

**UNIVERZA V LJUBLJANI  
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo  
visokošolskega programa

**POSLOVNI PROTOKOL IN BONTON  
NA LOKALNEM NIVOJU**

Kandidatka: Milena Križaj  
Številka indeksa: 04019055

Mentor: dr. Janez Stare

Ljubljana, junij 2009



## **POVZETEK**

Stiki med poslovnimi ljudmi potekajo v skladu z vnaprej določenimi pravili in običaji, kar se imenuje poslovni protokol. Protokol sestavljajo obvezujoča pravila v poslovanju podjetij in ustanov. Ko pravilom protokola, ki jih imenujemo tudi etiketa, dodamo še bonton, ki ga določajo etične in moralne norme določenega časa, dobimo okvir, ki pomembno vpliva na uspešnost in učinkovitost poslovnih ljudi.

Za dobro organizacijo poslovnih dogodkov in pri vsakodnevnem opravljanju poslovnosti je potreba po znanju protokola na lokalnem nivoju vedno večja. V diplomskem delu obravnavam poglavja protokola, ki se dotikajo pravil in bontona, ki so iz prakse sodeč na nivoju občine pomembna. Poznavanje protokolarnih pravil in bontona je v večji meri potrebno v mnogih primerih pri protokolarnih dogodkih v zvezi z delom župana. Znanje o tem je enako koristno tudi za zaposlene v upravi, ki s svojim poslovnim delom nastopajo s strankami in poslovnimi partnerji. V obeh primerih se občina predstavlja navzven v ožjem in širšem pomenu.

**KLJUČNE BESEDE:** protokol, bonton, občina, lokalna skupnost, pravila, sprejem, dogodek, poslovni nastop, poslovni odnos.

## **SUMMARY**

The contacts among the business people run in accordance with the rules and customs that have been agreed in advance. This is known as business/corporate protocol. The protocol consists of essential business rules in companies and institutions. Those corporate / business protocol rules and business etiquette, as the ethic and moral norms of the certain time period, make a framework that significantly influences the success and efficiency of bussines people.

Appropriate business etiquette is expected of everyone, especially if we want to organize corporate events successfully. The paper deals with the chapters of protocol which are considerably significant on the municipality level. The knowledge of protocol rules and etiquette iz required in many situations and events conected with the work of the city mayor. The business etiquette knowledge is useful for the administration empolyees who are contacting customers and business partners. In both cases they represent the municipality on different levels.

**KEY WORDS:** protocol, etiquette, municipality, local community, rules, reception, event, business presentation, business relations.

# KAZALO

POVZETEK .....	i
SUMMARY .....	ii
<b>1 UVOD .....</b>	<b>1</b>
<b>2 PROTOKOL .....</b>	<b>3</b>
2.1 IZVOR IN POMEN BESEDE PROTOKOL .....	3
2.2 VRSTE PROTOKOLOV .....	3
<b>3 LOKALNA SKUPNOST IN PROTOKOL .....</b>	<b>5</b>
3.1 OKVIR DELOVANJA SAMOUPRAVNE LOKALNE SKUPNOSTI .....	5
3.2 POSLOVNA USPEŠNOST IN VIZIJA .....	6
3.3 POSLOVNA KOMUNIKACIJA .....	7
3.3.1 Telefonsko sporazumevanje .....	7
3.3.2 Profesionalni odnos do strank .....	8
3.3.3 Komuniciranje po elektronski pošti .....	9
3.4 ASISTENSKO OSEBJE – TAJNICA .....	10
<b>4 SIMBOLI IN PROTOKOLARNI REDOSLED .....</b>	<b>13</b>
4.1 SIMBOLI .....	13
4.1.1 Himna .....	13
4.1.2 Zastava .....	14
4.1.3 Grb .....	15
4.2 PROTOKOLARNI REDOSLED IN NASLAVLJANJE FUNKCIJ .....	16
<b>5 PRAVILA LEPEGA VEDENJA IN PRIMERNEGA VIDEZA .....</b>	<b>18</b>
5.1 BONTON .....	18
5.2 POSLOVNI ODNOS MOŠKI – ŽENSKA .....	18
5.3 O POSLOVNEM OBLAČENJU .....	20
5.3.1 Moško poslovno oblačenje .....	20
5.3.2 Žensko poslovno oblačenje .....	20
5.3.3 Vrste protokolarnih oblačil za različne priložnosti .....	21
5.4 PREDSTAVLJANJE, POZDRAVLJANJE .....	22
5.5 PROSTORSKI PASOVI – OSEBNE RAZDALJE .....	23
<b>6 SODELOVANJE S TUJIMI DEŽELAMI .....</b>	<b>24</b>
6.1 ITALIJA .....	24
6.2 GRČIJA .....	25
<b>7 VLJUDNOSTNO DOPISOVANJE IN POSLOVNO DARILO .....</b>	<b>27</b>
7.1 VLJUDNOSTNO DOPISOVANJE .....	27
7.2 VABILO .....	28
7.3 POSLOVNO DARILO .....	28

<b>8 POSLOVNI IN SLOVESNI DOGODKI V OBČINI .....</b>	<b>32</b>
<b>8.1 SPREJEM PRI ŽUPANU .....</b>	<b>32</b>
8.1.1 Sprejem in pospremitev gosta .....	32
8.1.2 Priprava na sprejem .....	33
8.1.3 Lističi z imeni .....	33
8.1.4 Posedanje za mizo .....	33
8.1.5 Postrežba .....	34
<b>8.2 PODPIS SPORAZUMA.....</b>	<b>35</b>
8.2.1 Priprave na dogodek .....	35
8.2.2 Podpis .....	36
<b>8.3 SLAVNOSTNI OBED – GOSTIMO ČASTNEGA GOSTA .....</b>	<b>36</b>
8.3.1 Sprejem gostov .....	37
8.3.2 Sedežni red .....	37
8.3.3 Bonton za mizo.....	39
8.3.4 Zdravica .....	39
<b>8.4 SLAVNOSTNA AKADEMIJA – OBČINSKI PRAZNIK OBČINE VRHNIKA... 39</b>	<b>39</b>
8.4.1 Vabila – sprejem gostov .....	39
8.4.2 Sedežni red .....	40
8.4.3 Podelitev občinskih priznanj .....	41
<b>9 PROTOKOL IN MEDIJI .....</b>	<b>43</b>
<b>9.1 SPOROČILO ZA JAVNOST .....</b>	<b>46</b>
<b>9.2 INTERVJU .....</b>	<b>47</b>
<b>10 IZBOLJŠANJE PROTOKOLA V OBČINI VRHNIKA .....</b>	<b>49</b>
1.1 PREDLOG PROTOKOLARNIH OBVEZNOSTI V OBČINI VRHNIKA.....	49
1.2 POMEN POSLOVNEGA PROTOKOLA IN BONTONA ZA DELOVANJE .....	50
<b>OBČINE – RAZISKAVA V OBČINI VRHNIKA .....</b>	<b>50</b>
<b>11. ZAKLJUČEK.....</b>	<b>54</b>
LITERATURA IN VIRI.....	57
SEZNAM SLIK IN TABEL .....	59
PRILOGA.....	60
IZJAVA O AVTORSTVU IN NAVEDBA LEKTORJA .....	63

# 1 UVOD

Občine so tudi zaradi vključitve Republike Slovenije v Evropsko unijo vedno bolj pomembni nosilci poslovnih srečanj predstavnikov gospodarskega, političnega in družbenega življenja.

V diplomskem delu so zbrana in teoretično obdelana protokolarna pravila, ki so pomembna predvsem za občino in tudi za ostale institucije v občini, kot so javni zavodi, društva in krajevne skupnosti. Zbrana pravila bodo služila in bodo lahko reden pripomoček ob vsakokratnih protokolarnih dogodkih, ki se dogajajo v občini. Dogodki, kot so uradni obiski tujih predstavnikov, poslovnežev z državnega nivoja, razna ostala poslovna srečanja, sprejemi pri županu, so vse pogostejši. Potrebno se je držati protokolarnih pravil od začetnih pogovorov za obisk, vabil, organiziranja sprejema, poteka sprejema, obdarovanja, slavnostnih obedov, poslavljanja, do pisnega zahvaljevanja.

S postavljenimi pravili oz. upoštevanjem le-teh se pričakuje izboljšanje na področju organizacije poslovnih dogodkov in na področju delovanja celotne uprave. Širše gledano pa bosta imeli tako občina kot tudi država večji ugled in dostojanstvo predvsem pri sodelovanju na mednarodnem nivoju.

V diplomskem delu so obdelani strokovna literatura in članki s področja protokola. Opisani so poslovni dogodki v zvezi z delom župana. Kot študijski primer je iz lastne prakse vzet poslovni dogodek »Slavnostna akademija – občinski praznik Občine Vrhnika«, ki se v občini dogaja vsakoletno. Skladno z novimi izkušnjami in znanjem na področju protokola je tako ta, kot vsak drug dogodek, ki se opravlja v občini, vsakič na višjem nivoju in kvalitetnejši.

V drugem poglavju je predstavljen izvor in pomen besede protokol. Zаметki protokola sežejo že v obdobje pred našim štetjem, kjer se je takrat uporabljal le v najvišjih slojih. V veliki meri ga že vrsto let uporabljajo na državnem nivoju, vedno bolj pa prihaja do veljave tudi na nivoju lokalnih uprav, v občinah.

Tretje poglavje podrobno obravnava poslovni protokol lokalne skupnosti (občine). V podpoglavjih so opredeljena protokolarna pravila, ki so koristna za zaposlene v upravi. Poslovno uspešnost in vizijo uprave se gradi s celotno podobo zgradbe in ustanove. Poslovna komunikacija zaposlenih je zelo pomembna pri stikih z javnostjo. Tajnica v ustanovi ima vlogo posrednice med šefom, strankami in zaposlenimi ter med gostitelji in gosti, zato se njeno delo odraža na vseh teh področjih.

Četrto poglavje predstavlja simbole (uporaba himne, zastave in grba), nazive in protokolarni redosled funkcij v državi in v občini. Pravila o uporabi grba, himne in zastave so pomembna ne samo za občino, ampak tudi za ostale ustanove v občini, ki praznik ali dogodek obeležujejo s simboli.

Peto poglavje obravnava poslovni bonton. Pravila v navedenih podpoglavjih so koristna v vlogi gosta, gostitelja ali uslužbenca, ki ima stike s strankami ali poslovnimi

partnerji. Sem sodijo pravila o oblačenju za vsakodnevni primer in za posebne priložnosti, kjer so podane zahteve za oblačenje v skladu s pravili. Poslovneži v veliki meri še niso sprejeli novosti, ki jo je prinesla vključitev v Evropsko unijo, da je ženska v poslovnem svetu popolnoma enakovredna moškemu. Pravila o pozdravljanju in predstavljanju so potrebna za zaposlene v upravi, ki se srečujejo s strankami, poslovnimi partnerji, za gostitelja, ki se srečuje z visokimi gosti, pa so le-ta še bolj koristna. Prostorski pasovi oz. osebne razdalje se mnogokrat kršijo z vseh strani, zato so pravila o tem zelo dobrodošla, saj se tisti, pri katerem je bila meja kršena, lahko sklicuje na njih. Včasih pa zadostuje, da se o pravilih le govori, piše in bere in jih ljudje postopoma sprejmejo.

Za Občino Vrhnika je zaradi pobratenja mest pomembno znanje o poslovnih pravilih iz tujih dežel (Grčija, Italija), zato so v diplomskem delu v šestem poglavju zbrana njihova pravila. Velik izziv Občini Vrhniki je sodelovanje z nedavno pobrateno občino Iolkos (Grčija), saj je njihovo poslovno obnašanje precej raznoliko od našega. In tudi sprejemanje različnosti poslovnega obnašanja in temu primerno prilagajanje je sestavni del protokola.

Sedmo poglavje obravnava »vljudnostno dopisovanje in poslovno darilo«. Opisana so pravila za pisanje vljudnostnih pisem, ki imajo veliko vrednost za uspešno poslovnost. Vabila se pripravljajo v skladu s pravili, ki narekujejo določene sestavine. Za uspešno poslovnost ima veliko težo tudi izbira, izročanje in sprejemanje poslovnega darila.

V osmem poglavju so opisani najpomembnejši in najpogostejši protokolarni dogodki v občini: sprejem pri županu se dogaja mnogokrat ob priložnostih obiskov tujih visokih gostov v občini, ob prazničnih priložnostih za posameznike ali skupine, ki dosežejo uspeh na področju športa, glasbe, kulture, idr. Slavnostna večerja ali kosilo se dogaja ob priložnostih gostovanja različnih visokih gostov. Slavnostna akademija občinskega sveta s podelitvijo občinskih priznanj je vsakoletni osrednji občinski dogodek, zato je v diplomskem delu obravnavana kot konkreten primer iz prakse.

Protokol velja tudi na področju komunikacije z mediji, kar ima tudi na nivoju občine velik pomen za popolnejšo organizacijo protokolarnega dogodka. Temu je posvečeno deveto poglavje, kjer je opisano, kako uspešno sodelovati z mediji, kaj bi morali vedeti o novinarskem delu župan, direktor in tajnica, ki imajo najpogostejše stike z novinarji. Opisana sta najpogostejša stika z novinarji, intervju in izjava za javnost.

V desetem poglavju so na podlagi pogovora z županom Občine Vrhnika podani predlogi za ureditev internih aktov za izboljšanje obstoječega stanja na področju protokola. Na podlagi raziskave, ki je bila z anketo opravljena med sodelavci na Občini Vrhnika, so opisani njihovi pogledi na pomen poslovnega protokola in bontona za delovanje občine.

V enajstem poglavju so v zaključku strnjene ugotovitve na podlagi predhodnih, v diplomskem delu, izpostavljenih tem.



## **2 PROTOKOL**

### **2.1 IZVOR IN POMEN BESEDE PROTOKOL**

Že zgodnji zapisi na egipčanskih grobnicah pričajo o strogih pravilih, ki so jih upoštevala stara ljudstva. Obstajajo že prve pogodbe, dokument, sklenjen leta 1278 pr. n. št., priča o izmenjavi poslancev, ki so uživali različne privilegije (Benedetti, 2008, str. 65).

Beseda »protokol« izvira iz grške besede »protokollen« (»protos« pomeni prvi in »kolla« pomeni lepilo), ki je označevala notarsko listino, ki je običajno spremljala uradne dokumente. Besedo protokol so dolgo uporabljali za opis formalne korespondence, ki so jo opravljali uradniki državnega organa za mednarodno sodelovanje v smislu diplomatske korespondence. Danes se termin protokol uporablja v širšem pomenu. Tudi beseda diplomacija je grškega izvora, prihaja pa od besede diploma, kar je prvotno pomenilo listino, dokument, spis. Stoletja je bil povezan s preučevanjem dokumentov, arhivov, mednarodnih sporazumov, kar je še danes del zunanjepolitične dejavnosti.

Pisci strokovne literature v okviru teme »protokol« večinoma prikazujejo celoto diplomatskih veščin, diplomatske tehnike in prakse, pravila vedenja, oblačenja in načinov pogostitve, pripravo prostora, sedežni red, zdravice, protokolarna darila in njihovo izročanje, znanje o izobešanju zastav, uporabo državnih simbolov ter kulturnega in spoštljivega obnašanja. Pravila veljajo tudi za neposredno osebno in za pisno komuniciranje. Nobeno pravilo ni samo sebi namen, vsako ima svoje logično in zgodovinsko ozadje. Vsaka družbena skupnost mora spoštovati določena pravila. Če ne zaradi drugega, zato, da bi v urejeni družbeni organizaciji preprečili anarhijo in kaos. Enako velja za poslovni svet (Vidanovič, 2004, str. 3).

Kadar je govora o bontonu, je mišljeno na družbeno sprejemljivo vedenje, etiketa pa predstavlja zbirko strogih predpisov o obnašanju; gre za zbirko umetnih pravil in predpisov, ki jih uporabljajo strogo določene sredine. Vse skupaj pa je združeno v eno besedo, v širšem smislu, protokol (Košnik, 2002, str. 2).

### **2.2 VRSTE PROTOKOLOV**

Obstaja družbeni bonton, ki velja v vsakdanjem življenju in pomeni družbeno sprejemljivo vedenje, poslovni protokol, katerega določila veljajo v poslovnem svetu in diplomatski protokol, ki se uporablja ob srečanjih državnikov in politikov na najvišji ravni (Vidanovič, 2004, str. 3).

V Sloveniji sta dva državna protokolarna urada: Protokol Republike Slovenije (pri Vladi Republike Slovenije) in služba Diplomatskega protokola (v okviru Ministrstva za zunanje zadeve), v kateri deluje tudi oddelek za diplomatske privilegije in imunitete, ki skrbi za to, da diplomatske misije, akreditirane v Republiki Sloveniji in njihovo osebje, uživajo vse tiste ugodnosti, ki so določene v Dunajski konvenciji o

diplomatskih odnosih iz leta 1961. Diplomatski protokol se ukvarja tudi z organizacijo sprejemov, svečanih obedov in delovnih obiskov ministra za zunanje zadeve ter organizira njegove obiske v tujini.

Službe, ki se ukvarjajo s protokolom, so po nekaterih večjih, predvsem mestnih občinah že ustanovljene, izkušnje in odprtost tega področja pa kažejo, da so potrebe po tovrstnem znanju vse pomembnejše tudi za uprave na državnem in lokalnem nivoju (Benedetti, 2005, str. 4).

### **3 LOKALNA SKUPNOST IN PROTOKOL**

V nadaljevanju je predstavljeno delovanje samoupravne lokalne skupnosti s povzetki elementov za doseganje uspešnosti poslovanja, ki so splošnega značaja, pa vendar so za občine zelo pomembni. Poudarek je na poslovnem ugledu ustanove, ki je povezan s celostno podobo in s poslovno komunikacijo, v katero spada telefonsko sporazumevanje, odnos do strank, poslovanje preko elektronske pošte. Opisana je vloga tajnice, ki ima v ustanovi, kot je občina, pomembno vlogo.

#### **3.1 OKVIR DELOVANJA SAMOUPRAVNE LOKALNE SKUPNOSTI**

Delovanje samoupravne lokalne skupnosti (občine) je opredeljeno z zakoni (Zakon o lokalni samoupravi, Uradni list RS, št. 94/2007 (ZLS-UPB2), 27/2008, 76/2008, 100/2008), ki določajo vlogo in pomen lokalne skupnosti in postavljajo okvire njenega delovanja. Teh predpisov seveda ne moremo šteti za »protokolarne«, čeprav vplivajo tudi na aktivnosti, s katerimi občine vstopajo v razmerja z drugimi subjekti. Pri oblikovanju teh razmerij pa se srečujemo tudi s pravili, ki bi jih lahko obravnavali kot klasična protokolarna pravila.

Naslednji okvir delovanja občine so pravila, ki urejajo notranje odnose med različnimi organi občine, kot so občinski svet, odbori in komisije občinskega sveta, župan in občinska uprava. Akta, ki to zelo natančno urejata, sta statut občine in poslovnik občinskega sveta. Tudi teh dveh aktov ne moremo obravnavati kot protokolarna pravila, čeprav sta jim z natančnim definiranjem odnosov in postopkov precej bliže kot osnovna zakonodaja, lahko bi jih celo šteli kot občinski protokol v širšem smislu besede.

Občina stopa v odnose na mednarodnem področju ob priložnostih sodelovanja na področju gospodarstva, športa, kulture in drugo. Nekatera sodelovanja so že do sedaj vodila celo k pobratenju s tujimi mesti. V teh primerih je znanje o protokolu zelo potrebno.

Občina stopa v poslovne odnose z različnimi izvajalci, z javnimi podjetji in javnimi zavodi. Tudi te odnose opredeljujejo različni predpisi, zakoni in odloki, pri delu teh odnosov pa moramo upoštevati tudi pravila protokola.

Lokalna skupnost končno stopa tudi v odnose z občani, deloma neposredno, deloma pa preko krajevnih skupnosti, društev in drugih oblik organiziranosti. Te odnose urejajo Zakon o splošnem upravnem postopku in interni organizacijski predpisi. Tudi za te odnose veljajo mnoga splošna protokolarna pravila. Prav kakovost teh odnosov (zadovoljstvo strank) v veliki meri vpliva na podobo, ki si jo občina in njeni organi ustvarijo v javnosti.

### 3.2 POSLOVNA USPEŠNOST IN VIZIJA

Poslovna uspešnost je pomemben cilj tudi na lokalnem nivoju, tako za občine, javne zavode, enote izpostav državnih organov in drugih ustanov v občini kot tudi za vsakega izmed zaposlenih v teh ustanovah. Oblikuje se iz številnih delcev, ki pravilno postavljeni in medsebojno usklajeni predstavljajo vizijo institucije, ki omogoča presojo, če konkretno delovanje vodi v pravo smer. Organizacija je živ organizem, ki ga oblikujejo ljudje. Lahko so zaposleni še tako strokovno usposobljeni, vendar je potrebno vedeti, da se poslovna podoba v poslovnem okolju oblikuje tudi s formalnimi znaki (poslovno ime in grafična celostna podoba), z delovnim okoljem, predvsem pa s kvaliteto storitev.

Poslovni ugled je treba načrtno izgrajevati. Čeprav je to delovanje namenjeno javnosti, morajo biti izhodišče dobri odnosi v osnovnem delovnem okolju. Poslovno sporazumevanje z javnostjo se gradi tudi s tem, da se oblikujejo učinkoviti vzorci za pisna, telefonska in osebna sporočila. Zaposlene je treba spodbujati k temu, da se bodo zavedali pomena poslovnega komuniciranja in da se bodo za to pripravljali usposabljanje. Posebno pozornost je treba posvetiti tudi ustrezni pripravi in izvedbi poslovnih srečanj (Eržen, 1996, str. 3).

Za občine je zelo pomembna celostna podoba, ki je sestavni del vsake organizacije. Z njo komuniciramo navzven in navznoter ter pripovedujemo o svoji kulturi, poslu in storitvah. Velikega pomena je, da imajo uslužbenci na vodilnih delovnih mestih v organizaciji ustrezne vizitke, da so zaposleni oblečeni primerno kulturi organizacije, da so na voljo ustrezne ovojnice, poudarek je tudi na primernem oglaševanju aktualnih informacij, pomembni so napisi na pročelju stavbe, usmerjevalne table. Vse to sestavlja podobo tega, kaj organizacija je in kakšne cilje ima.

Prve informacije o upravni stavbi morajo biti že ob glavnem vhodu ali celo na začetku ulice, na kateri stoji stavba, če orientacija obiskovalcem povzroča težave. Te informacije so na tabli vpisane s polnim imenom organa, organizacije ali skupnosti, ki v zgradbi opravljajo dejavnost. V poslopju, v katerem je več organizacij, mora imeti vsaka svojo tablo (Benedetti, 2008, str. 316).

Poslovno podobo izgrajuje tudi delovni prostor oz. delovno okolje. Delovno okolje vpliva na človekovo zbranost, učinkovitost, zagnanost in zadovoljstvo, zato se je vredno potruditi in ustvariti prijeten delovni kotiček (Benedetti, 2008, str. 318).

