



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Poslovni sekretar

POSLOVNI BONTON

Mentorica: Ana Peklenik, prof.
Lektorica: Ana Peklenik, prof.

Kandidatka: Tanja Davidović

Kranj, junij 2009

ZAHVALA

Zahvaljujem se svoji mentorici in lektorici Ani Peklenik, prof., za pomoč in nasvete pri izdelavi diplomske naloge. Prav tako se zahvaljujem učencem Osnovne šole Gorje in vsem študentom, ki so odgovorili na moj vprašalnik in mi s tem pomagali, da sem prišla do določenih ugotovitev.

IZJAVA

»Študentka Tanja Davidović izjavljam, da sem avtorica tega diplomskega dela, ki sem ga napisala pod mentorstvom Ane Peklenik.«

»Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorskih in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.«

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

V diplomskem delu želimo odgovoriti na različna vprašanja, ki se pojavljajo v zvezi s poslovnim bontonom: kako se obleči za različne priložnosti, kako se vesti na poslovnem sestanku, kako komunicirati po telefonu in kakšna je olika pisane besede.

Na vsa ta in še druga vprašanja bomo skušali odgovoriti v diplomskem delu, kjer bomo podrobno predstavili poslovni bonton.

Diplomsko delo je sestavljeno iz teoretičnega in praktičnega dela. V teoretičnem delu bomo preučili literaturo o poslovnem bontonu, ki je na voljo.

V praktičnem delu bomo predstavili raziskavo o bontonu ter njene ugotovitve ter rezultate. Za raziskavo sem uporabila anketo, v kateri so sodelovali učenci in študenti.

KLJUČNE BESEDE

- bonton
- poslovni svet
- medsebojni odnosi
- učenci
- študenti

ABSTRACT

In this thesis we wish to answer various questions, which pose themselves in regard to business etiquette: how to properly dress oneself for different occasions, how to act in a business meeting, how to communicate on the phone, and what is the proper etiquette in written correspondence.

We will try to answer all these and other questions in this thesis where we will present business etiquette in detail.

This thesis consists of both a theoretical and a practical part. In the theoretical part we will study the literature on business etiquette which is currently available.

In the practical part we will present a study on business etiquette with its conclusions and results. Both students and professors took part in a pole which I used for the study.

KEY WORDS

- etiquette
- business world
- mutual relations
- pupils
- students

KAZALO

1 UVOD	1
1.1 OPIS PROBLEMA	1
1.2 OSNOVNE TRDITVE, NAMEN IN CILJI	1
1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE RAZISKAVE	2
1.4 METODE DE LA	2
2 ČAROBNE BESEDE.....	3
3 PRVO SREČANJE	4
3.1 PRED PRIHODOM	4
3.2 OB PRIHODU	4
3.3 PREDSTAVLJANJE.....	4
3.4 VIZITKE.....	4
3.5 OB ODHODU.....	5
4 ROKOVANJE, PREDSTAVLJANJE	6
4.1 ROKOVANJE.....	6
4.2 PREDSTAVLJANJE.....	7
5 TIKANJE ALI VIKANJE, POZDRAVLJANJE, NASLAVLJANJE	8
5.1 TIKANJE ALI VIKANJE?	8
5.2 POZDRAVLJANJE.....	8
5.3 NASLAVLJANJE.....	8
6 OBLEKA.....	9
6.1 MOŠKI.....	9
6.2 ŽENSKA.....	9
7 POSLOVNI SESTANKI.....	11
7.1 NEFORMALNI SESTANKI	11
7.2 FORMALNI SESTANEK.....	11
8 OLIKA PISANE BESEDE.....	13
8.1 NASLAVLJANJE.....	13
8.2 FORMALEN IN NEFORMALEN SLOG	13
8.3 ODGOVARJANJE NA PISMA	13
8.4 ZA DOBRO UREJENO PISNO SPOROČILO VELJA.....	14
8.5 OBIČAJNA OBLIKA POSLOVNEGA PISMA (dopisa)	14
8.6 DVAKRAT DESET NASVETOV ZA POSLOVNA PISMA	14
9 OLIKA PO TELEFONU	15
9.1 PRIPRAVA NA KLIC.....	15

9.2 TELEFONISTI IN TAJNICE.....	15
10 ANKETA.....	16
11 REZULTATI ANKETE.....	17
11.1 REZULTATI 1. VPRAŠANJA.....	17
11.2 REZULTATI 2. VPRAŠANJA.....	18
11.3 REZULTATI 3. VPRAŠANJA.....	19
11.4 REZULTATI 4. VPRAŠANJA.....	20
11.5 REZULTATI 5. VPRAŠANJA.....	22
11.6 REZULTATI 6. VPRAŠANJA.....	23
11.7 REZULTATI 7. VPRAŠANJA.....	24
11.8 REZULTATI 8. VPRAŠANJA.....	26
11.9 REZULTATI 9. VPRAŠANJA.....	27
11.10 REZULTATI 10. VPRAŠANJA.....	28
11.11 REZULTATI 11. VPRAŠANJA.....	29
11.12 REZULTATI 12. VPRAŠANJA.....	30
11.13 REZULTATI 13. VPRAŠANJA.....	31
11.14 REZULTATI 14. VPRAŠANJA.....	32
11.15 REZULTATI 15. VPRAŠANJA.....	33
11.16 REZULTATI 16. VPRAŠANJA.....	34
12 ZAKLJUČEK.....	35
13 VIRI LITERATURE.....	36
PRILOGA.....	38

1 UVOD

Nemalokrat nosimo s seboj iz mladih dni kup navad, ki so se nas trdo prijele in so pravzaprav del naše osebnosti. V svojem novem življenjskem okolju pa jih moramo opustiti in sprejeti nove. Pravila lepega vedenja so vedno obstajala in bodo tudi v prihodnje, čeprav se malo spreminjajo, ker odražajo duh časa, razmerja moči in socialno strukturo. Sodobna pravila lepega vedenja nam morajo pomagati pri povezovanju in nas ne smejo ovirati. Morajo biti sprejemljiva, ne dogmatična, ustrezati morajo tako mlajšim kot starejšim. Pomembno pa je, da krepijo medsebojno razumevanje, strpnost, obzirnost, da vzpodbujajo in izkazujejo pripravljenost pomagati. To pa je že nekaj osnovnih temeljev zgradbe za dobro vseh nas, ki smo vključeni v te procese.

Diplomsko delo je sestavljeno iz teoretičnega in praktičnega dela. V teoretičnem delu bomo preučili literaturo o poslovnem bontonu, ki je na voljo.

V praktičnem delu bomo predstavili raziskavo o bontonu ter njene ugotovitve ter rezultate.

1.1 OPIS PROBLEMA

Ko govorimo o bontonu, mislimo na družbeno sprejemljivo vedenje, ki ga določajo etične in moralne norme časa in prostora, etiketa pa predstavlja zbirko strogih predpisov o vedenju v zahtevnejših situacijah, na primer o vedenju med diplomati ali na dvorih. To je zbirka umetnih pravil in predpisov, ki jih uporabljajo strogo določena okolja. Vse skupaj lahko združimo v eni sami besedi: to je protokol v širšem smislu. Beseda sama je francoska, prvotno je šlo za prvo stran pravnih listin, na kateri so bili izpisani vsi podatki listine. Protokol je beseda, ki jo velikokrat uporabljamo napačno, saj pri njej največkrat pomislimo na zoprne predpise etikete. Čeprav nekateri nepremišljeno trdijo, da lahko vljudnostna pravila in knjige o lepem vedenju kot staro kramo zmečemo v smeti, praksa vsak dan na vseh področjih našega življenja dokazuje, da ljudje potrebujemo določena pravila vedenja, pravila igre v odnosu s partnerjem, otroki, s kolegi, na delovnem mestu in s poslovnimi partnerji. Potrebujemo pravila občevarja z drugimi ljudmi. Ta zunanja podoba našega vedenja nam včasih povzroča težave.

Vsekakor so postala pravila lepega obnašanja veliko bolj popustljiva in ljudje jih manj upoštevamo. Vse pogosteje srečujemo ljudi, ki ne poznajo osnov bontona. Vse manj se ljudje med seboj spoštujemo in vse bolj pozabljamo na osnovne vrednote vsakega človeka. Zato sem se odločila, da v svoji diplomski nalogi raziščem, koliko dijaki in študentje poznajo in uporabljajo bonton.

1.2 OSNOVNE TRDITVE , NAMEN IN CILJI

Vse bolj ljudje pozabljamo, da v poslovnem svetu ni pomembna le izobrazba, temveč tudi naše obnašanje. Kot bodoča poslovna sekretarka moram poznati poslovni bonton. Nikoli nimamo druge priložnosti za ustvarjanje prvega vtisa. Dobre poslovne navade v bistvu pomenijo komercialno uporabo sprejemljivega osebnega vedenja.

Cilj moje diplomske naloge je, da bolje spoznam področje poslovnega bontona, da se ne bi na svojem delovnem mestu znašla v neprijetnem položaju. Prav tako je eden izmed ciljev raziskati, kako se poznavanje poslovnega bontona spreminja od osnovnošolskih do študentskih let. Predvideni rezultati moje diplomske naloge bodo pokazali, da velikih

sprememb ni. Problem neupoštevanja pravil bontona bi lahko rešili s tem, da bi višje in visoke šole organizirale tečaje poslovnega bontona, ki bi bili obvezni za vse študente.

1.3 PREDPOSTAVKE IN OMEJITVE RAZISKAVE

Predpostavka v diplomski nalogi je, da bodo raziskave pokazale, da se poznavanje in uporaba bontona med dijaki in študenti ne razlikuje. Raziskava je potekala tako, da sem sestavila vprašalnik z 16 vprašanji, na katera so mi odgovorili dijaki osnovne šole Gorje in redni študentje, ki preko študentskega servisa delajo v organizaciji, kjer sem zaposlena, in njihovi sošolci oz. sošolke.

1.4 METODE DELA

Pri izdelavi diplomske naloge bom uporabila deskriptivno metodo s študijem domače in tuje literature. Za zbiranje podatkov in ugotavljanje obstoječega stanja bom kot instrument raziskovanja uporabila anketo. Vprašanja bodo zaprtega tipa. Informacije bom pridobivala tudi na podlagi trenutnih opazovanj.

2 ČAROBNE BESEDE

Besede, ki delujejo na sogovornika s presenetljivo čarobnim učinkom, niso "abrakadabra", temveč "prosim", "hvala", "oprostite". Za razumevanje sporočilnosti namreč ni pomembno le KAJ povemo, ampak tudi KAKO to povemo. Isti stavek lahko povemo v različnih tonih in vsakič bo tudi pomen drugačen. Z uporabo čarobnih besed dobijo stavki bolj spoštljiv in vljuden ton.

Seveda ni potrebno, da z uporabo čarobnih besed pretiravamo, saj izgubijo svoj pomen in izražajo predvsem našo nemoč. Razlikovati moramo med prijaznostjo in osladnostjo ali celo klečeplazenjem ter odločnostjo in osornostjo. Na inflacijo teh izrazov naletimo pogosto pri pisnem sporočanju, ko se nekdo, ki je naredil napako, v istem dopisu stokrat opraviči in to obžaluje. Seveda se moramo opravičiti za nastalo napako, vendar je dovolj, da to storimo enkrat in potem poskrbimo, da napako popravimo (www.poslovni-bazar.si).

3 PRVO SREČANJE

3.1 PRED PRIHODOM

Oblecimo se priložnosti primerno. Pomembno je, da so oblačila čista, skrbno zlikana in čevlji novi oz. videti kot novi in da so zloščeni. Delovati moramo urejeno.

