

BUDAPESTI GAZDASÁGI EGYETEM
KÜLKERESKEDELMI KAR
NEMZETKÖZI TANULMÁNYOK SZAK
NAPPALI MUNKAREND

**A PROTOKOLLÁRIS VENDÉGLÁTÁS FORMÁI,
EZEK BEMUTATÁSA GYAKORLATI PÉLDÁKON KERESZTÜL**

Belső konzulens: Bodnár László

Készítette: Szalai György Gerzson

Budapest, 2022.

TARTALOMJEGYZÉK

I. Bevezetés	4
I.1. Témaválasztás	5
I.2. Hipotézis megfogalmazása	5
I.3. A dolgozat rövid, tartalmi áttekintése	6
II. Etikett és protokoll, mint fogalom, valamint azok bemutatása	7
II.1. Az etikett szerepe a történelem során	7
II.2. A protokoll, mint fogalom és annak szintjei	8
II.3. Diplomáciai alapfogalmak, a protokoll szerepe a diplomáciában	9
II.3.1. A diplomáciai testület és a doyen fogalma	10
II.3.2. Diplomáciai rangok	10
II.4. Alapvető öltözködési szabályok, ún. „dress code” -ok nőknek és férfiaknak egyaránt	11
II.5. A köszönés, illetve a kézfogás protokolláris szabályai	14
II.6. Kulturális diplomácia elmélete, céljai, valamint viszonyulása az ország márkázáshoz (branding)	15
III. Etikett és protokolláris szokások a vendéglátásban - A vendéglátás szerepe a dip- lomáciában	17
III.1. A vendéglátás alapjai	17
III.2. Diplomáciai rendezvények és események	18
III.3. Meghívók, részvétel és viselkedés - saját rendezvényeken	20
III.4. Bemutatkozás és a bemutatás menete	23
III.5. Névjegy és a névjegyhasználat	24
III.6. Protokolláris rendezvények és típusai	25

III.6.1. Álló alkalmak típusai	25
III.6.2. Ültetett alkalmak típusai	26
III.6.3. Álló és ültetett alkalmak keverékei	26
III.6.4. Ültetésrend	27
III.7. Zászlóprotokoll	28
IV. Földrajzilag eltérő étkezési szokások	29
IV.1 Az étkezési szokások földrajzilag és kultúrálisan eltérő típusai	29
IV.1.1. Európa	29
IV.1.2. Ázsia	31
IV.1.3. Amerika	33
IV.2. A vallási étkezési protokoll eltérésének szabályai	33
IV.2.1. A keresztény vallás étkezési kultúrája.....	33
IV.2.2. A zsidó vallás étkezési kultúrája	34
IV.2.3. Az iszlám vallás étkezési kultúrája.....	34
V. A Külgazdasági és Külügyminisztérium protokolláris vendéglátása	36
VI. A Belügyminisztérium protokolláris vendéglátása	40
VII. Egy vendéglátó egység protokollja (Visegrád Hotel és Renaissance Étterem) ..	42
VIII. A szakdolgozat rövid összegzése	45
IX. Felhasznált irodalom	46
X. Mellékletek	51

I. BEVEZETÉS

Annak ellenére, hogy a protokoll már évezredek óta része volt az életnek a világ különböző részein, a diplomáciai kapcsolatok- és a globális kereskedelem bővülése a következő évszázadokban növelte a nemzetközi protokolláris gyakorlatok jó ismeretének és megértésének jelentőségét.

Ugyanúgy, mint régen, a 21. században is fontos szerepet tölt be a protokoll az államfők, a kormánytisztviselők és a hatóságok közötti társadalmi és diplomáciai kapcsolatokban.

A protokoll a gyakorlati diplomácia fontos része, ami történelemmel, vallással, kultúrával és a nyelvvel szorosan kapcsolódik.

A diplomáciai protokoll magában foglalja az etikett betartását helyi és nemzetközi szinten, valamint a jó modor napi gyakorlatát. A régi hagyományok eredményeként alakult ki, amikor a civilizáció kezdetén a vendéglátást kiterjesztették az érkező vendégekre is.

Manapság különösen fontos, mert nemcsak a hivatalos események során betartandó szertartási szabályokat és az ezeken a különleges alkalmakon való viselkedést fedi le, hanem a társadalomban tiszteletben tartandó, kialakult udvariassági szabályokat is magába foglalja.

Amint a szakdolgozatomban is igyekszem majd kielemezni, a protokoll az üzleti világban, mind pedig a magánéletben, szerte a világban nemcsak a nemzetközi gyakorlaton és tiszteleten alapuló figyelemnek-, hanem a fontos események megvalósításához és a megfelelő emberekkel való találkozás eszközének is tekinthető. Továbbá áttekintést szeretnék adni a protokoll megfelelő végrehajtásáról, ahogyan azt világszerte alkalmazzák, mivel minden szervezet és kormány foglalkozik a nemzetközi protokoll szempontjaival, mint a kapcsolatkezelés egyik kiemelt eszközével.

E tekintetben a diplomáciai vendéglátás fontosságáról a nemzetközi kapcsolatokban és a nemzetközi üzleti életben is kitérek, protokolláris szempontból nézve. Bár a modern élet egyre kötetlenebbé válik, sok szektorban mai napig még mindig a protokoll uralkodik.