S prepletanjem ustreznega odnosa do organizacije in delovnih nalog ter odnosov do sodelavcev na vseh straneh, se ustvarja delovna kultura. Tisti, ki želijo biti uspešni, se zavedajo pomena izgrajevanja medsebojnih odnosov. Zavedati se je potrebno, da je vsak sodelavec v ustanovi pomemben. Poslovna zavzetost vsakega posameznika in kakovostno medsebojno sodelovanje lahko zagotovijo profesionalni odnos do strank in poslovnih partnerjev (Eržen, 1996, str.3).

### **3.3 POSLOVNA KOMUNIKACIJA**

Komuniciranje pomeni »izmenjavati, posredovati misli, informacije, sporazumevati se«, komunikacija pa je »sredstvo, ki omogoča izmenjavo, posredovanja informacij – komunikacijsko sredstvo« (abecednik.com).

Komuniciranje je lahko dvorezen meč. Če je primerno, je koristno in uspešno, zaradi napačne izvedbe pa se lahko prelevi v neuspeh. Če hočemo, da bo uspešno, se moramo naučiti pravilno uporabljati vse njegove oblike. Lepa beseda, če ni prazna obljuba, nič ne stane, enako je z vljudnostjo. In nasprotno, marsikdo je že plačal visoko ceno, če ni na primer vrnil telefonskega klica ali če je uporabil neprimeren ton. Komuniciranje je tako razširjeno in povezano z našim življenjem, da ga jemljemo kot samoumevno in dano. Formula sodobne uspešnosti sestavlja petnajst odstotkov znanja, drugo pa je umetnost komunikacije. Protokol je v bližnjem sorodstvu s komunikacijo, saj se za vsakim dejanjem skriva sporočilnost, ki se prenaša in izrazi v jeziku, gestah in mimiki (Benedetti, 2008, str. 170).

Svojo podobo ljudje v ustanovah spreminjajo v poslovno podobo za javnost, ko osebnost postaja ogledalo ustanove. Premišljeno morajo zato poskrbeti za svoj zunanji videz, lagodnost naj se spremeni v točnost, v redoljubnost, zmernost in potrpežljivost. K poslovnim odlikam v zvezi s komunikacijo sodita tudi vrednotenje dela, lojalnost in diskretnost (Eržen, 1996, str. 4).

Vedenje človeka prihaja od njegovih navad, navade se vidijo, čeprav so zakoreninjene v podzavesti. Brez števila jih je, prijetnih in neprijetnih, dobrih in slabih, ki jih poslovni človek uporablja v poslovnem sporazumevanju. Človekovo razpoloženje je izraženo še prej, kot spregovori, kaže se na način, kako izgleda, stoji, hodi, gleda in s kakšnim tonom nagovarja. Razpoloženja so nalezljiva in tista prijetna zagotovo v veliki meri tudi prispevajo k poslovnim uspehom. Humor lahko obnovi perspektivo in pomaga zadržati uravnotežen pogled na življenje in ustvarjalnost.

Nikoli ni druge priložnosti, da bi napravili prvi vtis. Vtis je odvisen od človekovega izgleda, počutja in pripovedovanja. Način, kako poslovnež predstavlja sebe, odraža njegov občutek do soljudi, njegovo oceno, kaj ljudje potrebujejo in kaj želijo vedeti. Če ne prepozna teh občutkov, potem ne bo uspešno oblikoval zaupanja sodelavcev in poslovnih partnerjev (Vidanovič, 2004, str. 7).

Za odlično poslovno komuniciranje so gotovo pomembna pravila telefonskega sporazumevanja, odnosi s strankami in vse bolj uporabljana elektronska pošta.

#### **3.3.1 Telefonsko sporazumevanje**

Tudi pri sporazumevanju s telefonom je treba upoštevati določena pravila. Telefon je nepogrešljiv predmet poslovnosti, pri čemer je pomembno tudi tehnično poznavanje telefonov.

Sporočanje po telefonu ni primerno (Eržen, 2005, str.6):

- kadar je informacija strogo zaupna;

- za pogovore o kočljivih ali obsežnih problemih;
- če se pričakuje odločilen negativen odgovor;
- kadar se je bolje izogniti komentarjem;
- ob sporočanju zelo neprijetnih informacij;
- zelo zaposlenim osebam ali osebam na visokih nivojih je primerneje napisati pisno sporočilo;
- če hitrost sporočila ni tako pomembna, saj je napisana informacija običajno bolj jasna.

Telefonski pogovor naj bo vljuden in poslovno naravnani. Tisti, ki kliče, pozdravi in se sam najprej predstavi. Dobra volja je pri tem ključnega pomena. Ni priporočljivo klicati, kadar je oseba jezna ali živčna. Dobro si je vzeti čas, počakati in zbrati svoje misli, saj se s prijetnim glasom doseže mnogo več (Eržen, 2005, str. 6). Govor naj bo razločen, ne pretih, ne preglasen. Uporablja naj se enostaven in razumljiv jezik. Ne sme se pozabiti na razlog telefonskega klica ali prekinjati sogovornika. V pogovoru je najbolj zaželena kratkost (Vidanovič, 2004, str. 20).

Neprimeren čas za klicanje po telefonu je pred 8.00 ali po 21.00. Poslovneži, ki zasedajo visoke položaje, kot je na primer župan v občini, imajo zahtevnejše delavnike. Mnogokrat se po večernih sestankih izkaže potreba po opravljanju telefonskih pogovorov. Vendar naj se tudi v teh primerih upošteva pravilo, da po 21. uri ni primerno klicanje po telefonu, razen če gre za zelo nujno in neodložljivo zadevo.

Tudi za telefoniranje z mobilnim telefonom so določene zapovedi. V javnih prostorih je potrebno uporabljati diskretno opozarjanje za klic, torej opozarjanje z vibriranjem ali še bolje, tiho zvonjenje. Če se mora klicani na javnem kraju nujno odzvati klicu, naj bo glasnost pogovora enaka glasnosti okolice. Poskrbeti mora, da pogovora ne bodo motili glasovi iz okolice, velja pa seveda tudi obratno: s pogovorom se ne sme motiti okolice. Hkrati ni primerno, da so teme pogovorov poslovni podatki ali občutljive zadeve. Pri klicanju je dobro imeti vedno aktivirano oddajanje lastne številke, da bo sogovornik vedel, kdo ga kliče.

Na žalost se mora še marsikdo naučiti del bontona, ki govori o tem, da je na sestankih potrebno prenosni telefon izklopiti (Benedetti, 2005, str. 23).

### **3.3.2 Profesionalni odnos do strank**

Poleg strokovnega znanja sodi uspešen poslovni odnos v osnovno poslanstvo vsakega zaposlenega, ki ima kontakte s poslovnimi javnostmi. Dober odnos s strankami je pogoj za poslovni uspeh. Sodobni pristop do strank narekuje celovito obravnavo.

Dobro upravo se spozna po tem, kako je stranka ogovorjena. Zato je zelo pomembno, da je stranka lepo sprejeta, da je usmerjena k pravi osebi in je pravilno vprašana, kaj želi. "Prvi glas" pripomore k ugledu podjetja, torej je pomembno, ali je dober ali slab (Jernejčič, 2007, str. 175).

Stranke želijo poslovni odnos in pričakujejo, da jih uslužbenec prijazno sprejme in nagovori, da razume njihove potrebe, da se počutijo dobrodošle, pomembne in sproščene. Najboljši način spoznavanja njihovih pričakovanj je, da se uslužbenec poskuša postaviti v njihov položaj, da lahko razume njihove potrebe, da spozna njihove časovne zahteve, da vnaprej predvidi njihove želje, da obvladuje tehnike poslušanja, da oceni njihov odziv in zadovoljstvo. Težavne poslovne situacije uslužbenec rešuje na ta način, da ohrani umirjenost in potrpežljivost, je pozitivno naravnani, izraža razumevanje do občutij sogovornika, obrazloži problem na obziren način, se zahvali za razumevanje in sodelovanje (Eržen, 2005, str.7, 8).

### **3.3.3 Komuniciranje po elektronski pošti**

Komuniciranje po elektronski pošti postaja vedno bolj pomembno na vseh nivojih, tudi za občine. Velika prednost je v tem, da pošiljatelj sporočilo pošlje takrat, ko je to usklajeno z njegovim programom dela, prejemnik pa odgovori takrat, ko ima čas. Je pa treba upoštevati, da komuniciranje po elektronski pošti ni primerno za nujna sporočila, saj ne vemo, če jih bo naslovnik prejel pravočasno.

Ko pošiljatelj izbere elektronsko komunikacijo, vidi pred seboj samo računalniški zaslon. Nima možnosti opazovati obrazne mimike sogovornika, kretenj in drže, ne vidi barve kože in ne more prisluhniti barvi in tonu glasu človeka, s katerim komunicira. Zato je pomembno vedeti, da na drugi strani niso samo črke, ampak je človek. Ena najpogostejših napak v elektronski pošti je, da pošiljatelj piše celotno besedilo ali njegove posamezne dele z velikimi tiskanimi črkami. Tako je dovoljeno pisati le glave besedila, naslove sporočil ali posamezne besede v sporočilu, katere je treba poudariti.

Slog, ki ga posameznik uporablja pri pisanju e-pisma, pove o njem veliko več, kot si lahko kdorkoli misli. Čeprav se e-pošta dojema kot neformalna oblika komuniciranja, teksti vseeno odsevajo sposobnosti posameznika, njegovo razgledanost in kulturno raven. Čeprav pošiljatelj resnično odgovarja samo za tisto, kar je napisal naslovniku, pa posredno odgovarja tudi na vse, kar se z njegovimi besedami dogaja kasneje, ko jih drugi razpošiljajo naprej. Tako kot v normalnem, klasičnem bontonu velja tudi v spletnem pravilu: manj je več! Kar se lahko sporoči na kratko, naj se tako tudi sporoči. Ena od pglavitnih prednosti e-pošte je hitrost v vzpostavljanju povezav in neposrednost.

Uporaba e-pošte pomeni tudi možnost prepošiljanja sporočil. Pri tem se pogosto sporočila prepošilja nekritično, s celotno »verigo« pošiljateljev. Pomembno pravilo je, da razen v primeru, da je to za komunikacijo posebej pomembno, verigo pošiljateljev izbrišemo.

Pri oblikovanju e-sporočila je pomembna preglednost. Zadostuje, da se med posameznimi odstavki pušča prazna vrstica. Ni potrebno delati zamikov, ker različni računalniki različno odčitavajo. Dobro je vedeti, da vsa čustva, ki so posredovana (hote ali nehote) po e-pošti, oseba, ki bere e-sporočilo zazna s povečano močjo, kar lahko kasneje povzroča nepotrebne sporazume, razburjenje in poslovno izgubo. Če je odgovor preveč čustveno obarvan oz. odgovorjen z jezo, bodo partnerji le to

zaznali kot žalitev. Tako kot pri vsem ostalem pisnem komuniciranju tudi v komuniciranju po elektronski pošti velja, da mora pošiljatelj pri uporabi kratic razmisliti, ali naslovniki vedo, kaj pomenijo. Pri pošiljanju prejetega sporočila naprej, ga je treba očistiti vseh nepotrebnih okraskov, predvsem pa je treba izbrisati »verigo« prejšnjih pošiljateljev. Na e-pošto je potrebno odgovarjati sproti, v roku 24 ur. Če ni moč dati odgovora v celoti, se je potrebno takoj zahvaliti za prejeto e-sporočilo in sporočiti, kdaj in kdo bo odgovoril v celoti. Vedno je treba izpolniti »Predmet« (»Subject«). Vsa pošta brez izpolnjenega polja »Predmet« gre običajno v koš za smeti. Predmet mora ustrezati vsebini pisanja. Diskretnost je cenjena povesod, tudi v elektronskem sporazumevanju. V primeru prebiranja e-pošte sodelavcev brez njihovega pooblastila ali soglasja je tako, kot če bi brskali po predalih njihovih pisalnih miz (Vidanovič, 2004, str. 6; Flajs, 2006, str. 40).

### 3.4 ASISTENSKO OSEBJE – TAJNICA

V večini občin, razen v večjih mestnih občinah, nimajo sistemiziranega delovnega mesta za področje protokola, ampak se v praksi s tem srečujejo večinoma tajnice županov. V nadaljevanju je zato opisana vloga tajnice v razmerjih z nadrejenim, sodelavci, strankami in gosti.

Razvoj informacijske tehnologije, čedalje večji obseg in večja zahtevnost del ter čedalje večje zahteve do upravnih dejavnosti spodbujajo novosti tudi v zvezi s poimenovanjem posameznih prvin upravnega poslovanja. Tako izraza »administrativni delavci« in »administracija« več ne zadostujeta, zlasti ne v pomenu opravljanja nezahtevnih pomožnih pisarniških del. Potreben je vsebinski premik. Tako v razvitih državah vztrajajo pri preobrazbi pomožnega osebja v tako imenovano »asistentsko osebje« (Stare, 2002, str. 1, 2).

Sodobno poslovno življenje bi ne moglo nemoteno potekati brez posebnih delovnih mest, ki so včasih zelo vidna, drugič manj opazna, vendar zmeraj koristna: gre za delovna mesta poslovnih tajnic vodilnih ljudi. Tajnica je največkrat desna roka vodilnega. Kako ravna s strankami, kako se loteva dela, kako pomaga svojemu predstojniku – vse to izpričuje njeno vzgojo, izobrazbo in osebno kulturo. Lahko bi rekli, da se vsa njena osebnost kaže v njenem delu. Tako ona kot delovno okolje morata delovati resno, delovno in urejeno. Tajnica se pogosto prva oglašča na telefon in je prvi stik z zunanjim svetom.

Tajnica mnogokrat nastopa skupaj in v sodelovanju s svojim šefom, njun odnos se čuti navzven, naj si bo v razmerju s sodelavci v upravi, strankami s katerimi sodeluje ali z gosti v primeru protokolarnih dogodkov. Dober odnos med tajnico in šefom je zato zelo pomemben.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Gostja kongresa tajnic in poslovnih sekretarjev v Portorožu 2007, ki na trgu nastopa z geslom Ciljajte višje, je poudarila, da morata biti šef in tajnica v prvi vrsti komplementarna. »Če je nadrejeni poln idej, mora biti tajnica tista, ki jih zameji, in če ima denimo, šef težave v komunikaciji, je tajničina naloga, da je prijetna.« Teh lastnosti se ne da naučiti le iz knjige, ampak pridobiti na način »nauči se, vpij vase, opazuj«.



Zelo pomembno je, kako tajnica čim bolje sodeluje s šefom. Vsak šef je individuum in dobra tajnica bo sčasoma ugotovila »specialne potrebe« svojega nadrejenega. Kdaj je primerni čas za pogovor z njim, kdaj ga mora pustiti samega, kdaj ga lahko prosi za uslugo, kdaj ne itd. (Mortimer, 2007).

Opisan primer dobrega sodelovanja med tajnico in šefom: Nadrejeni da velik poudarek profesionalnemu nastopu, pričakuje, da ga podrejeni spoštujejo in da vedo, da je profesionallec na svojem področju. Zahteva natančnost pri delu, pričakuje, da je seznanjen s potrebnimi informacijami pri svojem delu. Sodelavci naj nanj nikar ne izvršujejo nikakršnih pritiskov, k njemu je treba pristopiti na miren način brez pretiranih čustvenih poudarkov. Skrivnost, kako z nekom vzpostaviti in obdržati profesionalen odnos je v tem, kako kaj rečeš in ne, česa ne rečeš. Sodelavci naj se z njim ne bojijo profesionalnega odnosa oz. obvladanja njegovega jezika. Ob profesionalnem dostopu do njega bo vedel, da je oseba prava za njegov kolektiv (McIntyre, Welsby, 2003, str. 45).

Pomembna lastnost tajnice je zanesljivost, saj mora včasih razporejati čas svojega nadrejenega. To počne nevsiljivo in s poklicno pozornostjo tako, da predstojnik nima občutka, da tajnica »gospodari« z njegovimi dolžnostmi, pa tudi stranke in sodelavci ne smejo dobiti vtisa, da je ona »glava« hiše. Pri tem tajnica nima pravice sama odločati o tem, kdo sme in kdo ne sme k njenemu predstojniku. O tem se mora prej dogovoriti oz. posvetovati z njim. Ravno tako tudi ne sme dopuščati, da se ljudje sprehajajo v njegovo sobo, kakor se komu zdi, zato se trudi, da mu dajo ljudje mir, kadar ima delo, kadar ima pri sebi kakšno stranko, se pogovarja po telefonu in podobno. Marsikdo namreč ne ve, da ne stopamo v pisarno, kadar v njej poteka telefonski pogovor (Osredečki, 1990, str. 148–150).

Da bi lahko tajnica ustrezno izpeljala in nasploh razumela zahteve in pričakovanja voditelja in ostalih udeležencev v vsaki situaciji, naj bo sestanek ali protokolarni dogodek in tako optimalno opravila svoje naloge, mora poznati ključne dejavnike, ki vplivajo na njihovo uspešnost in učinkovitost. Poznati mora osnovne cilje in udeležence posameznega dogodka, predvideni potek ter vrsto drugih podrobnosti.

Sposobna, izobražena, samoiniciativna, delavna in izkušena tajnica med naštetimi aktivnostmi in dejavniki v zvezi z dogodki, ki se opravljajo v zvezi z njenim delom, zlahka prepozna svoje naloge in možnosti vplivanja na njihovo uspešnost in učinkovitost. Seveda je najočitnejša organizacijsko-izvedbena vloga: usklajevanje terminov, izbira kraja in prostora, gradiva in pripomočkov, pisanje ter razpošiljanje vabila in zapisnika ipd. Vendar pa dobra, samostojna tajnica ničesar ne prepusti naključju in pri opravljanju navedenega uporabi svoje znanje, veščine in občutek, tako, da svoje naloge vsebinsko obogati, jim da svoj pečat. Doda jim vse tiste podrobnosti, na katere voditelj vedno ne pomisli, s čutom za podrobnosti in različnosti ljudi pripomore k ustvarjalni prijetnosti prostora in poskrbi, da je vedno vse potrebno na voljo ob pravem času, ne da bi jo bilo treba na to opozarjati. Tako razbremeni zlasti predstojnika, ki se lahko zato bolj posveti vsebini sestanka in ga lahko zato tudi lažje uspešno in učinkovito izvede.

Pomembna je še ena, redko prepoznana vloga tajnice v zvezi z dogodki, svetovalna vloga. Tajnica lahko s svojim znanjem in izkušnjami pomembno vpliva na delovanje drugih (predstojnika in udeležencev) tako, da jim svetuje, jih opozarja in predlaga v zvezi z različnimi zadevami, ki lahko vplivajo na dogodek. Pri tem sta ji v pomoč njena vloga v delovanju ustanove in seveda znanje, ki ga potrebuje vedno več. Tako lahko tajnica bistveno vpliva na uspešnost in učinkovitost vseh dogodkov, ki se vrstijo v zvezi z njenim neposrednim vodjem (Žmitek, 2003, str. 29).

Od dobre tajnice se pričakuje, da je samoiniciativna, nagnjena k reševanju težav, med bolj zaželenimi so vsekakor komunikativnost, nagnjenost k doseganju rezultatov, timski duh, učinkovitost, profesionalizem, pozitiven odnos itd. Predvsem je pomembna zmožnost, da dela tudi pod stresom. Šefi želijo predvsem nekoga, ki da dodano vrednost njihovemu poklicnemu življenju, s pravo mero občutka za soljudi in občutkom za presojo v vsem, kar počnejo.

Tajnica opravlja tudi vrsto opravil, ki včasih niso zajeta v opisu delovnega mesta. Zanje ni manj važnih zadev, kajti s svojim vedenjem in primernim odnosom do vseh poslovnih sodelavcev zelo pogosto predstavlja celotno upravo, še posebej z načinom komuniciranja, bodisi osebnim, bodisi po telefonu, bodisi z ličnimi in jezikovno pravnimi poslovnimi pismi. Zaradi tega se tisti, ki vidijo v tajnici samo osebo, ki kuha kavo in sem in tja dvigne slušalko, motijo. V profesionalni tajnici se včasih skriva prava "enciklopedija" poslovnega bontona, vsa očarljivost njene osebnosti je v odgovornem in zahtevnem delu (Osredečki, 1990, str. 151).

## **4 SIMBOLI IN PROTOKOLARNI REDOSLED**

Za občino so pomembni simboli lokalne skupnosti (zastava, grb), ko pridejo do veljave ločeno ali ko nastopajo skupno z ostalimi simboli. Gre za primere vsakodnevne uporabe in ob prireditvah, kjer se postavlja lokalna zastava skupaj s slovensko in evropsko, ob priložnostih tujih obiskov pa še tuja zastava. Poznavanje določil za občinski grb je potrebno najpogosteje ob izdajanju dovoljenj za uporabo grba in ostalih priložnostih, kjer je dopuščena njegova uporaba. Prednostni vrstni red pomembnosti funkcij in njihovo naslavljanje pride do veljave ob vsakodnevem srečevanju z gosti in strankami, v slučajih prireditev in poslovnih srečanj pa je vse to še bolj pomembno.

### **4.1 SIMBOLI**

Nacionalni simboli označujejo pripadnost državi, narodu, skupnosti. Določeni so v ustavi, zakonih oz. uradnih aktih.

Grb in zastavo Občine Vrhnika, ki predstavljata istovetnostna simbola in označujeta pripadnost lokalni skupnosti, določa Odlok o grbu in zastavi Občine Vrhnika (Naš časopis, št. 28/2002).

Grb, zastava in himna Republike Slovenije označujejo pripadnost Republiki Sloveniji. Vsi trije so natančno določeni v Zakonu o grbu, zastavi in himni Republike Slovenije ter slovenski narodni zastavi (Ur. list RS, št. 67/1994).

Z zastavo in himno Evropske unije izkazuje Republika Slovenija članstvo v Evropski uniji. Slovenska zakonodaja ne določa, kdaj naj bi se uporabljala zastava in izvajala himna Evropske unije, prav tako v drugih državah članicah o tem ni enotnih in jasnih predpisov. V Sloveniji je Vlada Republike Slovenija leta 2004 izdala Uredbo o uporabi zastave in himne Evropske unije v Republiki Sloveniji, ki določa razmerje zastave Evropske unije do zastave Republike Slovenije, načine izobešanja in razvrščanja zastav in priložnosti, ko se izvaja himna Evropske unije v Republiki Sloveniji (Benedetti, 2008, str. 599). Torej tudi izobešanje zastave lokalne skupnosti skupaj z državno in evropsko določa Uredba o uporabi zastave in himne Evropske unije v Republiki Sloveniji (Uradni list RS, št. 38/2004).

Grbov in zastav ni dovoljeno uporabljati, če so poškodovani ali po zunanosti neprimerni za uporabo (Benedetti, 2005, str. 6).

#### **4.1.1 Himna**

Himna Slovenije je Zdravljica. Himna je sedma kitica pesmi Franceta Prešerna Zdravljica, na melodijo iz zborovske istoimenske skladbe skladatelja Stanka Premrla (ZGSH, 5. člen).

Melodija himne EU izvira iz Beethovnovne Devete simfonije, pesem Oda radosti. Kot himna se uporablja brez besedila (Evropska himna, Oda radosti, 2008).

Na večjih občinskih prireditvah, kot je slavnostna akademija občinskega sveta ob občinskem prazniku, proslava ob Dnevu državnosti in proslava ob Dnevu samostojnosti in enotnosti se na začetku poleg slovenske himne igra tudi evropska himna.

