

Organizace protokolární činnosti 1

a) Organizace přijetí

Pracovním návštěvám je třeba věnovat patřičnou péči, ať již jde o návštěvu vrcholovou či návštěvu běžnou. Z protokolárního hlediska všechna přijetí vyžadují pečlivou přípravu. Musíme určit osobou zodpovědnou za přípravu akce a tato osoba musí mít na zřeteli, že pomáhá vytvářet mínění hosta o naší hostitelské zemi a naší kulturnosti a vyspělosti, pokud jde o hosta zahraničního, o firmě či úřadu, pokud jde o hosta „místního“.

Návštěvy se liší pouze společenskou úrovní hostů, délkou jejich pobytu a finančními možnostmi hostitelů. Co se týká pravidel, přiměřeně upravených úrovni návštěvy, zůstávají pro všechny případy stejná.

Přípravu dělíme na **přípravu věcnou** nebo-li obsahovou a **přípravu organizační**. Příprava věcná souvisí s odborným či politickým průběhem jednání. S protokolem a etiketou souvisí příprava organizační.

Organizace přijetí se skládá z těchto přípravných částí:

- **Místo jednání**

Jednání se může konat u některé ze zúčastněných stran či na neutrální půdě. Každá z těchto variant má své výhody a nevýhody.

V přípravě, že se jednání koná na naší „domácí půdě“, máme psychologickou výhodu vlastního zázemí. Můžeme kdykoli pozvat další odborníky, využívat vlastní techniku, navrhujeme průběh i agendu jednání, stanovujeme čas jednání, zajišťujeme společenský program.

V případě, že se jednání koná u našeho pracovního partnera nevýhodou jsou především zvýšené nároky na čas, neboť musíme cestovat my za ním a tudíž vyšší výdajová stránka (letenky, hotely atd). Výhodou je to, že můžeme své partnery i jejich zázemí lépe poznat (sídlo firmy, vybavení, pracovníci atd.)

Všeobecně platí, že ten, kdo někam cestuje, má o jednání větší zájem.

V souvislosti s interkulturálními specifiky jsou státy, jejichž příslušníci dávají přednost cestování k obchodnímu partnerovi, někteří naopak upřednostňují jednání u sebe doma. Pravidla mezinárodních styků ústavních činitelů jsou dány zavedenou protokolární praxí (viz. Organizace protokolární činnosti 2)

- **Termín a doba jednání**

Na všechna jednání se musíme předem objednat. Navrhnout jednání může kterákoliv strana různou formou. Písemně dopisem či e-mailem nebo ústně, tj. telefonicky nebo přímo osobně. Jednání si pracovník sjednává sám nebo prostřednictvím sekretariátu. Termín jednání se snažíme dojednat s předstihem, v případě jednání se zahraničním partnerem většinou dva týdny dopředu. Termínu se snaží přizpůsobit strana, která jednání iniciovala, na druhou stranu se snaží doporučit dobu jednání, neboť zná předmět jednání.

U nás je nevhodné navrhnout hodinu jednání na dřívější hodinu než-li 9 hod a pozdější hodinu nežli 17 hod. Samozřejmě ale záleží na ochotě obou stran si navzájem vyjít vstříc. Při jednání se zahraničním partnerem nebo při jednání v zahraničí je nutné brát v úvahu i místní zvyklosti. Jsou to například jiné volné dny v týdnu, státní a náboženské svátky, náboženské zvyklosti, neochota pracovat a vést jednání po pracovní době, neochota přijímat návštěvy a vést jednání v pátek odpoledne nebo v pondělí ráno. Je též nevhodné navrhnout jednání na den příjezdu, zejména jestliže partneri přijíždějí ze vzdálenějších zemí. Je nutno počítat s jejich odpočinkem a s aklimatizací. Při přípravě termínu jednání je též třeba zohlednit letní měsíce a dobu dovolených.

Velmi důležitým momentem je dochvilnost. Od nás coby Středoevropanů se očekává, že na jednání dostavíme přesně. Pokud máme zpoždění, je nutnost o tom našeho partnera informovat a omluvit se.

Je logické, že na objednanou návštěvu zahraničního hosta či významnější návštěvu si rezervujeme více času.