Különböző országok szokásaira és a kulturális különbségek széles körére összpontosítva a szakdolgozatomban olyan témákat fed le, mint a protokoll és etikett története, az ülésrend, a helyes zászlóhasználat, a szertartások típusai, a meghívók és az öltözködési szabályok.

Szakdolgozatomban igyekszem az olvasókat bevezetni a protokolleljárások szertartásos aspektusába, az etikett, a viselkedéskultúra, az udvariasság szabályaiba a társadalomban és a szerepüket a protokolláris vendéglátásban. Áttekintést nyújtok a kapcsolódó protokolláris gyakorlatokról, beleértve azokat is, amelyek a diplomáciai kapcsolatok és az üzleti világ kontextusában találhatóak.

Dolgozatom célja, hogy segítsen elsajátítani az etikett alapjait, és jobban megérteni a diplomáciai protokoll világát, annak hasznát a mindennapi életben

A protokoll egy sajátos viselkedésmód, amelyet úgy érdemes megtanulni és elsajátítani, hogy az ember megfelelő módon tudjon váratlan helyzetekhez is alkalmazkodni. A protokoll nem más, mint egy útmutató egy olyan nyelvhez, amelyet nem szükséges a mindennapokban használnunk, de bizonyos élethelyzetben sokat tud segíteni.

„A vendéglátásnak, továbbá a hozzá kapcsolódó illemnek régmúlta visszatekintő történetisége okán mára kifejlődött több protokolláris rend, ezen kívül szokás, amelyek azonban kultúránkét, közösségi, intézményi tradíciók szerint különfélék lehetnek.”¹

A dolgozatban említett gyakorlati példák döntő többségben az állami igazgatásban használatos módszereket mutatják be, valamint egy vendéglátó egység szempontjából is bemutatásra kerülnek különböző protokolláris szervezési szempontok.

Tanulmányaim, kutatásaim és személyes elbeszélgetéseim során beleláthattam a diplomácia világának ezen részébe, ahol megtanultam mennyire függ egy rendezvény sikeressége a protokolláris vendéglátástól, ezért komolyabban szerettem volna elmélyedni ebben a témában.

I.1. Témaválasztás

A témaválasztásom egyik fontos pontja, hogy az emberekkel való kapcsolatteremtés milyen szerepet kap a vendéglátásban. Egyetemi tanulmányaim alatt széles körben érdeklődtem az etikett és protokoll szabályai iránt, mivel a mindennapjaim része az üzleti lét és annak megteremtése, valamint az ebből adódó új emberi kapcsolatok kiépítése. Az üzleti tevékenységek protokolláris szerepe eddig nem kapott akkora szerepet az életemben, ezért azt gondoltam, hogy ez a témaválasztás hasznossá válhat számomra a jövőre tekintve. A dolgozathoz szükséges kutatómunkához nagy lelkesedéssel fogtam hozzá.

I.2. Hipotézis megfogalmazása

„Az evésnek és az ivásnak ősidők óta az az egyik funkciója, hogy lélekkört teremt. Létrehoz egy olyan közösséget, amire az ősi, mágikus felfogásban a szó szoros értelmében úgy tekintettek, hogy az emberek lelke közt létrejön valamiféle kapcsolat.”

Kapitány Gábor szociológus

¹ Török, MKVM, 2020 Letöltve: 2022.április 16.

Ez a megfogalmazás tükrözi azt az szándékot, amiért a társadalmi kapcsolatokat szorosán tár-
sítják, vagy megpróbálják összefűzni a vendéglátással. A hasonló gondolkodás vagy érzékelés
segíti a közös célok kitűzését, könnyíti az ellenérvek elsimítását, közelebb hozza az embereket
egymáshoz.

*„Tudod, miért fontos a finom étel? Összehozza az embereket bárhonnán származnak is.
Mindenkit barátságossá tesz és mosolyt csal az arcára.”*

A hercegnő és a béka - Walt Disney mese

Véleményem szerint a sikernek a titka az élet minden terület (legyen az családi, baráti, üzlet)
a megfelelő kapcsolatrendszer kiépítése és ennek fenntartása, amelyhez elengedhetetlenek tar-
tom a jó modort és viselkedést. Ahhoz, hogy az említett két emberi tulajdonság birtokunkban
legyen, érdemes tanulmányoznunk az illetant, nem csak protokoll, hanem vendéglátás szem-
pontjából is. Úgy gondolom, hogy a társadalom minden egyes szintjén (gondolok itt a társa-
dalmi rétegekre) fontos kapcsolatépítési/kapcsolattartási elem a vendéglátás és annak megfelelő
ismerete (protokollja). Ezért a dolgozatomban a fenti állításoknak eleget téve igyekszem ismer-
tetni és gyakorlati példákon keresztül bemutatni a protokolláris vendéglátás minden szegmen-
sét,így bizonyítva annak kiemelt fontosságát a társadalmi kapcsolatokban..