Himna Evropske unije se v Republiki Sloveniji vedno igra s himno Republike Slovenije, pri čemer je na prvem mestu himna Republike Slovenije. Na državnem nivoju se ob sprejemih z vojaškimi častmi ob uradnih obiskih predsednika Evropske komisije in predsednika Evropskega parlamenta himna RS izjemoma odstopi častno mesto himni Evropske unije (Uredba o uporabi zastave in himne EU, 10. člen).

#### **4.1.2 Zastava**

Občina Vrhnika ob vseh priložnostih izobešanja zastav poleg občinske zastave izobeša slovensko in evropsko zastavo. V Uredbi o uporabi zastave in himne Evropske unije v Republiki Sloveniji je določeno, da je lahko zastava Evropske unije stalno izobešena na sedežih organov lokalnih skupnosti in tudi ob praznikih lokalnih skupnosti.

Če je zastava Republike Slovenije izobešena skupaj z dvema zastavama, mora biti zastava Republike Slovenije na sredini (slika 1, primer I). Če je zastava Republike Slovenije izobešena poleg kakšne druge zastave, mora biti, gledano od spredaj, vselej na levi strani (slika 1, primer II), (Benedetti, 2005, str. 6). V primeru izobešanja štirih ali več zastav v vrsti ob uradnih ali delovnih obiskih tujih državljanov se uveljavlja načelo odstopanja častnega mesta zastavi tuje države. Zastave se v tem primeru izobesijo, gledano od spredaj od leve proti desni, po naslednjem vrstnem redu: zastava tuje države, zastava Republike Slovenije, zastava Evropske unije, zastava lokalne skupnosti in morebitna zastava organizatorja ali društva (slika 1, primer III), (Uredba o uporabi zastave in himne EU v Republiki Sloveniji, 9. člen).

Zastava občine je skupaj z zastavo Republike Slovenije in zastavo Evropske unije stalno izobešena na poslopju sedeža Občine Vrhnika. Zastave so lahko stalno izobešene tudi na sedežih javnih zavodov in javnih podjetij katerih ustanovitelj ali soustanovitelj je Občina Vrhnika. Zastave se izobesi:

- ob občinskem prazniku;
- ob državnih in krajevnih praznikih;
- jubilejih, komemoracijah, kulturnih in športnih ali sejmskih prireditvah in
- ob drugih priložnostih v skladu z navodili državnih organov.

Ob občinskem prazniku in ob državnih in krajevnih praznikih se zastave izobesi na poslopih, v katerih so uradni prostori državnih organov in organov občine, lahko pa se obesi tudi na drugih javnih objektih, na stanovanjskih hišah ter na drugih primernih krajih. V primerih iz tretje in četrte alineje se zastava izobesi tudi na drugih zgradbah oz. na mestih, kjer je prireditvev. Župan ima po Odloku o grbu in zastavi Občine Vrhnika pristojnost odrediti, da se zastava občine izobesi tudi na drugih zgradbah in

drogovih ob posebnih priložnostih, ki so v korist občine (Odlok o grbu in zastavi Občine Vrhnika, 10., 12. člen). Zastave se izobesijo v času občinskih in državnih praznikov in prireditvev, odstraniti pa jih je potrebno najkasneje v 24 urah po tem, ko je prenehal razlog, zaradi katerega so bile izobešene. Vse zastave se izobesijo na pol droga na dan žalovanja, ki ga določi Vlada RS (ZGSH, 13. člen).

### Slika 1: Primeri izobešanja zastav

I.

3 zastave



II.

4 zastave (društvo, organizacija)



III. 4 zastave – (tuja)



Vir: Uredba o uporabi zastave in himne EU v Republiki Sloveniji (priloga)

#### 4.1.3 Grb

Za lokalno skupnost (Občino Vrhnika) je pomembna uporaba grba Občine Vrhnika, ki ga določa Odlok o grbu in zastavi, ki je objavljen v občinskem glasilu Naš časopis, št. 280/2002.

Grb Občine Vrhnika se uporablja (Odlok o grbu in zastavi Občine Vrhnika, 6., 7.člen):

- v pečatih ter na ostalih oznakah organov občine in občinske uprave;
- v prostorih in na poslopju sedeža občine;

- na registrskih tablicah;
- na protokolarnih listinah, dokumentih, vizitkah ipd., ki jih izstavljajo organi občine in občinske uprave ter javni zavodi in javna podjetja, katerih ustanovitelj ali soustanovitelj je občina Vrhnika;
- na listinah, ki jih izstavlja občinski svet v svečani obliki in
- na drugih listinah, oznakah, publikacijah, ki jih izdajajo organi občine in občinska uprava ter javni zavodi in podjetja, katerih ustanovitelj ali soustanovitelj je Občina Vrhnika.

Grb občine Vrhnika se lahko na podlagi izdanega dovoljenja uporablja tudi v naslednje namene:

- na svečanih listinah ali priznanjih, ki jih podeljujejo gospodarske družbe in samostojni podjetniki v občini;
- na krojih, oblačilih ali na drugih simbolih, s katerimi določeni člani, organizacije ali skupine javno nastopajo;
- na delovnih oblekah oz. uniformah;
- na spominkih in značkah;
- v drugih primerih.

## **4.2 PROTOKOLARNI REDOSLED IN NASLAVLJANJE FUNKCIJ**

V Republiki Sloveniji velja naslednje zaporedje pomembnosti funkcij: Predsednik Republike Slovenije, Predsednik Državnega zbora Republike Slovenije, Predsednik Vlade Republike Slovenije, Predsednik Državnega sveta Republike Slovenije, Predsednik Ustavnega sodišča Republike Slovenije, Vodje diplomatskih misij (Benedetti, 2005, str. 13).

Prav tako kot je potrebno v protokolu biti skrben pri imenih, je to pomembno tudi pri njihovih nazivih. Še posebno pozornost je potrebno temu posvetiti ob dogodkih posebnega pomena, ko je potrebno goste pozdravljati, predstavljati, se z njimi rokovati in upoštevati še zaporedje pomembnosti.

Po teoriji hierarhije, ki na splošno velja v protokolu (monarh, voljeni, imenovani ...), je redosled v občini: Župan občine, Podžupan občine, člani občinskega sveta, predsedniki krajevnih skupnosti, direktorji podjetij in javnih zavodov, vodje enot in izpostav v okviru državnih služb in ministrstev v občini, predsedniki društev v občini.

Če so na občinski dogodek vabljeni predstavniki iz državnega nivoja, se pred lokalnimi predstavniki pozdravlja najprej njih po hierarhični lestvici, kot je navedeno v prvem odstavku tega podpoglavja.

Naslavljanje predstavnikov oblasti in drugih je navedeno v tabeli 1.

**Tabela 1: Naslavljanje predstavnikov oblasti in drugih**

OSEBA	NASLAVLJANJE	OSEBNO NASLAVLJANJE
Predsednik države	Njegove Ekscelenca Predsednik (ime države, ime in priimek)	Gospod predsednik
Prva dama/soproga predsednika	Gospa (ime in priimek)	Gospa (priimek)
Predsednik parlamenta	Njegova Ekscelenca (ime in priimek) predsednik parlamenta	Gospod predsednik
Predsednik Vlade	Njegova Ekscelenca (ime in priimek) predsednik vlade	Gospod predsednik
Veleposlanik	Njegova Ekscelenca (ime in priimek) veleposlanik (ime države)	Gospod veleposlanik
Papež	Njegova Svetost papež (ime in priimek)	Vaša Svetost
Kardinal	Njegova Eminenca kardinal (ime in priimek)	Vaša Eminenca
Islam: Muftija, Kadija	Njegova ekscelenca (ime in priimek)	Vaša ekscelenca (ime in priimek)
Župan mesta	Župan (mesto)	Gospod župan
Župnik	Gospod župnik (ime in priimek)	Gospod župnik
Vojaški čini (primer general-polkovnik)	General – polkovnik (ime in priimek)	General – polkovnik (priimek)

Vir: Flajs (1999, str.16); Benedetti (2005, str.14)

## **5 PRAVILA LEPEGA VEDENJA IN PRIMERNEGA VIDEZA**

Pravila lepega vedenja je treba poznati, vendar jih je še boljše vsakič prilagoditi življenjskim okoliščinam. Lepo vedenje in primerni videz sta umetnost ustvarjanja prijetnega razpoloženja v medsebojnih odnosih. Tisti, zaradi katerega se najmanj ljudi v družbi počuti nelagodno, je najbolj olikan.

### **5.1 BONTON**

Bonton je skupek dogovorjenih pravil, ki v nekem času predpisujejo, kaj je vljudno vedenje med ljudmi iz istega ali podobnega kulturnega kroga. Zaradi kulturne dediščine, navad, vzgoje, vere in vrste drugih družbenih pojavov in dogajanj ravna posamezniki v različnih okoliščinah tako, kot ustreza družbenemu okolju, vendar najpogosteje drugače, kot je v navadi v kakšni drugi družbeni skupnosti. Zaradi tega so se ljudje že zdavnaj molče ali zavestno domenili, da bodo v vsakdanjih in posebnih okoliščinah spoštovali sprejeta pravila. Kar je za nekoga kompliment, utegne biti za drugega žalitev, kar se zdi nekaterim prijetno, je drugim zoprno, kar imajo nekje za lepo, je drugod grdo. Sčasoma so se, zato da ne bi prihajalo do podobnih nesporazumov in da bi se potrdila pripadnost neki družbeni skupini, zelo pogosto tudi razredu, poklicu, gibanju in podobno, zakoreninile tipične oblike vedenja – in to lepega vedenja (iz francoske besede bonton, ki pomeni lep ton oz. lep način).

Bonton se spreminja; danes je drugačen, kot je bil, na primer, pred tridesetimi leti, in pred tridesetimi leti je bil drugačen kot petdeset ali sto let prej itd. Marsikaj, kar je nekoč veljalo za obvezno, je danes lahko predmet posmehovanja. Brez pridržkov lahko rečemo, da se z razvojem družbe spreminja tudi bonton. Človeška razmerja postajajo vse neposrednejša, vse manj je uglajenosti – uglajenost je odstopila prostor demokratizaciji. To je tudi ena izmed značilnosti naše družbe, ki je, s tem, da je človeka osvobodila razrednih spon, dogem preteklosti in starih navad, omogočila vsem članom skupnosti, da se vedejo nezavrto, brez predsodkov in da občujejo drug z drugim čim bolj odprto in preprosto (Osredečki, 1990, str.7).

Bonton je »prostovoljna obveznost«, s katero se posameznik vključi v družbo ljudi okrog sebe. Vsa pravila obnašanja temeljijo na upoštevanju in spoštovanju drugih ljudi in so osnova ter pogoj za boljšo in uspešnejšo komunikacijo.

Kar je v skladu z dobrim okusom in ni žaljivo, je včasih lahko prav simpatično, četudi ni skladno s pravili.

### **5.2 POSLOVNI ODNOS MOŠKI – ŽENSKA**

Poslovni bonton se tudi spreminja. Tako se je s približevanjem Evropi spremenil poslovni odnos moški – ženska. Verjetno bo še trajalo nekaj časa, da bodo sicer uglajeni poslovneži v praktično življenje uvedli spoznanje, da jim je poslovna ženska povsem enakovredna, torej da nima nobenih prednosti ali razlik samo zaradi tega,



ker je ženska. Ženske prednosti se lahko uporabljajo le v privatnem življenju. Pravila evropskega bontona prinašajo kar nekaj novosti za ženske, zlasti za tiste, ki so vključene v poslovni svet. Ta je bil še pred kratkim rezerviran za moške, danes pa med zaposlenimi velja le še hierarhična lestvica, spol in starost pa sta potisnjena na stranski tir. Pomemben je torej le položaj v ustanovi. Za žensko na vodilnem mestu ali v vlogi gostiteljice niso sodobna pravila nič drugačna kot za njenega moškega kolega. Če torej poslovna ženska poslovnega partnerja povabi na poslovno kosilo ali večerjo, ni prav nič narobe, da prva vstopi v restavracijo. Ko mora gost sleči plašč, mu lahko brez pomislekov pomaga, ne glede na spol. Kot gostiteljica svojemu poslovnemu partnerju lahko priporoči najboljšo hrano, hišno specialiteto in izbere vino, ga sama poskusi in seveda tudi sama poravnava račun.

Sodobni bonton ženski dovoljuje, da poslovnemu partnerju prijazno pridrži ali celo odpre vrata avtomobila. Gost, moški ali ženska, pa si tega dejanja ne sme narobe razlagati, to je dandanes le prijazno dejanje, saj gre za poslovni odnos, v katerem so ženske enakopravno postavljene ob bok moškim. Nekoč je veljalo, da mora ženska iz avtomobila izstopiti z obema nogama hkrati. To danes ni več obveza in je izbira prepuščena ženski sami.

Sodobni evropski bonton dovoljuje, da ženska ob neformalnih priložnostih lahko hodi na tisti strani moškega, na kateri ima torbico; če jo nosi na levi rami, hodi na moški levi strani. Ženska mora danes na desni strani moškega hoditi samo ob uradnih dogodkih. Nekdaj pa je veljalo, da dama v družbi moškega hodi vedno na njegovi desni strani.

Pravila bontona niso dovoljevala, da bi se ženske v javnosti, na družabnih prireditvah pojavljale same in se same predstavljale. Danes je to povsem normalno. Ženska lahko tudi sama prevzame pobudo in se predstavi. Ta samostojnost je spremenila tudi rabo ustaljenih besed gospodična in gospa. Danes velja, da je vsaka ženska, ki je sposobna doseči finančno samostojnost, je torej stara 18 let, gospa, ne glede na izobrazbo in zakonski stan. Seveda, če ne zahteva, da se jo naslavlja z gospodična.

Ženske zavzemajo danes visoke položaje na vseh področjih poslovnega, družabnega in političnega življenja. Vendar nemalokrat naletijo na najrazličnejše ovire, ki jih moški kolegi ne občutijo in zato tudi ne poznajo. Biti ženska na vodilnem položaju, je zelo zahtevno, česar se zaveda tudi sodobni evropski bonton. Z novimi pravili jim želi pomagati in hkrati priznava, da je uspešna poslovna ženska tudi uspešna oseba, ki svojega časa ne zapravlja za dokazovanje. Svoje moške kolege preučuje, vendar jih ne oponaša. Uspešno usklajuje najrazličnejše življenjske vloge: kot ženska s kariero, kot žena in ne nazadnje kot mati in gospodinja (Košnik, 2005b, str. 27).

Sodobni bonton niti za las ne popušča pri oblačenju poslovne ženske. Pravila strogo zahtevajo, da mora biti negovana in dobro oblečena ob vsaki priložnosti. Bonton torej poslovnežem ne greni življenja, ampak je velikokrat praktičen, življenjski in celo pomaga. Najpomembnejše pa je, da sodobna pravila ne ovirajo, da krepijo medsebojno razumevanje, strpnost, obzirnost, vse to je podlaga za dobro počutje ljudi (Košnik, 2005b, str. 28).

## **5.3 O POSLOVNEM OBLAČENJU**

Nekatera podjetja in ustanove že imajo predpise, ki zadevajo oblačenje in obnašanje zaposlenih. Vsa ta pravila predstavljajo protokol podjetja. Občina Vrhnika, v kateri je bila izvedena raziskava o protokolu, predpisa o tem nima.

Kodeks oblačenja, v angleščini »business smart«, ki pomeni pametno oblačenje, je na splošno v poslovnem svetu obvezen pri poslovnih razgovorih, kosilih, sprejemih in koktajlih, ne glede na položaj.

### **5.3.1 Moško poslovno oblačenje**

Poslovneži predstavljajo svojo organizacijo, svoje delo in sebe, zato morajo biti vedno urejeni. Starejši poslovneži vedno prisegajo na zelo konservativen način oblačenja: Poslovna obleka je siva ali modra, srajca je vedno enobarvna, kravata neizrazita, čevlji pa črni in nevpadljivi. Bistveno pri obleki je, da je zelo natančno krojena in izdelana iz kakovostnih materialov, ki se ne mečkajo. Pomembna je kakovost izdelave obleke, ki se vidi že na daleč. Vendar pa na poslovno oblačenje vplivajo tudi modni trendi, ki ji sledijo predvsem mlajši poslovneži, ki tako želijo izraziti svojo individualnost. Tukaj je treba upoštevati več pravil. Sivo obleko se kombinira s črtasto ali enobarvno srajco in vzorčasto kravato. Pod modno črtasto obleko je lahko črtasta srajca in kravata z vzorcem, čeprav bolj umirjeno deluje enobarvna srajca in vzorčasta kravata. Moderne so tudi srajce z diagonalnim karo vzorcem, ki se dobro kombinirajo z enobarvno obleko. Srajca in kravata naj bi se vsaj z odtenkom ujemali z barvo obleke. Bež obleka je primerna za bolj priložnostna druženja, lahko pa se jo nosi s karirastimi in barvastimi srajcami, kravatami z vzorcem, zraven pa obvezno bež čevlji. Nogavice morajo biti dokolenke črne barve. Kravata mora biti svilen, čevlji pa usnjeni in vedno zloščeni. Za svečanejšo garderobo je primerna temno modra ali črna obleka, ki je polepšana z dodatki, kot je robček v žepu suknjiča, zlate manšete, dovoljen je tudi širok 12 cm pas iz tkanine črne, bele ali rdeče barve. Za sproščena srečanja zunaj delovnega mesta so dovoljene majice polo in bolj športna obutev (Brodarič, 2005, str. 44).

### **5.3.2 Žensko poslovno oblačenje**

Za ženske kodeks določa kostim. Komplet je lahko s hlačami ali še bolje s krilom. Lahko je v sivi, črni ali bež barvi, glede na zadnje modne trende pa tudi v rdeči barvi ali v črno-beli kombinaciji. Krilo je dolgo do kolena, če je daljše, naj bo do deset centimetrov pod kolenom. Globina dekolteja naj bo v isti višini kot pazduhe, suknjič pa vedno zapet. Pod suknjičem naj bo bluza in ne majica, seveda zapeta. Poletni naj ima suknjič tričetrtinske rokave. K poslovnemu kostimu se najbolje podajo salonarji, ki imajo peto do višine od štiri do sedem centimetrov. Najlonske nogavice so obvezne poletni in pozimi, so izključno v kožni barvi, črne so prepovedane. Poletni lahko ženske obujejo bolj odprte sandale. Šminka mora biti diskretna. Obvezni so le uhani, od ostalega nakita pa naj bo le diskretna verižica, prstan in ročna ura. Prepovedan je rdeč lak za nohte, na poslovnih sestankih so izključeni tudi parfumi. Predhodna pravila opominjajo na urejenost od nog do glave, vendar je v službi

dovoljeno oblačenje tudi ležerneje »business casual«, ki se uporablja za druženje zunaj delovnega mesta (Brodarič, 2005, str. 44).

### 5.3.3 Vrste protokolarnih oblačil za različne priložnosti

Ob vstopu naše države v Evropo so tudi za občine pomembne definicije glede poslovnih oblačil, ki veljajo za Evropo.

Neformalna poslovna obleka (Business Casual) označuje neformalno poslovno oblačenje (dress-down) in določa nekoliko bolj sproščeno poslovno oblačilo. Za moške velja, da nista nujni kravata niti temna obleka. Dress down (neformalno) prihaja iz ZDA in je vedno bolj priljubljen tudi v Evropi. Pomeni, da se zadnji dan v tednu, to je petek, lahko poslovneži, zaposleni v upravi, oblečejo bolj sproščeno. Za ženske velja, da ni obvezen kostim oz. da lahko pridejo v službo v bluzi ali puloverju. Dress-down seveda ne velja, če je dogovorjen poslovni sestanek.

Neformalna obleka (Casual) se nanaša na oblačila, ko organizatorji za udeležence poslovnega srečanja pripravijo izlet ali piknik. Vendar pa neformalno oblečena moški in ženska ne bosta v športnih copatah, kratkih hlačah ali trenirki in ne v majici z napisom. Za moške in za ženske pridejo v poštev polo majice s kratkimi ali dolgimi rokavi. Dovoljene so tudi vse vrste safari obleke. Moški morajo ob napotilu Casual vedno nositi pas in nogavice. Če je na vabilu zapisano Informal, je prav, da se organizatorje prireditve povpraša za natančnejši opis in podrobnosti.

Svečana obleka (Black Tie) je za priložnosti gala sprejemov ali večerij, priporočena je svečana obleka. Na vabilu je napotilo Black Tie. Za moške vedno pomeni smoking v črni barvi: suknjič (diner jacker, tuxido) s svilenimi reverji in črne hlače brez pasu s svilenim robom na zunanji strani po dolžini hlačnice, bela srajca z zlomljenim ovrtnikom, običajno s črnimi gumbi, vendar neobvezno in skrbno izbranimi manšetnimi gumbi, črni metuljček ter v isti barvi in vzorcu širok pas za hlače, črni čevlji iz gladkega ali lakastega usnja. Za ženske je precej bolj nedoločen kot za moške. Izbira obleke je odvisna od vrste srečanja. Tudi dolžina obleke ni določena, izbira je prepuščena posameznici. Običajno k tovrstnemu napotilu sodi Cocktail Dress, dolžina obleke mora po določenih prekrivati kolena. Če gre za svečano večerjo s plesom, ženske ponavadi pridejo v dolgi toaleti. Izrecno velja, da ženska ne bo primerno oblečena, če pride v kostimu.

Napotilo – Black Tie Optional, kaže na formalnost dogodka, vendar moški lahko oblečejo smoking ali temno obleko s kravato, za ženske pa velja enako kot pri Black Tie.

White Tie. Če na vabilu na slavnostno prireditev ali večerjo na najvišji ravni piše White Tie, pomeni, da bodo povabljeni prišli v najbolj elegantni obleki. Za moške to pomeni frak, bela srajca z utrjenim sprednjim delom, z zlomljenim ovrtnikom in belim metuljčkom, ki je pritrjen z bisernim gumbom, zlati manšetni gumbi, črni lakasti čevlji in črne nogavice; tisti, ki želijo še več, lahko dodajo svilen črn klobuk, bele svilene rokavice in črno pelerino. Za ženske je to priložnost, da pokažejo najbolj elegantno obleko, nakit in da zažarijo v polnem sijaju. Dolge rokavice so v modi in jih gre

pričakovati na kraljevih in diplomatskih sprejemih. Pri tem velja, da se prstani nosijo pod in zapestnice nad rokavicami. Rokavice ženske ne smejo sneti tudi, ko se rokujejo s kraljevo družino, pijejo in plešejo z njimi, vendar jih morajo sneti, ko sedejo k pogrnjeni mizi (Vidanovič, 2004, str. 20-22).

## 5.4 PREDSTAVLJANJE, POZDRAVLJANJE

S predstavljanjem in pozdravljanjem se poslovneži in uslužbenci na lokalnem nivoju srečujejo dnevno. Pravila o tem so zato za vse zelo pomembna.

Pri spoznavanju je potrebno vstati, ne glede na spol, se nasmehnuti in pogledati v oči, ponuditi roko in pričeti s spoznavnim pogovorom.

