

Przedmowa	9
1. Aspekty etyczne w działalności zawodowej	13
1.1. Zasady etyczne	15
1.2. Kultura osobista	18
2. Powitania i pożegnania	21
2.1. Formy powitań i pożegnań	21
2.2. Zasady kolejności powitań i pożegnań	24
3. Prezentacja i nawiązanie kontaktu	25
3.1. Przedstawianie: kto kogo komu	25
3.2. Formy „pan”/„pani” i „ty”	27
4. Wizytówki w kontaktach służbowych i prywatnych	29
4.1. Treść i grafika wizytówek (wzory)	30
4.2. Zastosowanie i wymiana wizytówek	34
5. Rozmowa bezpośrednia i komunikacja niewerbalna	37
5.1. Elementy składowe rozmowy	38
5.2. Zasady konwersacji	39
5.3. Wygłaszanie przemówień	40
5.4. Niewerbalne formy komunikacji	42
6. Rozmowy telefoniczne	44
6.1. Telefon stacjonarny i komórkowy	44
6.2. Zasady połączeń i styl rozmów telefonicznych	45
6.3. Automatyczna sekretarka	49
7. Tradycyjna korespondencja	50
7.1. Korespondencja dyplomatyczna, oficjalna i prywatna	50
7.2. Zwroty grzecznościowe w korespondencji	65
7.3. Życzenia, gratulacje, kondolencje, podziękowania	67
7.4. Specjalne karty korespondencyjne	70
7.5. Adresowanie i przesyłka listów	71
8. Komunikacja elektroniczna	75
8.1. Poczta elektroniczna	75
8.2. Zastosowanie internetu	77

9. Precedencja zawodowa i towarzyska	79
9.1. Precedencja rządowa	79
9.2. Precedencja samorządowa	83
9.3. Precedencja dyplomatyczna	85
9.4. Precedencja w wojsku	86
9.5. Precedencja w Kościele katolickim	88
9.6. Precedencja uczelniana	90
9.7. Precedencja biznesowa	91
9.8. Precedencja służbowa i towarzyska	92
10. Tytulatura w korespondencji i w rozmowie	95
10.1. Tytulatura w administracji rządowej	97
10.2. Tytulatura w administracji samorządowej	98
10.3. Tytulatura w korpusie dyplomatycznym	100
10.4. Tytulatura w wojsku	100
10.5. Tytulatura w hierarchii kościelnej	101
10.6. Tytulatura w środowisku nauki	103
10.7. Tytulatura w środowisku biznesu	104
10.8. Tytulatura w kręgach wolnych zawodów	105
10.9. Tytulatura w kręgach arystokracji	105
11. Zaproszenia	107
11.1. Forma, treść i wymogi zaproszenia (wzory)	107
11.2. Wysyłka zaproszeń oraz potwierdzanie uczestnictwa	113
12. Wizyty i kontakty zagraniczne	116
12.1. Wizyta i rewizyta	116
12.2. Inne wydarzenia międzynarodowe	122
12.3. Umowa o współpracy (<i>ang. partnership agreement, franc. accord de coopération</i>)	129
12.4. Udział w programie towarzyszącym wizytom zagranicznym	133
12.5. Etyka i obyczaje w kontaktach z partnerami zagranicznymi	137
12.6. Upominki i kwiaty	140
13. Ceremoniał dyplomatyczny	143
13.1. Ceremonie państwowe i uroczystości publiczne	143
13.2. Umieszczenie oficjeli i kolejność wystąpień	144
13.3. Symbole państwowe	146
13.4. Ordery i odznaczenia	152
14. Organizacja i zadania służby zagranicznej	167
14.1. Zadania Protokołu Dyplomatycznego	169
14.2. Kodyfikacja prawa dyplomatycznego i konsularnego	171
14.2.1. Konwencja wiedeńska o stosunkach dyplomatycznych	173
14.2.2. Konwencja wiedeńska o stosunkach konsularnych	180
14.2.3. Ustawa o służbie zagranicznej	196
14.2.4. Ustawa – Prawo konsularne	212
14.3. Struktura organizacyjna polskiej służby zagranicznej	222
14.4. Układ bilateralny i multilateralny	224

14.5. Dyplomacja publiczna	232
14.6. System instytucjonalny Unii Europejskiej	234
15. Rodzaje spotkań i przyjęć	237
15.1. Charakter spotkań przy stole	238
15.2. Przyjęcia stojące i zasiadane	241
15.3. Części składowe organizowanych przyjęć	248
15.4. Obowiązki gospodarza oraz gości	254
16. Rozsadzanie gości przy stole	257
16.1. Rodzaje i układ stołów	257
16.2. Zasady rozsadzania gości a konfiguracje stołów	259
17. Aranżacja stołu	271
17.1. Nakrycie stołu – zastawa	271
17.2. Elementy dekoracyjne	277
18. Obowiązująca etykieta podczas jedzenia i picia	279
18.1. Rytuał kulinarny	280
18.2. Reguły używania sztućców	285
18.3. Rozmowy towarzyskie i toasty	286
19. Tańce	293
19.1. Rodzaje tańców	293
19.2. Formuła tańca towarzyskiego	295
20. Klasyka elegancji a moda	298
20.1. Kanony elegancji męskiej	300
20.2. Kanony elegancji damskiej	305
20.3. Wskazania elegancji i mody: haute couture i prêt-à-porter	310
21. Rodzaje ubiorów i strojów męskich i damskich na różne okazje	312
21.1. Charakterystyka właściwego ubioru i wymogi dress code'u	313
21.2. Ubiory nieformalne (wyjściowe i spacerowe)	315
21.3. Strój koktajlowy/wizytowy	322
21.4. Stroje formalne	323
22. Inne elementy etykiety ubioru	330
22.1 Symbolika i znaczenie kolorów	330
22.2 Nieodzowna bielizna	333
22.3. Znaczenie biżuterii	335
22.4 Rola kosmetyków	337
23. Samochód i zasady jego wykorzystywania	340
23.1. Rodzaje samochodów osobowych	340
23.2. Właściwy samochód do celów służbowych – kryteria wyboru	344
23.3. Obowiązki kierowcy i zachowanie pasażerów	346
23.4. Technika wsiadania do i wysiadania z auta	349
23.5. Hierarchia miejsc w samochodzie	350
24. Zachowania niewłaściwe (faux pas)	356
Bibliografia	363
Summary	369
Résumé	370