



## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Škola:	Střední škola obchodní, České Budějovice, Husova 9
Projekt MŠMT ČR:	EU PENÍZE ŠKOLÁM
Číslo projektu:	CZ.1.07/1.5.00/34.0536
Název projektu školy:	Výuka s ICT na SŠ obchodní České Budějovice
Šablona III/2:	Inovace a zkvalitnění výuky prostřednictvím ICT

Číslo šablony:	VY_32_INOVACE_APS_099
Předmět:	Aplikovaná psychologie
Tematický okruh:	Psychologie práce a prodeje
Autor, spoluautor:	Mgr. Jana Šimánková
Název DUMu:	<b>Etiketa v podnikání a obchodě</b>
Pořadové číslo DUMu:	19

### Stručná anotace:

Prezentace je zaměřena na vysvětlení pojmů dané problematiky, žáci se seznámí se základy profesní etiky a kultury.

Ročník:	1
Obor vzdělání:	63-41-M/01 Ekonomika a podnikání
Metodický pokyn:	Žáci si vytvářejí na základě prezentace poznámky, ve spolupráci s vyučujícím definují zásady profesní etiky obchodníka.
Výsledky vzdělávání:	Žák ovládá zásady společenského chování a profesní vystupování, pečuje o zevnějšek a snaží se o kultivovaný projev, provede psychologický rozbor chování klienta a na jeho základě volí vhodný způsob komunikace, uplatňuje profesní etiku a bezpředsudkový přístup k zákazníkům
Vytvořeno dne:	24. 5. 2013

Pokud není uvedeno jinak, uvedený materiál je z vlastních zdrojů autora.

Psychologie



prodeje

19

**Etiketa v podnikání a obchodě**

**Etiketa** – souhrn požadavků na společensky žádoucí chování lidí ve společnosti v různých oblastech

### Základní zásady v hospodářské praxi jsou

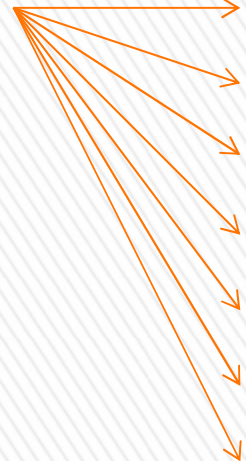
**spravedlnost** - shodné zacházení se všemi subjekty, dodržování přijatých závazků, neupřednostňování některých subjektů před jinými, důsledné naplňování slibů a uzavřených smluv

**poctivost** - závisí na pravdomlupnosti a tím vytváření vzájemné důvěry



Etika je nejen záležitostí jedinců, ale i skupin a institucí. Projevuje se v podobě dobrovolného dodržování zákonů, zachování důvěrnosti jednání a informací, vyhýbání se zájmovým střetům.

### **Odráží se ve vztazích firem vůči :**

- 
- majitelům a investorům
  - zaměstnancům
  - obchodním partnerům
  - státu
  - konkurenci
  - společnosti
  - životnímu prostředí



Etický kodex je nutné dodržovat např. **v reklamě**. Typickým porušením etiky je klamavá reklama, parazitování na pověsti jiných, využívání drastických či nátlakových prostředků ( obrázky, fotografie ).

### Příklady neetického jednání v obchodě :

- úplatky
- upřednostňování některých zákazníků a dodavatelů
- prodej méně kvalitního zboží ( zásilkový prodej )



Podniky a instituce v hospodářské sféře si často vypracovávají určité směrnice – **kodexy etického chování**.

Většina profesí má svůj vlastní etický kodex jako nástroj napomáhající tomu, aby jednání zaměstnanců firem, výrobních podniků a společností odpovídalo stanoveným zásadám a kritériím. Ty vycházejí z určitých konkrétních hodnot a principů organizace a určují „standard profesionálního chování“.

Tradičně se uplatňuje etický kodex u *lékařů, právníků a novinářů*.



## Základní etické normy v obchodě

- důsledně plnit dané sliby, být přesní, dodržovat stanovené termíny
- přiznat způsobenou škodu a snažit se o její
- zdržet se jednání, které by mohlo někoho urazit nebo poškodit
- nevstupovat do závazků, které umožňují prospěch na úkor jiných, nelhat a netolerovat lhaní jiným
- nepomlouvat konkurenci, dodavatele ani zákazníky
- ctít finanční závazky, nevyžadovat a neposkytovat úplatky
- dbát na platební morálku
- nevyužívat firemní peníze pro svou potřebu



## Příklady etických kodexů:

[Pedagogická komora a etický kodex učitele](#)

<http://www.eticky-kodex.cz/eticky-kodex-lekaru/>

<http://www.scribd.com/doc/92996135/Etick%C3%BD-kodex-u%C5%99ednik%C5%AF-a-zam%C4%9Bstnanc%C5%AF-ve%C5%99ejne-spravy>





Použité zdroje:

SOVOVÁ, Věra. *Stručný přehled psychologie prodeje*. Plzeň, 1996, 57 s.

BEDRNOVÁ, Eva a Daniela PAUKNEROVÁ. *Psychologie obchodní činnosti: pro střední odborná učiliště*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2004, 128 s. ISBN 80-716-8899-1.