- **Seznam jednajících osob**

V souvislosti s přípravou na jednání je třeba věnovat pozornost i otázce jednajících osob. Ještě před jednáním je nutno vyjasnit počet jednajících osob, v některých případech přímo jmenný seznam a jejich funkční zařazení. Počet osob na jedné i druhé straně by měl být přibližně stejný. Početní přesila je považována za nevhodnou. Stejná by měla být i úroveň funkční.

- **Organizace a harmonogram jednání**

V případě propustky vstupu do budovy či na parkoviště je nutné s tímto počítat a jako hostitelé jednání bychom toto měli předem s příslušným útvarem dohodnout a zajistit. Pokud se jedná o významnějšího hosta, zajistíme uvítání již u vchodu do budovy. Čím významnější host, tím se předpokládá vyšší pozice vítajícího za hostitelskou stranu. Pokud návštěvu vítá u vchodu sekretářka či mladý asistent, není nutné, aby návštěva podávala ruku, stačí ústní pozdrav.

Tento doprovod vede návštěvu do místnosti jednání. Postará se o svrchní ošacení, ohlásí návštěvu a uvede do jednací místnosti.

Hostitel vyjde vstříc hlavnímu hostovi a zdraví se s ním. Poté dojde ke vzájemnému představení zúčastněných osob a výměnu vizitek. První představuje své spolupracovníky hlavní hostitel.

Vzhledem k tomu, že hostitelská strana pomáhá usazovat hosty na jejich místa, je u významných návštěv vhodné předem promyslet zasedací pořádek a eventuálně jednotlivá místa označit jmenovkami.

Pokud jde o návštěvu mimo náš úřad či firmu je mnohem vhodnější jednání u konferenčního stolu nežli u pracovního stolu hlavního hostitele.

Při zahájení jednání je možné se souhlasem hosta umožnit krátký fototermín.

Je obvyklé, že hostitel nabízí malé pohoštění, které zajistí sekretářka a též hosty obslouží.

V průběhu pracovních návštěv se u nás až na výjimky nenabízí alkohol.

K ukončení jednání dává podnět hostitel. Ten s také s hostem loučí. Konec jednání je vhodný k možnému předání dárku. Ten může být předán jak ze strany hosta, tak ze strany hostitele.

Na konci jednání je též možné podepisovat smlouvu či memorandum.

Podpis dokumentu vždy znamená vyvrcholení často dlouhodobého vyjednání. Je potvrzením další spolupráce, proto je vhodné dát tomuto aktu slavnostní ráz. Základním předpokladem a samozřejmostí je věcně i formálně připravený dokument (v příslušných jazykových mutacích), vložený do podpisových desek. Při podpisu oficiálních mezinárodních smluv či jiných dokumentů mají desky také státní znak.

Podpis se koná v předem připravené reprezentativní místnosti s podpisovým stolem, na kterém je umístěna podpisová souprava. V případě mezinárodních smluv jsou na stole umístěny stolní vlajky. Dokumenty jsou připraveny na podpisovém stole.

Delegace přicházejí do podpisové místnosti a pokud to dispozice prostoru dovolí, stavějí se do půlkruhu za své představitele nebo na stranu ke svým představitelům. Poté přicházejí vedoucí delegací a usedají k podpisovému stolu. Hostitel má svého hosta po své pravici. Pracovníci protokolu nebo jiní asistující obrazení každý svému představenému stránky podepisovaného dokumentu. Pro lepší orientaci je také možné označit podepisované stránky vhodnými záložkami. Když vedoucí delegací podepíší své dokumenty, příslušní asistující pracovníci si za jejich zády dokumenty vymění a vedoucí delegací podepíší dokument druhé strany. Po podpisu vedoucí delegací povstanou a podepsané dokumenty si navzájem předají.

Po podpisu dokumentů obvykle následují krátké proslovy, nejprve hostitele a potom hosta. Obsluha přináší šampaňské a nabízejí je oběma vedoucím a pak i jednotlivým členům delegací. Celá akce končí obvykle přípitkem.

Po pracovním jednání může hostitel pozvat hosta na oběd či večeři, pokud je toto předem vzájemně domluveno či se mohou oba zúčastnit setkání s tiskem.