Poslovni protokol določa, da vstanejo moški in ženske. To pravilo kaže na popolno izenačenost moških in žensk v poslovnem svetu. Če sedimo za delovno mizo, moramo stopiti pred sogovornika. Rokovanje čez mizo ni dovoljeno. Če poznamo ime in priimek osebe, s katero se spoznavamo, izgovorimo njen priimek takoj, če ne, smo pozorni in se osredotočimo na to, da bomo priimek slišali ter ga potem ponovili. Ob takem ravnanju pridobimo psihološko prednost in pokažemo spoštovanje do sogovornika. Pri tem izgovorimo pozdrav »Me veseli, gospod ali gospa«.

Samopredstavitel je običajna oblika medsebojnega spoznavanja in ne kaže na vsiljivost posameznika. Ravno nasprotno, kaže na pozitivno odprtost in komunikativnost, ki jo današnji poslovni svet pričakuje.

Če gre za srečanje v okviru organizacije, velja, da tisti, ki predstavlja, nadrejenemu pove ime podrejenega, nato šele podrejenemu pove ime nadrejenega, in sicer tako, da najprej ogovori bolj pomembno osebo. Na primer: gospod Novak (župan) dovolite, da vam predstavim gospo Poljanšek (pripravnica).

Če gre za srečanje med poslovnim partnerjem ali stranko in vodilno osebo iz uprave, si velja zapomniti, da je vedno in povsod pomembna oseba naš poslovni partner ali stranka. Če se odločamo med našim nadrejenim, direktorjem in stranko, je stranka tista, ki je bolj pomembna.

Če se spoznavata osebi, ki sta si po določenih hierarhičnega reda enaki, je vseeno, kdo se predstavi prvi. Kot je že opisano, v poslovnem okolju spol in leta ne igrajo nobene vloge. Odločilen je hierarhični red (Vidanovič, 2004, str. 7).

Ponujanje desne roke v znamenje dobrih namer je zelo stara navada pri večini ljudstev, ki sega v davnino, ko so ljudje poprijeli za orožje za vsako malenkost (žal se je ponekod ta navada ohranila vse do danes). Stisk desne roke ob srečanju je pomenil: vidiš, desno roko imam prazno, ne maham z orožjem, torej nimam sovražnih namenov (Osredečki, 1990, str. 29).

Rokovanje po pravilu ne traja več kot tri sekunde in velja, da se roka strese samo enkrat. Dalj časa traja samo ob rokovanju dveh uglednih osebnosti, ki sta v času rokovanja fotografirani.

Za pravilno rokovanje velja: Rokujemo se v višini komolcev, prsti desne roke so skupaj in dotik dveh V-jev med palcem in kazalcem z enkratnim stiskom roke šteje za opravljen postopek. Izogibamo se tako imenovani tretji roki, položeni na ramo ali v objem dveh rok (Vidanovič, 2004, str. 8).

## 5.5 PROSTORSKI PASOVI – OSEBNE RAZDALJE

Vsi ljudje in druga živa bitja imajo okoli sebe določen prostorski pas ali razdaljo, ki je zelo pomemben dejavnik pri komuniciranju in deluje kot komunikacijski medij. Določa oddaljenost med nami in drugimi osebami.

- intimni pas (od 15 do 46 cm)  
Pripada našim najbližjim (starši, otroci, dobri prijatelji, partnerji, ljubimci..), torej tistim, na katere smo čustveno navezani; njihova bližina, dotik, vonj, glas, za nas niso moteči.
- osebni pas ali osebna razdalja (od 46 cm do 122 cm)  
Pripada ljudem, s katerim se že poznamo, se družimo (znanci, sodelavci, osebe, s katerimi se osebno pogovarjamo). Če se nam kdo približa v ta prostor brez našega soglasja, se počutimo ranljivi, bolj občutljivi, zato se tudi v bankah, lekarnah idr. uporablja "zelene črte", ki označuje polje diskretnosti.
- socialni pas (od 122 do 360 cm)  
Pas (cca 2m), v katerem se gibljemo na srečanjih, med poslovnimi partnerji, z uradnimi osebami, v skupini neznanih ljudi. Na osnovi tega pasu so narejeni standardi raznih pisalnih miz, pultov, miz za sestanke – pogajanja.
- družbeni pas (od 360 cm dalje):  
Pas za govorce in govornike (govorniški pulti, odri). Izraža izpostavljenost in poseben položaj, ki ga ima ta oseba v odnosu do ostalih (A. Pease, 1996, str 23, 27).

## 6 SODELOVANJE S TUJIMI DEŽELAMI

Poslovne vezi med Slovenijo in članicami EU se krepijo. Občine navezujejo stike z občinami v tujini, iščejo se skupni interesi za povezovanje. Zato je pomembno vedenje o kulturni različnosti in načinih poslovanja na evropski celini.

Glede spoštovanja osebnega prostora je ta na severu vsaj meter od sogovornika, medtem, ko se na jugu zmanjša na polovico. Zanimivo je opazovati italijanskega in norveškega poslovneža v poslovnem pogovoru. Prvi se sogovorniku približuje, drugi pa se od njega odmika. Ne eden ne drugi nista naredila protokolarne napake, le običaj je drugačen.

V Evropi je rokovanje pri spoznavanju običajno. Mednarodni poslovni protokol določa, da pri rokovanju poslovneži vstanejo vedno, ne glede na spol. Rokovanje se opravi na začetku in na koncu srečanja.

Kaj je dobro vedeti o državi, iz katere prihaja poslovni partner?

1. politično ureditev (monarhija, republika...); pri tem je potrebno poudariti, da pogovor o politični pripadnosti ali simpatiziranju z eno ali drugo politično opcijo ne sodi v poslovni pogovor;
2. glavno mesto in nekaj večjih mest v državi;
3. uradni naziv države;
4. ime predsednika države ali ime druge pomembne visoke politične osebnosti v državi;
5. religijo in verska določila (vse arabske države niso muslimanske);
6. državne in verske praznike;
7. statistične podatke o gospodarskih gibanjih in ekonomskih kazalcih ter najbolj zastopanih industrijskih panogah;
8. zgodovinsko preteklost in geografijo;
9. kulturne različnosti pri prehranjevanju;
10. slavne osebnosti, npr. Nobelove nagrajence ali slavne glasbenike, znanstvenike, športnike, umetnike itd.;
11. kateri šport je najbolj priljubljen, ali je bilo v državi kdaj svetovno prvenstvo v kakšni športni panogi ali olimpiada (Vidanovič, 2004, str. 26).

Občina Vrhnika je pobratena z občinama Gonars (Italija) in Iolkos (Grčija), zato so v nadaljevanju opisane značilnosti poslovnežev iz teh dežel in sodelovanje občin.

### 6.1 ITALIJA

Italijani so po naravi odprti, zgovorni, inteligentni, ekstrovertirani, družinski, religiozni in iskreno zainteresirani za človeka, s katerim navezujejo stik. Na severu Italije je poslovanje veliko bolj učinkovito, saj na jugu prevladuje tradicija bolj sproščenega in po našem mnenju predvsem počasnega poslovanja. Obema je skupen neučinkovit in zapleten birokratski aparat. Na severu se začne sestanek ob dogovorjeni uri, medtem ko se na jugu za vsaj dvajsetminutno zamudo ne bo nihče razburjal.

Sestanek se ponavadi začne z izmenjavo komplimentov, nujnih za navezavo osebnega stika. Neformalni klepet pred začetkom sestanka je daljši kot drugje. Italijanski poslovneži se vedno rokujejo pred sestankom in po njem. Dolgoletni sodelavci se tudi objamejo. Pri naslavljanju uporabljamo nazive, ki jih v Italiji pridobijo z dokončano univerzitetno izobrazbo: avvakato v pravu, ingegnere v tehniki in dottore v medicini. Italijani imajo poseben občutek za eleganten videz, kar velja tako za moške kot za ženske. V Italiji so poslovne večerje običajne. Če bo gost povabilo odklonil, bo poslovni partner užaljen (Vidanovič, 2004, str. 27).

Občina Vrhnika je v letu 1975 z italijanskim mestom Gonars sklenila listino o pobratenju kot trajen spomin na številne občane Vrhnike, ki počivajo v kostnici spomenika v Gonarsu kot žrtve fašističnega režima iz let 1942 in 1943. S podpisom listine sta se občini obvezali, da bosta pospeševali izmenjavo med občani obeh občin na področju gospodarstva, kulture, športa in šolstva. V letih od pobratenja dalje so se srečanja in dogodki med mesti tudi dejansko vršili. Največ dogodkov na medmestni ravni je bilo na področju kulture in športa. Župani so se nekajkrat letno sestajali ob priložnostnih obiskih v našem ali njihovem kraju. Ob 25-letnici in 30-letnici pobratenja so takratni župani občin obnovili listino o pobratenju. Reden vsakoletni stik Občine Vrhnika z italijanskim mestom Gonars je komemoracija ob Dnevu mrtvih.

## 6.2 GRČIJA

V tradicionalni Grčiji sta družina in prijateljstvo pomembni družbeni vrednoti. V poslovnih stikih ima prijateljstvo pomembno vlogo. Večina grških podjetij pa je pravzaprav družinskih podjetij.

Potrpežljivost in spoštljiv odnos sta taktična elementa v strateškem pristopu pri pridobivanju zaupanja grških poslovnežev. Pričakujemo lahko dolge pogovore ob ponujeni kavi (nikoli ne smemo reči turška kava, saj se enako pripravljene kavi v Grčiji reče grška kava). Grki so čustveni in se ob srečanju tudi objamejo. Sestanek se velikokrat začne z zamudo in se lahko tudi večkrat prekine. Sprejemanje odločitev je pri poslovanju z grškimi poslovnimi partnerji dolgotrajen proces.

Čeprav je klima mediteranska, sončna in topla, je oblačenje precej formalno-konservativno. Za moške je obvezna temna obleka in za ženske kostim.

Grki so zelo dobri gostitelji in bi odklonitev povabila na poslovno kosilo ali večerjo zanje pomenila osebno žalitev. Če Grk gosta povabi k sebi na dom, naj ta za gostiteljevo ženo prinese rože in bonboniero ter darilca za otroke.

Grki so znani po tem, da radi obdarujejo poslovne partnerje, zato je dobro imeti tudi zanje pripravljeno darilo, bodisi da gre za vlogo gostitelja v domači državi ali za gosta v tujini (Vidanovič, 2004, str. 28).

Občina Vrhnika je sklenila prijateljstvo z grškim mestom Iolkos, ki velja za mesto, iz katerega so svojo pot začeli argonavti, ki so zaznamovali tudi zgodovino Vrhnike. Občina Vrhnika je že od leta 1998 navezovala stike z Veleposlaništvom Republike

Grčije v Sloveniji, predvsem kot organizator vrhniške turistične prireditve Argonavtski dnevi. Cilj povezave s predstavniki »dežele argonavtov« je bil dodati originalni pridih delom vsebine te prireditve, obenem pa pritegniti njihovo pozornost za dogodke pri nas. Kontakti so se nadaljevali tudi preko Ministrstva za kulturo Republike Slovenije in Ministrstva za Egejsko morje Republike Grčije. Na podlagi vzpostavljenega sodelovanja so v okviru Argonavtskih dni gostovali na Vrhniki in drugod po Sloveniji številni gostje iz Grčije, tako s področja kulture in umetnosti, kot tudi zgodovine in kulinarike. Vsakoleten obisk delegacije Grškega veleposlaništva na odprtju Argonavtskih dni, večinoma na čelu z veleposlanikom, je dal poseben pečat sami prireditvi ter dvignil raven sodelovanja na višjo raven.

Na povabilo Občine Iolkos je bila v juniju 2008 v Iolkosu delegacija Občine Vrhnika in ob tej priložnosti sta župana obeh občin podpisala pismo o nameri pobratenja. Podpis listine o pobratenju med Občino Vrhnika in Občino Iolkos je sledil v oktobru 2008. Takrat je Občina Vrhnika gostila večje število grških predstavnikov in imela priložnost v praksi preizkusiti vrsto protokolarnih pravil in spoznati njihove običaje.



## **7 VLJUDNOSTNO DOPISOVANJE IN POSLOVNO DARILO**

Mnogokrat se dogaja, da uslužbenci v občinskih upravah, ki se pogosteje srečujejo s protokolarnimi obveznostmi, ob obilici dela, ki ga imajo z vsakodnevnimi strankami, z gradivi občinskega sveta in njegovimi delovnimi telesi, županovimi delovnimi telesi in ostalem, ne dajejo pozornosti, ali pa nimajo časa za tako imenovane drobne stvari v protokolu. Vljudnostno dopisovanje (čestitka, opravičilo, zahvala,...), pravilnost nazivov, skrbno izbrano darilo so dobra naložba za ugled vsake organizacije.

### **7.1 VLJUDNOSTNO DOPISOVANJE**

Besede pridejo najbolj do veljave v dopisovanju. Poslovna korespondenca ne zajema vedno samo tistih področij, ki so direktno povezana z dejavnostjo. Pogosto je lahko zelo osebna in ravno zato prispeva k uspešnosti in dobrim odnosom.

Pismo je lahko dokumentiran odziv na dobro ali slabo novico. Velikokrat je lažje napisati svoje mnenje ali predstaviti svoje občutke, kot bi to storili v neposrednem pogovoru iz oči v oči.

Za pisanje takih vsebin se ne upošteva samo pravil bontona, oblike in zgradbe pisma; tako pismo mora biti napisano s srcem, ne samo s peresom ali celo z računalnikom. Pri tem ni pomembno, s čim se ukvarja pošiljatelj, niti naslovnik. Tako pismo lahko napiše ali prejme kmet, poslovnež ali univerzitetni profesor.

Skrbno napisano pismo ima veliko večjo vrednost kot še tako vljuden telefonski pogovor. Predvsem je dokument, ki ga lahko pokažemo in preberemo tudi drugim, ga razmnožimo in spravimo. V primerjavi s telefonskim pogovorom je le-ta samo komunikacija dveh ljudi. Ko prenašamo vsebino pogovora drugim, ostaja možnost potvarjanja, spreminjanja, krajšanja ali dodajanja itd. (Flajs, 1999, str. 23).

Krajša pisma, voščila in sožalna pisma se najpogosteje, kar je tudi najprimernejše, pišejo z roko. Pri tem naj pisec ne potvarja lastnega rokopisa, zato da bi bil videti lepši. Rokopis je del osebnosti človeka, je torej tak, kot je (Osredečki, 1990, str. 33).

Zahvale in pohvale je potrebno napisati čim prej, a najkasneje štirinajst dni po dogodku. Bolje se je zahvaliti pozno kot nikoli. Besedo »hvala« naj se v pismu napiše samo enkrat, največ dvakrat, da učinek ne bi bil razvrednoten. Pisec mora povedati, zakaj se zahvaljuje. Zahvalnemu pismu naj se ne dodaja nobenih prošenj. Zahvala je zahvala, prošnja je prošnja in tega se ne sme mešati. Če gostitelj vabi na kosilo ali večerjo, je prav, da se vabilu odzovemo in gostitelju napišemo zahvalo najkasneje v štirih dneh. Z besedilom naj se povabljeni še posebej potrudi, če ga gostitelj povabi v svoj dom. Za uslugo se je potrebno zahvaliti takoj, tudi kadar gre za malenkost. Zadostuje kratko in iskreno besedilo (Goljevšek, 2005, str. 27).

## 7.2 VABILO

Vabila naj bodo tiskana, napiše se ime, pred katerim je vpisana funkcija in akademski naslov na primer: Nj. eksc. mag. (ime, priimek). Ime naj bi na vabilo, če se le da, tudi na kuverto napisali s peresom in modrim črnilom. Vabila so navadno opremljena z logotipom organizacije, ki prireja slavnostni dogodek. Naslov na kuvertah mora biti izpisan v celoti, biti mora natančen in pravilen. Tako se pred imenom in priimkom napiše na primer spoštovani gospod, dr. (ime, priimek), državni sekretar.

Če se vabila pošiljajo po pošti, je na ovojnico napisan še natančen naziv ustanove poštni naslov; če se vabila izročajo osebno, pa se na ovojnico napiše samo naziv, ime in priimek.

Vabilo je potrebno poslati od štirinajst do deset dni pred sprejemom, za večje dogodke pa še prej, vsaj nekaj tednov, če ne celo mesece prej.

V vabilu mora biti navedeno, za kakšen dogodek gre, kdo vabi in koga. Navedeni morajo biti tudi datum, ura in kraj dogodka, priporočljivo je navesti tudi trajanje dogodka, tako da gosti vedo, kdaj se je treba odpraviti domov. V levi spodnji kot se dopišejo pravila glede oblačil. Pravila glede obleke so zapisana najpogosteje za večerne dogodke, za dnevne ne. Gostitelj z naznačbo oblačila poudari, v kakšnem okolju se bo dogodek odvijal. Poslovneži vedo povedati, kako strašansko slabo in neprijetno so se počutili, če so z oblačilom izstopali in niso bili oblečeni tako kot večina prisotnih. Ker gostitelj ne želi, da bi se kdorkoli od povabljenih počutil nelagodno, že na vabilu opozori na priporočljivo oblačilo. Kdor je glede garderobe v dvomih, lahko vedno pokliče gostitelja ali njegovo tajnico. Pomen kratic za obleke je opisan v poglavju 5.3.3. V desni spodnji rob se dopiše eno od kratic R. S. V. P., Regrets only, p.m., z naslednjimi pomeni:

- R.S.V.P. v francoščini okrajšava »Repondez s'il vous plait« in pomeni, da je potrebno na vabilo vedno odgovoriti. Na vabilu bo naznačena tudi telefonska številka, kamor se pokliče.
- Regrets only: (samo odpovedi) gostitelj pričakuje samo negativne odgovore in molk šteje kot soglasje.
- (p.m): (pour memoire), to pomeni, da je vabljeni že dal pristanek in mu gostitelj pošilja vabilo samo kot formalno potrditev (Goljevšek, 2005, str. 27).

## 7.3 POSLOVNO DARILO

Darilo je majhna ali velika pozornost, nagrada ali presenečenje. Ko ga sprejmemo, se globoko v nas zgodi nekaj zelo osebnega. Naš spomin in čutenje se podzavestno vrnete v najrosnejša leta našega življenja, v čas, ko smo dobivali prva darila in nam je to vzbudilo prijetne čustvene dražljaje. Obdarovali so nas starši, stari starši, drugi sorodniki in prijatelji – vsi tisti, ki so nam takrat največ pomenili. Obdarovanje je najstarejša in najlažja možnost za lahko, psihološko doseganje dobrega sodelovanja, naklonjenosti in pripadnosti obdarovanega (Zajec, 1991, str. 29).

Posebne razlike med promocijskimi, protokolarnimi in poslovnimi darili ni, razen v tem, kdo jih podarja in kdo jih prejema. Poslovna, promocijska in protokolarna darila so predvsem oblike pozornosti, lahko so dobrodošlice ali del slovesa s poslovnim partnerjem. Z darili si poslovneži izkazujejo resen in trden namen, si z njimi pomagajo, da sodelovanje dobro steče ipd. Poslovna darila so del poslovne strategije in poslovnih odnosov, promocijska pomagajo oblikovati vtis in seznanjajo javnost in posameznike z vsebino in načinom življenja v podjetju. Protokolarna darila so izraz stikov med državami, mesti in predvsem med različnimi kulturami in njihovo sodobno ustvarjalnostjo, ki je nasledek stoletnega razvoja (Bogataj, 1994, str. 21–23).

Darilo je pomembnem element poslovnega srečanja. Primerno aranžiranje darila ter izbira ustreznega časa in okolja za izročanje so tudi pomembni elementi, ki jih ne velja zanemariti. Darilo naj se izroča z občutkom in taktno, saj je to gesta vljudnosti in odraz kulture darovalca. Darilo ni nikakršna obveza, temveč znamenje olike in pozornosti. Ni toliko pomembna vrednost darila kot dober namen. Pravijo, da majhna darila utrjujejo prijateljstva, velika pa jih razdirajo (Benedetti, 2005, str. 7).

Darilo je vedno lepo sprejeti, prijetni so trenutki, ko poslovnež daruje. Ni vseeno, kaj podarjamo. Morda pa je še bolj kot to pomembno, kako bo poslovnež darilo izročil. Čeprav so poslovna darila le eden od elementov dobro izgrajenega poslovnega odnosa, je izbor daril in oblikovanje kriterijev zelo pomemben.

Poslovna darila podarjamo ob poslovnih stikih, sprejemih gostov, nagrajencem ob različnih priložnostih. Najprimerneje je darovati uporabne predmete domačih proizvajalcev, ali umetnin domačih umetnikov, knjižnih daril domačih še živečih ali že umrlih pisateljev. Tisti, ki darilo predaja, mora poznati njegovo kulturno in zgodovinsko sporočilo in ga primerno predati obdarovancu. Šele z osebnim pojasnilom darilo za prejemnika dobi pravo vrednost in ga zna ceniti. Takšne zgodbe so lahko prav simpatično izhodišče za nadaljnje pogovore, zahvalo, zdravico. Poslovno darilo mora biti uporabno, estetsko in izvirno. Lepo je, če nosi s seboj tudi naše kulturno izročilo (Jerin, 2005, str. 48).

Poslovnega partnerja iz tujine ne smemo spravljati v zadrego z darili s področja domače likovne umetnosti. Treba mu je priskrbeti ustrezno potrdilo, ki ga bo potreboval pri izvozu likovnega dela iz države. Isto velja tudi za predmete, kupljene v starinarnicah ali antikvariatih. Sicer je priporočljivo, da domače umetnine raje podarjamo domačim poslovnim partnerjem – naj predmeti domače kulturne dediščine ostajajo v svojem kulturnem okolju (Bogataj, 1994, str. 26).

Darila se vedno izročajo osebno na samostojnem dogodku. Načeloma je gost tisti, ki prinaša oz. izroča darilo, vendar se vedno bolj uveljavlja praksa, da tudi gostitelj izroči darilo gostu. Če gost gostitelju ne izroči darila, nima gostitelj nobenih obveznosti glede daril za gosta. Darilo izročevalec izroča tako, da ga drži najprej v levi roki, z desno seže v roke obdarjencu – gostu, ustno poda kratko sporočilo o darilu, čestita, nato pa darilo izroči z desno roko. Izroča se samo eno darilo. Če je prisotna oseba, ki asistira pri darilu, mora stati na levi strani izročevalca. Podajanje daril preko mize ni primerno. Poslovna darila se ne odpirajo na samem dogodku. V zasebnem življenju je to dovoljeno.

Najprimernejši čas za osebno izročanje darila je po zdravicah ali ob koncu svečanega dogodka (sprejema) ali obeda, preden sledi postrežba s kavo (Eržen, 1996, str. 23). Če program obiska ne dopušča priložnosti za predajo darila, lahko darilo za poslovnega partnerja pustimo tudi v hotelski sobi, za dobrodošlico. Darilo mora biti v tem primeru ustrezno aranžirano in opremljeno z vizitko (Košnik, 2002, str.12).

K celovitemu pristopu oblikovanja poslovnih, promocijskih in protokolarnih daril ima velik pomen tudi embalaža. Prav to področje je velikokrat ključnega pomena v celovitem videzu, uporabnosti nekega darila. Embalažo je potrebno načrtovati skupaj z darilom. Obstaja nekaj vrst embalaže, ki se najpogosteje uporabljajo za poslovna darila, to je improvizirana embalaža, za katero so uporabljeni razni ovojni papirji, tipske oz. serijske kartonske škatle. Na trgu je na voljo široka paleta papirjev in kartonov, iz katerih se lahko izdelata žlahtna embalaža. Najlažja pot do pravega dizajna za ustanovo je obisk grafičnega oblikovalca, ki za naročnika izdelata idejo in predlaga za izvedbo tudi ustrezen material. Ti strokovnjaki gotovo znajo svetovati, kdo je natančen in zanesljiv izdelovalec embalaže, ker z izvajalci dnevno sodelujejo. Še bolje pa je prositi oblikovalsko hišo, da poskrbi tudi za izvedbo in s tem prevzame odgovornost za kakovosten izdelek.

