkové vyhodnocení odpovědí otázky č. 16

Graf č. 17 – celkové vyhodnocení odpovědí otázky č. 17

Graf č. 18 - celkové vyhodnocení otázky č. 18

Graf č. 19. celkové vyhodnocení odpovědí otázky č. 19

4.4 *Přílohy*

Příloha č. 1 dotazník v českém jazyce

Dobrý den,

jsem studentkou Vysoké školy polytechnické Jihlava, oboru Cestovní ruch a píši bakalářskou práci na téma „ Společenská etiketa v cestovním ruchu“. Tento dotazník jsem sestavila s cílem zjistit význam společenské etikety pro cestovní ruch a získat patřičné informace o povědomí budoucích odborníků CR o této problematice.

Pohlaví: žena x muž (správné zakroužkujte)

Věk:

Škola:

Ročník:

V případě odpovídacích otázek odpovězte prosím stručně a co nejvýstižněji, v případě kroužkovacích otázek zakroužkujte prosím jednu z možností.

1. Co se vám vybaví pod pojmem „etiketa“? (charakterizujte stručně)

2. Znamená etiketa to samé co etika?

ANO

NE

NEVÍM

3. Je podle vás důležité v dnešní době znát pravidla společenského chování?

ANO

NE

NEVÍM

4. Snažíte se tato pravidla dodržovat v běžném životě?

ANO

NE

NEVÍM

Pokud ano, jakým způsobem se to projevuje? (Uved'te stručně 2 -5 příkladů)

5. Myslíte si, že se v dnešní době pravidla společenského chování dodržují v běžném životě?

ANO

NE

NEVÍM

6. Jsou podle vás pravidla společenského chování dodržována spíše než v běžném životě v souvislosti s některými povoláními?

ANO

NE

NEVÍM

7. U jakých povolání se můžete setkat s dodržováním společenského chování?
(Uved'te alespoň 2 příklady)

8. Je společenská etiketa důležitá pro cestovní ruch?

ANO

NE

NEVÍM

9. Ve kterých oblastech cestovního ruchu se můžeme setkat s dodržováním společenské etikety?

(uved'te alespoň 2 příklady)

10. Jaké mohou být projevy společenské etikety v cestovním ruchu?

(Uved'te alespoň 2 příklady)

11. Jaké mohou být projevy společenské etikety v práci průvodce?

(Uved'te alespoň 2 příklady)

12. Myslíte si, že práce v oblasti gastronomie je úzce svázaná s dodržováním těchto pravidel?

ANO

NE

NETUŠÍM

13. Kdy, popřípadě kde se v oblasti gastronomie setkáváme se společenskou etiketou? (Uved'te alespoň 2 oblasti nebo pracovní pozice)

14. Které pracovní pozice v hotelnictví by měly přihlížet k těmto pravidlům?

15. Myslíte si, že úroveň společenského chování zaměstnanců cestovního ruchu je dána vnitřními předpisy tvořenými zaměstnavatelem?

ANO NE NEVÍM

16. Je podle vás potřeba, aby se osoby v této oblasti nadále vzdělávaly v oblasti etikety?

ANO NE NEVÍM

Pokud ano, navrhňte jakým způsobem?

17. Bylo by podle vás přínosem vyučovat etiku již na střední škole?

ANO NE NEVÍM

18. Setkali jste se s výukou tohoto předmětu na vaší škole?

ANO NE NEVÍM

19. Obsahuje některý z vašich předmětů alespoň základy společenského chování?

ANO NE NEVÍM *(pokud ano, uveďte, o jaký předmět se jedná)*

Děkuji vám za váš čas a ochotu zúčastnit se na tomto průzkumu. ☺ Pěkný den a mnoho úspěchů během studia přeje Michaela Boháčová