Pro maximální informovanost účastníků jednání můžeme připravit tzv. „protokolární zprávu/informaci“, která obsahuje veškeré údaje týkající se jednání, přijetí, podpisu dokumentu atp. Konkrétně se jedná o: termín konání, místo konání, seznam účastníků, program jednání.

Ukázka protokolární informace pro ministra obrany k průběhu slavnostního podpisu Dodatku č. 1 k Dohodě o spolupráci mezi Ministerstvem obrany, Ekumenickou radou církví a Českou biskupskou konferencí – během přednášky.

b) Organizace předávání vyznamenání a ocenění

Jedná se o nejslavnostnější a nejvyšší protokolární akty (např. slavnostní akt předání vyznamenání prezidentem republiky dne 28. října na Pražském hradě).

Příslušný odbor (protokolu) obdrží **seznam oceněných osob**, který odsouhlasila osoba (ústavní činitel, který bude vyznamenání předávat). Pokud u všech osob nejsou kontakty, je třeba tyto kontakty vyhledat a předběžně vyznamenané informovat. V případě udílení vyznamenání in memoriam je třeba domluvit s rodinnými příslušníky, kdo bude za oceněnou osobu vyznamenání přebírat.

Následně se vyznamenání pozvou písemnou formou, a to **dopisem nebo pozvánkou**.

K náležitostem zvacího dopisu či pozvánky patří jméno a funkce osoby, která bude vyznamenání udílet, termín a místo konání slavnostního aktu, případně předepsaný dress code. Zároveň je nutné v pozvánce požádat o potvrzení účasti pozvaného hosta. Pozvánky či zvací dopisy jsou posílány vždy s dostatečným předstihem, nejméně dvou týdnů. Vzhledem k tomu, že hosté často zapomenou svoji účast potvrdit, je nezbytné cca pět dní před samotnou akcí hosty obvolat, a tím zjistit přesnou účastí. Na pozvánce či zvacím dopise je určena oficiální hodina zahájení slavnostního udílení vyznamenání, ale s účastníky bývá předem domluveno, aby se dostavili cca o hodinu dříve a mohli být předem seznámeni s průběhem slavnostního ceremoniálu. Zároveň organizátoři mohou dle účasti seřadit vyznamenání s listinou dle jmen za sebou a v tomto pořadí se seřadí i ocenění.

Výběr místa, kde slavnostní akt proběhne, volíme vždy s ohledem na počet oceněných osob, jejich doprovodů a dalších hostů. Zároveň je potřeba počítat s novináři, kameramany, fotografy a vytvořit jim podmínky. Novináři, kteří se chtějí akce zúčastnit se musí předem akreditovat.

Seznam vyznamenaných osob a hostů je předem předán příslušnému útvaru (bezpečnostní službě, recepci atd.) a tím hostům zajištěn bezproblémový průjezd s možným parkováním do určeného místa konání.

S cateringovou službou se předem dojedná požadované pohoštění s určením rozpočtu v souvislosti s počtem osob.

Vlastní průběh akce:

- Ocenění nastoupí na svá místa nebo se posadí do řad
- Přicházejí čestní hosté a rodinní příslušníci
- Za zvuku vhodného hudebního doprovodu přichází hlavní představitel, který předává ocenění
- Určený pracovník zahájí slavnostní akci
- Následuje krátký projev hlavního představitele
- Určený pracovník čte rozhodnutí o předání vyznamenání, diplomů apod. a představí postupně každého oceněného
- Hlavní představitel přistupuje k oceněnému se slovy „blahopřeji“ nebo naopak oceněný přistupuje k hlavnímu představiteli, který mu předá vlastní ocenění. Oceněný pak hlavnímu představiteli poděkuje a vrací se na své místo. Součástí poděkování bývá podání ruky
- Následuje krátké poděkování jednoho z oceněných
- Po ukončení předávání se obvykle hraje státní hymna

- Za zvuku hudby odchází hlavní představitel s doprovodem
- Slavností akt obvykle končí společenským podnikem (recepce, číší vína, večeří, kulturním programem atp.)

Pokud ocenění při tomto aktu stojí a jedná se o předávání ocenění i starším či nemocným osobám, pak je nutno připravit pro některé z nich židle. Budou-li potřebovat, mohou se posadit. Nejde o žádný přestupek proti protokolárním pravidlům. Je také vhodné před začátkem nebo naopak při loučení předat manželkám oceněných květiny. I ony mají zásluhy na úspěchu manželů.