Merila natančnosti in kakovosti so različna. Bolje se je posvetovati z izkušenimi ljudmi, komu zaupati izdelavo tako pomembnega izdelka, kot je darilna embalaža (Kovačič, 2007, str. 32).

Del embalaže so tudi spremljajoča dopolnila in sporočila o izdelku. To so njegov opis ali razlaga, če je to potrebno, najrazličnejši certifikati in potrdila, znaki kakovosti, pa tudi morebitno pisno sporočilo, ki je namenjeno prejemniku darila. Embalaža je edino primerno mesto, kamor se lahko na diskreten način napiše oz. odtisne tudi ime ali znak podjetja. Vendar to nikakor ni nujno, ampak nekateri trmasto vztrajajo pri tem in želijo na tak način označiti poslovna darila.

Nekatera poslovna darila se predajajo brez embalaže; tako kot šopek rož, namenjeni soprogi poslovnega partnerja. Brez embalaže se predajajo slike, grafike, kipci, stekleni predmeti ipd. (Bogataj, 1994, str. 85).

Določila glede razpolaganja z darili, ki jih prejme funkcionar v občini (župan, podžupan, člani občinskega sveta), navaja Pravilnik o načinu razpolaganja z darili, ki jih prejme funkcionar (Ur. list RS, št. 109/2008).

Protokolarna darila so darila, ki jih izročijo predstavniki drugih lokalnih skupnosti, države ali mednarodnih organizacij ob obiskih, gostovanjih ali drugih priložnostih ter druga darila, dana v podobnih okoliščinah. Priložnostna darila manjše vrednosti so darila, ki so funkcionarjem izročena ob priložnostih, v katerih se ljudje tradicionalno obdarujejo in katerih vrednost ne presega 62,59 € oz. katerih skupna vrednost v posameznem koledarskem letu ne presega 125,19 €, če so prejeta od iste osebe. Priložnostna darila manjše vrednosti postanejo last funkcionarja. Protokolarna darila in priložnostna darila, za katera se po sprejemu ugotovi, da presegajo vrednost 62,59 €, oziroma katerih skupna vrednost presega 125,19 €, če so prejeta od iste

osebe, postanejo last občine. Simbolična darila (darila zanemarljive vrednosti) so darila manjše vrednosti, katerih vrednost ne presega 20,86 €.

Spominski znaki, kot so plakete, značke, zastavice in podobno, niso darila po Pravilniku o načinu razpolaganja z darili, ki jih prejme funkcionar.

Funkcionar mora v primeru sprejema darila, takoj, ko je to mogoče, izpolniti obrazec za evidentiranje prejetega darila in ga izročiti organu, v katerem opravlja funkcijo (Pravilnik o načinu razpolaganja z darili, ki jih prejme funkcionar, 3.,4.,5. člen)

## **8 POSLOVNI IN SLOVESNI DOGODKI V OBČINI**

Dogodki, ki se dogajajo v občini, so predvsem: slavnostna akademija ob občinskem prazniku, podelitve priznanj, prireditve ob državnih praznikih, sestanki, poslovni razgovori, poslovna srečanja, podpisi sporazumov in drugih listin, odprtja objektov, proslave, obletnice, polaganje temeljnega kamna, sejemske predstavitve, športni dogodki, koncerti, gledališke predstave, odprtja razstav, tiskovne konference, izjave za tisk, poslovni in svečani sprejemi, delovni obiski, uradni obiski, zasebni obiski poslovnih partnerjev, žalne slovesnosti, drugi priložnostni dogodki.

### **8.1 SPREJEM PRI ŽUPANU**

Pogosto skupino poslovnih partnerjev ali drugih pomembnih gostov gostitelj (župan) gosti kar na sedežu občine. V tem primeru je občina prepuščena iznajdljivosti in razpoložljivemu znanju najtesnejših sodelavcev vodstva.

V Občini Vrhnika so se z nastopom mandata sedanjega župana pričeli pogosteje vrstiti sprejemi pri županu. Večina sprejemov je bila s področja visokih vojaških gostov, predvsem tujih, glede na to, da je v občini Vrhnika sedež poveljstva sil Slovenske vojske. Opravljajo se tudi sprejemi občanov, ki so prejeli na državnem ali celo svetovnem nivoju visoka priznanja na področju športa, kulture, plesa, glasbe. Vsakokratni sprejem pri županu je nova izkušnja, ki vedno znova kaže na potrebo po dodatnem znanju s področja protokola.

#### **8.1.1 Sprejem in pospremitvev gosta**

Gosta običajno gostitelj pričaka pri vhodu v občinsko stavbo in ga pripelje do prostora, v katerem bo potekalo srečanje. Oseba, ki goste spremlja, je lahko tajnica, nekdo iz recepcije ali iz protokola, če je seveda na voljo. Višje, ko je po hierarhični lestvici gost, višji po hierarhični lestvici od gostiteljev pričaka in spremlja gosta. Že v predhodnih dogovorih s protokoli služb se je treba dogovoriti za prosta parkirna mesta v bližini stavbe, kjer je predviden sprejem.

Oseba, če je to nekdo iz poslovnega protokola, ali tajnica, ki spremlja goste, mora hoditi korak ali dva pred njimi in vedno jih mora imeti na svoji desni strani. V prostore vstopa pred obiskovalci. Če visoke goste pričaka pred vhodom v stavbo sam gostitelj, ga ta spremlja neposredno na svoji desni strani do prostora, kjer se bo izvajal sprejem. Gostitelji goste pričakajo pred sejno sobo. Ko poslovni protokol goste pripelje do sejne sobe, jim je potrebno omogočiti, da odložijo plašče, dežnike in podobno. Šele nato so gostje pripravljeni na zelo pomemben del: na rokovanje in pozdravljanje. Tu mora veljati red, sicer gostiteljska ekipa ne deluje uigrano. Če gostitelj pomembnega gosta s spremljevalci ne sprejme že pred vhodom v stavbo, ga pričaka stoje s svojimi sodelavci pred sejno sobo. Najprej se rokuje z glavnim gostom, nato še z vsemi preostalimi, šele nato po hierarhični lestvici predstavi tudi svoje sodelavce.

Nihče nima pravice sesti, preden pridejo gostje. Neprimerno je tudi, da domači udeleženci poslovne torbe, papirje in mape na svoje mesto polagajo že prej. To lahko storijo šele, ko so v sejni sobi zbrani prav vsi. Počakati je potrebno, da glavni gost sede prvi. Če so na mizi listki z imeni, je treba vedno upoštevati predpisani vrstni red, če pa take razporeditve ni, sedejo udeleženci sami, vendar morajo upoštevati svoj položaj v prednostnem vrstnem redu, kot je že opisan.

Na enak način kot je potekal sprejem gosta se opravi tudi pospremitvev gosta. Gostitelj gosta pospremi do istega mesta, kjer je bil sprejem njegovega prihoda.

### **8.1.2 Priprava na sprejem**

Prostor, v katerem bo potekalo poslovno srečanje, mora biti primerno urejen. Lepo je, da je na mizi cvetje, vendar brez izrazitih, motečih vonjev. Cvetlični aranžma ne sme biti previsok, da ne zakriva pogled sogovornikov na drugi strani mize. Prostor mora biti urejen, čist in prezračen, še posebej, če se je v tem prostoru pravkar končal kak drug sestanek. Preveriti je potrebno število stolov, nikakor jih ne sme biti premalo. Kadar ima gostitelj v gosteh več ljudi, je prav, da so vnaprej pripravljene kozarci za sokove in vodo. Vsak udeleženec mora imeti svojo vodo in sok, ali pa vsaj vodo. Kozarce je potrebno postaviti pravilno, z dnom na mizo. Če sprejem poteka na visoki ravni, ni prav nič narobe, če je postreženo s čokolado, pralineji ali čim podobnim, lahko tudi s sadjem, pri čemer je treba uporabiti le jagode ali grozdje, kajti katerokoli drugo sadje je preveč zahtevno, da bi ga lahko pojedli po pravilih, ki jih narekuje poslovni bonton.

Če gre za tujega gosta in je srečanje zelo pomembno, je lahko poleg slovenske zastavice na mizi tudi tuja. Tuja zastavica stoji na desni strani gosta, slovenska pa na desni strani gostitelja tako, da sta obrnjeni proti gostu.

### **8.1.3 Lističi z imeni**

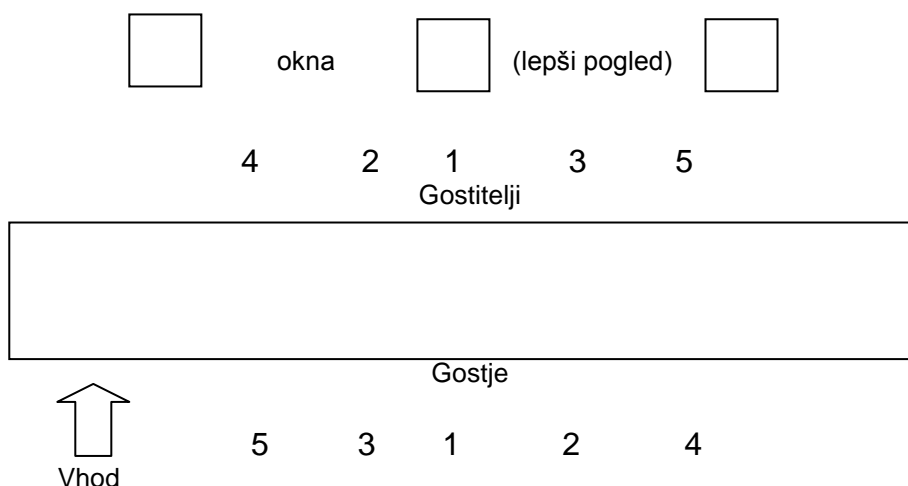
Ker se govori o pomembnem, vnaprej dogovorjenem sestanku, se ve, kdo pride na obisk. Zelo lepo je, da je pripravljen pravilen sedežni red, na podlagi hierarhične lestvice in tudi listki z imeni vseh navzočih, da se bodo udeleženci srečanja lažje razporedili ob mizi. Listki z imeni pomagajo tudi gostiteljem, saj so v takih trenutkih vsi zelo pomembni in bi radi sedeli čim bližje svojega nadrejenega. Vendar, listkov z imeni se nikoli ne piše za gostitelja in glavnega gosta. Na listke se napiše ime in priimek, pred ime postavimo še izraz gospod ali gospa. Pri akademskih nazivih pred ime zapišemo tudi magistrski ali doktorski naziv, beseda gospod ali gospa pa v tem primeru odpade. Univerzitetne izobrazbe se pri imenih ne piše. Vedno je treba še enkrat preveriti, ali je ime pravilno napisano. Nič ni manj vpljudno kot napačno napisano ime poslovnega partnerja ali gosta (Košnik, 2005a, str. 42).

### **8.1.4 Posedanje za mizo**

Če je miza postavljena v obliki črke I (slika 2), potem na eni strani sedijo domači udeleženci in na drugi strani gostje. Gostje vedno dobijo prostor z lepšim pogledom, lahko skozi okno ali s pogledom na slike, nikoli pa ne smejo gledati v vrata. V tem

primeru gre za pomemben sestanek, zato mora biti razpored pri mizi določen tako, da si gost in gostitelj sedita nasproti, drugi pa se po pomembnosti razvrščajo izmenično desno in levo. Za vsakega povabljenca lahko po potrebi pripravimo tudi pisalne potrebščine, kot sta list papirja in svinčnik z logotipom gostitelja. Gostom lahko priložimo tudi promocijsko gradivo o občini. Pred sestankom je treba vedno preveriti, če vsa tehnična oprema, v kolikor je to potrebno, res deluje.

**Slika 2: pogajalska miza**



Vir: Benedetti, 2005 (priloga)

### 8.1.5 Postrežba

Postrežba, predvsem kava sledi čim prej na začetku oz. v prvih petih minutah, ko se gostje še posedajo. V ustanovah, kjer seveda ni poklicnih natakarjev, je včasih težko postreči večje število ljudi po vseh pravilih. Zato je treba skodelice, žličke, sladkor in vse drugo v čajni kuhinji pripraviti že pred prihodom. Tako je skodelice le še napolniti s kavo. Kadar streže le ena oseba, kavo najprej ponudimo gostom, seveda najprej glavnemu med njimi, ki naj bi sedel na sredi, in nato še preostalim. Strežba se lahko dokonča po levi in nato po desni, dokler niso postreženi vsi. Potem se postreže še domačim udeležencem, seveda najprej gostitelju in nato še drugim po desni ali levi strani, odvisno od prostora. Vendar pa je vsakomur postreči vedno z desne strani, profesionalno, kot pravi natakarji. Gostov ni potrebno spraševati, ali bodo pili kavo ali ne. Sprejeli naj bi tako kavo, kot se v ustanovi pripravlja, ali pa jo preprosto odklonijo, če jim ne ustreza. Zraven ponudimo le še mleko in mogoče več vrst sladkorja. To naj bi bilo zadoščeno zahtevam gostom, glede na to, da gre za poslovno srečanje in ne za družabno pitje kave, torej so želje posameznikov opravičljivo omejene. Posamezne želje se lahko upoštevajo, če kdo želi čaj in če okoliščine in čas to dopuščajo. Pri pitju kave se velikokrat pozabi, da se pije neslišno, tudi sladkor se meša brez pozvanjanja z žličko. Plastične žličke na srečanju s poslovnimi partnerji niso primerne.



Kadar je med srečanjem kateremu od udeležencev treba posredovati nujno sporočilo, naj bo to napisano na listku, ki se izroči naslovníku. Oseba, ki prinaša sporočilo, vstopa v prostor brez trkanja, čim bolj tiho, da ne moti sestanka. Odvisno od vsebine sporočila, oseba počaka na morebitni odgovor in čim bolj neopazno zapusti prostor (Košnik, 2005a, str. 43).

## **8.2 PODPIS SPORAZUMA**

Podpisovanje sporazumov in pogodb sledi običajno celi seriji predhodnih srečanj, pogovorov in priprav. Podpisovanje pomembnih dokumentov med poslovnimi partnerji, kot je npr. listina o pobratenju pogosto poteka bolj slovesno, to pa zahteva natančnejše priprav in splošno poznavanje poslovnega protokola (Flajs, 1999, str. 30).

Pravila podpisovanja sporazuma občini lahko služijo tudi za druge protokolarne dogodke, kot je podpis listine o pobratenju, podpis pogodbe z izvajalcem večjega projekta v občini, na primer gradnja novega vrtca ipd. Občini Vrhnika so pravila podpisa sporazuma v dobršni meri koristila za protokol podpisa listine o pobratenju z grškim mestom Iolkos, ki je bil izveden v oktobru 2008. Pravila v tem poglavju so opisana precej natančno, za občino v danih situacijah morda niso uporabljena vsa v popolnosti, temveč je upoštevano tudi eno izmed protokolarnih pravil, to je pravilo prilaganja.

### **8.2.1 Priprave na dogodek**

Oseba, ki vodi postopek podpisovanja, povabi oba podpisnika k slovesnemu podpisu. Lahko je pripravljenih tudi nekaj uvodnih besed (obrazložitev, za kakšen podpis gre, o kakšni priložnosti in podobno), da dogodek teče lepše in slovesneje. Če se podpisuje listine s tujci, je potrebno poskrbeti za ustrezen prevod.

Podpisnika podpisujeta dokumente na posebej pripravljene mizici, na kateri so vnaprej pripravljene dokumenti in pisala, lahko tudi pivnik, saj je zaželeno, da se listine podpišejo z nalivnim peresom, ki spet pridobiva veljavo. Pri pomembnih dogodkih je uporaba nalivnika z ustreznim črnilom obvezna.

Pri podpisovanju so lahko uporabljene nacionalne in lokalne namizne zastavice, odvisno od podpisnika, vendar se zastavice v zadnjem času uporabljajo vedno manj. Na mizo, kjer poteka podpisovanje, je postavljeno cvetje, ki mora biti dovolj nizko, da prisotnim ne zakriva pogleda na podpisnika. Lepo je, če so za take podpise pripravljene posebne mape, najboljše usnjene z logotipom podjetja ali grbom države, mesta, odvisno od podpisnikov. V primeru, da sta dva podpisnika, pri podpisovanju gost zasede mesto na desni strani gostitelja. Če so pri podpisovanju prisotni še drugi gostje, ki so povezani z vsebino podpisa, jih je razporediti za hrbet obeh podpisnikov. Razporedi se samo ljudi, ki so v vsebinskem smislu povezani z dokumenti. Preostali vabljeni stojijo tako, da podpisnika gledajo v obraz. Na isti strani so tudi predstavniki medijev, ki lahko podpis posnamejo.

## 8.2.2 Podpis

Podpisnikoma se poda pisali. Prav je, da sta podpisnika opozorjena na to oz. večča pravil, tako da ne vlečeta pisal iz svojih suknjičev in listine ne podpisujeta s svojimi pisali. Pomočnika, ki sta potrebna pri podpisovanju, odpreta podpisni mapi na straneh, kjer je potreben podpis. Če je potrebnih več podpisov, pomočnika obračata strani, dokler podpisovanje ni končano. Organizator mora imeti pripravljena rezervna pisala, saj se je v praksi že komu zgodilo, da so kljub temu, da so bila pisala preverjena, odpovedala prav v trenutku podpisa. Ko je dokument podpisan prvič, pomočnika zapreta podpisni mapi in ju izmenjata za hrbtom podpisnikov ter odprti mapi spet položita pred podpisnika. Procedura se ponovi še enkrat, tako da podpisnika podpišeta dokument na vseh označenih mestih in si ga na koncu podpisovanja izmenjata. Lepo je, če oba pomočnika s posebnim pivnikom tudi popivnata vsak podpis, da ne bi prišlo do neželenih pack. Taka procedura vzame nekoliko več časa in zahteva malo več spretnosti in usklajenosti med pomočnikoma. Če so na dokumentih potrebni žigi, je to potrebno opraviti v zakulisju pred ali po podpisovanju. Žigosanju se je treba v prisotnosti povabljenih in novinarjev vedno izogniti, to dejanje se opravi, ko je formalni del dogodka zaključen.

Ko sta s podpisovanjem končala, se mapa z dokumentom zapre, podpisnika si stoje čestitata in izmenjata mapi, tako, da vsak dobi nazaj svojo prvotno mapo. Po tej proceduri lahko podpisnika še na kratko nagovorita prisotne in tudi novinarje. Prisotni podpis lahko pospremijo s ploskanjem; s tem se ustvari bolj svečano vzdušje. Ob zelo pomembnih podpisih je lahko pripravljen kozarec s penino ali vinom za zdravico. Ker se lahko nazdravi tudi z brezalkoholnimi pijačami, se pripravi tudi sok ali vodo. Če so pri podpisu prisotni novinarji, jih je treba razporediti tako, da lahko ves čas nemoteno spremljajo podpisovanje. V času postrežbe s penino naj novinarji zapustijo prostor; tako se izogne neprijetnim posnetkom, ljudje pa lahko bolj sproščeno poklepetajo. Če gre za pomemben in svečan podpis, je potrebno poskrbeti tudi za uradnega fotografa, ki poslika svečane trenutke. Primerno je, da se razvite fotografije uredijo in pošljejo gostom, pomembnim akterjem podpisa in drugim ali pa se to uredi preko računalnika, čeprav klasični albumi še niso preživeli (Košnik, 2007, str. 42, 43).

## 8.3 SLAVNOSTNI OBED – GOSTIMO ČASTNEGA GOSTA

Občina Vrhnika vsako leto ob gostovanju veleposlanika Republike Grčije ob priliki osrednje prireditve Argonavtskih dni organizira svečano večerjo po zaključeni prireditvi. Na slavnostno večerjo je veleposlanik povabljen kot častni gost, večerje se udeležijo še ostali pomembni gostje takratnega večera. Slovesna kosila se v občini opravljajo tudi ob uradnih in delovnih obiskih visokih državnih gostov. Na primer, nedavno tega je Občina Vrhnika gostila ministrico za obrambo. Po uradnih pogovorih je sledilo še delovno kosilo, ki ga je bilo potrebno z usklajevanjem z njihovo protokolarno službo pripraviti v skladu s pravili protokola. Buffet večerja se organizira vsakoletno po zaključeni osrednji prireditvi ob občinskem prazniku v avli kulturne dvorane na Vrhniki.

Pri pripravi slavnostnih obedov moramo upoštevati številna pravila, ki se nanašajo na sprejem gostov, sedežni red, bonton za mizo idr., upoštevati pa moramo tudi vrste obedov in primerne ure. Najbolj pogoste vrste obedov so kosila in delovna kosila (od 13. do 14. ure), večerje (od 19. do 20. ure) in svečane večerje (od 20. ure dalje). Sprejemi z buffetom pa se opravljajo v vseh različnih urah.

### **8.3.1 Sprejem gostov**

Prostor, kjer bo potekal slavnostni obed, mora biti primerno urejen s cvetjem na mizi in s primernim priborom. Gostu je tudi v tem in v vseh drugih primerih potrebno izbrati prostor tako, da bo imel lepši pogled (npr. pogled skozi okno, ne v vrata). Gostitelj pričaka goste ob vstopu v prostor, kjer bo sprejem in se tam zadrži do petnajst minut, da jih pozdravlja ob prihodu. Ko je družba zbrana, gostitelj družbo povabi k mizi. Ko sede gostitelj, sedejo tudi gostje. Pri sedečem kosilu ali večerji začne jesti gostitelj, ko je vsem udeležencem postreženo. Izjema je, kadar gre za obede z več kot dvajsetimi udeleženci. Takrat gostitelj počaka, da je postrežen gost in najbližji sosedje. Pri buffet kosilih in večerjah velja, da se lahko začne jesti, ko pristopi k postrežbi gostitelj, običajno skupaj z gostom. Kadar je poleg gostitelja tudi soproga, oba skupaj odpreta buffet.

Ob zaključku se gostitelj pozdravi z gosti. Gost odide prvi (Benedetti, 2005, str. 61).