I.3. A dolgozat rövid, tartalmi áttekintése

Szakedolgozatomban első részében részleteztem és kiemeltem az etikett és protokoll fogalmát, alap-
szabályait és szükségességét úgy a diplomáciában, mint a hétköznapi életben.

Az illem, etikett és protokoll hasonló jelentéssel bírnak, azonban jelentésük mégis különböző.
A viselkedésünk, öltözködésünk, ill. kulturális fejlettségünk szintjét meghatározza, hogy ezek
a fogalmak közül melyiket hol, hogyan és mikor alkalmazzuk. Fontos tehát tudni, hogy mit
illik, vagy éppen kötelező tenni bizonyos diplomáciai helyzetekben.

Ezután kitértem a vendéglátás szerepére a diplomáciában, hangsúlyt fektetve a vendéglátás kü-
lönöző szintjeire és formáira, valamint a rendezvényeken való részvételre. Az alfejezetekben
ismertetem továbbá a meghívókra vonatkozó szabályokat, a bemutatkozás és annak általános
tudnivalóit, a helyes névjegyhasználatot és a különböző protokolláris rendezvények típusait is.

A dolgozat ezután részletezi az étkezés szerepét a vendéglátásban. Itt az alfejezetek különböző
országok eltérő szokásait, hagyományait mutatja be vendéglátás és protokoll szemszögből.

Dolgozatom végén a személyes interjúk belátást nyújtanak - egy szakmai szempontból vett általános képet- a protokolláris vendéglátás világába. Tekintettel arra, hogy dolgozatom megírásának célja a protokolláris vendéglátás formáinak, valamint azok gyakorlati bemutatása volt, kiemelten fontos volt számomra személyes interjúk készítése szakmai szereplőkkel. Kérdéseim főképp a szakmában rejlő legfontosabb tudnivalókkal, valamint azok kihívásaival voltak kapcsolatosak.

II. ETIKETT ÉS PROTOKOLL, MINT FOGALOM, VALAMINT AZOK BEMUTATÁSA

II.1. Az etikett szerepe a történelem során

„A hivatalos érintkezés szabályainak, rendjének, formáságainak megnevezésére az „etikett” és a „protokoll” kifejezéseket használjuk.

Az etikett (etiquette) szó Franciaországban, Versailles-ban keletkezett, XIV. Lajos, francia király uralkodásának időszakában. Eredeti jelentése: címke, árujegy, felsorolás. A társas összejövetelek udvari, szertartási, viselkedési, ezen kívül illemszabályainak összességét értették alatta. Vagyis az uralkodó osztályra jellemző szigorú ceremóniális rendet jelentette.

Ma az etikett a viselkedés íratlan szabályait jelenti, a kortárs konvencionális normáknak megfelelőképpen meghatározza a társas érintkezést a társadalmon, társadalmi osztályon, esetleg csoporton belül. Jelentése röviden összefoglalva: a társadalmi érintkezés formáinak elsősorban az előkelő körökben és a diplomáciában megszabott rendszer, azaz az érvényben lévő írott és szokásokon alapuló íratlan udvariassági- és illemszabályok összessége.”²

A viselkedés, a megfelelő modor azon formáságai, amelyek olyan alapszabályokra épülnek, mint:

- a tiszteletadás: alapvető módon, mint embernek, de a hivatalos beosztás, társadalmi rang szerint a helyi, esetleg a nemzetközi szokásoknak megfelelően is; cserébe hasonló tiszteletadást várhatunk el másoktól. Nem követendő az „amilyen az adjonisten, olyan a fogadjisten”, de a tiszteletadás túlzásba vitele sem.

A tiszteletadás az udvariassági formákban nyilvánul meg;

- a határozottság, a szerénységgel párosulva: véleményünket, kijelentéseinket határozottan vállalva, elkerülve a dicsekvést, hencegést, saját személyünk szerepének eltúlzását, de alábecsülését is;

- a mértéktartás minden megnyilvánulásban, a hangerőtől az öltözködésen, gesztikuláción át az étel- és italfogyasztásig, a túlzott hallgatagsággal, a társaságból való kilógással, félrevonulással,

² BAJNOK, Polgármester Akadémia Letöltve: 2022.01.30.

valamint az erőszakolt hangadással magunkat másokra kényszerítésével keltett feltűnés elkerülése.

II.2. A protokoll, mint fogalom és annak szintjei

„A protokoll szó görög eredetű, a Bizánci Birodalom (i.sz. 330-1453) időszakában alakult ki. Az "első" jelentésű protosz és az "enyv" jelentésű kolla szó összetételéből keletkezett protokollon eredeti jelentése - "(a könyv) elejére ragasztva" - arra utal, hogy eleinte tartalmi összefoglaló funkciót betöltő kiegészítő volt valamely irat, dokumentum mellett.