Dělení vyznamenání:

1) Státní vyznamenání :

- a) řády
- b) dekorace
 - kříže
 - medaile
 - odznaky

Státní vyznamenání se řídí zákonem č. 157/1994 Sb., o státních vyznamenáních České republiky.

Propůjčením nebo udělením státních vyznamenání České republiky jednotlivcům oceňuje stát jejich vynikající občanské zásluhy o budování svobodné demokratické společnosti, výsledky práce, úsilí o obranu vlasti, hrdinské a jiné výjimečné činy.

Právo propůjčovat a udělovat vyznamenání přísluší prezidentu republiky, nezmocní-li k tomu jiný orgán.

Návrhy na propůjčení nebo udělení vyznamenání předkládají prezidentu republiky Poslanecká sněmovna, Senát a vláda. Prezident republiky může propůjčit nebo udělit vyznamenání i bez takového návrhu.

Vyznamenání propůjčená nebo udělená PR může odevzdat jeho jménem osoba jím pověřená.

Vyznamenání převeze insignii vyznamenání a listinu o jeho propůjčení nebo udělení.

Jestliže se propůjčuje nebo uděluje vyznamenání občanům České republiky in memoriam, převezmou pozůstalí vyznamenání v případě udělení medaile insignií vyznamenání a listinu o udělení vyznamenání.

Insignie vyznamenání je oprávněn nosit pouze vyznamenání.

Po úmrtí nositele řádu – občana ČR – se číslovaná insignie řádu vrací Kanceláři prezidenta republiky. Po úmrtí osoby vyznamenané medailí nebo po úmrtí nositele řádu, který není občanem ČR, zůstávají insignie vyznamenání a listiny o udělení vyznamenání pozůstalým.

Není-li pozůstalých, vracejí se Kanceláři prezidenta republiky.

Vyznamenání, kterému byl pravomocným rozhodnutím soudu uložen trest ztráty čestných titulů a vyznamenání, je povinen vrátit propůjčené nebo udělené vyznamenání KPR.

Pokud je někdo nositelem několika řádů a medailí, nosí vyznamenání dle určeného pořadí.

Na společenském oděvu lze nosit miniatury vyznamenání tzv. rozety.

Řády jsou vyšší formou vyznamenání, propůjčují se občanům České republiky a udělují se těm, kteří nejsou občany České republiky. Zpravidla se člení na třídy.

Řád bílého lva je nejvyšší vyznamenání osob, které se zvláště vynikajícím způsobem zasloužily o Českou republiku.

Řád Tomáše Garrigua Masaryka je vyznamenání osob, které se vynikajícím způsobem zasloužily o rozvoj demokracie, humanity a lidská práva.

Pro snažší odlišení zásluh se některé řády rozdělily na skupinu občanskou – výhradně pro civilisty a za nevojenské zásluhy a na skupinu vojenskou, výlučně pro vojáky za vojenské zásluhy. Řádový odznak je totožný, liší se atributy.

Dekorace jsou nižší formou. Ve všech třech typech – kříže, medaile a odznaky – mohou být členěny na stupně a zásadně se udělují.

Medaile Za hrdinství je vyznamenání osob za hrdinství v boji a osob, které se s nasazením vlastního života zasloužily o záchranu lidského života nebo značných materiálních hodnot.

Medaile Za zásluhy je vyznamenání osob, které se zasloužily o stát nebo územní samosprávný celek.

Způsob nošení v České republice. Řadí se na levé straně hrudi od osy těla doleva, v případě potřeby i v několika řadách. Nosí se buď „naturálně“ při slavnostních příležitostech nebo v podobě „miniatur“ podle předpisu stejnokrojování, civilisté podle uvážení

2) Veřejnoprávní vyznamenání:

- a) dílčí (krajská, resortní, městská, obecní)
- b) církevní (např. kapitulní, diecézní)
- c) spolková (skautská, sokolská, dobrovolně hasičská atp.)

Tato se na vojenském stejnokroji zásadně nenosí, pokud to není povoleno příslušným předpisem. Na občanském oděvu budou umístěna až za státními, jsou určena především k nošení na stejnokrojích příslušných organizací, institucí a sborů.