Poskušajmo čim več izvedeti o človeku, s katerim imamo sestanek, predvsem pa o njegovih interesih in morebitnih predsodkih. Na sestanek moramo priti pripravljeni, da ne tratimo časa človeka, s katerim imamo sestanek (Robinson, 1997).

3.2 OB PRIHODU

Na sestanek pridemo pravočasno. Bodimo vljudni z receptorjem ali tajnico. Povemo svoje ime in priimek in ime človeka, h kateremu smo prišli, ter poudarimo, da smo dogovorjeni za sestanek (Robinson 1997).

3.3 PREDSTAVLJANJE

Vljudno je, da gostitelj ob našem prihodu vstane, ne glede na svoj položaj. Stisk roke je splošno sprejet pozdrav (roko je treba stisniti trdno, toda ne boleče, pri čemer se je treba nasmehnuti in človeka gledati naravnost v oči), roko pa moramo hkrati ponuditi gostitelju in mi. Ne usedemo se, dokler nam gostitelj ne ponudi stola. Če tega ne stori, ga vljudno vprašamo, če se lahko usedemo (Robinson 1997).

3.4 VIZITKE

Vizitka ali posetnica je zlasti za poslovno rabo imeniten pripomoček. Vizitka je tanek kartonček iz belega ali napol belega kartona, pogosto z motno površino. V dolžino meri od 75 do 100 milimetrov, v širino pa 45 do 60 milimetrov; vse bolj se uveljavljajo mere kreditnih kartic (54 krat 85 mm), vendar s pravokotnimi vogali. Vizitka nosi temeljne informacije o lastniku in o njegovem podjetju ali drugi organizaciji: ime in priimek z morebitnimi akademskimi naslovi in naziv dejavnosti; naziv in zaščitni znak podjetja, naslov, telefon, telefaks, elektronska pošta.

O tem, ali bomo gostitelju ponudili vizitko na začetku sestanka, je treba dobro premisliti, vendar pa se moramo odzvati, če nam gostitelj da svojo. Če sta podjetji, ki ju zastopata, obema znani, čeprav se prvič srečata, je najbolje, da izmenjavo vizitk prihranimo za konec sestanka. Če gostitelj ne pozna našega podjetja ali če želimo poudariti svoj položaj, je običajno, da ponudimo vizitko na začetku sestanka (Košnik, 2007).



Slika 1: Vizitka (<http://www.termoinstal.si/>)

3.5 OB ODHODU

Pomembno je, da na koncu sestanka ponovimo vljudnosti kot ob prihodu. Stisk roke, nasmeh in pogled v oči bodo postavili trdne temelje v razmerju, ki se je razvilo med razpravo (Robinson, 1997).

4 ROKOVANJE, PREDSTAVLJANJE

4.1 ROKOVANJE

Z rokovanjem pokažemo svojo samozavest, profesionalnost in položaj, zato pazimo, kakšne signale pošiljamo z njim. Stisk roke o nas pove zelo veliko, vendar je preveč odvisen od različnih dejavnikov, da bi bil lahko povsem zanesljiv pokazatelj značajskih potez posameznikov.

Lahko se nam zgodi, da desno roko ponudimo komu, ki se ne more rokovati z desno roko. Zato nikoli ne pozabimo, da je rokovanje simbolično dejanje in da ima rahel dotik lahko prav tak pomen kot krepak stisk. Tudi nežen stisk leve roke, če tako nanese, je lahko prav prijeten. Zato ne imejmo predsodkov pri rokovanju z levico.

Če se dotaknemo poslovnega sveta, pa moramo vendarle vedeti, da veljajo pri rokovanju tudi pravila, ki jih nikakor ne smemo zanemariti. Dama vselej ponudi roko gospodu in nikoli obratno. Starejši človek prvi ponudi roko mlajšemu in po položaju višji nižjemu. To je preprosta formula in če jo bomo upoštevali, ne bo pri rokovanju prav nobenih zadreg več.

Ločimo štiri področja distance:

- Najprej govorimo o intimni razdalji, kjer samo določenim osebam dovolimo najtesnejši stik. Govorimo o razdalji od tesnega telesnega stika pa do razdalje največ 50 centimetrov.
- Naslednje področje je osebna razdalja. Gre za razdaljo od 50 cm do 1 m. To je področje, v katerem se odvija pozdravljanje, rokovanje, predstavljanje.
- Tretje področje je področje družbene razdalje. Razdaljo že lahko določa širina pisalne mize, prodajnega pulta.
- Četrto področje pa je področje javne razdalje, ki obsega več kot štiri metre (Kneževič, 2006).



Slika 2: Rokovanje (www.zurnal24.si)

4.2 PREDSTAVLJANJE

Ko se predstavljamo, najprej navedemo svoje ime, nato priimek. Priimki na prvem mestu se uporabljajo le pri pisni komunikaciji, in sicer kadar gre za sezname po abecednem vrstnem redu. Pri abecednih seznamih se za priimkom postavlja vejica (Novak, Janez). Kadar naslavljamo žensko, ki opravlja določen poklic, za katerega je značilna moška oblika, dodamo ustrezno žensko priponsko obrazilo (direktor – direktorica).

V zasebnem življenju ženski predstavimo moškega, starejši osebi istega spola predstavimo mlajšo osebo istega spola. Pri pozdravu se potek obrne: moški prvi pozdravi žensko in mlajša oseba prva pozdravi starejšo osebo istega spola. Mladoletnike predstavimo z imenom, medtem ko se pri starejših pričakuje, da se predstavijo z imenom in priimkom.

Poslovni svet pozna strogo hierarhijo. Tu leta ne štejejo. Pomembni so akademski, častni in strokovni nazivi. Če smo v podjetju vodje, smo dolžni novega člana svoje ekipe predstaviti kolegom, tako da poleg imena in priimka navedemo še njegov strokovni naziv. Predstavitev pa se ne konča zgolj na tej točki. Novo pridobitev moramo seznaniti z delovnim prostorom kot tudi z njegovim delom (Košnik, 2007).

5 TIKANJE ALI VIKANJE, POZDRAVLJANJE, NASLAVLJANJE

5.1 TIKANJE ALI VIKANJE?

Pri vikanju in tikanju si pomagamo s formulo, da nadrejenost, ženski spol in starost predstavljajo prednost. V odnosu gospod – gospa bo tikanje predlagala gospa, nikoli gospod. Starejša oseba bo predlagala tikanje mlajši osebi. V odnosu nadrejeni – podrejeni tikanje predlaga nadrejeni. To mora biti predlog in ne samovoljna enostranska odločitev. V nekaterih podjetjih, ustanovah se po dogovoru vsi tikajo, kar je tudi prav in dopustno (Kneževič, 2006).

5.2 POZDRAVLJANJE

Tudi pri pozdravljanju si lahko pomagamo z enostavno formulo, za katero velja, da mlajša oseba pozdravi starejšo ne glede na spol, moški pozdravi damo, podrejenost pa narekuje, da pozdravimo nadrejene.

Zaposleni vedno prvi pozdravi stranke. Ne smemo pa pozabiti, da oseba, ki vstopi v prostor, pozdravi prva. Pozdravljamo ob vstopu v dvigalo, v kulturnih ustanovah pozdravimo tiste, ob katerih sedimo, v čakalnicah v zdravstvenih ustanovah pozdravimo čakajoče (Kneževič, 2006).

5.3 NASLAVLJANJE

Velikokrat smo v dvomih, kdaj naj koga naslavljamo z gospodično in kdaj z gospo. Bonton pravi, da je danes vsaka ženska pri osemnajstih letih gospa, če ne izrazi želje, da jo nazivamo kot gospodično. Osemnajsto leto je postavljeno kot meja, oporna točka, saj se je takrat oseba teoretično sposobna sama preživljati, je torej lahko neodvisna, samostojna. Da je danes ženska gospa, gotovo ni več merilo poroka ali izobrazba.

Vse moške v glavnem naslavljamo z gospod, mlajše moške sicer lahko naslavljamo z gospodič, vendar v praksi tako naslavljanje ni živo.

Če smo v bolj formalnih odnosih, opuščamo nagovarjanje z gospa, gospodična, gospod. Če imajo osebe, ki jih naslavljamo, akademske nazive, bomo imenu dodali še tak naziv. Pri ženskih nazivih vedno uporabljamo žensko obliko, seveda, če obstaja, ženskega priimka pa ne sklanjamo (Košnik, 2007).

6 OBLEKA

6.1 MOŠKI

Za svečane trenutke je primeren smoking. Nosimo ga lahko takrat, ko je potrebna umetna svetloba, približno od 18. ure naprej. Smoking je sestavljen iz črnega suknjiča običajne dolžine s svilenim ovratnikom in črnega telovnika, če se suknjič zapenja enovrstno, črnih hlač s svilenim trakom na zunanji strani hlačnic, bele srajce, črnega metuljčka in lakastih črnih čevljev. Namesto telovnika si lahko nadenemo širok črn pas. Kadar gre za manj formalen dogodek, ni nujno, da je metuljček črn. Takrat sta lahko metuljček in pas modre, rdeče ali druge barve.

Na najbolj svečanih slovesnostih se nosi frak. To oblačilo oblečemo, kadar gre za visoko protokolarne obiske, kjer se moramo strogo držati navodil protokola. Pri fraku gre za posebno krojen suknjič, ki se ne zapenja. Obvezni so bel telovnik, bela srajca s trdim ovratnikom, bel metuljček in črne hlače z dvema svilenima trakovoma na zunanji strani hlačnic. Čevlji morajo biti usnjeni, lakasti. Obvezna sta tudi visok svilen klobuk in bele rokavice.

Pri poslovnih oblekah je najbolje, da se držimo klasike in standardnih barv poslovnega sveta, torej sivih, modrih in črnih. Pri srajcah moramo paziti, da so zadosti velike. Kravate morajo biti lepo zavezane do konca delovnega dne in ne samo na pol, kljub hudi vročini ali preveliki utrujenosti. Za moške nogavice velja, da morajo biti dovolj dolge, da se ne vidi gola koža, ko moški sede. Nogavice morajo biti usklajene s hlačami ali čevlji. Pričeska mora biti kratka in prilagojena obrazu. Poslovni moški mora biti gladko obrit, mora imeti negovane nohte, zobe in seveda mora prijetno dišati (Košnik, 2007).

6.2 ŽENSKA

Če je kavalir v smokingu, lahko ženska obleče dolgo večerno toaleta, vendar to ni nujno in nič ne bo kršila pravil, če bo oblekla tri četrt obleko z manjšim izrezom. Posvetimo več pozornosti pričeski, ličenju, pazimo na ustrezne nogavice in na elegantne čevlje.

Če pa bo kavalir v fraku, je za žensko obvezna dolga večerna toaleta z globljim izrezom in dolgimi rokavicami. Velja strogo pravilo, da morata biti partnerja usklajeno oblečena. Prav tako so obvezne ustrezne nogavice in elegantni čevlji.

V poslovnem svetu se moramo izogibati pretiravanju v vseh pogledih. Izogibati se moramo preveč prilegajočimi se hlačam, preozkim in prekratkim krilom. Če smo mlajše, lahko krilo sega dva do štiri prste nad kolena, kasneje pa mora biti daljše. Pregloboki izrezi spredaj in zadaj niso najbolj ustrezni. Nogavice so obvezne, ne glede na letni čas. Seveda pa morajo biti pete in prsti na nogah negovani, depilacija nog pa je obvezna. Čevlji morajo biti zaprti tako spredaj kot zadaj. Bodimo zmerne pri ličilih in ne uporabljamo preveč težkih in bohotnih dišav. Ne smemo pretiravati z nakitom (Košnik, 2007).