Mai értelmezésben a protokoll a diplomáciai érintkezés formáira vonatkozó írott és íratlan szabályok, érvényben lévő szokások összessége; elsősorban a diplomáciai érintkezés során, valamint a hivatalos közéleti és diplomáciai rendezvényeken, szertartásokon követett eljárási, magatartási, rangsorolási, levelezési és etikettszabályok összességét értjük rajta.”³

A **diplomáciai protokoll** célkitűzése, továbbá teendője, hogy zökkenőmentessé tegye a hivatalos, ezen kívül a személyes kapcsolatokat, a küldő államukat képviselő személyek direkt, ezen kívül írásbeli érintkezését egy olyan nemzetközileg ismert, továbbá használt szabályrendszer támogatásával, amely segíti a beilleszkedést, valamint a szabályoktól való eltérések felismerését. A diplomáciában az a célkitűzés, hogy valamennyi alany megkapja mindazokat az előjogokat, kiváltságokat, továbbá mentességeket, amik megilletik.⁴

Az **állami protokoll** érintettjei az az államfő, a kormányfő, az országgyűlés elnöke és a külügyminiszter. Az állami protokoll az általuk lebonyolított belföldi, ezen kívül nem magyarországi utazásokat, részvételüket igénylő rendezvényeket, valamint az általuk fogadott delegációk látogatása alkalmával használatos szabályokat jelenti. Az állami protokoll legmagasabb szintje az államfői protokoll. A nemzetközi protokoll szerint az államfő áll az első helyen a protokoll listán; az államfők pedig hivatalba lépésük ideje alapján rangsorolnak.⁵

„Az **üzleti protokoll** nemzetközi gazdasági kapcsolatban résztvevő szervezetek, gazdasági képviseletek, nagyvállalatok és önkormányzati hivatalok protokolláris, azonban nem szigorú,

³ Hossó, Elbert, 2014 7. oldal

⁴ Hossó, 2017 23-26. oldal

⁵ Török, MKVM, 2020 Letöltve: 2022.április 16.

írott és íratlan szabályainak összességét értjük. Ez egy kevésbé merev szabályrendszer, főként a vállalaton belüli hivatalos formában zajló rendezvények és megbeszéléseket jelenti.”⁶

II.3. Diplomáciai alapfogalmak, a protokoll szerepe a diplomáciában

A diplomácia főbb feladatkörei közé tartoznak a politikai képviselet, az állandó kapcsolattartás a hatóságokkal, a küldő-, és fogadó állam közötti magas rangú találkozók, valamint a nemzetközi diplomáciai konferenciák előkészítése, lebonyolítása. Ezen kívül nemzetközi és állami szerződéskötések és tárgyalások előkészítése.

„A diplomáciai protokoll a diplomaták közti hivatalos szóbeli, ezen kívül írásbeli érintkezés szabályozott formája. A szertartás ünnepélyes alkalmakkor a résztvevők elhelyezkedésének, továbbá a szóbeli és írásbeli érintkezésének a ceremóniális formája. A diplomáciában a protokoll, ezen kívül a szertartás közti különbség az, hogy az előbbi inkább adminisztratív, az utóbbi pedig ünnepélyes forma. A diplomáciai etikett a viselkedés, az öltözködés, valamint a szóbeli és írásbeli érintkezés normarendszerének az összessége.”⁷

A diplomáciai kapcsolatoknak három alapvető, nemzetközi érvényű okmányát tartjuk számon:

- 1815. évi Bécsi Kongresszus által elfogadott szabályzat
- 1818. november 21-én készült Aacheni Jegyzőkönyv
- 1961. évi Bécsi Szerződés a diplomáciai kapcsolatokról⁸

„A diplomáciai képviselet a Bécsi Szerződésben meghatározott feladatkörébe tartoznak az alábbiak:

- képviseli a küldő államot a fogadó államban
- védelmezi a fogadó államban a küldő állam, valamint a küldő állam polgárainak érdekeit a nemzetközi jog által megengedett keretek között
- tárgyal a fogadó állam kormányával

⁶ Ambrus et al. 2018 9.oldal

⁷ Csiki, Tálás, Tóth 2022 70-71.oldal

⁸ Hossó, 2017 67-69. oldal

- tájékozódik minden megengedett módon a fogadó államban lévő viszonyokról és fejleményekről, és erről jelentést tesz a küldő állam kormányának
- előmozdítja a baráti kapcsolatokat a küldő és fogadó állam között, és fejleszti a gazdasági, kulturális és tudományos kapcsolataikat.”⁹

II.3.1. A diplomáciai testület és a doyen fogalma

A diplomáciai testületen (ezentúl DT) azon misszióvezetők összességét értjük, akik ugyan annál az államfőnél vannak akkreditálva. A DT kollektíven biztosítja tagjainak védelmét, és örököl a kiváltságok fölött, egységet képezve.

A DT élén a doyen (angolul: dean) áll, ő a rangidős nagykövet, aki a fogadó országban a legrégebben adta át megbízólevelét. Egyes országokban (amelyek konkordátumot kötöttek a Szent-székkal), így hazánkban is, a doyen hagyományosan a pápai nuncius.¹⁰

A doyen hagyományos feladata, hogy közvetít a DT és a fogadó állam kormánya között.

