

Spis treści

Wstęp	9
Uzasadnienie problemu badawczego	9
Przedmiot, cele i hipotezy pracy	11
Metodologia badań	12
Struktura pracy	15
1. Wprowadzenie do zagadnień etykiety biznesu	17
1.1. Tło społeczne współczesnych zasad etykiety biznesu	17
1.2. Źródła etykiety biznesu i jej współzależność z zasadami protokołu dyplomatycznego, kultury korporacyjnej i etykiety towarzyskiej w Polsce	25
1.2.1. Geneza etykiety biznesu	25
1.2.2. Pojęcie etykiety	27
1.2.3. Etykieta towarzyska w Polsce	39
1.2.4. Etykieta biznesu	44
1.2.5. Protokół dyplomatyczny	51
1.2.6. Kultura organizacyjna/korporacyjna / kultura organizacji	55
2. Polska kultura narodowa na tle różnic kulturowych	59
2.1. Polska kultura według badań antropologicznych Gerta J. Hofstede, Paula Pedersena, Geerta Hofstede, Edwarda T. Halla i Fonsa Trompenaarsa	65
2.1.1. Dziesięć sztucznych kultur według podziału Gerta J. Hofstede, Paula Pedersena i Geerta Hofstede ...	65
2.1.2. Podział na kultury wysokokontekstowe i niskokontekstowe według Edwarda T. Halla	69
2.1.3. Klasyfikacja kultur według Fonsa Trompenaarsa i Charlesa Humpden-Turnera	71

2.2. Wymiary polskiej kultury wpływające na zróżnicowane podejście do zasad etykiety biznesu	72
2.2.1. Wpływ czynnika „unikanie niepewności”	72
2.2.2. Polski indywidualizm	75
2.2.3. Polska krajem kultury męskiej (<i>mascu</i>) i kultury całościowej	75
2.2.4. Hierarchiczny charakter kultury polskiej	77
3. Zakres etykiety biznesu i jej zasady we współczesnych poradnikach	78
3.1. Zakres zastosowania zasad etykiety biznesu	78
3.1.1. Wizerunek pracownika według zasad etykiety	78
3.1.2. Autoprezentacja w sytuacjach służbowych	79
3.1.3. Powitania – formy i zasady pierwszeństwa	80
3.1.4. Przedstawianie osób	81
3.1.5. Zajmowanie miejsc przy stole	82
3.1.6. Zajmowanie miejsc w samochodzie	83
3.1.7. Wchodzenie do pomieszczeń	84
3.1.8. Wejście do windy i wyjście z windy	85
3.1.9. Dystans w kontaktach międzyludzkich	86
3.1.10. Przyjęcia zasiadane	86
3.1.11. Przyjęcia na stojąco – nawiązywanie kontaktów	87
3.1.12. Formy grzecznościowe w korespondencji	87
3.2. Analiza zasad etykiety biznesu we współczesnych poradnikach	88
3.2.1. Uścisk dłoni jako podstawowa forma powitania w sytuacjach służbowych	90
3.2.2. Precedencja w powitaniach – kto inicjuje uścisk dłoni ..	95
3.2.3. Uścisk dłoni w grupie osób – precedencja	101
3.2.4. Powitania bez uścisku dłoni	103
3.2.5. Formuły powitania	104
3.2.6. Zachowanie niewerbalne podczas powitań bez uścisku dłoni	106
3.2.7. Powitania werbalne – precedencja	110
3.2.8. Całowanie w rękę	115
3.2.9. Całowanie w policzki	120
3.2.10. Prezentacja osób – precedencja	121
3.2.11. Zasady prezentacji osób	129

3.2.12. Formy adresatywne i pierwszeństwo w przechodzeniu na ty	134
3.2.13. Przejście korytarzem – zasady precedencji	143
3.2.14. Precedencja przy wsiadaniu do windy i wysiadaniu z windy	144
3.2.15. Precedencja przy przechodzeniu przez drzwi	146
3.2.16. Wznoszenie toastów i akceptacja win	149
3.2.17. Wnioski z analizy poradników	150
4. Zwyczaje współczesnych Polaków w sytuacjach zawodowych ...	154
4.1. Badania ankietowe	154
4.1.1. Przechodzenie przez drzwi – precedencja	155
4.1.2. Precedencja w podawaniu dłoni	161
4.1.3. Powitania w grupie osób	169
4.1.4. Całowanie podczas powitań	171
4.1.5. Formy adresatywne	172
4.1.6. Wnioski z badania ankietowego	176
4.2. Analiza wywiadów	182
4.2.1. Ustępowanie w drzwiach – kryteria pierwszeństwa	184
4.2.2. Inicjowanie poufanych form adresatywnych	192
4.2.3. Wznoszenie toastów	197
4.2.4. Podawanie dłoni	200
4.2.5. Całowanie dłoni	207
4.2.6. Powitania w grupie osób	208
4.2.7. Powitania i ukłony – precedencja	210
4.2.8. Wnioski z przeprowadzonych wywiadów	212
5. Opis zachowań wynikających z zasad etykiety biznesu oraz wariantów motywowanych kulturą narodową	214
5.1. Uścisk dłoni	215
5.2. Powitania w grupie osób	218
5.3. Przechodzenie przez drzwi	220
5.4. Powitanie bez uścisku dłoni – precedencja	223
5.5. Proponowanie poufanych form adresatywnych	225
5.6. Przedstawianie osób	228
5.7. Reakcja na faux pas w powitaniach	230
5.8. Toasty, akceptacja win	232

Zakończenie	234
Literatura	236
Źródła internetowe	241
Spis rysunków	242
Spis tabel	243