Slika 3: Frak (www.planetgv.si)



Slika 4: Večerna obleka (www.planetgv.si)



Slika 5: Ženski kostim (www.planetgv.si)

7 POSLOVNI SESTANKI

Trije ali več ljudi, ki se pogovarjajo o poslih, že predstavljajo poslovni sestanek. Mnogi tovrstni sestanki so neformalni in njihov namen je razmisliti o kakem problemu ali priložnosti, drugi pa so formalni in se sklicujejo redno z določenim namenom in dnevnim redom.

Naj bodo formalni ali neformalni, vsi poslovni sestanki so uspešnejši, če se prisotni držimo nekaterih jasnih pravil glede postopkov in bontona. Mnogi sestanki so predolgi in se ne držijo dnevnega reda.

7.1 NEFORMALNI SESTANKI

Za organiziranje in vodenje vnaprej dogovorjenih sestankov poznamo sedem zlatih pravil:

- Človek, ki sklicuje sestanek, mora biti po položaju najvišji od vseh sestankujočih ali mora imeti največjo avtoriteto. Če so vsi sodelujoči na enakem položaju, mora sestanek sklicati človek, ki ima najbolj neposredni in največji interes pri zadevi, o kateri se bo govorilo.
- Sklicevalec mora določiti kraj in čas sestanka, vendar se mora vedno posvetovati z drugimi sodelujočimi o tem, ali jim kraj in čas ustrežata.
- Sklicevalec mora povedati, kaj je namen sestanka, kako dolgo bo predvidoma trajal in ali je potrebna priprava.
- Vsi sestankujoči morajo prispeti točno.
- Sklicevalec bi moral sestanek narediti tako kratek in učinkovit, kot je le mogoče. Če je sestanek sklican z namenom posredovati navodila ali odločitev, mora v glavnem govoriti sklicevalec. Če pa je njegov namen razprava o problemu ali priložnosti, bi morali sodelovati vsi, sklicevalec pa naj na koncu jasno pove, kaj se je odločil ukreniti.
- Koga od prisotnih na sestanku je treba zaprositi, naj piše zapisnik o glavnih odločitvah in dogovorjenih ukrepih. To je običajno naloga človeka na najnižjem položaju. Zapisnik je treba pripraviti, kakor hitro je mogoče. Če gre za pomembne zadeve, mora njegov osnutek odobriti sklicevalec, nato pa ga je treba razmnožiti in razdeliti vsem, ki so bili prisotni na sestanku.
- Po sestanku je nujno o njegovi vsebini obvestiti vse tiste, ki jih dnevni red zadeva. Nujno se je treba pogovoriti z vsemi, ki morajo biti seznanjeni s sklepi sestanka, kajti veliko poslovnih problemov izvira neposredno iz dejstva, da mnogi menedžerji in uslužbenci sploh ne vedo za spremembe usmeritev ali prednostnih nalog, za katere se je peščica ljudi odločila na neformalnem sestanku (Robinson, 1997).

7.2 FORMALNI SESTANEK

Formalni sestanki potekajo po rednem urniku, vodi jih izvoljeni predsednik, imajo vnaprej razdeljene zapisnike, dnevni red, poročila in tajnika, ki skrbi za administrativno plat. Pogosto poteka po ustaljenem redu.

V vsakem primeru je najbolje, da upoštevamo naslednja navodila:

- Pripravimo se na sestanek, tako da preberemo zapisnik, dnevni red in morebitna poročila, ki jih prejmemo pred sestankom. Če želimo načeti kako vprašanje, ki ga ni na dnevnem redu, lahko to storimo ustno pod točko razno. Če gre za bolj zapleteno ali izredno pomembno zadevo, je bolje zaprositi, naj jo uvrstijo na dnevni red. Svoj predlog pa moramo vsem povabljenim poslati vsaj tri delovne dneve pred datumom sestanka.

- Oblecimo se formalno, razen če je izrecno rečeno, da to ni potrebno, in bodimo točni. Po možnosti pridimo na dogovorjen kraj vsaj pet minut prezgodaj, če je to naš prvi sestanek.
- Spoštujemo ustaljen sedežni red. Na večini sestankov vlada sedežni red, ki se je že ustalil, in za novinca bi bilo zelo neprijetno, če bi pomoti zasedel mesto drugega člana. Počakamo, da se ljudje usedejo, nato pa vprašamo, kam lahko sedemo.
- Za uvodne besede dobrodošlice, ki jih izreče predsednik (če je to naš prvi sestanek), se zahvalimo z enostavnim HVALA, ne pa s petminutnim govorom.
- Dovolimo, naj predsednik vodi sestanek. Počakamo, da povabi k razpravi o določeni točki. Če smo nov član, počakamo, da svoje mnenje povedo ljudje z daljšim stažem. Bodimo kratki, jedrnat in vljudni.
- Bodimo spoštljivi do udeležencev sestanka in do njihovih mnenj, čeprav se nikakor ne moremo strinjati z njimi. Vljudni in prepričljivi argumenti so mnogo učinkovitejši od sarkastičnih ali žaljivih pripomb. Ne pozabimo, da je naše vedenje na sestankih pogosto pomemben dejavnik pri odločitvah o napredovanju.
- Nikoli ne smemo pozabiti, da je vsebina večine formalnih sestankov zaupne narave. Zelo resno bomo kršili bonton, če bomo preveč svobodno govorili o tem, kar se je dogajalo na sestanku.
- Osnutek zapisnika predsednik odobri, preden je razposlan naokrog, formalno pa je sprejet šele na naslednjem sestanku. Če menimo, da je zapisnik nepopoln ali so v njem nepravilnosti, o svojih skrbah obvestimo predsednika še pred sestankom, na katerem bo sprejet (Robinson, 1997).

8 OLIKA PISANE BESEDE

Način našega pisanja močno vpliva na naš uspeh ali neuspeh v poslovanju. Naša pisma, dopisi poročila ali elektronska sporočila so svojevrsten izkaz naših delovnih sposobnosti. Pismo, ki je nepravilno naslovljeno ali napisano v neustreznem tonu, lahko prejemnika nehote močno vznemiri. Zagotoviti moramo, da bo prejemnik naše pismo sprejel prijetno razpoložen. Nespoštovanje pravil olike pri pisanju lahko med nami in prejemnikom zgradi neviden zid. Olika pisane besede zahteva upoštevanje nekaterih preprostih načel, od katerih je najpomembnejše: Preden se lotimo pisanja, razmislimo o prejemniku.

8.1 NASLAVLJANJE

Prvo pravilo je, da je treba vedno pravilno napisati ime in naslov prejemnika. Za vsakega človeka je njegovo ime dragoceno in čas, ki ga porabimo, da ga pravilno napišemo, je gotovo dobra naložba.

Večina poslovne korespondence se začne s Spoštovani, besedilo pa je napisano v tretji osebi. To je popolnoma v redu za rutinske zadeve, toda preveč neosebno in neustrezno za konkretna vprašanja in pritožbe.

Prožnejša je oblika: Spoštovani gospod X, v kateri sta tako pisec kot prejemnik omenjena z imenom. Ko se poslovni znanci bolje seznanimo, lahko končamo pismo manj formalno (Lepe pozdrave) (Kavčič, 2000).

8.2 FORMALNI IN NEFORMALNI SLOG

Formalni slog je primeren za večji del poslovne korespondence. Uporabljajo ga posamezniki, ki se niso še nikoli srečali in ki za svojo organizacijo opravljajo rutinske, vendar pomembne funkcije. Pomembno pravilo olike zahteva, da uporabljamo dosleden in jasen pristop, ki združuje vpljudnost in poslovno učinkovitost. Ko napišemo formalno pismo, ga pozorno preberimo in se vprašajmo, če bi se prav tako izrazil, če bi se sprejemnikom osebno pogovarjal. Če je odgovor ne, pismo ponovno napišimo. Pisec neformalnega pisma ne sme biti niti pretirano prijateljski niti preveč posloven (Robinson, 1997).

8.3 ODGOVARJANJE NA PISMA

Na pisma je treba vedno odgovoriti takoj. V normalnih poslovnih okoliščinah to pomeni v petih delovnih dneh od prejema, pa čeprav gre samo za enostavno potrditev, da smo pismo prejeli. Tajnice morajo vedno potrditi prejem pisem v imenu svojih šefov, če so odsotni več kot nekaj dni.

Kadar je treba, morajo biti odgovori osebni tako glede vsebine kot podpisa. Vljudno je, da odgovorimo na zadeve, ki jih je pisec načel v pismu, v enakem vrstnem redu, pri čemer moramo na vsak odgovoriti enostavno in iskreno (Knežević, 2006).

8.4 DOBRO UREJENO PISNO SPOROČILO

Za dobro urejeno poslovno pismo velja naslednje.

- Smoter in osnovna tema sporočila naj bosta jasna.
- Vsebina sporočila izhaja iz smotra in osnovne teme sporočila.
- Posamezne misli in trditve naj bodo logično razvrščene v skupine in naj si sledijo v logičnem zaporedju.
- Sporočilo naj vsebuje vse potrebne informacije.
- Če je le mogoče, napišemo sporočilo, ga prepíšemo, popravimo in šele nato pošljemo (Tavčar, 1997).

8.5 OBIČAJNA OBLIKA POSLOVNEGA PISMA (dopisa)

- Naziv podjetja ali organizacije, običajno s kratkimi podatki: naslov, telefon, telefaks.
- Naslov prejemnika
- Kratka oznaka zadeve, ki jo pismo obravnava
- Osebni nagovor, če je pismo naslovljeno na osebo (Spoštovani ali Dragi)
- Vsebina pisma, razčlenjena na odstavke
- Sklepna faza s pozdravom
- Podpis – naziv, ime in priimek, položaj v podjetju ali organizaciji
- Čisto spodaj pa navedbe o morebitnih prilogah in o morebitnih drugih prejemnikih (Knežević, 2006)

8.6 DVAKRAT DESET NASVETOV ZA POSLOVNA PISMA

DESETKRAT PRAV	DESETKRAT NAROBE
1. Skrbno preberimo pismo, na katero odgovarjamo.	1. Ne pišimo, če je primernejši osebni ali telefonski razgovor.
2. V enem zamahu napišimo prvi osnutek.	2. Ne oddajmo pisma, dokler smo jezni ali užaljeni.
3. Zajemimo celotno vsebino – vsa vprašanja.	3. Ne pišimo pisem brez prave potrebe.
4. Odložimo prvi osnutek – vsaj za nekaj časa	4. Ne uporabljajmo strokovnega jezika, ki ga bralci ne razumejo.
5. Brezobzirno spremenimo in popravimo prvi osnutek	5. Ne bodimo preveč osebni in preveč neosebni.
6. Misli in trditve uredimo v bralcu všečno zaporedje.	6. Ne mlatimo prazne slame.
7. Pišimo v preprostem, neposrednem slogu.	7. Ne postavljajmo se z velikimi besedami.
8. Skrbno preverimo številke, podatke in pravopis.	8. Ne uporabljajmo robotih in žaljivih izrazov.
9. Poskrbimo za primerno obliko in urejenost.	9. Ne uporabljajmo izrazov, ki jih dobro ne poznamo.
10. Izberimo dober papir in primeren ovitek.	10. Ne podpišimo se pod pisanje, dokler ga ne pregledamo.

