

# Spis treści

<b>Przedmowa</b>	9
<b>1. Aspekty etyczne w działalności zawodowej</b>	13
1.1. Zasady etyczne	15
1.2. Kultura osobista	17
<b>2. Powitania i pożegnania</b>	19
2.1. Formy powitań i pożegnań	19
2.2. Zasady kolejności powitań i pożegnań	22
<b>3. Prezentacja i nawiązanie kontaktu</b>	23
3.1. Przedstawianie: kto kogo komu	23
3.2. Formy „pan”/„pani” i „ty”	25
<b>4. Wizytówki w kontaktach służbowych i prywatnych</b>	27
4.1. Treść i grafika wizytówek (wzory)	28
4.2. Zastosowanie i wymiana wizytówek	32
<b>5. Rozmowa bezpośrednia i komunikacja niewerbalna</b>	35
5.1. Elementy składowe rozmowy	36
5.2. Zasady konwersacji	37
5.3. Wygłaszanie przemówień	38
5.4. Niewerbalne formy komunikacji	40
<b>6. Rozmowy telefoniczne</b>	42
6.1. Telefon stacjonarny i komórkowy	42
6.2. Zasady połączeń i styl rozmów telefonicznych	43
6.3. Automatyczna sekretarka	47
<b>7. Tradycyjna korespondencja</b>	48
7.1. Korespondencja dyplomatyczna, oficjalna i prywatna	48
7.2. Zwroty grzecznościowe w korespondencji	63
7.3. Życzenia, gratulacje, kondolencje, podziękowania	65
7.4. Specjalne karty korespondencyjne	65
7.5. Adresowanie i przesyłka listów	69
<b>8. Komunikacja elektroniczna</b>	73
8.1. Poczta elektroniczna	73
8.2. Zastosowanie internetu	75

<b>9. Precedencja zawodowa i towarzyska</b>	77
9.1. Precedencja rządowa	77
9.2. Precedencja samorządowa	80
9.3. Precedencja dyplomatyczna	82
9.4. Precedencja w wojsku	84
9.5. Precedencja w Kościele katolickim	86
9.6. Precedencja służbowa i towarzyska	88
<b>10. Tytułatura w korespondencji i w rozmowie</b>	90
10.1. Tytułatura w administracji rządowej	91
10.2. Tytułatura w administracji samorządowej	93
10.3. Tytułatura w korpusie dyplomatycznym	94
10.4. Tytułatura w wojsku	95
10.5. Tytułatura w hierarchii kościelnej	96
10.6. Tytułatura w środowisku nauki	97
10.7. Tytułatura w środowisku biznesu	98
10.8. Tytułatura w kręgach wolnych zawodów	99
10.9. Tytułatura w kręgach arystokracji	100
<b>11. Zaproszenia</b>	102
11.1. Forma, treść i wymogi zaproszenia (wzory)	102
11.2. Wysyłka zaproszeń oraz potwierdzanie uczestnictwa	108
<b>12. Wizyty i kontakty zagraniczne</b>	111
12.1. Wizyta i rewizyta	111
12.2. Inne wydarzenia międzynarodowe	117
12.3. Umowa o współpracy	124
12.4. Udział w programie towarzyszącym wizytom zagranicznym	128
12.5. Etyka i obyczaje w kontaktach z partnerami zagranicznymi	132
12.6. Upominki i kwiaty	135
<b>13. Ceremoniał dyplomatyczny</b>	138
13.1. Ceremonie państwowe i uroczystości publiczne	138
13.2. Umiejscowienie oficjeli i kolejność wystąpień	139
13.3. Symbole państwowe	141
13.4. Ordery i odznaczenia	147
<b>14. Organizacja i zadania służby zagranicznej</b>	162
14.1. Zadania Protokołu Dyplomatycznego	163
14.2. Kodyfikacja prawa dyplomatycznego i konsularnego	165
14.2.1. Konwencja wiedeńska o stosunkach dyplomatycznych	166
14.2.2. Konwencja wiedeńska o stosunkach konsularnych	174
14.2.3. Ustawa o służbie zagranicznej	189
14.3. Struktura organizacyjna polskiej służby zagranicznej	194
14.4. Układ bilateralny i multilateralny	197
14.5. Dyplomacja publiczna	203
14.6. System instytucjonalny Unii Europejskiej	205
<b>15. Rodzaje spotkań i przyjęć</b>	208
15.1. Charakter spotkań przy stole	209
15.2. Przyjęcia stojące i zasiadane	211

15.3. Części składowe organizowanych przyjęć . . . . .	218
15.4. Obowiązki gospodarza oraz gości . . . . .	224
<b>16. Rozsadzanie gości przy stole . . . . .</b>	<b>226</b>
16.1. Rodzaje i układ stołów (angielski i francuski)	226
16.2. Zasady rozsadzania gości a konfiguracje stołów . . . . .	228
<b>17. Aranżacja stołu . . . . .</b>	<b>240</b>
17.1. Nakrycie stołu – zastawa . . . . .	240
17.2. Elementy dekoracyjne . . . . .	246
<b>18. Obowiązująca etykieta podczas jedzenia i picia . . . . .</b>	<b>248</b>
18.1. Rytuał kulinarny . . . . .	249
18.2. Reguły używania sztućców . . . . .	254
18.3. Rozmowy towarzyskie i toasty . . . . .	255
<b>19. Tańce . . . . .</b>	<b>261</b>
19.1. Rodzaje tańców . . . . .	261
19.2. Formuła tańca towarzyskiego . . . . .	263
<b>20. Klasyka elegancji a moda . . . . .</b>	<b>266</b>
20.1. Kanony elegancji męskiej . . . . .	268
20.2. Kanony elegancji damskiej . . . . .	273
20.3. Wskazania elegancji i mody: haute couture i prêt-à-porter . . . . .	278
<b>21. Rodzaje ubiorów i strojów męskich i damskich na różne okazje . . . . .</b>	<b>280</b>
21.1. Charakterystyka właściwego ubioru i wymogi dress code'u . . . . .	281
21.2. Ubiory nieformalne (wyjściowe i spacerowe) . . . . .	283
21.3. Strój koktajlowy . . . . .	290
21.4. Stroje formalne (wizytowe, wieczorowe, ceremonialne) . . . . .	291
<b>22. Inne elementy etykiety ubioru . . . . .</b>	<b>298</b>
22.1. Symbolika i znaczenie kolorów . . . . .	298
22.2. Nieodzowna bielizna . . . . .	301
22.3. Znaczenie biżuterii . . . . .	303
22.4. Rola kosmetyków . . . . .	305
<b>23. Samochód i zasady jego wykorzystywania . . . . .</b>	<b>308</b>
23.1. Rodzaje samochodów osobowych . . . . .	308
23.2. Właściwy samochód do celów służbowych – kryteria wyboru . . . . .	311
23.3. Obowiązki kierowcy i zachowanie pasażerów . . . . .	313
23.4. Technika wsiadania do i wysiadania z auta . . . . .	316
23.5. Hierarchia miejsc w samochodzie . . . . .	317
<b>24. Zachowania niewłaściwe (faux pas) . . . . .</b>	<b>324</b>
<b>Bibliografia . . . . .</b>	<b>331</b>
<b>Summary . . . . .</b>	<b>337</b>
<b>Résumé . . . . .</b>	<b>338</b>