Ukázka protokolární informace pro prezidenta republiky k průběhu státního svátku 28. 10. a pro ministra obrany k průběhu slavnostního ceremoniálu udělení rezortních vyznamenání MO ČR a jmenování válečných veteránů do vyšších vojenských hodností při příležitosti státního svátku 8. 5. – během přednášky.

c) Organizace společenských akcí

Každý společenský podnik vyžaduje organizační přípravu, která odpovídá jeho významu, počtu zúčastněných osob a formě jeho uspořádání. Současně je velmi důležité znát charakteristiku jednotlivých společenských podniků a dle příležitosti zvolit právě tu správnou formu a tím předejít společenskému faux pas. Není například možné pozvat hosty na raut a nabídnout jim občerstvení roznášené obsluhujícím personálem ve formě „pouhých“ kanapek. Neboť raut je právě a především o dobrém jídle.

Úroveň, na jaké se takové podniky pořádají, bývá často diametrálně odlišná, od velmi formálních až po naprosto neformální setkání sportovního, zábavného či jiného charakteru. Společenský podnik se může pořádat v návaznosti na pracovní jednání, ale také při řadě jiných příležitostí. A právě na základě jaké příležitosti se akce chystá, vybereme správný druh společenského podniku:

- snídaně
- brunch
- oběd
- buffet lunch, buffet diner
- večeře
- recepce
- číše vína
- koktejl
- ples
- zahradní slavnost
- čaj
- káva
- party
- piknik
- matinee
- réveillon
- raut
- banquet

(více k jednotlivým druhům viz Druhy společenských podniků v části Základy společenského chování a etikety).

Cíle společenských podniků a akcí mohou být různé. Velmi často navazují na předchozí jednání a jejich průběh často umožňuje projednat v uvolněnější a méně formální atmosféře ty otázky, které bylo obtížné řešit při pracovním jednání.

Čím menší je počet účastníků, tím konkrétnější, účelovější je smysl takového setkání (např. podpis dohody, jmenování do funkce). Společenské podniky s velkým počtem pozvaných dávají možnost potkat celou řadu osob, s nimiž bývá za normálních okolností obtížné se setkat. Cílem těchto akcí je především setkávání se, navazování nových známostí, získávání informací, výměna názorů.

V souvislosti s přípravou a realizací akce je nutné určit organizační tým a pověřit zodpovědnou osobu za tento tým, která bude garantovat úspěšný průběh akce.

Přehled jednotlivých úkonů k přípravě:

- **Stanovení druhu společenského podniku**

Druh společenského podniku se určuje dle příležitosti, při které budeme tento podnik organizovat a jaký účel má tato akce splnit. Například v případě návštěvy předsedy mezinárodního olympijského výboru v ČR jsme si jisti, že nebudeme organizovat ani číši vína ani snídani, ples, matiné natož réveillon, nýbrž budeme uvažovat o slavnostní recepci či banketu. V případě špatného výběru typu společenského podniku by to náš host mohl vnímat jako projev neúcty.

- **Stanovení termínu akce**

V souvislosti s druhem společenského podniku, sférou pozvaných hostů si při stanovování termínu si ověříme příslušné informace. Například pokud budeme mít v úmyslu pozvat poslance, ověříme si, zda v námi stanoveném termínu neprobíhá schůze PSP. Pokud budeme mít zájem o účast člena vlády, vyhneme se dnům, kdy probíhají jednání vlády. V případě zájmu o účast člena diplomatického sboru si ověříme, zda právě v tomto termínu neprobíhá v jeho zemi státní svátek či zda se jedná o pracovní den v jeho zemi. Pokud budeme zvat hosty napříč sférou politickou, diplomatickou, bankovní, kulturní, ověříme si, že v námi stanoveném termínu se nekoná významná společenská akce. Va takovém případě budeme mít problém nejen s nízkým počtem hostů, ale i z malou účastí zástupců médií.

- **Sestavení rozpočtu**

Od rozpočtu se nám odvíjí veškeré náležitosti spojené se společenským podnikem a je logické, že čím slavnostnější společenský podnik, tím vyšší náklady.