Tabela 1: Desetkrat prav, desetkrat narobe (Kavčič, 2000)

9 OLIKA PO TELEFONU

Ljudje dnevno opravimo na stotine milijonov telefonskih pogovorov. Velik odstotek jih je povezanih s poslovanjem in od teh jih velik del poteka med posamezniki, ki se niso nikoli srečali. Telefoniramo, ker želimo dobiti ali dati informacije, razpravljati o problemih in jih reševati, iskati in dajati nasvete, se dogovarjati o zadevah.

9.1 PRIPRAVA NA KLIC

Na telefonski pogovor se je treba pripraviti, še preden začnemo klicati številko. Kako se bomo pripravili? Postavimo si naslednja vprašanja.

- Ali smo si popolnoma na jasnem, o čem se želimo pozanimati in ali se bomo lahko izražali enostavno in jasno?
- Ali imamo pri roki vse informacije, ki jih utegnemo potrebovati za zadovoljiv pogovor?
- Ali je oseba, ki jo kličemo, najprimernejša za pogovor o tej zadevi? Če ne, na koga naj se obrnemo?
- Ali smo za klic izbrali primeren čas?
- Ali moramo zadevo resnično rešiti ta hip po telefonu ali bi bila učinkovitejša kaka druga metoda?

Dobra priprava pomeni, da mora biti pogovor kar se da učinkovit, predvsem pa ne sme tritati časa klicanega. S tem, ko koga pokličemo, prevzamemo tudi pobudo za vodenje pogovora. Klicani bo vedno nekaj časa poslušal, ne da bi prekinjal klicatelja, in v tem času moramo jasno povedati, kdo smo in zakaj kličemo (Robinson, 1997).

9.2 TELEFONISTI IN TAJNICE

Naš klic bo zagotovo sprejel telefonist v klicanem podjetju. Pozdravimo telefonista in povemo svoje ime in priimek, ime podjetja, iz katerega kličemo, in povemo, s kom bi radi govorili oz. zakaj kličemo. Če je iz kakršnega koli razloga pogovor prekinjen, je vljudno, da klicatelj ponovno pokliče. Če klicani prekine pogovor, mora on ponovno poklicati. Če tega ne stori, recimo v 15 minutah, mora njegova tajnica poklicati prvotnega klicatelja, mu razložiti zadevo in se mu opravičiti (Robinson, 1997).

10 ANKETA

Anketni vprašalnik je besedilo z vprašanji, s katerimi želimo dobiti določene podatke. Preden začnemo sestavljati anketo, moramo vedeti, do katerih informacijah moramo priti z vprašanji. Opredeliti moramo populacijo, ki ji bo namenjen vprašalnik. Vprašanja morajo biti postavljena pametno, natančno, razumljivo in nesugestivno. Vprašanja so lahko odprtega ali zaprtega tipa.

Anketni vprašalnik za raziskavo v diplomski nalogi je sestavljen iz šestnajstih vprašanj. Vprašanja so zaprtega tipa, saj so bila za raziskavo primernejša. Večji del ankete je sestavljen iz vprašanj, ki imajo podane možnosti: vedno, pogosto, občasno in nikoli. Nekaj vprašanj pa je sestavljenih iz vprašanja in dveh podanih možnosti: da ali ne. Na vprašalnik je odgovorilo 100 učencev Osnovne šole Gorje in 100 študentov, ki delajo v podjetju, kjer sem zaposlena, ter njihovi sošolci in sošolke. Učenci so bili stari od 11 do 16 let, od tega je 59 fantov in 41 deklet. Pri študentih se je starost gibala od 20 do 25 let, odgovarjalo je 61 deklet in 39 fantov.

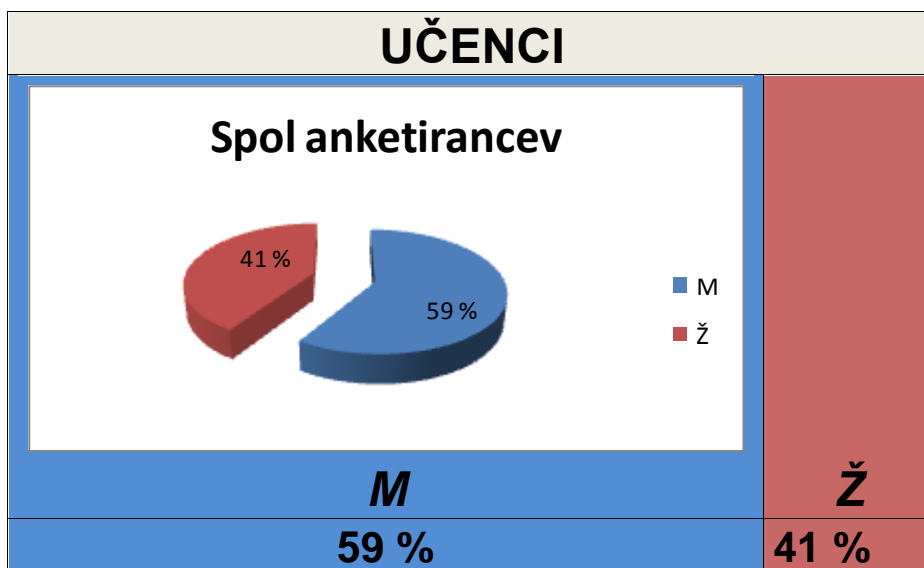
Vprašanja so se nanašala bolj na splošni bonton in ne na poslovnega. Za to sem se odločila zato, ker so na vprašanja odgovarjali učenci osnovne šole, ki niso seznanjeni s poslovnim bontonom, saj so za to še premladi. Da bi pa rezultate med učenci in študenti lahko primerjala sta morali obe skupini odgovarjati na enaka vprašanja. Znanje osnovnega bontona je začetni temelj za nadaljnje poznavanje poslovnega bontona.

Kot bomo videli v anketi, so rezultati nekaterih vprašanj zelo podobni, pri nekaterih pa bomo videli kar precejšne razlike.

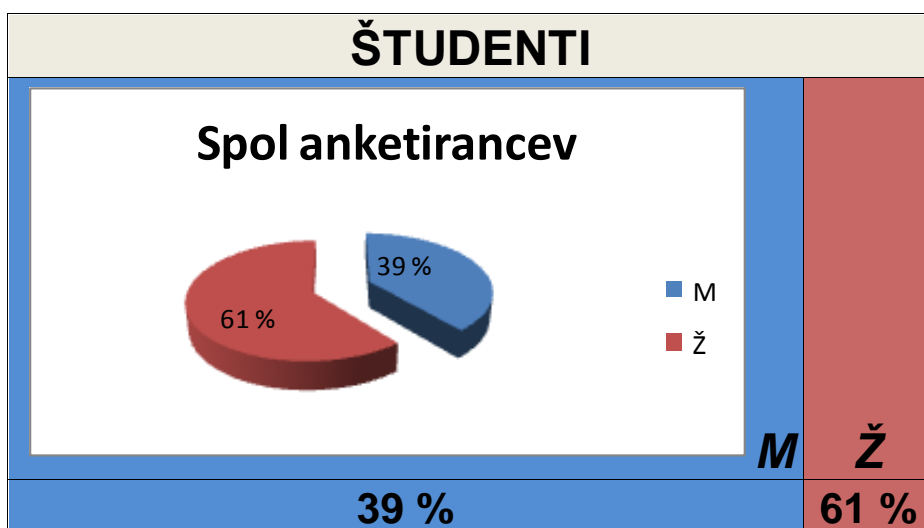
11 REZULTATI ANKETE

11.1 REZULTATI 1. VPRAŠANJA

Prvo vprašanje se je nanašalo na spol anketirancev.



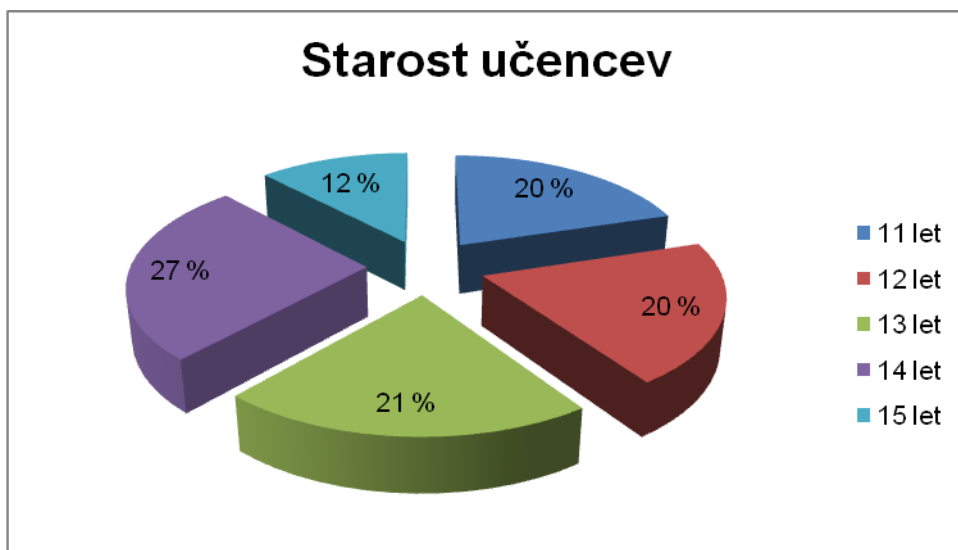
Graf 1: Odgovori učencev na 1. vprašanje



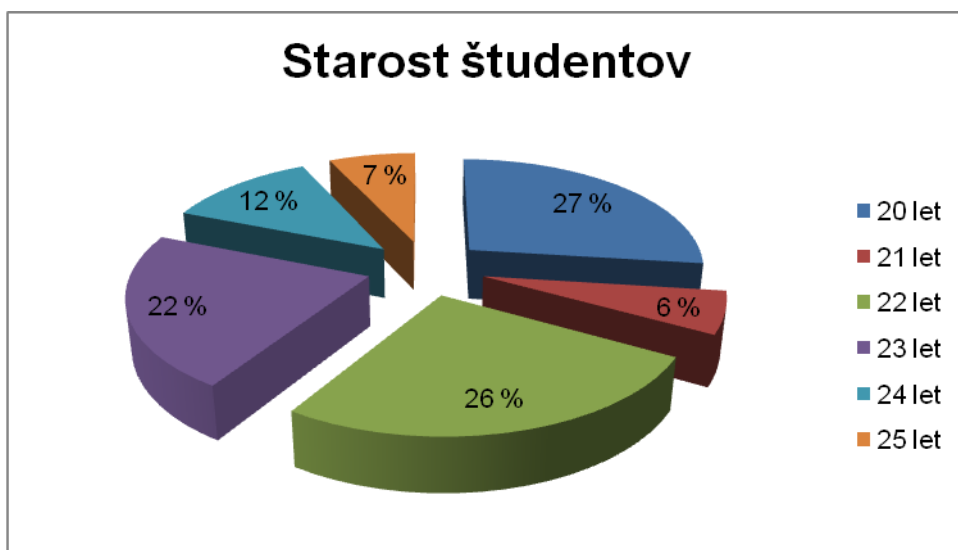
Graf 2: Odgovori študentov na 1. vprašanje

11.2 REZULTATI 2. VPRAŠANJA

Pri drugem vprašanju so anketiranci napisali svojo starost.