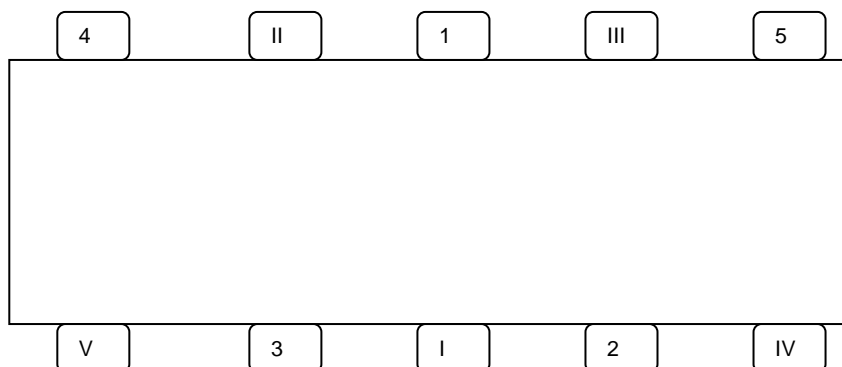
### **8.3.2 Sedežni red**

Ko gostitelj pripravlja seznam oz. sedežni red poskrbi, da sedijo skupaj ljudje z istimi interesi (npr. službenimi, športnimi, političnimi, verskimi itd.). Da se izognemo napakam v protokolu, ni dobro vabiti preveč visokih gostov (Gandouin, 1989, str. 217). Goste posedemo mešano po spolu. Na koncu mize sedijo najmlajši gostje, zakonski pari nikoli ne sedijo skupaj. Pri formalnih kosilih in večerjah je v navadi, da se natančno predvidi razpored gostov ob doslednem upoštevanju prednostnega reda. Iz razporeda za mizo je tudi razvidno, kdo je glavni gost.

Na vsakem mestu so ob čašah postavljene kartice z imenom gosta. Hkrati se takšen razpored lahko postavi v salonu pred jedilnico na vidno mesto ob vhodu, kjer se gostje zbirajo za aperitiv. Takšna shema (Tableau) se izpostavi na ustrezno komodo na ogled vsem. Običajno je to plošča preoblečena v usnje v obliki mize, v katero se vstavijo kartice z imeni gostov. V večini zahodnih držav velja pravilo, da mora vsak gost poiskati damo, ki sedi desno od njega in jo pospremiti do njenega stola. Razporejanje za omizjem je velikokrat zelo zahtevno in odgovorno opravilo, saj napake povzročijo užaljenost in proteste. Vsaka nenadna odpoved udeležbe na takšni večerji lahko popolnoma zruši pripravljen razpored (Benedetti, 2005, str. 63).

Pri francoskem sistemu razporejanja gostov si gostitelj in gost sedita nasproti ob sredini mize. Na obeh straneh tujega vodje sedita dva domača povabljenca, in sicer tako, da na desni strani sedi oseba višjega ranga. Na nasprotni strani mize je slika zrcalna: ob straneh domačega vodje sedita dva tuja povabljenca, potem si sledijo drugi. Velja tudi, da ob tujem povabljenem članu delegacije sedi domači in tako naprej, na nasprotni strani pa ob domačem sedi tuji član, kot kaže slika 3.

**Slika 3: Francoski sistem razporejanja gostov**

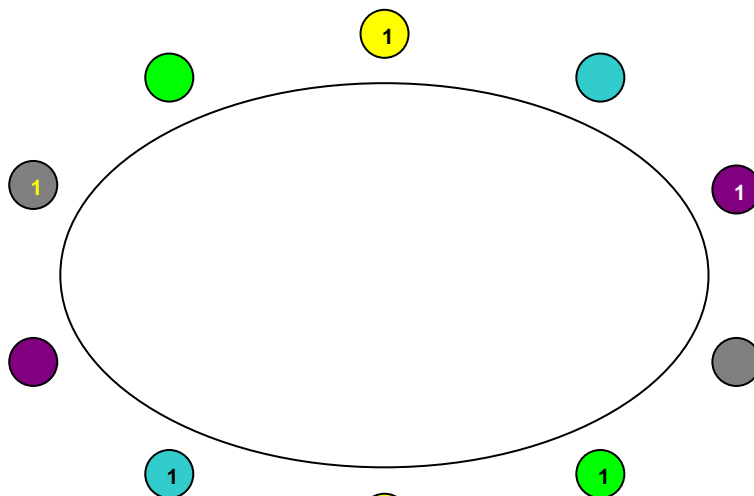


1., 2., 3.,..... gostitelji  
I., II., III.,..... gostje

Vir: Benedetti, 2005 (priloga)

Slika 4 prikazuje kosilo ali večerja z udeležbo soproj, kjer je sedežni red drugačen, soproga gostitelja sedi na desni strani glavnega gosta, soproga gosta sedi na desni strani gostitelja itn., kot je navedeno v opisu k sliki.

**Slika 4: obed z udeležbo soproj**



- |  |               |  |                        |
|--|---------------|--|------------------------|
|  | = gostitelj 1 |  | = soproga gostitelja   |
|  | = gost 1      |  | = soproga gosta 1      |
|  | = gost 2      |  | = soproga gosta 2      |
|  | = gostitelj 2 |  | = soproga gostitelja 2 |
|  | = gostitelj 3 |  | = soproga gostitelja 3 |

Vir: Benedetti, 2005 (priloga)

### **8.3.3 Bonton za mizo**

Osnovna pravila vedenja za mizo določajo, da za mizo sedimo sproščeno in naravno. Stol si primaknemo do primerne bližine, sedemo z leve strani. Komolce imamo ob telesu in se z njimi ne naslanjamo na mizo, roke imamo na mizi samo do zapestja. Prtiček si razgrnemo na kolena in ga uporabljamo samo za brisanje ust in rok. Ponujeno hrano je nevljudno zavrniti; lahko vzamemo malo več hrane, ki nam je všeč, vendar moramo biti pri tem zmerni. Jemo z zaprtimi z zaprtimi usti, neslišno. Uporaba zobotrebca ni zaželeno, če že, potem mora biti diskretna. Medtem, ko žvečimo hrano, se ne pogovarjamo z ostalimi gosti. Ko sedemo za mizo, moramo izklopiti mobilni telefon.

Nekaj praktičnih napotkov, katere mora poznati predvsem strežno osebje: Krožniki se zamenjajo po vsaki jedi. Kozarec se napolni samo do dveh tretjin. Vsako jed lahko strežno osebje ponudi še enkrat, razen juhe, solate in sladice. Juh se ne sreba, v njih se ne drobi kruha. Zadnje požirke juhe zajamemo z žlico tako, da krožnik rahlo nagnemo od sebe. Strežno osebje naslednje jedi ne ponudi, dokler vsi za mizo ne pojedjo prve. Prtička ne odložimo, dokler ga ne odloži gostitelj.

### **8.3.4 Zdravica**

Zdravica je lahko pisna in govorna ali samo govorna. Zdravico se izvede stoje in vedno pogosteje takoj na začetku obeda, ali po glavni jedi. Poln kozarec s pijačo (običajno peneče vino) se dvigne tik pred zaključkom zdravice. Trkanje ni zaželeno. Namesto trkanja se kozarec dvigne v smeri gosta. Tudi pri aperitivih (viski, žganje, šeri, ...) in pri zaključnih pijačah (konjaki ali likerji) se s kozarci ne trka (Benedetti, 2005, str. 64).

## **8.4 SLAVNOSTNA AKADEMIJA – OBČINSKI PRAZNIK OBČINE VRHNIKA**

Tradicionalno se v občini vsako leto organizirajo tako imenovani Cankarjevi dnevi, v okviru katerih se praznuje tudi občinski praznik. Osrednja prireditev je slavnostna akademija ob občinskem prazniku s podelitvijo občinskih priznanj zaslužnim občanom. Ker je prireditev za občino zelo pomembna, je posebno pozornost treba posvetiti tudi protokolu.

### **8.4.1 Vabila – sprejem gostov**

Z vabili na slavnostno akademijo so povabljeni tudi častni gostje, med katerimi so bili v zadnjem obdobju najpogosteje Predsednik Državnega zbora Republike Slovenije, član Državnega zbora Republike Slovenije, izvoljen v domačem okolišju, visoki predstavniki v občini, kot je poveljnik Poveljstva sil Slovenske vojske, častni občani, ki jim je bila ob preteklih občinskih praznikih podeljena listina častnega občana, župani sosednjih občin in drugi. V tem obdobju se med častne goste ponovno uvršča občan Vrhniko, podpredsednik državnega zbora, ki je bil poprej v funkciji predsednika Državnega zbora. Med častnimi gosti je v tem obdobju minister za Slovence v

zamejstvu in po svetu, ki biva v domačem okolju in je tudi letošnji dobitnik najvišjega občinskega priznanja – naziv častni občan občine.

Vsem častnim gostom se skupaj z vabili, na katerih je oznaka R.S.V.P. (glej poglavje 7.2), pošlje skica lokacije, kjer so za njih posebej rezervirana parkirna mesta. Za parkirana mesta se posebej zadalži varnostno službo in občinske redarje, ki usmerjajo vozila gostov, za katera so rezervirana mesta.

Če kdo od častnih gostov svoje udeležbe ali opravičila ne sporoči, nekaj dni pred slovesnostjo iz tajništva župana udeležbo preverijo sami. Zaradi pomembnosti izvedbe pravilnega sedežnega reda mora biti jasno, kdo od častnih gostov bo navzoč.

Kadar se na povabilo na slavnostno akademijo odzove visok gost z državnega nivoja, ga gostitelj, župan, pričaka že na parkirišču, kjer šofer ustavi, da častni gost izstopi. Župan pospremi častnega gosta ob prihodu in odhodu, tako kot je opisano v podpoglavju sprejem pri županu (8.1.1). Kadar častni gost prihaja s soprogo, ga tudi župan pričaka s svojo soprogo in ga z osebo, ki je zadolžena za protokol, spremlja do sprednje vrste v parterju dvorane, kjer je za njih rezervirano mesto.

Župan sprejema vse povabljene in udeležence na slavnostno akademijo pred vhodom v dvorano 15 minut pred pričetkom uradne slovesnosti. Pozdravlja se s prihajajočimi, osebje, ki sodeluje pri protokolu pa častne goste vodi do rezerviranih sedežev. Če župan sprejema visokega gosta iz državnega nivoja že na parkirišču, ki na prireditve prispe običajno le minuto ali dve pred prireditvijo, njegovo mesto sprejema ostalih gostov v tem času prevzame podžupan. Lahko pa se župan dogovori s podžupanom, da on sprejme visokega gosta že na parkirišču.

#### **8.4.2 Sedežni red**

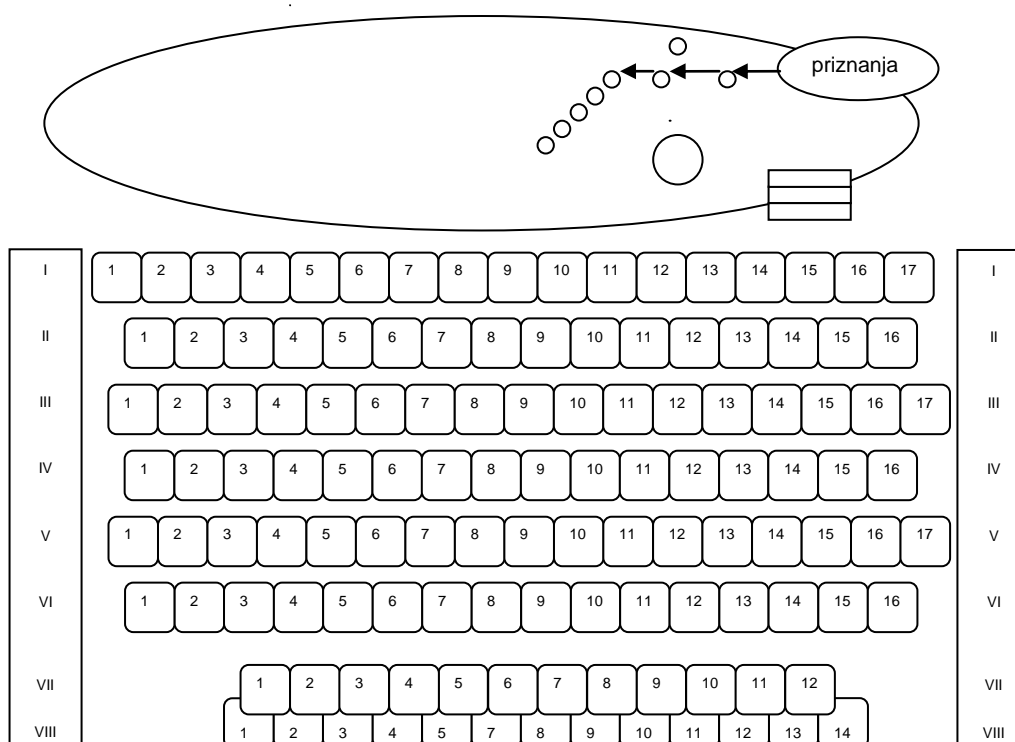
Opisan je sedežni red na slavnostni akademiji Občine Vrhnika (slika 5), slavnostni gost je predstavnik z državnega nivoja.

V prvi vrsti so od sredine levo dobitniki občinskih priznanj, najprej častni občan, nato prejemniki zlatega Cankarjevega priznanja, srebrnega Cankarjevega priznanja in bronastega Cankarjevega priznanja. Poleg dobitnikov priznanj sedijo njihovi spremljevalci. Spremljevalke sedijo na desni strani dobitnikov priznanj. Če je dobitnikov več, se sedeži za njih rezervirajo tudi v drugi vrsti na levi strani. V prvi vrsti od sredine desno je poleg častnega gosta na levi strani župan s soprogo, na desni strani častnega gosta še eden od predstavnikov z državnega nivoja ali najvišji gost iz domačega okolja.

Druga vrsta desno zasedejo župani sosednjih občin s spremljevalkami, načelnica Upravne enote Vrhnika s spremljevalcem. V celotni tretji vrsti so člani Občinskega sveta Občine Vrhnika, direktorji podjetij, zavodov in ustanov v občini. V četrti vrsti sedijo predsedniki krajevnih skupnosti, predstavniki društev v občini. Preostale vrste zapolnijo ostali obiskovalci prireditve, občani in drugi.

Odrska scena (slika 5) je običajno pripravljena v skladu z aktualnim dogajanjem v občini, v dogovoru z županom in organizatorjem prireditve Zavodom Ivana Cankarja Vrhnika.

**Slika 5: odrska scena, parter Cankarjevega doma Vrhnika**



Vir: lastni

### 8.4.3 Podelitev občinskih priznanj

Na osrednji slovesnosti Cankarjevih dni, slavnostni akademiji ob občinskem prazniku, župan podeli občinska priznanja najzaslužnejšim občanom. Postopek podelitve občinskih priznanj določa Odlok o podeljevanju občinskih priznanj občine Vrhnika, ki je objavljen v Našem časopisu št. 359/2009.

O podelitvi priznanj Občine Vrhnika odloča Občinski svet Občine Vrhnika na predlog Komisije za podeljevanju občinskih priznanj in nagrad, ki tudi vodi celoten postopek izbora nagrajencev. Priznanja Občine Vrhnika so najvišja priznanja občine za dosežke, ki prispevajo k boljšemu, kvalitetnejšemu in polnejšemu življenju občanov in dosežke, ki imajo pomen za razvoj in ugled občine, življenje v njej ter podobo krajev, za izkazano izredno požrtvovalnost, hrabrost in človekoljubnost.

Priznanja občine so (Odlok o podeljevanju priznanj občine Vrhnika, 4., 5., 15. člen):

1. naziv častni občan, ki ga posameznik lahko prejme samo enkrat in se praviloma v letu lahko podeli le enemu posamezniku;
2. zlata plaketa Ivana Cankarja, lahko posameznik prejme samo enkrat in se lahko praviloma v letu podeli dvema posameznikoma;
3. srebrna plaketa Ivana Cankarja se lahko posamezniku podeli večkrat in se lahko v letu praviloma podeli trem posameznikom;
4. bronasta plaketa Ivana Cankarja se lahko posamezniku podeli večkrat;
5. priznanje župana Občine Vrhnika, se lahko podeli desetim posameznikom v letu

Pogoje za podelitev občinskega priznanja in naziva častni občan prav tako določa Odlok o podeljevanju občinskih priznanj Občine Vrhnika. Navedeni so predlagatelji za podelitev priznanj občine, opisan je postopek razpisa priznanj, zahtevani pogoji izpolnitve kandidature, predpisane so dimenzije in oblike plaket in listin o priznanjih ter način vodenja evidence podeljenih priznanj.

Ob imenovanju častnega občana je izdana posebna listina, s katero se poleg naziva podelijo tudi častne pravice. Častne pravice so (Odlok o podeljevanju priznanj občine Vrhnika, 10. člen):

1. vabljenje in prost vstop na vse prireditve, ki jih organizira ali pri organizaciji katerih sodeluje Občina Vrhnika;
2. brezplačno prejetanje vseh publikacij, ki jih izdaja ali pri izdaji sodeluje Občina Vrhnika.

Dobitniki občinskih priznanj se na večer slavnostne akademije, ko jim je podeljeno priznanje, vključujejo med častne goste. Povezovalka jim zato že v uvodu nameni častni pozdrav, vendar ne poimensko. Ko je po programu na vrsti podelitev občinskih priznanj, povezovalka na oder najprej povabi župana, ki podeljuje priznanja. Na oder župana spremlja oseba, ki asistira pri podelitvah priznanj in plaket. Priznanja se podeljujejo od najnižjega do najvišjega, torej najprej bronasto priznanje. Če je prejemnikov več kot eden, gre vrstni red po abecednem vrstnem redu priimkov (od A do Ž). Sledi podelitev srebrnega priznanja, za tem zlato priznanje in nazadnje častni občan. Povezovalka na oder povabi prvega dobitnika, prebere njegovo obrazložitev, sledi županova podelitev. Dobitnik počaka na odru, da se priznanja podelijo še ostalim dobitnikom. Ko so podeljena vsa priznanja sledi skupno fotografiranje, ki ga opravijo navzoči novinarji. Nato gredo vsi dobitniki priznanj na svoje sedeže. Program se nadaljuje po zastavljenem scenariju.



## 9 PROTOKOL IN MEDIJI

Poslovni ljudje (v občini je to župan, podžupan, direktor občinske uprave, vodje oddelkov) se ne morejo izogniti nastopanju v javnosti in izpostavitvi. Že njihov nastop na poslovnem sestanku je pomemben in tudi ta naj bi bil dobro pripravljen, voden in zaključen. Veliko zahtevnejši pa so nastopi na prireditvah, pri vodenju sej občinskih svetov in ostalih delovnih teles in pri sodelovanju z mediji (izjave za tisk, intervju). Na večji uspeh se lahko računa, če se poslovnež na dogodke in nastope dobro pripravi vnaprej.

V dogodkih, ki se opravljajo v Občini Vrhnika (županov sprejem, podpis sporazuma, slavnostna akademija ob občinskem prazniku), je za uspešno izvedbo dogodka pomembno tudi sodelovanje z mediji. Javnost dela občinske uprave se zagotavlja z uradnimi sporočili ter z dajanjem informacij medijem, novinarskimi konferencami, z udeležbo na konferencah, okroglih mizah in drugih oblikah sodelovanja s predstavniki medijev, objavljanjem informacij javnega značaja v svetovnih spletnih (v skladu z zakonom, ki ureja dostop do informacij javnega značaja) oz. na drug ustrezen način, ki omogoča javnosti, da se seznanijo z delom občinske uprave.

Da bi izboljšali sodelovanje z novinarji in tako povečali medijsko odmevnost, naj bi delo novinarja dobro poznala tudi tajnica, ki prva naveže stik med novinarjem in šefom. Uradna sporočila za javnost, informacije javnega značaja, obvestila, pojasnila in druge podatke dajejo predstavnikom sredstev javnega obveščanja župan in direktor občinske uprave, po njunem pooblastilu pa lahko tudi predstojniki organov občinske uprave ali drug delavec občinske uprave ter podžupan po pooblastilu župana. Zato je poznavanje novinarskega dela v občini pomembno tudi za vse prej naštetih. Župan pogosto sodeluje v intervjujih z novinarji, ki delujejo v občini in tudi z ostalimi medijskimi hišami po Sloveniji. Sporočila za javnost se v Občini Vrhnika redkeje poslužujejo, čeprav bi bilo za večjo medijsko odmevnost morda to zaželeno. Vendar pa je ob obilici dela, ki ga ima župan in zaposleni v občinski upravi dobrodejno, da običajno pomembne teme določajo mediji in so oni tisti, ki pridobivajo informacijo. Vendar, če slučajno ne vedo, da se kaj pomembnega v občini dogaja, o tem ne poročajo, tako pa tudi občani ne dobijo potrebnih informacij.

Iz prakse sodeč je v Občini Vrhnika sodelovanje z novinarji korektno. Novinar, ki išče informacijo, jo vedno dobi v primernem času, ne glede na razpoložljiv čas osebe, ki je pristojna za posredovanje informacije.

Vzdrževanje rednih stikov z mediji je zelo pomembno, saj le tako lahko dosežemo, da prihajajo v tisk, na radio in TV-zaslone tudi dobre novice o aktualnih dogajanjih. Žal se dostikrat dogaja, da je za novinarje dobra novica samo tista, ki je povezana s škandalom ali vsaj neko slabo novico. Da ne bi čakali na to, da bi se v medijih pojavili, ko se je treba zagovarjati, je bolje biti reden gost s pozitivnimi novicami (Flajs, 1999, str. 27).

Osebe na vodilnih položajih pogosto menijo, da se morajo ukvarjati z resnejšimi temami in vprašanji, zato pogosto ne postavljajo novinarskih vprašanj v ospredje. Od

dobrega vodja se pričakuje poznavanje novinarskega dela. Novinar mora odgovore dobiti hitro, najpogosteje v enem dnevu končati prispevek, le tisti, ki pišejo za tednik, mesečnik, imajo več manevrskega prostora. Pa še njim se lahko zalomi in kdaj potrebujejo kaj na hitro.

Klic novinarja pogosto pomeni vprašanje, lahko pa tudi preverjanje informacij. Tudi za župane je pomembno, da spoznajo novinarski in uredniški sistem dela, kdo so novinarji in kako delajo. Novinar mora prispevek čim prej končati, najpozneje do poznih popoldanskih ur, ko zaradi podobnega načina dela kolegov nastane največ gneče v montaži in pri lektoriranju. Prispevek običajno vključuje vsaj še eno izjavo, na primer z nasprotne strani ali osebe z drugačnim pogledom ipd. Priprava prispevka s snemanjem, terenskim delom, iskanjem sogovornikov, montažo in pripravo besedila novinarju največkrat vzame ves dan. Včasih se dogaja, da traja veliko časa, da novinar uspe dobiti želeno osebo že samo na telefon. Zato je zaželeno in dobro za uspešno sodelovanje z mediji, da novinarju tajnica posreduje informacijo, kdaj bo šef dosegljiv za izjavo. Če ima občina interes, se lahko pomemben dogodek napove vnaprej. V tem primeru se novinarjem sporoči okvirno temo in prošnjo, da si rezervirajo čas, ko bo pristojni podal popolno informacijo.

Če šefa za intervju ustavi novinar nepripravljenega, je dobro, da se tudi takrat odzove profesionalno. Veliko situacij je prav takšnih, fotografije in zgodbe znajo biti takrat še zanimivejše. Nikoli ni dobro odrivati novinarja, če ni želje dati izjave, je to novinarju povedati na vljuden in profesionalen način. Predvsem se je potrebno zavedati ali spoznati, da je komuniciranje z novinarji smiselno ter da je zaupanje in dober odnos ustvarjen z dobrim sodelovanjem, to pa je mogoče s hitrimi odzivi in z dosegljivostjo, kadar želijo kaj vprašati. Namen novinarskih vprašanj je dobiti dober in predvsem zanimiv odgovor. Če se nečesa ne sme izdati zaradi razumljivih okoliščin, je to potrebno le namigniti in uporabiti sprejemljiv oz. izviren odgovor, kar pa je umetnost dobrega odgovarjanja. Z dobrim sodelovanjem se lahko sčasoma z novinarjem ustvari profesionalne odnose, kar pomeni korektno sodelovanje. Lahko se zgodi, da je potreba novinarja nujna zaradi nepredvidljivih okoliščin, takrat bo zagotovo priskočil na pomoč, če bo že pred tem ustvarjeno zaupanje.