- **Zajištění prostor**

Pokud nemáme k dispozici prostor, který je obvykle využíván pro konání společenských podniků, je nutné takový prostor najít. Opět je třeba mít ohled na druh podniku, který jsme vybrali, na hosty, které chceme pozvat, eventuálně přizpůsobit výběr osobnosti, pro kterou je například tento společenský podnik podáván. V současnosti existuje řada specializovaných firem, jimiž je možno zadat určité části akce a které mají databázi prostor vhodných k organizování eventů.

- **Sestavení seznamu hostů**

Odvíjí se od příležitosti konání akce a od našeho záměru, co od této akce očekáváme a za jakým účelem ji organizujeme. Při sestavování seznamu hostů je třeba si vyjasnit s hostitelem, zda bude tento společenský podnik podávat s manželkou/manželem, neboť od tohoto rozhodnutí se také odvíjí, zda hosté budou zváni s doprovodem či samostatně.

- **Pozvání hostů**

Na společenské podniky zveme osobním dopisem nebo tištěnou pozvánkou. V dnešní době se setkáme i s pozvánkou v elektronické podobě. Dle pravidel etikety to však není úplně vhodná forma pozvání (*více k pozvánkám v části Základy společenského chování a etikety*) a používá se více pro akce odborné než společenské.

- **Zajištění občerstvení**

Pokud již nemáme cateringovou společnost, se kterou spolupracujeme delší dobu, je nutné takovou najít. Oslovíme alespoň tři firmy, napíšeme požadavek s předpokládaným rozpočtem a očekáváme jejich nabídku. Profesionální společnost Vám pošle několik typu menu i se informací nákladů na osobu u každého menu. Dobrá cateringová společnost Vás i pozve na ochutnávku svých produktů. Při osobním jednání je vhodné se zeptat na způsob přepravy občerstvení na místo, v čem budou pokrmy přepravovány, domluvit počet obsluhujícího personálu, kdy budou pokrmy založeny a další detaily.

- **Sestavení a příprava programu**

V případě přípravy programu je potřeba zohlednit kromě zvoleného druhu společenské akce a složení hostů též časovou dispozici a zvolení vhodného žánru, určit moderátora akce a nezapomenout na projev hostitele, pokud zvolený společenský podnik toto vyžaduje.

- **Zabezpečení technického zázemí**

Je důležité nezapomenout na zajištění technických náležitostí jako jsou šatny, parkování, květinovou výzdobu včetně kytic na předání, event. vlajkovou výzdobu, dataprojektory, notebooky, promítací plátno, dopravu či ubytování pro VIP hosty, dárky či tlumočení a další.

- **Příprava zasedacího pořádku v případě podniku s pevným zasedacím pořádkem**

Zasedací pořádek je tvořen tzv. sestavením protokolárního pořadí pozvaných hostů. Zároveň je potřeba určit protokolární pořadí stolů, pokud jsou zvoleny stoly kulaté. Pokud je zvolená obdélníková tabule, nejvýznamnější hosté sedí naproti sobě uprostřed tabule. Aby se hosté lépe zorientovali v zasedacím pořádku před hlavním sálem bude umístěna tabule s tzv. „sitting order“ nebo též nazývaným „placement“, kde bude v grafické formě znázorněn jmenný zasedací pořádek (*více k zasedacímu pořádku v části Základy společenského chování a etikety*)

- **Potvrzení účasti hostů v případě podniku s pevným zasedacím pořádkem**

Dva až tři dny před konáním akce obvoláváme hosty, kteří nepotvrdili účast, abychom získali maximální přehled účasti a vyhnuli se nepříjemné situaci, kdy by přišel host, především významný host a my pro něj neměli místo odpovídající jeho společenskému postavení. Každopádně je třeba počítat, že některý z hostů účast potvrdí a nedorazí či naopak. Pro tento případ jsou u tabule místa pro tzv. domácí, kteří v případě neobsazeného místa mohou místo obsadit nebo naopak uvolnit pro nečekaného příchozího.

- **Příprava projevu**

V případě společenského podniku, který předpokládá projev hostitele, je potřeba projev připravit. V úvodu projevu je nutné přivítat nejvýznamnější hosty ve správném protokolárním pořadí a správně uvést jejich funkce. V závěru projevu neopomeneme pozvat hosty na občerstvení, eventuálně dárky, které obdrží u vchodu.