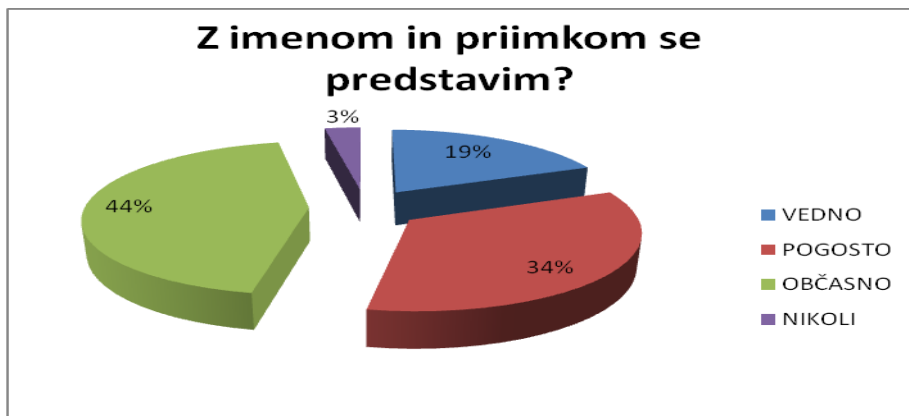
Graf 3: Odgovori učencev na 2. vprašanje



Graf 4: Odgovori študentov na 2. vprašanje

11.3 REZULTATI 3. VPRAŠANJA

Na prvo vprašanje so učenci in študentje odgovorili precej podobno. Za učence je dovolj, če se predstavijo samo z imenom, študentom pa se zdi primerno da se predstavijo z imenom in priimkom. Pri poslovnem bontonu pa je nujno, da se predstavimo z imenom in priimkom.



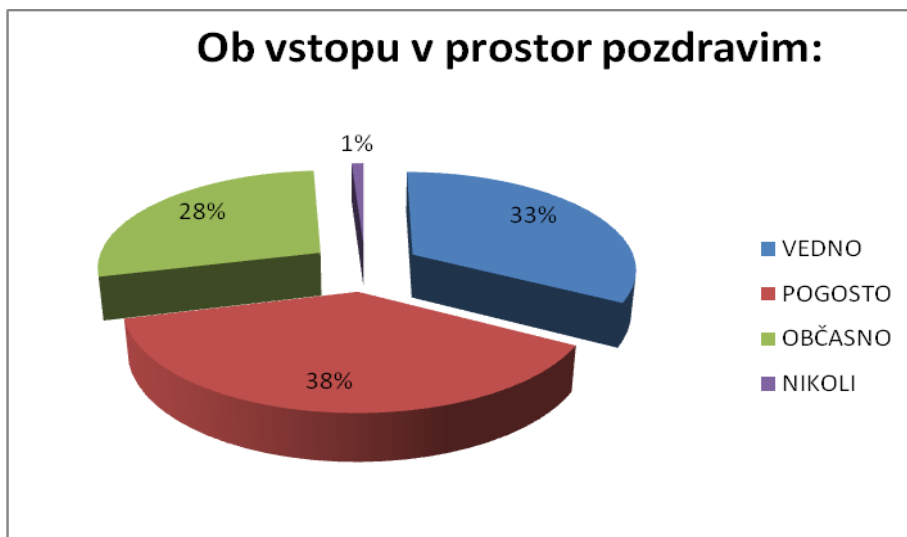
Graf 5: Odgovori učencev na 3. vprašanje



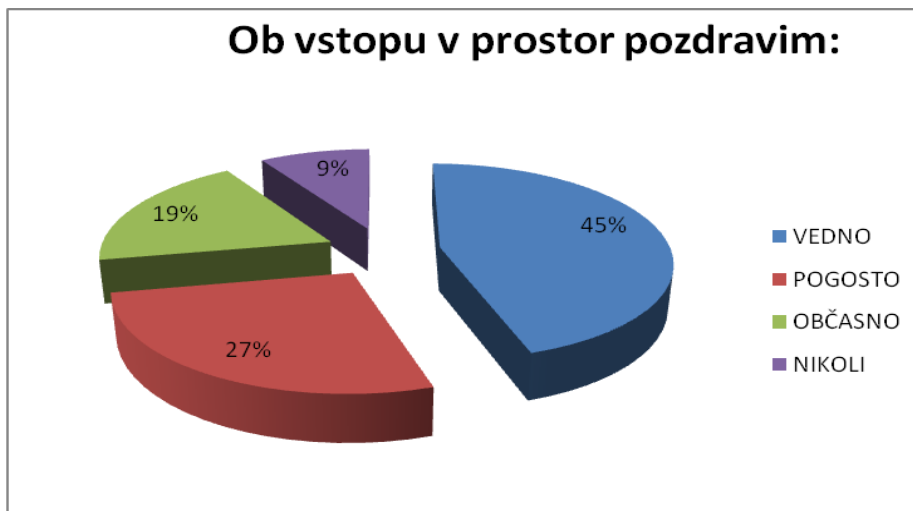
Graf 6: Odgovori študentov na 3. vprašanje

11.4 REZULTATI 4. VPRAŠANJA

Vsak človek, ki vstopi v prostor, mora prvi pozdraviti, ne glede na starost in na svoj položaj. Kot vidimo, se pri drugemu vprašanju pojavijo malo večje razlike. Študentje so odgovorili z »vedno« v večjem odstotku, vendar jih je tudi večji odstotek odgovorilo z »nikoli«. Mislim, da si učenci lahko dovolijo, da odgovorijo z nikoli, ampak za študente pa to ni dopustno, ker gre za odrasle osebe.



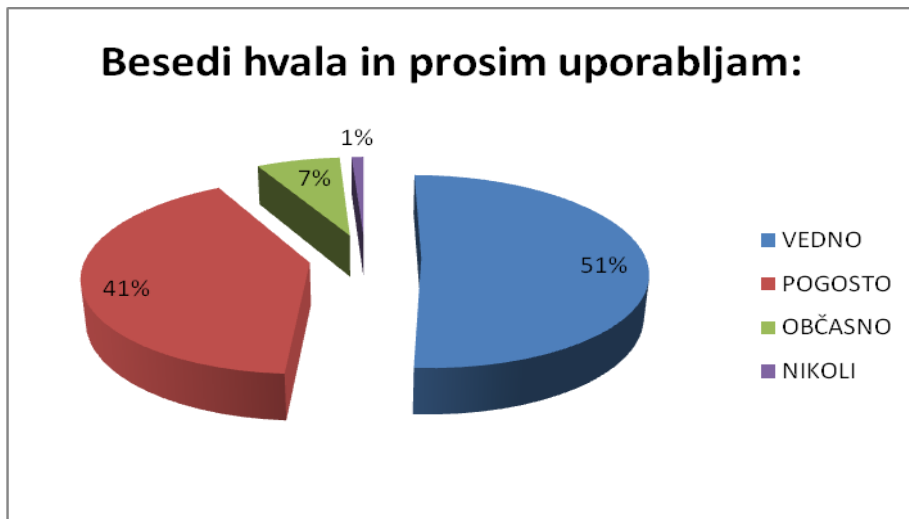
Graf 7: Odgovori učencev na 4. vprašanje



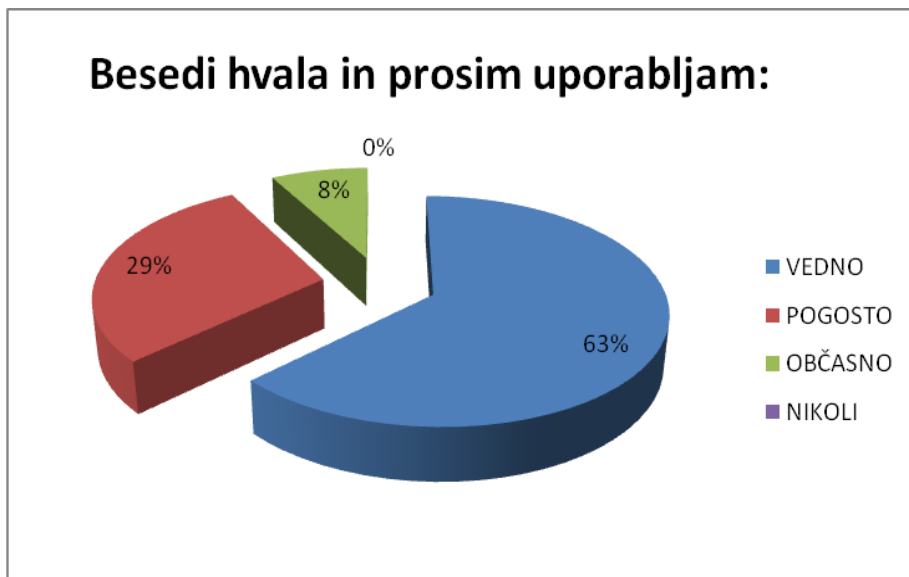
Graf 8: Odgovori študentov na 4. vprašanje

11.5 REZULTATI 5. VPRAŠANJA

Z besedama »hvala« in »prosim« se srečujemo na vsakem koraku. Zato je uporaba le-teh zelo pogosta in pomembna. Tega se zavedajo tudi učenci in študentje.



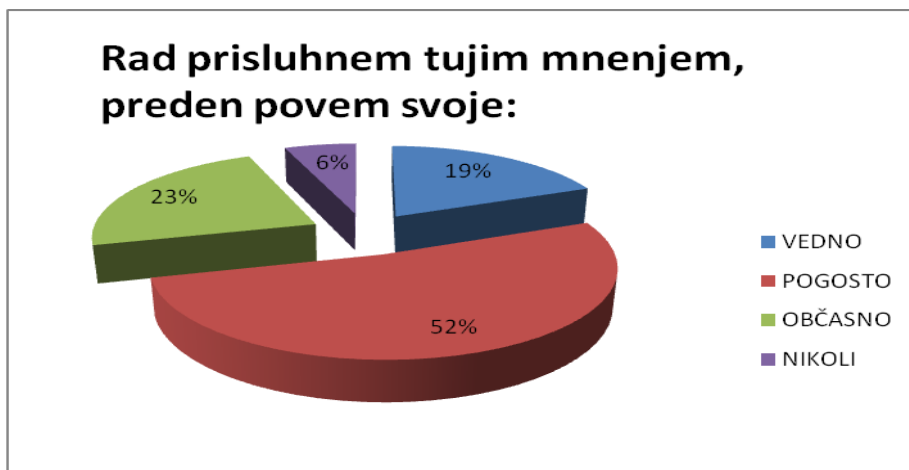
Graf 9: Odgovori učencev na 5. vprašanje



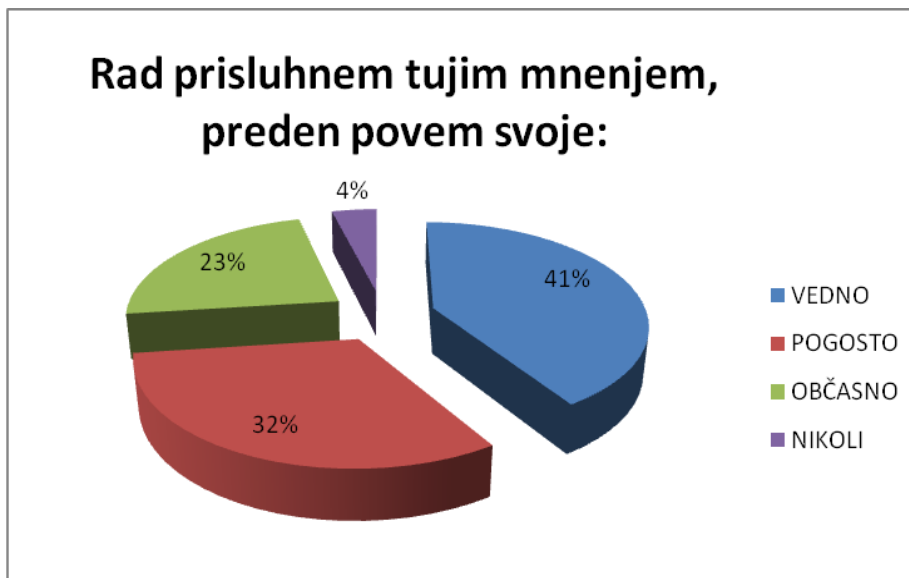
Graf 10: Odgovori študentov na 5. vprašanje

11.6 REZULTATI 6. VPRAŠANJA

Da znamo prisluhniti in sprejeti tudi mnenje drugih, je zelo pomembno, predvsem ko pridemo v študentska leta. Velikokrat se znajdemo v položaju, ko je pametno, da najprej poslušamo druge do konca in šele potem povemo svoje mnenje. Tako lahko velikokrat preprečimo nepotrebno zadrego.