II.3.2. Diplomáciai rangok

- irattári titkár (adminisztratív - igazgatási személyzethez tartozik, de a külképviselet által felvehető a DT- listára a védettség emelése érdekében)
- segédattasé
- attasé
- III. o. titkár
- II. o. titkár
- I. o. titkár (eddig a rangig az előrejutás – a vonatkozó szabályok betartásával – automatikusnak tekinthető)
- II. o. tanácsos (a tanácsosi rang adományozása már kinevezéssel történik)
- I. o. tanácsos

⁹ Diplomáciai Lexikon, 2018 65. oldal

¹⁰ Ambrus et al. 2018

- rendkívüli követ és meghatalmazott miniszter (követ-tanácsos) - rendkívüli és meghatalmazott nagykövet (misszióvezető még, de nem diplomáciai rang: főkonzul, állandó ügyvivő, képviselő-vezető)

Első beosztott: a nagykövet első helyettese – beosztás, nem pedig rang!

Szakattasék közé soroljuk a katonai, légügyi, tengerészeti attasékat, pénzügyi, kulturális, sajtó, műszaki-tudományos, mezőgazdasági, kereskedelmi tanácsosokat.

A diplomáciai személyzet tagjainak rangsorát mindig a külképviselet vezetője közli szóbeli jegyzékben a fogadó állam külügyekért felelős tárcájával. Rangsorolásnál figyelembe kell venni: a rangot, rangidősséget, kort és az adott beosztást.¹¹

II.4. Alapvető öltözködési szabályok, ún. “dress code”-ok nőknek és férfiaknak egyaránt

„Az öltözködés írott, valamint íratlan szabályait az adott kultúrában gyökerező társadalmi elvárások szabályozzák. Az emberiség története alkalmával az öltözködés célkitűzése elsőként a környezeti hatásokkal szembeni védelem volt, a későbbiekben az összetartozás jelzése, esetleg éppen egymás megkülönböztetése, a közösségen belüli szerep jelzése, a társadalmi rang kifejezése is szerepet kapott az öltözködésben.”¹² Manapság egyre csak lazulnak a formális öltözködési szabályok, részben a lazaság felé vezető 21. század hozadékaként, részben pedig a tradicionális határokat feszegető divatvilág okán. Az azonban fontos tény, hogy amit magunkra öltünk minden nap, arról mindenkinek van valamilyen véleménye, ezzel párhuzamosan ugyanannyira foglalkoztat is bennünket. „A ruhaviselés ugyanekkor kifejezője lett bizonyos életkori szakaszoknak, családon belüli állapotnak (hajadon, özvegy, gyászoló, stb.) is. Később a társadalmi osztályok elkülönítését is szolgálta a ruhaviselet, ilyenkor már írásban rögzítették az öltözködés szabályait. Elsőnek a középkori, európai nemesség használt dress code-ot. A munkahelyi dress code az 1950-es években, az USA-ban jelent meg, ahol az üzleti életben tevékenykedők részére írtak elő öltözködési szabályokat. Léteznek intézményi öltözködési előírások is, így példának okáért számos oktatási intézménynek is van dress code-ja.”¹³

¹¹ Diplomáciai Lexikon, 2018 71-73. és 110. oldal

¹² Keszler Ágnes stílustanácsadó Letöltve: 2022.03.13

¹³ Keszler Ágnes stílustanácsadó Letöltve 2022.03.13

Öltözködési alkalmak:

- ünnepélyes alkalmak: a megbízólevél átadása, formális audiencia az államfőnél, fogadás, dísz-ebéd/vacsora, nemzeti ünnepi rendezvények, delegációk látogatása, gyászszerartás,
- félünnepélyes alkalmak: formaságok nélküli audiencia az államfőnél, bemutatkozó látogatás a kormány/diplomáciai testület tagjainál, nemzetközi szerződések aláírása,
- közönséges alkalmak: megbeszélés, tárgyalás, koktélparti, kerti parti.

A hivatali megjelenésre vonatkozó általános szabályok:

- Egyszerűen, elegánsan, tisztán, szélsőségektől mentesen.
- Munkába járáshoz is hivatali viselet, ahol a ruha is szolgálja az intézmény rangját, tekintélyét.
- Férfiak: öltöny, minden esetben hosszú ujjú ing, nyakkendő, zárt cipő, a zokni a cipő vagy öltöny színével egyezzen (szandál, fehér zokni nem elfogadott).
- Nők: kosztüm, nadrágkosztüm is lehet, ruha, szoknya és blúz (kerülni a szélsőségeket: kivágott/áttetsző/átlátszó ruhadarabok, papucs/szandál, rikító/harsány színek), vállakat takaró felső, lábujjakat elfedő, félmagas sarkú cipő.

Öltözködés és megjelenés a hivatalban és a diplomáciai rendezvényeken:

A diplomáciai életben a megjelenés, öltözködés mindig az alkalomhoz igazodik. Az öltözködési előírásokat és a helyi szokásokat feltétlenül be kell tartani. Ezen előírásokat egyrészt az adott szertartások és rendezvények jellege határozza meg, másrészt a meghívó személy vagy szerv dönti el.

Dress code:

- Formal (white tie = frakk) – ünnepélyes öltözet, a nap minden órájában viselhető.
- Semi-formal (zsakett nappalra / szmoking estére = black tie) – félünnepélyes öltözet.
- Informal (dark suit) - hivatali öltözet/utcai ruha, öltöny/nyakkendő. Ha semmilyen jelölés nincs a meghívón, az informal-t jelent.
- Casual (lezserebb öltözet, ahol nyakkendő nem kötelező).

