

dr Sylwia Wrona  
 Instytut Marketingu  
 tel. (071) 36-80-481  
[sylwia.wrona@ae.wroc.pl](mailto:sylwia.wrona@ae.wroc.pl)  
[wrona.sylwia@gmail.com](mailto:wrona.sylwia@gmail.com)  
 Akademia Ekonomiczna Wrocław



**Tytuł kursu:** ETYKIETA MENEDŻERA – SAVOIR-VIVRE W BIZNESIE

**Semestr:** 8 (letni)

**Autor kursu:** dr Sylwia Wrona (Instytut Marketingu)

**Opis kursu:**

Na każdej płaszczyce kontaktów międzyludzkich – niezależnie czy to zawodowych, czy prywatnych – w kręgach ludzi kulturalnych wymagane są pewne kanony zachowań. Umiejętne dobranie słów, świadome skomponowanie stroju lub interesujący wybór menu, zawsze spotykało się z miłym przyjęciem i szacunkiem znajomych, towarzyszy biznesowych czy po prostu najbliższych.

Właściwe zachowanie i odpowiedni wizerunek to nieodzowne elementy w wielu dziedzinach życia, w tym także – a może szczególnie – w biznesie. Dochodzenie do celu w kontaktach biznesowych zależy bowiem nie tylko od naszej oferty czy umiejętności negocjacyjnych. Forma rozmów o interesach jest tak samo ważna. Znajomość zasad etykiety to w dzisiejszym świecie już nie tylko ekstrawagancja, ale fundament zawodowych kompetencji – zwłaszcza w kręgu osób piastujących wysokie stanowiska.

Celem kursu jest przybliżenie jego uczestnikom zasad i zwyczajów obowiązujących w kontaktach zawodowych oraz towarzyskich, w tym dostarczenie wiedzy na temat zachowania się w różnych sytuacjach biznesowych.

**Tematyka zajęć (program kursu, poruszane zagadnienia):**

- ❖ Etykieta – czym jest i w jakim celu ją stosować, co zyskujemy przestrzegając zasad „kodeksu ruchu towarzyskiego”
- ❖ Etykieta codzienna oraz biznesowa – rola savoir-vivre’u w życiu towarzyskim i zawodowym
- ❖ Pierwszy kontakt i jego rola – siła pierwszego wrażenia w kontaktach zawodowych
- ❖ Wygląd zewnętrzny – kształtowanie poczucia estetyki i dobrego smaku
- ❖ Kultura słowa i gestu (*mowa werbalna i mowa ciała*) – sztuka prowadzenia konwersacji
- ❖ Spotkanie biznesowe, seminarium, konferencja
- ❖ Kontakty towarzyskie wspierające biznes – przyjęcia i uroczystości
- ❖ Posiłek – zachowanie przy stole
- ❖ Kwiaty, upominki i prezenty w kontaktach zawodowych
- ❖ Bilety wizytowe
- ❖ Korespondencja – kultura słowa w piśmie
- ❖ Rozmowa telefoniczna
- ❖ Savoir-vivre w sieci – netykieta
- ❖ Podróże i wyjazdy służbowe, w tym wizyty/delegacje zagraniczne oraz elementy międzynarodowego *savoir-vivre’u*
- ❖ Faux pas – jak wybrnąć z trudnych sytuacji
- ❖ Empatia, tolerancja i asertywność jako podstawa prawidłowych relacji biznesowych

**Literatura podstawowa:**

- 1) de Rothschild N.: *Savoir-vivre XXI wieku*, Wydawnictwo: Zysk i S-ka, Poznań 2006
- 2) Jabłonowska L., Myśliwiec G.: *Współczesna etykieta pracy*, Wydawnictwo: Szkoła Główna Handlowa. Oficyna Wydawnicza, Warszawa 2006
- 3) Kamińska-Radomska I.: *Etykieta biznesu*, Wydawnictwo: Studio Emka, Warszawa 2003
- 4) Pietkiewicz E.: *Etykieta menedżera*, Wydawnictwo: CIM, Warszawa 1998
- 5) Sawicka E.: *Savoir-vivre. Podręcznik dobrych manier*, Wydawnictwo: Park, Bielsko-Biała 2007
- 6) Schwinghammer H.: *Wielka księga savoir-vivre'u*, Wydawnictwo: KDC, Warszawa 2003
- 7) Zgólkowie H. T.: *Językowy savoir-vivre*, Wydawnictwo: Książka i Wiedza, Warszawa 2004

**Literatura uzupełniająca:**

- 1) Bortnowski A.W.: *Protokół dyplomatyczny i savoir-vivre dla każdego*, Wydawnictwo: P.W.P „Gryf: S.A., Ciechanów 2003
- 2) Ikonowicz C., Piekarski J. W.: *Protokół dyplomatyczny i dobre obyczaje*, Wydawnictwo: Szkoła Główna Handlowa. Oficyna Wydawnicza, Warszawa 2007
- 3) Orłowski T.: *Protokół dyplomatyczny. Ceremoniał i etykieta*, Wydawnictwo: Polski Instytut Spraw Międzynarodowych, Warszawa 2006

**Wymagania wstępne:** brak

**Efekty kształcenia:** Szkolenie przygotowuje do swobodnego, bezstresowego uczestnictwa w spotkaniach służbowych, nie wyłączając kontaktów międzynarodowych. Dostarcza narzędzi pozwalających pewnie i swobodnie reagować na różne sytuacje i wydarzenia. Mowa tu o spotkaniach w miejscu pracy, restauracji, na bankiecie, w podróży służbowej.

**Forma kursu:** wykładowo-warsztatowa (aktywne metody angażujące uczestników zarówno podczas mini wykładów, ćwiczeń grupowych, dyskusji oraz scenek rodzajowych – uczestnicy szkolenia będą mieli okazję znaleźć się w wielu typowych, czasem trudnych i niezręcznych sytuacjach, dzięki symulacji scen z życia)

**Liczba godzin w semestrze:** 15

**Liczba miejsc:** 30

**Forma zaliczenia:** zaliczenie na stopień