Graf 11: Odgovori učencev na 6. vprašanje

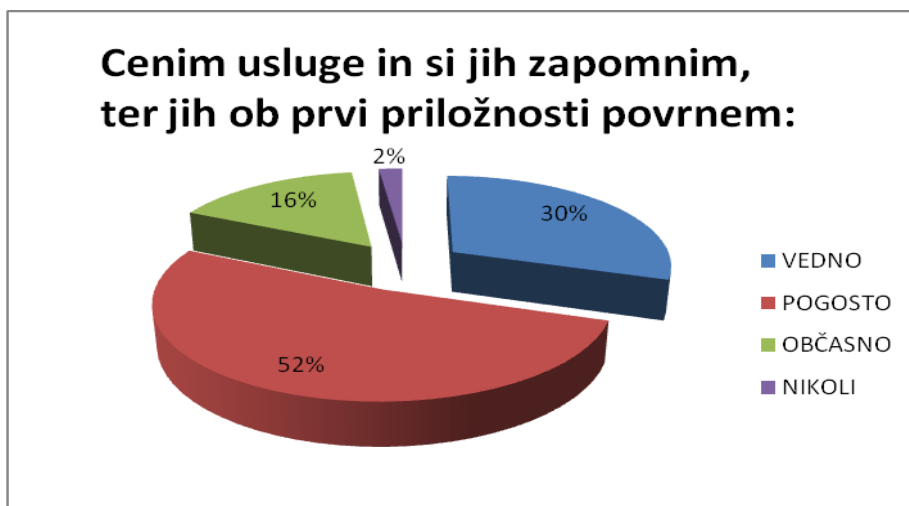


Graf 12: Odgovori študentov na 6. vprašanje

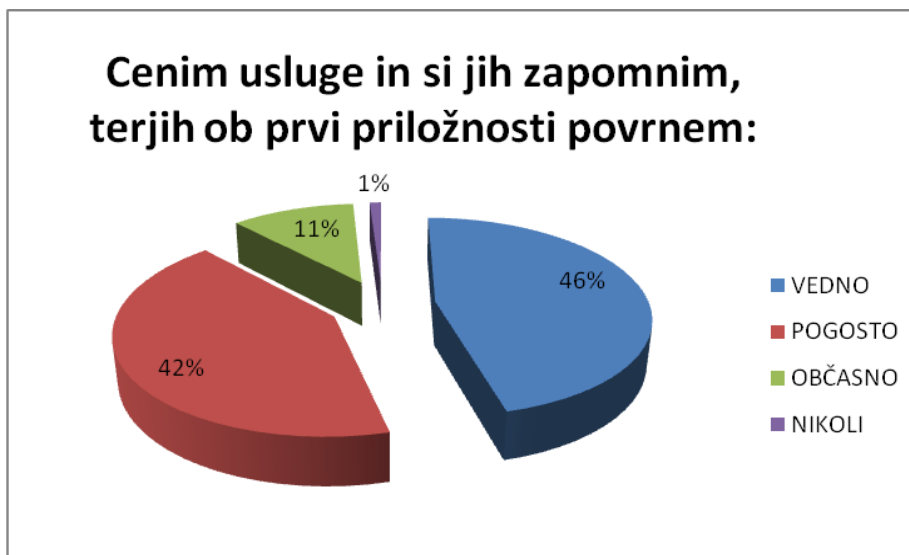
11.7 REZULTATI 7. VPRAŠANJA

Če bomo znali ceniti usluge in jih tudi vračati, si bomo s tem pridobili veliko prijateljev in seveda ljudi, ki nam bodo pripravljene vedno pomagati, saj si bomo s takim obnašanjem prislužili njihovo zaupanje. Če pa bomo ljudi samo izkoriščali, bomo kaj kmalu ostali sami in tako ne bomo imeli nikogar, ki bi nam lahko pomagal.

Rezultati so pokazali, da se dobro zavedamo, da so prijatelji zelo pomembni.



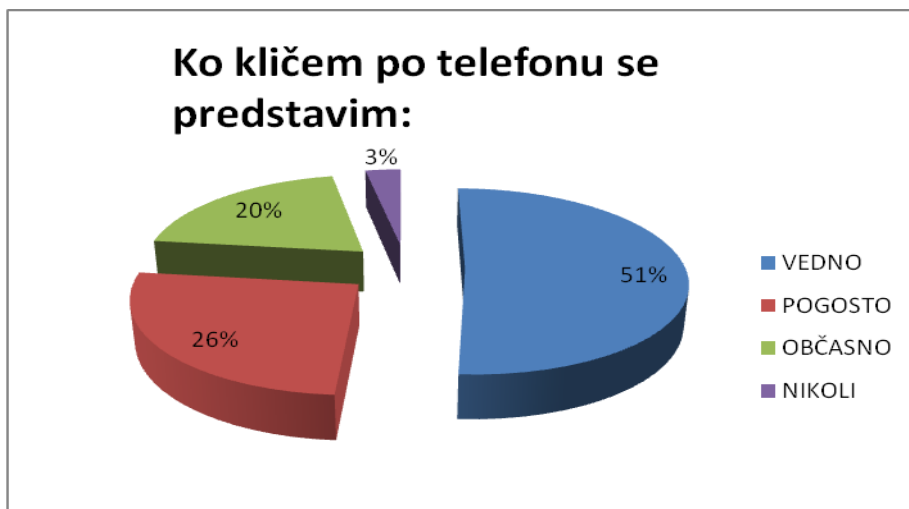
Graf 13: Odgovori učencev na 7. vprašanje



Graf 14: Odgovori študentov na 7. vprašanje

11.8 REZULTATI 8. VPRAŠANJA

Sedanjega življenja si brez telefonov ne moremo predstavljati. Zato je zelo pomembno, da poznamo bonton telefoniranja. Ta ni toliko pomemben, ko se pogovarjamo s prijatelji, zelo pa je pomemben v poslovnem svetu. Če kličemo nekam, kjer nas ne poznajo in ne vedo, kdo kliče, je zelo pomembno, da se predstavimo. Predstavimo se z imenom in priimkom. Kot vidimo, bonton telefoniranja poznamo dobro.



Graf 15: Odgovori učencev na 8. vprašanje



Graf 16: Odgovori študentov na 8. vprašanje

11.9 REZULTATI 9. VPRAŠANJA

Če nekomu prekinemo klic, se mu moramo nujno opravičiti. Če se ne opravičimo, užalimo sogovornika in se pokažemo v slabi luči. Dolžni smo tudi osebo, ki smo ji prekinili klic, poklicati nazaj.



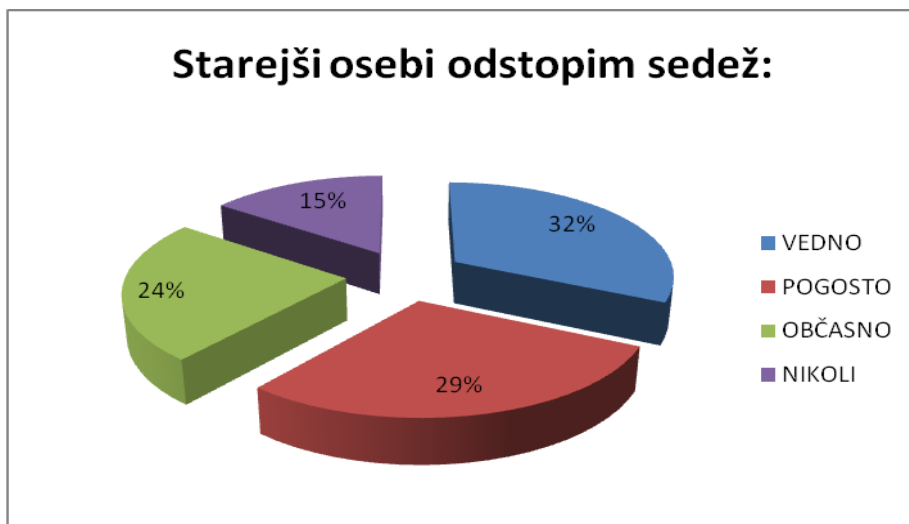
Graf 17: Odgovori učencev na 9. vprašanje



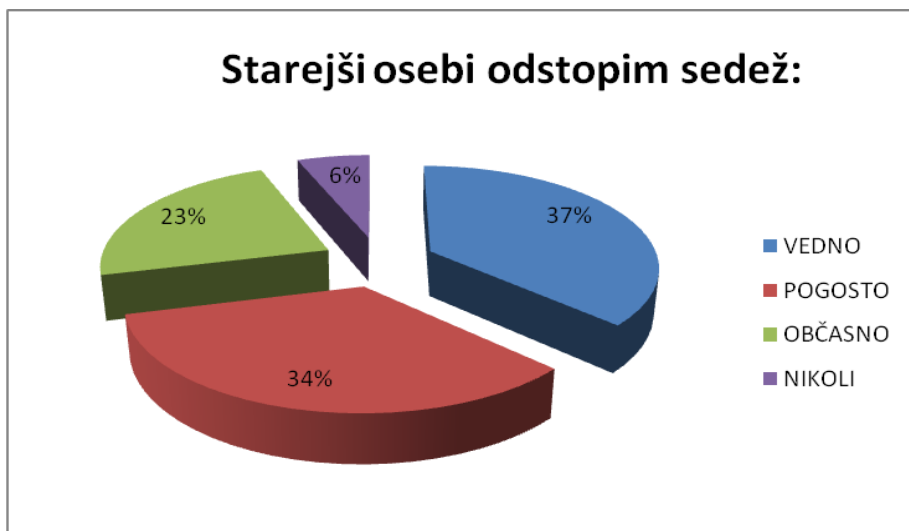
Graf 18: Odgovori študentov na 9. vprašanje

11.10 REZULTATI 10. VPRAŠANJA

Ta rezultat nam pove, da mladi nimamo velikega sočutja do starejših oseb. Bonton pravi, da je starejši osebi vedno treba odstopiti sedež.