- Slacks (farmer, szabadidő-, illetve sportos öltözet)¹⁴

Ünnepélyes alkalmakra elfogadják, hogy a diplomata egyenruhájában vagy nemzeti viseletében jelenjen meg.

Férfi öltözködés alapszabályai:

Azt tudjuk, hogy az urak nagyrésze nagymértékben kevesebbet vásárol a hölgyeknél, éppen emiatt többnyire sokkal tudatosabbak, határozottabbak, ezen kívül következetesebbek is. Az ő esetükben felesleges is alap ruhadarabokról beszélni, hiszen itt jóval szűkebb a repertoár, emiatt csak a fazonnak, az anyagnak, a színeknek és a mintáknak van komolyabb jelentősége. Alapszabályként a nadrág legyen mindig sötétebb, mint a zakó, amennyiben nem öltönyt visel. „Az öv akár barna, akár fekete, esetleg sötétzöld, egyeznie kell a cipő színével és mindenképpen bőrből kell legyen. A hócentróger szintén elfogadott, feltéve, ha az semmilyen körülmények között nem látszik ki a zakó alól. A zokni viselésnek két aranyszabálya van: az egyik, hogy egyezzen a cipő színével, a másik, hogy érjen térdig. Cipők vonatkozásában alapszabály: „no brown after six”¹⁵ (hat után nem viselünk barnát), másképpen megfogalmazva koktélparti, esti vacsora meghívás, gálavacsora, „black tie”, „white tie” viseletnél kizárt a barna cipő viselete. Még az 1700-as évekből maradt ránk a „no brown in town”¹⁶ szabály, ami mára eléggé megkopottá vált. Ma már csupán annyi maradt belőle, hogy az igazi üzletember tárgyalások során nem visel barna cipőt. Minden egyéb esetben megengedett. Továbbá, ha nagyon szigorúan nézzük a szabályokat, akkor csakis fűzős bőr cipő javasolt az öltönyhöz, de sokan hordanak csatos vagy cipzáras félcipőt is”.

Női öltözködés alapszabályai:

Nők esetében munkahelyek előírhatnak öltözködési szabályokat, ahol nincs szigorú szabály, ott is érdemes betartani egy alapszabályt. Méghozzá, hogy bizonyos testrészeink el legyenek fedve. Továbbá a megengedett legrövidebb szoknyahossz a térd fölött 2-3 cm, ezen kívül a dekoltázs nem lehet túl mély. Valójában bármilyen szabály is vonatkozik a munkahelyi előírásokra, az alábbiak mellőzése erősen ajánlott:¹⁷

¹⁴ <http://www.dresscode.hu>, Letöltve: 2022. 03.13.

¹⁵ ncprotocol.com Letöltve: 2022.04.10

¹⁶ brownintown.co.uk Letöltve: 2022.04.10

¹⁷ HRportal.hu Letöltve: 2022.04.14

- túl szűk vagy rövid ruha/szoknya
- túl erős smink és parfüm használata
- túl sok és feltűnő ékszer viselete
- derekat, hasat szabadon hagyó felsők viselete
- neccharisnya, leggings
- bakancs, papucs

II.5. A köszönés, illetve a kézfogás protokolláris szabályai

Elsőként a kézfogás fontosságára szeretném felhívni a figyelmet. Az első benyomás alapvető „kelléke” a kézfogás, ezért mindenképpen érdemes jól csinálni.

„Életünk során megszámlálhatatlanul sokszor fognak kezét velünk, és ezek különböző benyomásokat kelthetnek bennünk. Akarva-akaratlanul – a kézfogás (és nem mellesleg a megjelenés) alapján – kialakítunk egy képet partnerünkről, függően attól, hogy kézfogása erős-gyenge, ujjai meleg-hidegek, tenyere száraz vagy nedves, kézfogása hosszú ideig tart (sokáig rázza), erős („bone crushing”) - gyenge („dead fish”), kézfogás ritmusa, és nem utolsósorban a vele járó szemkontaktus alapján.”

Sokszor látjuk a TV-ben, amikor egy nemzetközi eseményen állami vezetők különböző kézfogási „technikát” alkalmaznak. Például Donald Trump volt amerikai elnök leszorító és egyben lekicsinylőnek is tekinthető kézfogása világhírű. „Tény, hogy az intim zónába való belépés sértésként is értelmezhető. Akár mások karjának érintése a bal kézzel, vagy tenyerének körbefogása mindkét kézzel kellemetlen helyzetbe hozhatja az embereket. Nem szükséges ennyire bizalmaskodni, legalábbis nem a kézfogással.