Pomembne so kratke in jasne izjave. Če novinar prejme pisni stavek ali dva, pomeni, da je v besedilu že narejena selekcija. Če se govori pol ure ali pet minut, mora novinar iz povedanega izbrati le en stavek, to pa pomeni, da je izbor njegov in zanimiv za njega, pri čemer obstaja možnost, da je iztrgan iz konteksta.

V primerih kriznega komuniciranja, to so nepredvideni dogodki, si novinarji prizadevajo, da o tem prvi poročajo, zato takoj potrebujejo komentarje, izjave, pojasnila idr. Navadno se tudi v območju dogajanja vodilni najintenzivneje ukvarjajo z reševanjem težav, zato se ne vidijo iz problemov, zlasti pa je kriza s časom. Tudi in predvsem v takih situacijah je pomembno, da je na voljo oseba, ki bo dajala novinarjem glavne informacije oz. jih obvestila, kdaj lahko pričakujejo komentar. Predvsem jih ni primerno puščati v negotovosti in brez podatkov, kajti našli jih bodo drugje in lahko naredijo veliko škode, še posebej, če bodo delovali z nasprotovanjem.

Za fotografe so v zadnjem času zanimivejše fotografije, ko intervjuvani npr. pogleda na uro, naguba obraz, naredi grimaso, si popravi kravato. Niso več zanimive portretne ali običajne fotografije sodelujočih, sedečih na novinarski konferenci. Najzanimivejša fotografija je ob mahanju z rokami ali z gibanjem, saj na ta način lahko nastanejo zanimivi posnetki (Jernejčič, 2007, str.169–174).

Tajnice so največkrat tudi prvi stik med novinarjem in podjetjem. Kot posrednice prenašajo informacije nadrejenim ali osebam, zadolženim za stike z javnostjo. Pravijo, da je tajnica ogledalo svojega šefa, zato je njena vloga tudi na tem področju izredno pomembna.

Pogosto se v ustanovah bojijo novinarjev ali pa so jim moteči. V primeru profesionalnega in korektnega vedenja je strah popolnoma odveč. Predvsem je pomembno, kako usmeriti novinarja. Če ima tajnica vlogo posrednice, če nadrejeni ni dosegljiv za novinarja, naj mu pojasni, koliko časa šef ne bo dosegljiv. Novinarju je dobro svetovati, naj v času nedosegljivosti nadrejenega pripravi vprašanja in jih pošlje po elektronski pošti. Ko pa je nadrejeni dosegljiv, naj ga tajnica čim prej obvesti o klicu novinarja. Nikakor pa ni dobro novinarju lagati, saj se na tak način lahko izgubi zaupanje za vedno. Razumeti je treba novinarja, da želi informacijo pridobiti čim hitreje, saj so novice aktualne kratek čas; radio jih mora objaviti takoj, televizija najpozneje zvečer v dnevniku, sicer pa že v informativnih oddajah čez dan, časopisi gredo zvečer že v tisk. Ključ do dobrega sodelovanja z mediji je v poznavanju in razumevanju njihovega dela. S pravilnim vedenjem se lahko z njimi ustvarijo dobri odnosi.

Novinar izrazi željo po pogovoru z nadrejenim. Kaj vprašati novinarja, da bo v pomoč nadrejenemu, da se bo lažje odločil ali bo sodeloval, kaj bo povedal in koliko.

Pred predajo sporočila je smiselno in dovoljeno vprašanje (Jernejčič, 2007, str. 175):

- Kaj ga zanima? Tema? Novinar ni tajnici dolžan povedati vprašanja, vendar za temo tajnica lahko vpraša.
- Kaj bo delal? Prispevek, intervju, pogovor ali potrebuje samo informacije kot pomoč za nadaljnje delo?
- Kdaj potrebuje odgovor? Če nadrejeni ni dosegljiv, lahko tajnica namigne novinarju, kdaj bo na voljo za odgovore.
- Koga bo vključil v pogovor?
- Ali bo snemanje na radijski postaji »v živo« ali lahko novinar posname odgovor po telefonu? V živo pomeni, da se lahko vključijo tudi poslušalci z vprašanji.
- Ali je nadrejeni na to pripravljen?
- Imajo fotografijo? (če gre za časopis), ali jo je treba poslati ali bodo poslali fotografa, o čemer je treba vodstvo opozoriti.
- Kdaj je zadnji rok za posnetek izjave/pogovora?
- Ali je možen pisni odgovor ali je potrebna posneta izjava?
- Kdaj bo objavljeno? Tako je znano, kdaj spremljati program, kdaj bodo nadrejenega gledali sodelavci itd.
- Novinarja je treba povprašati o telefonski številki, elektronski pošti, ga poprositi, da vprašanja pošlje po elektronski pošti.

Kadar je nadrejeni v časovni stiski, mu tajnica lahko za pogovor z novinarjem veliko pomaga s pripravo informacij. Pridobi naj čim več pravih informacij od pristojnih v hiši, ki bi vodstvu koristile, kar ne pomeni kupe map in papirjev, ampak nekaj ključnih točk na listu; saj vodilni tudi nima časa, da bi vse preštudiral. Koristijo mu jasne, kratke in uporabne informacije. Če ga sprašujejo o zadevah iz preteklosti, mu je treba poiskati njegove takratne izjave, da bo natančno vedel, kaj je rekel. Če ga sprašujejo za mnenje o izjavi določene osebe, je poiskati tisto izjavo, da jo bo lahko pogledal in smiselno komentiral. Iz arhiva je pripraviti aktualno gradivo, poskrbeti za fotografijo, ki bi jo poslali medijem, posredovati informacijo o mediju in novinarju. Med drugim je potrebno pomisliti tudi na sklop neprijetnih vprašanj oz. kaj bi lahko novinarja v zvezi s to temo še zanimalo. Zavedati se je potrebno, da je vedno bistvena vsebina, ki naj bo kratka, jasna in resnična.

Če nadrejeni odhaja na obisk v medijsko hišo, je potrebno glede na to, kateri medij bo obiskal, preveriti: kje bo parkiral (če je preveč težav, naj ga pelje šofer ali taksi), kdo ga bo pričakal ob prihodu, kam mora iti (če ne pozna poti, je treba priložiti zemljevid, preveriti je treba in ga opomniti, če so na cesti morebitne zapore), v katerem nadstropju stavbe je srečanje; ali ima s seboj vizitke, vsebino oz. vse potrebne podatke (Jernejčič, 2007, str. 178).

## 9.1 SPOROČILO ZA JAVNOST

Sporočilo za javnost je najpogostejša oblika posredovanja informacij javnostim prek medijev. Z njimi se pogosto tudi novinarjem pomaga pri opravljanju njihovega dela. Če je pripravljen dobro, bo novinarskih posegov v posredovano sporočilo praviloma manj. Če je sporočilo za javnost slabo, bo pristalo v smeteh. Dobra sporočila za javnost so kratka, jedrnata in informativna ter predvsem primerna za objavo. Pri pripravi sporočila za javnost je vselej izhajati iz njegove informativne vrednosti oz. iz potreb prejemnikov informacij, z vprašanjem, če je to zanje res zanimivo. Pri pripravi sporočila za javnost se je potrebno držati določene oblike. Pripravljena morajo biti vnaprej in oblikovno poenotena v daljšem časovnem obdobju, kar omogoča njihovo prepoznavnost. Vsako je opremljeno z logotipom podjetja in ima vnaprej določeno strukturo: razporeditev naslova, uvoda, besedila in sklepnih kontaktnih informacij. Napisano je na klasičnem papirju formata A4. Razmik med vrsticami je velik: 1,5 ali dvojen, s čimer je olajšano njegovo berljivost. Odmiki od robov so široki, da si novinarji lahko zapišejo pripombe. Sporočilo za javnost je dolgo eno ali največ dve tipkani strani, je torej kratko in enostavno (pravilo KISS: Keep it short and simple). Struktura sporočila za javnost je podobna narobe obrnjeni piramidi. To pomeni, da v prvem odstavku orišemo bistvo zgodbe in ga v naslednjih pojasnimo. Če je torej večina zgodbe predstavljena na začetku, jo bodo prejemniki sporočila razumeli, tudi če novinar ne bo uporabil zadnjega dela.

Struktura tipičnega sporočila za javnost:

1. datum in kraj: Sporočilo za javnost se začne z datumom in krajem, ki sta zapisana na vrhu.

2. opis namembnosti: Ob datumi pripišemo »poročilo za javnost« in navedemo, kdaj je sporočilo namenjeno objavi.
3. naslov: Novinarju mora povedati bistvo sporočila. Naslov, izpisan v okrepljenem tisku, je kratek, v njem se izogibamo pretekliku (daje namreč vtis, da novica, ki je v ozadju, ni aktualna), vprašalnim stavkom, kraticam, žargonu in trpniku (pasivu).
4. uvod: Je najpomembnejši del sporočila za javnost, ki mora vzbuditi zanimanje novinarja ter najmanj v eni in največ v petih vrstah povedati bistvo. Ni se potrebno spuščati v podrobnosti, ampak povedati bistvo oz. na kratko odgovoriti na pet osnovnih vprašanj: kdo, kaj, kje in zakaj (lahko še: kako).
5. osnovno sporočilo: V naslednjih dveh ali treh odstavkih pojasnimo zgodbo iz uvoda. To lahko storimo kronološko (npr. kadar poročamo o dogodku), po pomembnosti dodatnih informacij ali pa v vrstnem redu, uporabljenem v uvodu.
6. zaključek: V sklepnem odstavku podamo ozadje zgodbe, sklepe, citate pomembnih posameznikov, vpletenih v zgodbo, in druge splošne informacije. Če se sporočilo za javnost nadaljuje na naslednji strani smo pozorni na to, da prvo stran končamo s celim stavkom in kot samostojno celoto ter na dnu lista zapišemo »se nadaljuje«.
7. kontaktna oseba: ime, priimek, naslov, telefonsko številko, številko telefaksa in naslov elektronske pošte kontaktne osebe v podjetju (navadno je to vodja odnosov z javnostmi, v primeru strateško in poslovno pomembnih zgodb pa pogosto najvišji po rangu v ustanovi) zapišemo na koncu oz. na dnu zadnje strani sporočila za javnost.

Pri pripravi sporočila za javnost pazimo tudi na jezik. Bistvo predstavimo kratko in enostavno, če bo novinar želel dodatnih informacij, nas bo zagotovo poiskal. V sporočilu za javnost podajamo dejstva in ne posplošitev. Številke do deset pišemo z besedami. Besed in stavkov ne podčrtujemo, o tem, kaj je pomembno in kaj ne, bo presodil novinar. Če nismo prepričani o slovnični brezhibnosti sporočila za objavo, prosimo za pomoč strokovnjaka.

Pomembno je tudi posredovanje sporočila za javnost. Odločitev o tem, kako bomo poslali sporočilo za objavo, je odvisna predvsem od tehnologije, ki jo ima na voljo. Možnosti je več, najbolj uporabni pa sta elektronska pošta in telefaks (računalniško podprto pošiljanje sporočil za objavo na telefaks prejemnika). Prva je s širjenjem interneta tudi pri nas postala najhitrejša in najprijaznejša pot za prenos sporočil za javnost. Največja prednost elektronske pošte je sočasna oddaja sporočil vsem naslovnikom, s čimer zagotovimo, da se aktualnost informacije ne izgubi (Brečko, 2002, str. 8, 9).

## 9.2 INTERVJU

Intervjuju je namenjeno malo časa in prostora, zato je na mestu predhodno vprašanje:

- kaj hočejo zvedeti od mene?
- kaj jim lahko povem (smem povedati)?

Informacijo si je dobro zapisati v več variantah in izbrati najboljše. Intervjuvani naj predvidi tudi neprijetna vprašanja in se zaveda, da je izpostavljen ter da ne sme kazati znakov užaljenosti.

Intervjuvani naj stoji ali sedi sproščeno in zravnano. S pogledom naj kaže zanimanje, ki pa ne sme preiti v zvedavost. Pogled od časa do časa premakne. Novinarja je potrebno gledati v obraz, pogled pa lahko usmeri tudi v kamero. Če kroži s pogledom po prostoru ali ga hitro premika po obrazih in predmetih, deluje zmedeno. Roke in ramena naj bodo sproščena. Če se boji, da bo preveč gestikuliral, lahko roke sklene ali se oprime lista papirja, svinčnika ali česa podobnega.

Treba je upoštevati, da se še več kot z besedami sporoči z neverbalno komunikacijo, z govoricu telesa. Če govoricu telesa ni v sozvočju z besedami in glasom, se zbuja sum in dvom. Potrebno se je poslušati. Glas naj bo razgiban, miren, prepričljiv, kontroliran. Vzeti si je treba čas za premislek, to je spoštljivo. Takojšen odgovor deluje površno in nervozno.

Intervjuvani naj ostane miren in zbran. Pove naj tisto, kar je bilo namenjeno, ne glede na vprašanja novinarja. S spretno rabo jezika se lahko vsak odgovor oblikuje tako, da se začne odgovarjati na novinarjevo vprašanje in konča z vsebino, ki je bila pripravljena v naprej. Izogibati se je treba napadalnosti in opravičevanja za stvari, s katerimi intervjuvani nima nič. Bolje je navajati dejstva, za to pa je potrebna priprava. Kadar je intervjuvani v dvomih o uspešnosti intervjuja, je bolje, da ne hodi v studio. Če oseba sama ni prepričana v besede, ki jih podaja, ne more o tem prepričati drugih.

Za intervju je potrebno izbrati tudi primerno obleko, ki naj se prilagodi programu, publiku, počutju in postavi. Z urejenostjo se sporoča odgovornost in samozavest. Vidna predstava je najmočnejša in ljudje si ponavadi bolj zapomnijo obnašanje kot besede. Za TV-intervjuje je treba izbirati intenzivnejše barve. Svetle in tople tone je približati obrazu. Izogibati se je treba karirastim vzorcem, vzorcem v obliki ribje kosti in črtam, ker povzročajo migotanje.

Če ima intervjuvanec tremo, naj dela pred intervjujem preproste vaje za sproščanje ter vaje za trening diha in govora. Pred nastopom po radiu si je treba ogreti glas, pred nastopom po TV pa telo, glas in obraz. Vaditi je treba govorniške sposobnosti in se zavedati, da je pomemben prihod, začetek in konec z odhodom (Flajs, 1999, str. 27, 28).

## 10 IZBOLJŠANJE PROTOKOLA V OBČINI VRHNIKA

Diplomsko delo je razdeljeno v dva sklopa: protokol na nivoju župana in protokol na nivoju uprave. Da bi lahko v ustanovi, kjer sem zaposlena analizirala celotno delo, sem za prvi del na podlagi intervjuja z županom pripravila izbor predlogov, ki bi jih bilo upoštevati oz. v kasnejši fazi vnesti v interni akt. V drugem delu pa je na podlagi ankete, ki sem jo opravila med zaposlenimi v Občinski upravi izdelana analiza stanja, glede na pomen poslovnega protokola in bontona za delovanje občine.

### 1.1 PREDLOG PROTOKOLARNIH OBVEZNOSTI V OBČINI VRHNIKA

Na podlagi pogovora z županom Občine Vrhnika je v nadaljevanju navedeno, kaj naj bi vnesli v interni akt, ki bi ga poimenovali Pravilnik o protokolarnih obveznostih v Občini Vrhnika. Namen in cilj priprave dokumenta je izboljšanje protokolarnega področja v občini.

Določiti bi bilo potrebno praznike (državne, občinske), za katere Občina Vrhnika pripravi proslave in druge svečanosti, zadolžiti osebo, odgovorno za izvedbo proslav in določiti slavnostnega govornika. Poleg slovesnosti ob praznikih bi bilo potrebno določiti še ostale svečanosti, ki se opravljajo v občini. To so: jubileji javnih ustanov, društev in drugih združenj v občini, njihove 25. obletnice in 50. obletnice, določiti kdo je slavnostni govornik na teh jubilejnih slovesnostih. Določiti bi bilo potrebno minimalne kriterije za opremo prostora na prireditvah, ki se smatrajo za občinske (občina kot organizator, soorganizator ali pokrovitelj), način izobešanja zastave, ozvočenje, govornica/oder, skrb za medije (prostor, oprema), mesto varnostnikov-redarjev.

S posebnimi pravili bi bilo potrebno določiti protokol na slavnostnih akademijah Občinskega sveta od predhodnih dogovorov, scenarija, vabil, organizacije prireditve, sprejema gostov, dobitnikov priznanj in ostalih, sodelovanja z mediji, protokola na družabnem srečanju po uradni prireditvi (zdravica itd.).

V določila internega akta bi morali zapisati obveznosti Občine Vrhnika do:

- nosilcev občinskih nagrad in priznanj: vabljenje častnega občana na občinske prireditve, novoletna čestitka, osmrtnica in venec ob smrti, v dogovoru s svojci govor župana ali njegovega namestnika (podžupan ali član občinskega sveta);
- občinskih funkcionarjev, članov občinskega sveta (novoletna čestitka, osmrtnica ali venec ob smrti ter v dogovoru s svojci govor ob grobu, žalna seja ob smrti občinskega funkcionarja za tekoči mandat;
- drugih občanov: župan osebno čestita občanom in izroči darilo ob njihovi 100 in več letnici rojstva.

V interni akt bi bilo potrebno določiti:

- novoletne sprejeme pri županu: člani občinskega sveta, predstavniki vojske, predstavniki verskih skupnosti, predstavniki policije.

- ostale sprejeme pri županu (dosežki v športu, glasbi, plesu ...): kdo je upravičenec do sprejema pri županu, kriterije za nagrade, podelitev odlikovanja župana po Odloku o občinskih nagradah in priznanjih.

Prav tako se iz izkušenj kaže potreba po zapisanih internih protokolarnih pravilih za sprejem župana, ki se udeležuje dogodkov na katere ga vabilo društva, javni zavodi in druge občinske institucije:

- sprejem župana (rezervacija parkirišča);
- mesto, vloga in servisiranje soproge/partnerke župana;
- odhod župana (pospremitev);
- župan (in delegacija) v avtu, sedežni red, voznik, hitrost vožnje, formiranje vrstnega reda vozil, izstop;
- gibanje župana in njegove ekipe med ogledom oz. premikom z gosti; spremljanje in asistenca.

Določiti bi bilo potrebno, v katerih primerih župan nosi insignijo (županska veriga); odlikovanje – Zlati častni znak svobode, ki ga je Občini Vrhnika podelil Predsednik Republike Slovenije v letu 2006.

Ker ostali interni akti tega ne določajo, bi bilo potrebno določiti tudi uporabo prapora občine, določitev praporščaka, pravila ravnanja s praporom. Ta pravila bi se lahko smiselno vnesla tudi s spremembo Odloka o občinskem grbu in zastavi.

Potrebna bi bila protokolarna pravila ob izvedbah tiskovnih konferenc (izjav za medije), opremljenost prostora, moderatorstvo.

V akt, v katerega bi vključili navedena pravila, ki se tičejo občinskih protokolarnih obveznosti, bi dodali še nepredvidene dogodke, za katere aktivnosti bi določil župan za vsak primer posebej. V akt bi morali vključiti tudi vire zagotovitve finančnih sredstev za vse obveznosti.

## **1.2 POMEN POSLOVNEGA PROTOKOLA IN BONTONA ZA DELOVANJE OBČINE – RAZISKAVA V OBČINI VRHNIKA**

Na podlagi ankete, ki je priloga k diplomskemu delu, sem raziskala stanje o pomenu poslovnega protokola in bontona za delovanje občine. Anketa je bila opravljena med zaposlenimi v Občinski upravi Občine Vrhnika. V anketi je od skupno zaposlenih 32, z odgovori sodelovalo 26 anketirancev.

Na vprašanje zaposlenim, kako pomembna se jim zdi urejenost delovnega okolja, s katero se ustvarja podoba ustanove, je večina (20) uslužbencev odgovorilo, da se jim zdi zelo pomembna. Šest uslužbencev je odgovorilo, da se jim zdi urejenost manj pomembna, nihče od anketiranih pa ni odgovoril, da se mu ne zdi pomembna.

Občina Vrhnika je v stavbi skupaj z Upravno enoto Vrhnika, Oddelek za okolje in prostor in Oddelek za urejanje prostora je na dislocirani lokaciji. Stiska s prostori je precejšnja, zato tudi delovno okolje ni najbolj primerno, čeprav je tudi to področje



pomembno za ugled in dobro poslovanje občine, kar so uslužbenci tudi potrdili v svojih odgovorih. Pričakuje se, da se bo tovrstna stiska v bližnji prihodnosti rešila, saj se vodstvo v zadnjem obdobju konkretno dogovarja za gradnjo novega upravnega centra na Vrhniki.

Z novostjo, ki jo v zadnjem obdobju pogosto predstavljajo strokovnjaki protokola, da je poslovna ženska popolnoma enakovredna moškemu in jo nekateri moški poslovneži težko sprejmejo, so sodelavci večinoma (16) seznanjeni. Nekaj sodelavcev (6) za novost ni vedelo, trije so za novost vedeli, a se s tem ne strinjajo, eden ni podal svojega mnenja.

Ravnanje s strankami, ki fizično pridejo k uslužbencu in ki kličejo po telefonu je v protokolu in bontonu občine, ki deluje predvsem za občane, bistvenega pomena. Zastavljeno je bilo vprašanje, kaj naredijo uslužbenci, ko jim med pogovorom s stranko zazvoni telefon. Večina (15) se med pogovorom s stranko oglasi na telefon in prosijo stranko po telefonu, da zaradi zasedenosti pokličejo malo kasneje. Zelo malo uslužbencev (4), telefona ne dvignejo. Poudariti je potrebno, da je ravnanje v teh primerih različno od posameznih delovnih mest. Višje, ko uslužbenec zaseda delovno mesto, zahtevnejše pogovore ima in je pričakovati, da telefona med sestankom ne bo dvigoval. Prav bi bilo, da se v takih primerih opravi prevezava telefona k sodelavcu, ki bo lahko stranki pojasnil, da je sodelavec trenutno zaseden in da naj ga pokliče kasneje. V tem smislu je odgovorilo tudi nekaj (7) anketirancev pod rubriko »drugo (opišite)«. Nobeden od uslužbencev ni obkrožil odgovora, da se med pogovorom s stranko, ki je fizično prisotna oglasi na telefon in opravi pogovor, kar je tudi prav, saj pravila bontona zahtevajo, da ima stranka, ki je fizično navzoča vedno prednost. Če pa ima uslužbenec že telefonski pogovor ob vstopu stranke, pa lahko telefonski pogovor zaključi, potem pa se posveti navzoči stranki.