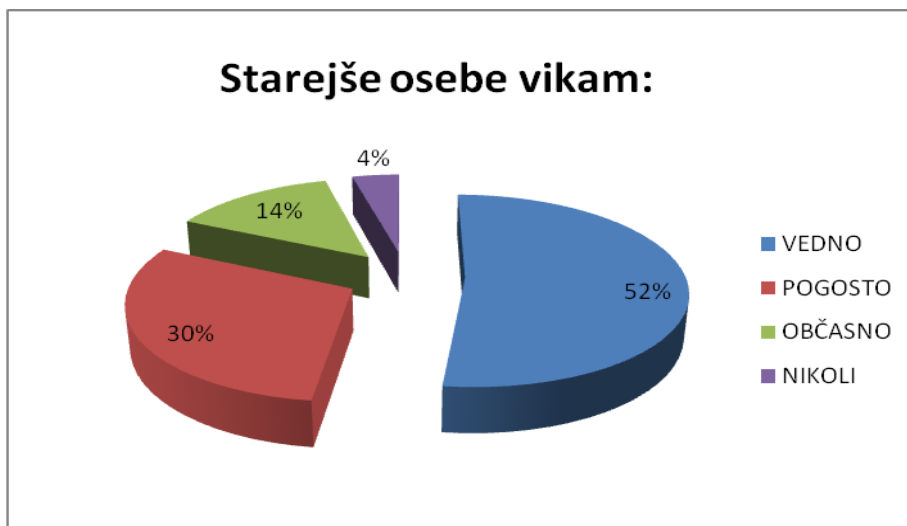
Graf 19: Odgovori učencev na 10. vprašanje



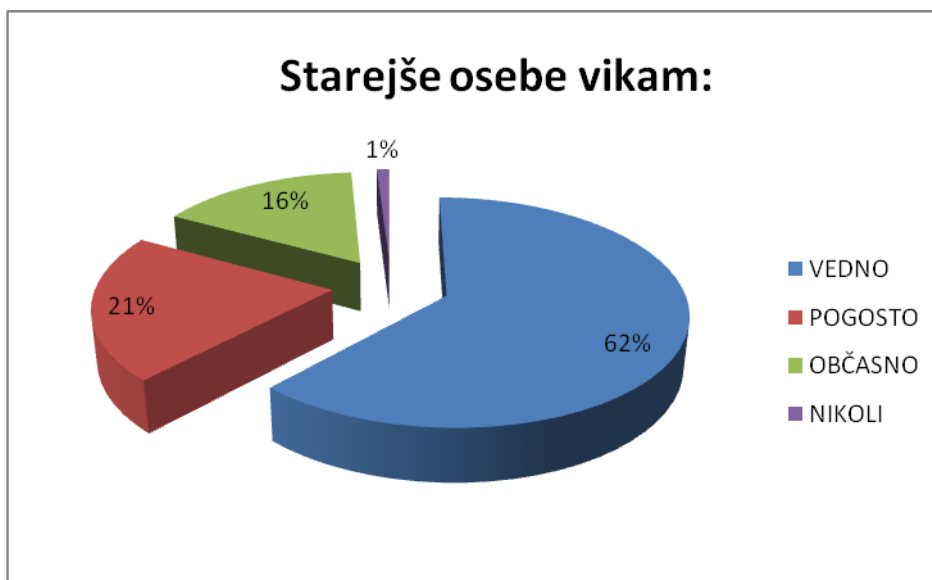
Graf 20: Odgovori študentov na 10. vprašanje

11.11 REZULTATI 11. VPRAŠANJA

Vikanje starejših je eno izmed prvih pravil bonotna, o katerem nas učijo doma in v šoli. Vendar se vikanje vse manj uporablja, predvsem v podjetjih. V šolah pa je vikanje obvezno.



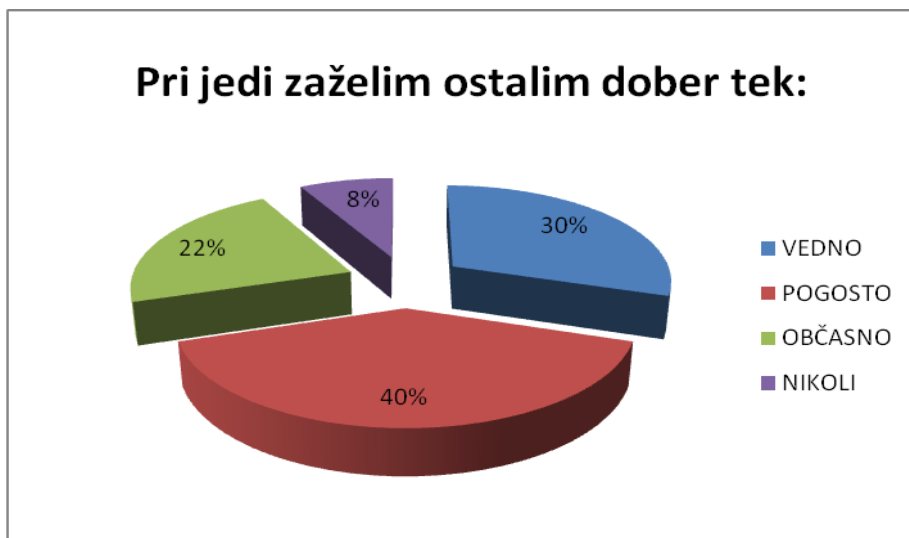
Graf 21: Odgovori učencev na 11. vprašanje



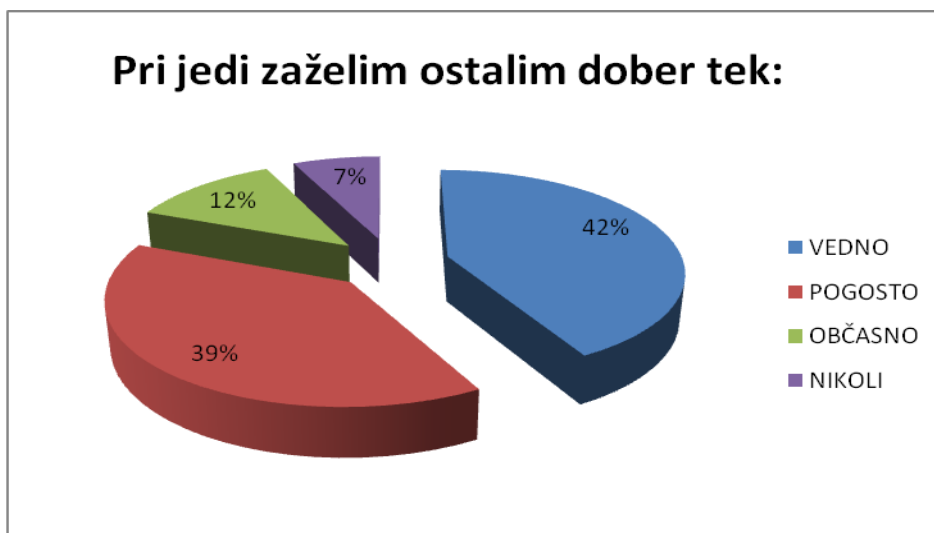
Graf 22: Odgovori študentov na 11. vprašanje

11.12 REZULTATI 12. VPRAŠANJA

Eno izmed osnovnih pravil bontona je, da ko sedemo za mizo in preden začnemo jesti, ostalim zaželimo dober tek. Vendar se kultura prehranjevanja zelo spreminja zaradi vse hitrejšega tempa življenja, kar kažejo tudi rezultati.



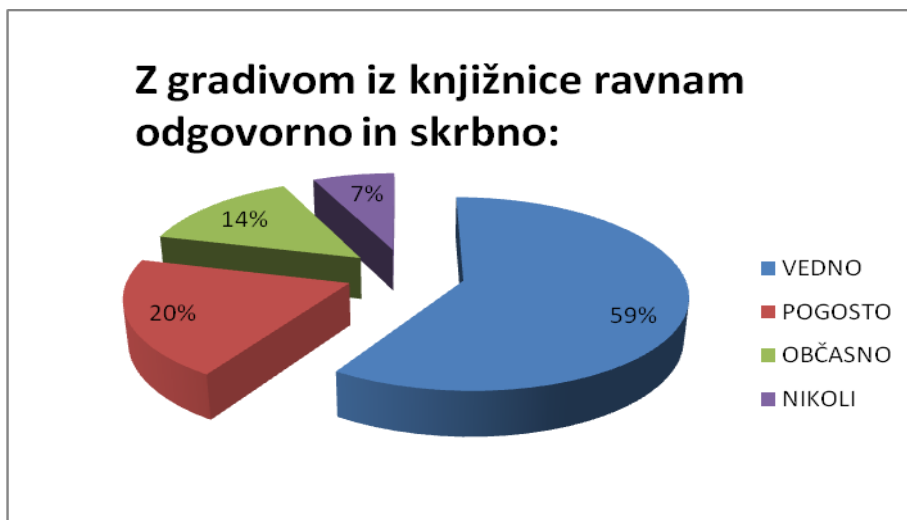
Graf 23: Odgovori učencev na 12. vprašanje



Graf 24: Odgovori študentov na 12. vprašanje

11.13 REZULTATI 13. VPRAŠANJA

Člani in uporabniki knjižnice so dolžni ravnati v skladu s pravilnikom knjižnice. Eno izmed zelo pomembnih pravil je, da je treba z izposojenim gradivom ravnati skrbno in odgovorno. Vsi poznamo to pravilo, vendar ga le redki upoštevamo. Zato bi bilo potrebno več delati na ozaveščenosti študentov do knjig.



Graf 25: Odgovori učencev na 13. vprašanje



Graf 26: Odgovori študentov na 13. vprašanje

11.14 REZULTATI 14. VPRAŠANJA

Knjige o bontonu in poslovnem bontonu bi morale biti obvezno gradivo v šolah in na fakultetah, saj so rezultati zelo zaskrbljajoči.



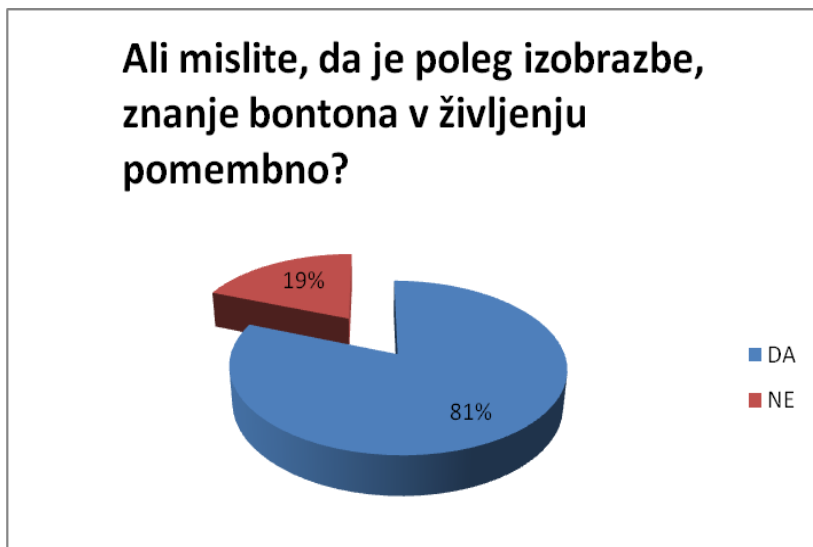
Graf 27: Odgovori učencev na 14. vprašanje



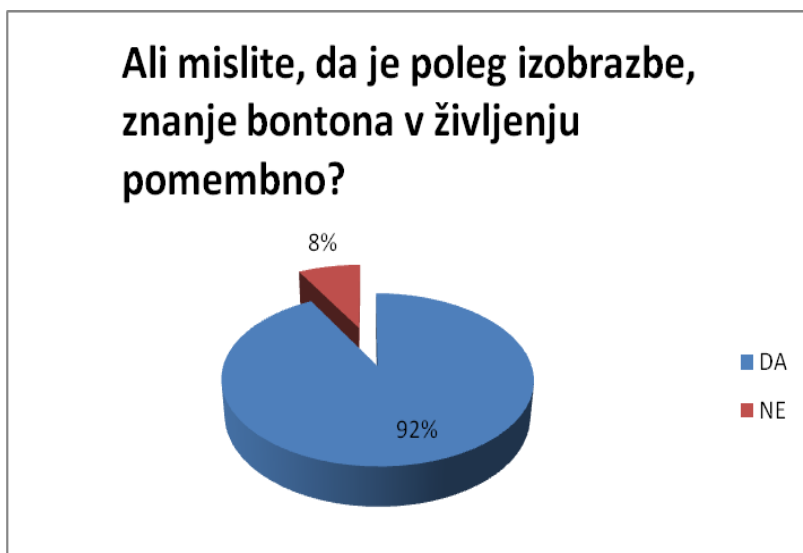
Graf 28: Odgovori študentov na 14. vprašanje

11.15 REZULTATI 15. VPRAŠANJA

Poleg izobrazbe je znanje bontona zelo pomembno. Več izobrazbe imaš, bolj pomembno je, kako se znaš vesti. Od izobraženega človeka namreč pričakujemo, da se zna tudi obnašati. Kot vidimo, se tega zavedajo tako učenci kot študentje.