Természetesen nem minden országban tisztelegnek kézfogással, sőt van, ahol egyenesen sértés a kézfogás. Indiában, például „Namaste” köszöntéssel, a tenyerek mellkas előtti összefogásával, újjbegyek állhoz érintésével köszönnek. Japánban meghajolnak, ahol a hajolás mélysége és hossza jelzi a tisztelet, valamint a hierarchia mértékét. Új-Zélandon, a tradicionális

maori köszöntési ceremónia alkalmával a felek „hongi”-val köszöntik egymást, amikor is összeérintik egymás orrát, homlokát, közben becsukják szemeiket.”¹⁸

II.6. Kulturális diplomácia, elmélete, céljai, valamint viszonyulása az ország márkázáshoz (branding)

A kultúra az államok sokrétű kapcsolatrendszerére hatást gyakorló tényezőként érdemi helyet kap a külpolitikai gondolkodásban. „Napjainkban a kulturális diplomácia keretében a kultúra rendkívül tágan értelmezett fogalmát használják, így a hagyományos területek (pl. irodalom, zene, képzőművészet) mellett megjelenik a tudomány, sport vagy akár a gasztronómia is.”¹⁹ Fogalma a mai magyar kulturális diplomáciában, mint a művészi alkotás folyamata és terméke, illetve utóbbinak befogadása jelenik meg. Hazánk a kulturális diplomáciát – az európai országokhoz hasonlóan – a külkapcsolatok részeként, a külpolitikai érdekérvényesítés eszközeként határozza meg, és él vele az országgép formálása során is. A magyar kulturális diplomácia célja, hogy a világ új kihívásaira választ adó, hagyományaiból építkező, saját útját járó, önismeretében és önérzetében egyre erősödő, sikeres Magyarország és magyarság képét közvetítse, ennek brandjét építse fel. Meghatározó törekvése, hogy országunkat és nemzetünket érdekessé, vonzóvá tegye a külvilág számára, nem utolsósorban azért, hogy a magyar gazdaság felé irányítsa a fogadó országokban rejlő erőforrásokat. A magyar kulturális diplomácia egyik „hívószava” a kulturális sokszínűség.²⁰

„A magyar kulturális diplomácia a kulturális nemzetfogalomból indul ki: a nemzetet történelmileg kialakult, nyelvi, kulturális és érzelmi közösségnek tartja, amelyet a közös múlton túl a közös jövő reménye tart össze. Országhatárokra való tekintet nélkül egységesként kezeli a magyar kultúrát, és nemzetpolitikai célokat is teljesít azzal, hogy vállalja a külföldi magyarság által teremtett kulturális javak nemzetközi megismertetését is, annak tudatában, hogy azok értékét a világ számára nem kisebbségi magyar mivoltuk, hanem művészi színvonaluk adja”.²¹

Része az országban élő nemzeti, etnikai és vallási kisebbségek kultúrájának és az együttélés évszázados hagyományának bemutatása is a külföld számára. A kulturális diplomácia tükrözi

¹⁸ indiahangja.reblog.hu Letöltve: 2022.04.14

¹⁹ Környei, 2015 24. oldal

²⁰ Antológia Hungarica, 2020 11-18. oldal

²¹ Kulturális diplomácia, Budapest Letöltve:2022.04.14

a kisebbség és a többség arra irányuló közös erőfeszítését, hogy a hazai kisebbségek szabadon élhessék meg identitásukat és kultúrájukat megőrizve integrálódjanak társadalmunkba.

A globalizáció kiteljesedésével az országok közti verseny egyre több területen érvényesül. A befektetésekért, befolyásért folyó vetélkedésben létfontosságúvá vált, hogy egy országról milyen kép alakul ki a nemzetközi térben. Ezt a képet a kulturális diplomácia és a nyilvános diplomácia mellett az országmárkázás befolyásolhatja leginkább. Az országmárkázás marketing szempontból foglalkozik a pozitív országgép kialakításával. Alapja, hogy a sztereotípiák, amelyekből idő hiányában tájékozódunk, meghatározzák egy ország nemzetközi pozícióját. Ennek megfelelően mára már az országok is márkaként igyekeznek megjeleníteni magukat, és az adott brandet megfelelő kampánnyal építik fel.²²

²² Közigazgatási vizsga tananyagok, 2017 5. oldal

III. ETIKETT ÉS PROTOKOLLÁRIS SZOKÁSOK A VENDÉGLÁTÁSBAN – A VENDÉGLÁTÁS SZEREPE A DIPLOMÁCIÁBAN

III.1. A vendéglátás alapjai

A protokoll listát elsőként Napóleon használta. Európai hódításait követően, sokszor és sokan szerettek volna a közelébe férkőzni. Ilyenkor igen komolyan ment a közelharc, hogy minél közelebb legyenek „a Naphoz”. Ezért kitalálta, hogy látogatóit rangsorolja, ültetési rendet állít fel.²³ A protokoll rögzíti a rangsorolást úgy a nemzetközi, mint a belföldi viszonylatban. A belföldi hivatalos/állami protokollsorrendet minden ország maga határozza meg jogszabályban vagy a kialakult szokásjog alapján. Magyarországon nincs erre vonatkozó jogszabály, nincs hivatalos protokoll-lista, a szokásjog, a hagyomány az irányadó, a nemzetközi példákat lehet alapul venni.²⁴

A rangsorolás szabályai:

