

# Obsah

Úvod	7
<b>1 Podnikatelská etika jako součást firemní kultury</b>	<b>8</b>
1.1 Terminologie	8
1.2 Vztah práva a morálky	8
1.3 Historie vývoje názorů na podnikatelskou etiku	9
1.4 Role managementu (majitele) při formování etického konceptu firmy	9
1.5 Rozdělení podnikatelské etiky podle úrovně rozhodování	9
1.6 Důvody etického chování firmy	10
1.7 Model morálního rozvoje podniku	11
1.8 Praktické otázky při řešení etických dilemat	13
1.9 Otázky společenské odpovědnosti v podnikání	14
1.9.1 Vývoj společenské odpovědnosti	14
1.9.2 Pojem CSR = společenská odpovědnost firem:	15
1.9.3 Praktické otázky spojené se společenskou odpovědností	15
1.9.4 Charakteristika CSR	17
1.9.5 Jak uplatňovat CSR	18
1.9.6 Proč by měla firma usilovat o přijetí CSR?	19
1.9.7 Závěr	20
1.10 Nástroje zkvalitnění podnikatelské etiky	21
1.10.1 Etický kodex	21
1.10.2 Etický a sociální audit	24
1.10.3 Nejčastější předsudky v realizaci etického a sociálního auditu	26
1.11 Shrnutí	27
<b>2 Kultura firmy – obchodní etiketa</b>	<b>28</b>
2.1 Komunikace – cesta k zákazníkovi	28
2.2 Co je to etiketa neboli společenský styk?	29
2.3 Budování vztahu k zákazníkům	29
2.3.1 Praktický průvodce	29
2.3.2 Vnější vzhled	32
2.3.3 Pravidla přednosti – vcházení, vycházení, čestné místo	33

2.3.4	Žena a muž v pracovním styku . . . . .	33
2.3.5	Neformální jednání . . . . .	34
2.4	Etiketa písemného styku . . . . .	34
2.4.1	Psaní obchodních dopisů . . . . .	34
2.4.2	Shrnutí . . . . .	35
2.5	Nejčastější prohřešky proti společenskému chování . . . . .	35
2.5.1	Shrnutí . . . . .	36
2.6	Chcete vědět, jak se vyvarovat chyb? . . . . .	37
2.7	Shrnutí . . . . .	37

<b>Literatura</b>	<b>38</b>
-------------------	-----------