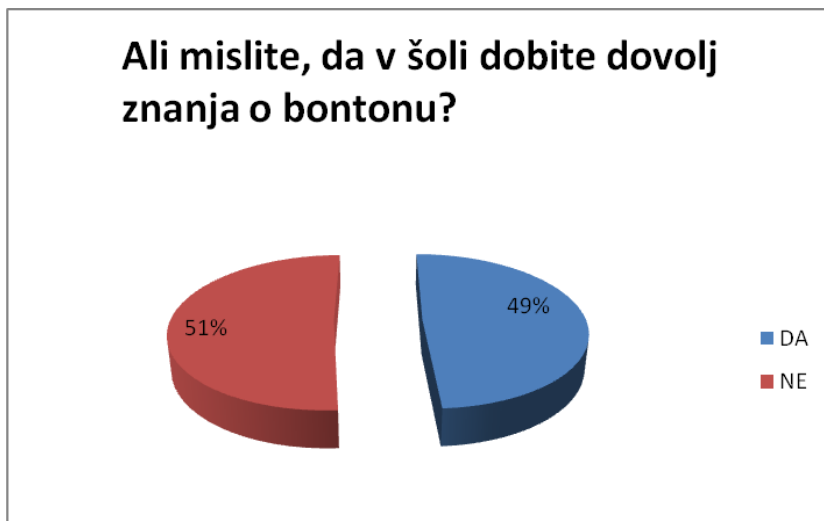
Graf 29: Odgovori učencev na 15. vprašanje



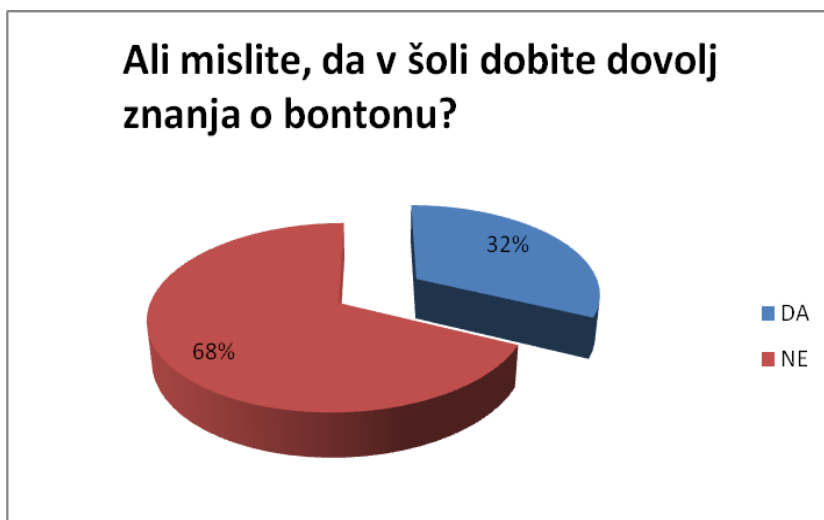
Graf 30: Odgovori študentov na 15. vprašanje

11.16 REZULTATI 16. VPRAŠANJA

Šole bi morale veliko bolje poučiti mlade o bontonu. Opazimo lahko, da je vedno več takih, ki se ne znajo primerno obnašati. Pri učencih je rezultat zelo izenačen, pri študentih pa je nekaj več tistih, ki so odgovorili z negativnim odgovorom.



Graf 31: Odgovori učencev na 16. vprašanje



Graf 32: Odgovori študentov na 16. vprašanje

12 ZAKLJUČEK

Sodeč po rezultatih ankete je treba še veliko postoriti na področju poznavanja bontona. Naloga vsakega starša je, da svoje otroke nauči osnov bontona. Vendar je problem v tem, da nekateri starši še sami ne poznajo bontona, nekateri nimajo časa in nekateri mislijo, da jih take stvari učijo v šolah.

Odgovori na vprašanje, če dobimo v šoli dovolj znanja o bontonu, so pokazali, da ga ne dobimo dovolj. Nobena šola ali fakulteta ne bi bankrotirala, če bi enkrat letno organizirali delavnico o bontonu, ki bi morala biti obvezna za vse študente in učence, saj je večina mnenja, da je bonton poleg izobrazbe zelo pomemben. To bi veliko pripomoglo k samozavesti vseh nas, predvsem ko vstopamo v poslovni svet in se moramo kot novinci najbolje izkazati. Da bi bili rezultati boljši, bi moral vsak prebrati vsaj eno knjigo o bontonu.

Zelo velik problem predstavlja tudi odnos mladih do starejših. Rezultati so pokazali, da je le malo takih, ki so pripravljeni odstopiti sedež starejšim.

Mislím, da je problem tudi v tem, da na televiziji vse več gledamo ljudi, ki se ne znajo primerno vesti. To so zelo pomembne in vplivne osebe in mogoče zato dobimo občutek, da bonton ni pomemben.

Moja predpostavka, da se poznavanje in uporaba bontona od osnovnošolskih pa do študentskih let niso veliko spremenile, se je pokazala za pravilno. Pri nekaterih vprašanjih so boljši rezultati študentov, ker se večkrat srečujejo z določenimi situacijami.

Upam, da bo naša šola upoštevala moje predloge in da bomo lahko naslednje leto že obiskali tečaj poslovnega bontona.

13 VIRI IN LITERATURA

- Kavčič, B.: Poslovno komuniciranje. Ljubljana: Ekonomska fakulteta, 2000.
- Kneževič, A. N.: Se znamo obnašati? Sodobno vedenje od A do Ž. Ljubljana: Mladinska knjiga, 2006.
- Kneževič, A. N.: Oljka: o sporazumevanju in obnašanju: tudi tako govorimo. Škofja Loka: Tempo trade, 2006.
- Košnik, B.: 24 ur poslovnega bontona. Ljubljana: Astra, 2007.
- Osredečki, E. in Osredečki, A.: Sodobni bonton. Ljubljana: Mladinska knjiga, 1988.
- Rees, N.: Veliki sodobni bonton. Ljubljana: Mladinska knjiga, 1998.
- Robinson, D.: O poslovni oliki. Ljubljana: Gospodarski vestnik, 1997.
- Tavčar, M. I.: Preprosti poslovni bonton. Ljubljana: Novi Forum, 1997.
-
-
- www.poslovni-bazar.si (13. 5. 2009)

KAZALO SLIK

Slika 1: Vizitka (http://www.termoinstal.si/)	5
Slika 2: Rokovanje (www.zurnal24.si)	6
Slika 3: Frak (www.planetgv.si)	10
Slika 4: Večerna obleka (www.planetgv.si)	10
Slika 5: Ženski kostim (www.planetgv.si)	10

KAZALO TABEL

Tabela 1: Desetkrat prav, desetkrat narobe	14
--	----

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Odgovori učencev na 1. vprašanje	17
Graf 2: Odgovori študentov na 1. vprašanje	17
Graf 3: Odgovori učencev na 2. vprašanje	18
Graf 4: Odgovori študentov na 2. vprašanje	18
Graf 5: Odgovori učencev na 3. vprašanje	19
Graf 6: Odgovori študentov na 3. vprašanje	19
Graf 7: Odgovori učencev na 4. vprašanje	20
Graf 8: Odgovori študentov na 4. vprašanje	20
Graf 9: Odgovori učencev na 5. vprašanje	22
Graf 10: Odgovori študentov na 5. vprašanje	22
Graf 11: Odgovori učencev na 6. vprašanje	23
Graf 12: Odgovori študentov na 6. vprašanje	23
Graf 13: Odgovori učencev na 7. vprašanje	24
Graf 14: Odgovori študentov na 7. vprašanje	24
Graf 15: Odgovori učencev na 8. vprašanje	26
Graf 16: Odgovori študentov na 8. vprašanje	26
Graf 17: Odgovori učencev na 9. vprašanje	27
Graf 18: Odgovori študentov na 9. vprašanje	27
Graf 19: Odgovori učencev na 10. vprašanje	28
Graf 20: Odgovori študentov na 10. vprašanje	28
Graf 21: Odgovori učencev na 11. vprašanje	29
Graf 22: Odgovori študentov na 11. vprašanje	29
Graf 23: Odgovori učencev na 12. vprašanje	30
Graf 24: Odgovori študentov na 12. vprašanje	30
Graf 25: Odgovori učencev na 13. vprašanje	31
Graf 26: Odgovori študentov na 13. vprašanje	31
Graf 27: Odgovori učencev na 14. vprašanje	32
Graf 28: Odgovori študentov na 14. vprašanje	32
Graf 29: Odgovori učencev na 15. vprašanje	33
Graf 30: Odgovori študentov na 15. vprašanje	33
Graf 31: Odgovori učencev na 16. vprašanje	34
Graf 32: Odgovori študentov na 16. vprašanje	34

PRILOGA

ANKETNI VPRAŠALNIK
VPRAŠALNIK JE ANONIMEN.

Prosim vas za sodelovanje v kratki anketi. Rezultate bom uporabila izključno za potrebe raziskave.

1. Spol:

- m
- ž

2. Prosim, napišite svojo starost. _____

3. Z imenom in priimkom se predstavim:

- vedno
- pogosto
- občasno
- nikoli

4. Ob vstopu v prostor pozdravim:

- vedno
- pogosto
- občasno
- nikoli

5. Besedi hvala in prosim uporabljam:

- vedno
- pogosto
- občasno
- nikoli

6. Rad prisluhnem tujim mnenjem, preden povem svoje:

- vedno
- pogosto
- občasno
- nikoli

7. Cenim usluge in si jih zapomnim ter jih ob prvi priložnosti povrnem:

- vedno
- pogosto
- občasno
- nikoli

8. Ko kličem po telefonu, se predstavim:

- vedno
- pogosto
- občasno
- nikoli

9. Če sogovorniku prekinem klic, se opravičim:

- vedno
- pogosto
- občasno
- nikoli

10. Starejši osebi odstopim sedež:

- vedno
- pogosto
- občasno
- nikoli

11. Starejše osebe vikam:

- vedno
- pogosto
- občasno
- nikoli

12. Pri jedi zaželim ostalim dober tek:

- vedno
- pogosto
- občasno
- nikoli

13. Z gradivom iz knjižnice ravnam odgovorno in skrbno:

- vedno
- pogosto
- občasno
- nikoli

14. Ali ste kdaj prebrali kakšno knjigo o bontonu?

- da
- ne

15. Ali mislite, da je poleg izobrazbe znanje bontona v življenju pomembno?

- da
- ne

16. Ali mislite, da v šoli dobite dovolj znanja o bontonu?

- da
- ne

ZA SODELOVANJE V ANKETI SE VAM NAJLEPŠE ZAHVALJUJEM.