Mobilni telefon uslužbenci večinoma (13) ugasnejo, ko so v pogovoru s stranko ali na delovnem sestanku, nekaj manj (7) uslužbencev izklopi samo glasnost in se javijo klicanemu po opravljenem pogovoru ali sestanku. Šest uslužbencev izklopi glasnost in po morebitnem signalu tiho sporoči, da so trenutno zavzeti. Po mnenju strokovnjakov iz protokola je najbolje izklopiti glasnost mobilnih telefonov in se med sestankom ne javljati. Kajti slabše se je javljati in sporočati zasedenost, kot pa se ne javiti in v tem primeru vrniti klic po opravljenem pogovoru ali sestanku.

Kako uslužbenci ocenjujejo elektronsko poslovanje? Velika večina (19) uslužbencev je odgovorilo, da so elektronska sporočila enakovredna oblika pisnega poslovnega komuniciranja, kar je po pravilih protokola tudi pravilno. Tudi v Občini Vrhnika smo nemalokrat opozorjeni s strani župana, da premalo pozornosti posvečamo urejenosti elektronskih sporočil. Da bomo pravila spravili v prakso, jih bo potrebno najprej sprejeti v teoriji. Štirje uslužbenci so menili, da za elektronska sporočila veljajo bolj ohlapna jezikovna pravila. Trije uslužbenci so menili, da ne morejo jemati elektronskih sporočil za enakovredna ostalim, ker ne dobijo vedno povratnega odziva. Ker se pomembnosti elektronskega poslovanja v tem času zavedamo vsi, bo potrebno sprejeti tudi eno od pravil poslovanja z elektronsko pošto in sicer, da se na vsako sporočilo odgovori v 24 urah.

Vlogo tajnice v ustanovi so sodelavci v večini (16) ocenili, da je predvsem posrednica med sodelavci in strankami na eni strani in šefom na drugi strani, polovica manj (8) jih je odgovorilo, da je predvsem asistentka šefu. V rubriki (opišite) sta bila dva komentarja, da ima tajnica pomembno vlogo v ustanovi, v kolikor ji to dopušča šef ter da ima tajnica dokaj samostojno delo. Nihče od anketiranih pa ni dela tajnice razvrednotil in ocenil, da je naloga tajnice predvsem v tem, da kuha kavo in prinaša sok na poslovne sestanke.

Kako pomembno se uslužbencem zdi spoštovanje občinskih, nacionalnih, evropskih simbolov: Največ (14) anketirancev je obkrožilo odgovor »pomembno«. Dvanajst anketirancev smatra spoštovanje do simbolov za »zelo pomembno«. Nihče ni obkrožil odgovora »manj pomembno«, kar kaže na spoštljivo zavedanje o obravnavi simbolov, s katerimi izražamo pripadnost lokalni skupnosti, državi in Evropski skupnosti.

V protokolu je pomemben nastop, naj si bo v vlogi uslužbenca, gosta ali gostitelja. Na vprašanje, kako uslužbenci ocenjujejo svoj nastop pred strankami in v javnosti, je večina (19) uslužbencev odgovorilo, da se na tem področju želijo dodatno usposablјati. Sedem jih je s svojim nastopom zadovoljnih. Nobeden od anketiranih ni menil, da bi bilo za delo s strankami in javnim nastopanjem potrebno le strokovno znanje z ožjega delovnega področja. V tem poglavju se je pokazala očitna potreba oz. želja sodelavcev po dodatnih usposablјanjih na področju poslovnega nastopa.

Tudi pri naslednjem vprašanju: »Kako ocenjujete potrebo po poznavanju poslovnega protokola in bontona?« se je izkazala želja zaposlenih po dodatnem usposablјanju na tem področju, saj je večina (19) anketirancev odgovorilo pritrdilno. Štirje anketiranci so menili, da so te večine protokola pomembne, vendar jih v zadostni meri obvladujejo, trije pa so ocenili, da tega področja pri svojem delu ne potrebujejo. Na vprašanje, če uslužbenci menijo, da bi za svoje službeno področje morali imeti napisana pravila o oblačenju jih je največ (11) menilo da ni potrebno, osem jih je menilo, da bi bilo koristno, štirim anketirancem je vseeno, trije anketiranci pa so menili, da bi bilo nujno. Za potrebo napisanih internih pravil za pisanje odločb, dopisov in vabil je največ (10) anketirancev menilo, da bi bilo koristno, devet jih je menilo, da bi bila pravila nujna, štirim anketirancem je vseeno, trije so menili, da ta pravila niso potrebna. Za napisana pravila o uporabi telefona in mobilnih telefonov je deset anketirancev menilo, da bi bilo koristno, sedem, da ni potrebno, šest, da bi bilo nujno, trem anketirancem je vseeno. Za pravila o uporabi elektronske pošte in interneta je največ (10) anketirancev menilo, da niso potrebna, devet jih je menilo, da bi bilo koristno, šest jih je menilo, da bi bilo nujno, enemu je vseeno. Za napisana pravila o osnovah poslovnega bontona je osem anketirancev menilo, da bi bilo koristno, osmim anketirancem je vseeno, sedem anketirancev meni, da bi bila ta pravila nujna, trem anketirancem je vseeno.

Iz gornjih petih vprašanj o potrebi po zapisanih pravilih se da iz raziskave zaključiti, da uslužbenci menijo, da bi bilo koristno oz. nujno, da bi imeli napisana pravila za oblačila, pisanje odločb, dopisov in vabil in pravila o uporabi telefona, mobilnih telefonov ter uporabi elektronske pošte in interneta. Enako za koristno oz. nujno potrebno uslužbenci ocenjujejo, da bi imeli tudi napisana splošna pravila bontona.

Uslužbenci so odgovarjali tudi na vprašanje, če menijo, da je občina dovolj predstavljena v javnih medijih. Dvanajst anketirancev je menilo, da je medijska pokritost občine primerna, dvanajst anketirancev meni, da bi se lahko v medijih pojavljali večkrat, eden uslužbenec ne spremlja medijskih dejavnosti, eden ni podal svoje ocene, ker je ravnokar nastopil službovanje. Raziskava na tem področju je pokazala, da je občina po mnenju anketirancev dovolj medijsko pokrita, vendar bi lahko bila še bolj. Iz tega razloga so v 10. poglavju diplomskega dela poglobitni napotki za uspešnejše sodelovanje z mediji.

## 11. ZAKLJUČEK

Pri izdelavi diplomskega dela sem strokovno obdelala svoje izkušnje iz protokola in bontona, ki sem si jih pridobila pri svojem delu kot tajnica v uradu župana. Ugotavljam, da v odnose z ljudmi pogosto stopamo le na osnovi intuicije, kar je za poslovno odličnost veliko premalo. Tudi študij strokovne literature in primerjava z zaključki analize ankete ter iz pogovora z županom potrjuje dejstvo, da je pomen protokola v lokalni ustanovi, kot je občina, vedno pomembnejši.

V diplomskem delu sem sistematično obdelala protokol in bonton, ki je bistvenega pomena za upravo na lokalnem nivoju. Diplomsko delo bo lahko olajšalo izdelavo specifičnih navodil za protokol in bonton na nivoju občine. Ker se občina povezuje z občinami v Evropski skupnosti, bodo pravila omogočala uspešnejše povezovanje z državami Evropske skupnosti. Upoštevati moramo dejstvo, da gre pri tem za meddržavne stike, čeprav se odvijajo na lokalnem nivoju.

Zbrana snov v diplomi je dobra iztočnica za pripravo predlogov za izboljšanje protokola v občini. Predlogi, ki so bili pripravljene na podlagi pogovora z županom, so zbrani v desetem poglavju. Posamični predlogi bodo zahtevali dodatno delo na področju protokola, ki bodo vpeljali novosti v dosedanji praksi na področju protokola in pri poslovnem obnašanju. Čeprav je moje diplomsko delo v glavnem posvečeno protokolu in bontonu, se zavedam, da sta ugled in uspešnost lokalne skupnosti le deloma odvisna od svečanih dogodkov in sprejemov; pogosto je pomembnejše vsakodnevno strokovno delo na vseh področjih, ki so v pristojnosti občine. Ustrezna navodila lahko v veliki meri olajšajo delo vseh zaposlenih, tako tistih, ki imajo zadolžitve pri organizaciji poslovnih in svečanih dogodkov, kot tudi uslužbencev pri njihovem delu s strankami in poslovnimi partnerji. Posebno skrb moramo posvečati odnosu do občinskih organov (občinski svet, odbori in komisije), kar bi pravzaprav lahko imenovali občinski protokol v najširšem pomenu besede. V tem delu poslovanja lokalne skupnosti se tudi srečata področje strokovnega in upravnega dela ter področje političnih odnosov. Tudi v politiki bi lahko govorili o protokolu in bontonu pa o politični kulturi, vendar to presega okvir tega diplomskega dela. Ne glede na to, se zaposleni v upravi lokalne skupnosti srečujemo tudi s tem, zato moramo tudi ta vidik upoštevati.

Analiza raziskave, ki je bila opravljena med zaposlenimi v Občinski upravi Občine Vrhnika, je pokazala na stanje v občinski upravi na področju protokola in potrebe po dodatnih znanjih, ki jih bomo lahko vnesli z dodatnimi izobraževanji in internimi pravili. Pomembna ugotovitev je, da se zaposleni zavedajo pomembnosti protokola in potrebe po dodatnem izobraževanju. Del zaposlenih se na tem področju usposablja samoiniciativno, vendar je za izboljšanje stanja potrebno sistematično delo in usposabljanje. Ta odločitev je v največji meri odvisna od župana in od direktorja občinske uprave. Glede na naravo mojega dela v uradu župana lahko na to vsaj deloma vplivam tudi sama.

Vsa navodila v diplomskem delu v zvezi s protokolom in bontonom bodo ob njihovi uporabi zmanjšala napake delavcev na tem področju. Kot tajnica v uradu župana

imam s strani nadrejenega nalogo, da mesečno obveščam svoje sodelavce o aktualnih pravilih protokola, o novostih, ki pritekajo z dnevnim časopisjem ali naročenimi revijami. Tudi pri tej službeni nalogi bo diplomsko delo v veliko pomoč. Protokol bo z nadaljnjim informiranjem sodelavcev v upravi občine izboljšal telefonsko in elektronsko komunikacijo, pravila ravnanja s strankami, protokolarna pravila in bonton v vlogi gosta ali gostitelja.

Za mene osebno je rezultat diplomskega dela predvsem ta, da imam natančen pregled, kako še bolj sistematično, učinkovito in ustvarjalno opravljati del svojih službenih dolžnosti. Študij literature je pokazal, kako lahko z natančnejšim upoštevanjem načel lahko dosežemo še boljše učinke. Vendar pa lahko upoštevamo načela le, če jih poznamo in ponotranjimo. Slednje je možno le, če se zavedamo potrebe po usposabljanju in dejstva, da je za napredek potreben zavesten napor.

Pravila o bontonu govorijo o lepem vedenju. Lepega vedenja nam ne more vsiliti nihče, če ga ne sprejmemo sami. V knjigah o lepem vedenju so lahko le priporočila, življenje pa narekuje, kdaj morajo postati obveznost. Vedeti je namreč treba, da je zmagovalec tisti, ki se bolj uglajeno vede. Vsi poznamo rek, da so pravila tudi zato, da jih včasih kršimo. Ampak najprej se jih moramo naučiti, da lahko izbiramo, koliko jih bomo upoštevali in kdaj jih bomo kršili. Izkušnje potrjujejo znano teorijo, da je pogosto to, kar ni čisto v skladu s pravili, prisrčno in simpatično. Zato se tudi na lokalnem nivoju ni dobro truditi za vsako ceno, da bi pravila strogo upoštevali. Spontanost, sproščenost in improvizacija se včasih bolje obnesejo kot toga in nepraktična pravila, ki v dani situaciji enostavno ne pridejo v poštev. Torej se je dobro v nekaterih primerih tudi prilagajati, kar je po mnenju strokovnjakov iz protokola tudi dopustno.

Kot je bilo že večkrat omenjeno, se poslovni protokol vnaša na vsa področja dela in je zato zelo pomemben. Za splošni ugled organizacije, za vtis, ki ga dobi stranka ali poslovni partner, je zelo pomembna poslovna podoba ustanove in poslovni nastop posameznika, skozi njegov način delovanja.

Poslovna uspešnost je namreč pomemben cilj tudi na lokalnem nivoju, tako za občine, javne zavode, enote izpostav državnih organov in drugih ustanov v občini kot tudi za vsakega izmed zaposlenih v teh ustanovah. Oblikuje se kot mozaik iz številnih delcev, ki pravilno postavljeni in medsebojno usklajeni predstavljajo vizijo institucije, ki v vsakem trenutku omogoča presojo, če konkretno delovanje vodi v pravo smer. Občina kot organizacija je namreč živ organizem, ki ga oblikujejo ljudje. Lahko so zaposleni še tako strokovno usposobljeni, vendar je potrebno vedeti, da se poslovna podoba v poslovnem okolju oblikuje tudi s formalnimi znaki (poslovno ime in grafična celostna podoba), z delovnim okoljem, predvsem pa s kvaliteto storitev.

Pravil se je pravzaprav lahko naučiti, težje pa je z njimi živeti. Za mene osebno je čar protokola ravno v tem, da se ga vedno znova učim. Ob vsaki priložnosti, kjer pride do veljave protokol in imam možnost sodelovati, se naučim nekaj novega. S pridobljenimi izkušnjami in dodatnim znanjem prihaja do občutnih razlik med teorijo in prakso protokola. To je podobno kot pri tujem jeziku. Obvladamo ga, ko pri govorjenju in pisanju ne razmišljamo, ampak nam besede zvenijo kot melodija in jih

uporabljamo brez premorov in mašil. Tudi, ko teorijo protokola spravimo v prakso, nam je le-ta lahko v užitek, ne v breme. Za lokalni nivo ocenjujem, da protokol vedno bolj uvajamo v prakso. Mnogokrat pride do situacije, za katero ni napisanega pravila, ali pa ga še ne poznamo. Takrat je potrebna iznajdljivost in profesionalen nastop in tudi tega se je potrebno naučiti – učimo pa se ga predvsem z lastnimi izkušnjami. Protokol nikoli ni dovolj dobro dodelan, na nek način ves čas stremi k popolnosti. Oseba, ki dela s protokolom, raste skupaj z njim, z izkušnjami in njegovimi novostmi, ki jih čas prinaša vedno več.

## LITERATURA IN VIRI

1. ADAMIČ, VIDANOVIČ, Duša. Poslovni protokol. Gradivo za seminar. Ljubljana, 2004.
2. BENEDETTI, Ksenija. Poslovni protokol. Gradivo za seminar. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 2005.
3. BENEDETTI, Ksenija. Protokol Simfonija Forme. Ljubljana, 2008.
4. BOGATAJ, Janez. Darila; kultura poslovnih, promocijskih in protokolarnih daril. Ethno, Ljubljana, 1994.
5. BREČKO, Daniela. Odnosi z mediji. Vodnik za poslovna srečanja. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 2002.
6. BRODARIČ, Jožica. Poslovno oblačenje. Žurnal, Ljubljana, 2005.
7. ERŽEN, Desanka. Poslovni protokol oblikuje odličnost v poslovnih odnosih. Gradivo za seminar. Ljubljana, 1996.
8. ERŽEN, Desanka. Poslovni odnos do strank. Gradivo k delavnici. Ljubljana, 2005.
9. FLAJS, Nadja. Poslovni protokol, zadrega, izziv ali priložnost. Gradivo za seminar. Logarska Dolina, 1999.
10. FLAJS, Nadja. "Halo, prosim, you got mail ..."Revija ZA Uspeh. Gospodarski vestnik, 2006.
11. GANDOUIN, Jacques. Guide de Executive Manieres et du protocole en Pergamon Books. LTD Fixot, 1989.
12. GOLJEVŠEK, Katja. Vljudnostno dopisovanje. Vodnik za poslovna srečanja. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 2005.
13. JERIN, Jelena. Izvirna darila s slovensko kulturno dediščino. Tajnica. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 2005.
14. JERNEJČIČ, Andreja. Kako uspešno sodelovati z mediji. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 2007.
15. KOŠNIK, Bojana. Poslovni protokol, s spoznavanjem lepega poslovnega vedenja do poslovne uspešnosti. Gradivo za seminar. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 2002.
16. KOŠNIK, Bojana. Ko goste sprejemamo sami. Čim bolj popolni. Vodnik za poslovna srečanja. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 2005a.
17. KOŠNIK, Bojana. Sodobni evropski bonton. Ženskam prijazen. Vodnik za poslovna srečanja. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 2005b.
18. KOŠNIK, Bojana. Podpisovanje pogodb in sporazumov. Poslovna asistenca. Ljubljana, 2007.
19. KOVAČIČ, Josipina. Duh obdarovanja. Ne le vsebina, tudi ovojina. Poslovna asistenca. Gospodarski vestnik, Ljubljana, 2007.
20. McINTYRE, Joan. WELSBY, Pam. (Interpersonal understanding in business) strokovno gradivo. Kaj mora vedeti dobra tajnica. Na pot v EU po zgledu najboljših. Gospodarski vestnik, Maribor, 2003.
21. MORTIMER Angela. Zapiski. XV. Kongres tajnic in poslovnih sekretarjev. Portorož, 2007.
22. OSREDEČKI, Amalija, Eduard. Sodobni bonton. Mladinska knjiga, Ljubljana, 1990.
23. PEASE, Allan. Govorica telesa. Mladinska knjiga, Ljubljana, 1996.
24. STARE, Janko. Sodobna tajnica v javni upravi. Visoka upravna šola, 2002.

25. ZAJEC, Uroš. Da bo vse gladko teklo. Priložnostna darila – kradljivci proračuna. Tajnica, Gospodarski vestnik, 1991.
26. ŽMITEK, Janko. Kongres tajnic in poslovnih sekretark 2003. Strokovno gradivo. Gospodarski vestnik, Portorož, 2003.
27. Odlok o grbu in zastavi Občine Vrhnika. Naš časopis, št. 28/2002.
28. Odlok o podeljevanju priznanj Občine Vrhnika. UPB2. Naš časopis, št. 359/2009.
29. Pravilnik o načinu razpolaganja z darili, ki jih sprejme funkcionar. Ur. list RS, št. 109/2008.
30. Uredba o uporabi zastave in himne EU v RS. Ur. list RS, št. 38/2004.
31. Zakon o grbu, zastavi in himni RS ter o slovenski narodni zastavi. Ur. list RS, št. 67/1994.
32. Abecednik.com. URL="<http://www.abecednik.com/>".
33. Evropska himna. Oda radosti. URL="<http://www.evropa.gov.si/si/kratka-predstavitev/vec-o-simbolih/>". 9.11.2008.



## **SEZNAM SLIK IN TABEL**

1. SLIKA 1: Primeri izobešanja zastav, str. 15
2. SLIKA 2: Sedežni red v obliki črke I – pogajalska miza, str. 34
3. SLIKA 3: Sedežni red – francoski sistem, str. 38
4. SLIKA 4: Sedežni red – obed z udeležbo soprog, str. 38
5. SLIKA 5: Opis odrske scene in dvorane Cankarjevega doma Vrhnika, str. 41
6. TABELA 1: Naslavljanje predstavnikov oblasti in drugih, str. 17

## **PRILOGA**

Anketa – Pomen poslovnega protokola in bontona na delovanje občine

## ANKETA - Pomen poslovnega protokola in bontona za delovanje občine

*Anketa je anonimna.*

*Navodila: pri vseh točkah ankete (razen 10) obkrožite eno črko pred vprašanjem, ki najbolj ustreza vašemu odgovoru.*

1. Kako pomembna se vam zdi urejenost delovnega okolja:
  - a) zelo pomembna
  - b) pomembna
  - c) ni pomembna
  - d) drugo (opišite) \_\_\_\_\_
  
2. Ali ste vedeli, da je ženska v poslovnem svetu popolnoma enakovredna moškemu, torej nima nikakršne prednosti, da se upošteva zgolj hierarhična lestvica?
  - a) sem vedel(a)
  - b) to je za mene nova informacija
  - c) sem slišal(a), vendar se s tem ne strinjam
  
3. Med pogovorom s stranko vam zazvoni telefon. Kaj storite?
  - a) se ne oglasim
  - b) se oglasim in prosim, da pokličejo kasneje
  - c) se oglasim in pogovorim s stranko po telefonu
  - d) drugo (opišite) \_\_\_\_\_
  
4. Ko grem na sestanek ali imam pogovor s stranko ravnam z mobilnim telefonom tako da:
  - a) izklopim glasnost zvonjenja, po morebitnem signalu se oglasim in tiho sporočim, da imam sestanek
  - b) ugasnem telefon
  - c) se oglasim in opravi pogovor
  - d) drugo (opišite) \_\_\_\_\_
  
5. Kako ocenjujete elektronsko poslovanje?
  - a) elektronska sporočila so namenjena le izmenjavi zasebnih sporočil in prepošiljanju šal
  - b) elektronska sporočila se lahko uporabljajo tudi za poslovna sporočila, vendar zanje veljajo bolj ohlapna jezikovna pravila
  - c) elektronska sporočila so enakovredna oblika pisnega poslovnega komuniciranja
  - d) drugo (opišite) \_\_\_\_\_
  
6. Kako ocenjujete vlogo tajnice?
  - a) naloga tajnice je predvsem v tem, da kuha kavo in prinaša sok na poslovne sestanke
  - b) tajnica je predvsem asistentka šefa
  - c) tajnica je predvsem posrednik med sodelavci in strankami na eni strani in šefom na drugi strani.
  - d) drugo (opišite) \_\_\_\_\_

7. Kako pomembno se mi zdi spoštovanje občinskih in državnih simbolov ter simbolov Evropske unije
- manj pomembno
  - pomembno
  - zelo pomembno
8. Kako ocenjujete svoj nastop pred strankami in v javnosti
- s svojim nastopom sem zadovoljen
  - za delo s strankami in javno nastopanje je potrebno le strokovno znanje z ožjega delovnega področja
  - za delo s strankami in za javno nastopanje bi se želel dodatno usposabljeni
  - drugo (opišite) \_\_\_\_\_
9. Kako ocenjujete potrebo po poznavanju poslovnega protokola in bontona?
- tega pri svojem delu ne potrebujem
  - te veščine so pomembne in jih v zadostni meri obvladam
  - na področju poslovnega protokola in bontona bi se želel dodatno usposabljeni
  - drugo (opišite) \_\_\_\_\_
10. Ali menite, da bi za svoje službeno področje morali imeti napisana pravila o:
- oblačenju
  - pisanju odločb, dopisov, vabil
  - uporabi telefona in mobilnih telefonov
  - uporabi elektronske pošte in interneta
  - osnovah poslovnega bontona
- Posamezno potrebo ocenite z **1** (ni potrebno), **2** (vseeno je), **3** (bilo bi koristno) ali **4** (bilo bi nujno)
11. Ali menite, da je naša občina dovolj predstavljena v javnih medijih?
- menim, da je medijska pokritost primerna
  - lahko bi se v medijih pojavljali večkrat
  - ne spremljam medijskih dejavnosti
  - drugo (opišite) \_\_\_\_\_

## **IZJAVA O AVTORSTVU IN NAVEDBA LEKTORJA**

Študentka Milena Križaj izjavljam, da sem avtorica diplomskega dela z naslovom Poslovni protokol in bonton na lokalnem nivoju, ki sem ga napisala pod mentorstvom dr. Janeza Stareta.

Strinjam se z objavo diplomskega dela na internetnih straneh.

Diplomsko delo je lektoriral Andrej Kos.

Ljubljana, 29.6.2009