„A protokoll egyik központi kérdésének a rangsorolást tekinthetjük. A rangsorolási hely, amelyet egy testület, vagy személyiség egy hivatalos ünnepségen/rendezvényen/tárgyaláson elfoglal, igen érzékeny területet érint. Sok esetben tiltakozások, akár incidensek forrása is lehet, amikor némely személyiség túlzott figyelmet szentel ezen kérdésnek, úgy értékelve, hogy saját személyes presztízse forog kockán. Jellemzően pontosan szabályozott, ezért nem ad helyet rögtönzésnek. A legrégebbi idők óta a rangsorolás (la préséance) az az előjog, hogy egyik hivatalos személyiség, testület megelőzze a másikat. Az alapelvek azonosak: így pl. az államfőknél a hivatalba kerülés időpontja a döntő, továbbá nem az illető állam katonai, ökonómiai, esetleg pénzügyi hatalma.”²⁵

A rangsorolással kapcsolatos legfőbb alapelvek az alábbiak:

- az azonos funkciót régebben betöltő személy rangsorol előbb
- a polgári személy - azonos rang vagy beosztás esetén - előzi a katonai személyt

²³ Ferencz, 2014 Letöltve 2022.04.10.

²⁴ Mészáros, 2020 Letöltve 2022.04.05.

²⁵ Mészáros, 2020 Letöltve 2022.04.05.

- a külföldiek irányába előzékenységet kell tanúsítani, rangegyezés esetén az övék az elsőbbség
- nemzetközi eseményeken a külügyminiszter előz más kormánytagot.²⁶

A protokoll sorrendet, jobb esetben észrevétlenül ugyan, de a hétköznapi életben is használjuk, szinte mondhatni alapvető magatartás már mindenkinél. Hiszen tanultságunk és neveltetésünk alapján például átadjuk helyünket az idősebbeknek, vagy eleve nem foglaljuk el az olyan üléseket a tömegközlekedési eszközökön, amelyekenél külön jelzik az „elsőbbségi helyeket” állapotos kismamáknak, idős embereknek vagy fogyatékkal élőknek. Ugyanígy gondolhatunk egy nagyobb családi eseményre, ahol biztosan a legidősebb nagypapa – hiányában pedig a nagymama – ül majd az asztalfőre. Még akkor is, ha a hagyományos nagycsaládi közös étkezések kikoptak életünkől, és velük együtt eltűnt az öreg szülők egykor igen fontos és tekintélyes szerepe, ennek ellenére mindenkinek illik tudnia, hogy formális alkalmakkor hol a helye.

„A rangsorolandó személyek szempontjából megkülönböztetünk külföldi és belföldi személyek rangsorolását. A rendezvény helyszíne szempontjából megkülönböztetünk saját (magyar)-, ill. idegen házat. Fontos alapelv, hogy egyenrangú bel- és külföldi személyek közül magyar házban a külföldi, idegen házban a magyaré az elsőbbség. A diplomaták rangsorolását illetően a nemzetközi protokolláris szabályok és a kialakult gyakorlat az irányadó.”²⁷

III.2. Diplomáciai rendezvények és események

Diplomáciai rendezvénynek nevezünk minden olyan hivatalos vagy nem hivatalos rendezvényt, amely lehetővé teszi, hogy a diplomaták rendszeresen, kötetlen formában találkozhassanak a fogadó állam képviselőivel vagy a többi küldő ország diplomataival eszmecsere céljából.

Szertartásrend: a diplomáciai szertartásrend egyes ünnepélyes jellegű diplomáciai események, szertartások előzetes, pontos szabályozása és leírása.

„A szertartásrend kidolgozását egyrészt az alkalom, illetve az esemény különlegessége, másrészt a formaságok bonyolultsága teszi szükségessé. Nevezetesen az a körülmény, hogy a szóban forgó eseményen több személy van jelen, és helyüket, valamint tevékenységük (beszéd, kitüntetés, zászló átadása, szalag átvágása stb.) sorrendjét előre szabályozni kell.”²⁸

²⁶ Ambrus et al. 2018 18. oldal

²⁷ Ambrus et al. 2018 81. oldal

²⁸ Hossó, 2017 92. oldal

„Leggyakrabban az alábbi diplomáciai események szertartásrendjét szabályozzák:

- nagykövet és követ megbízólevelének átadása
- nemzetközi szerződések, közös nyilatkozatok aláírása
- nemzetközi szerződést megerősítő (ratifikációs) okmányok kicserélése
- a diplomáciai testület új évi fogadása az államfőnél: cercle
- kitüntetések átadása
- államfő, kormányfő, magas szintű kormánydelegáció pályaudvari, repülőtéri fogadtatása és búcsúztatása²⁹

A diplomáciai testület (DT) vagy magas szintű külföldi vendégek/ küldöttségek részvétele, valamint kiemelkedő fontosságú belföldi ünnepek is szükségessé teszik a szertartásrend előzetes megállapítását az alábbi, nem szorosan vett diplomáciai eseményeknél is:

- emlékműavatás, szobor leleplezése
- koszorúzási ünnepség
- katonai díszszemle, díszfelvonulás
- díszünnepek, díszelőadás
- nemzetközi konferenciák megnyitója
- akadémiai ülések, ünnepek
- díszdoktorrá avatás
- kiállítás, nemzetközi vásár megnyitása
- ünnepélyes filmbemutató, színházi gálaműsor
- gyászszerzés, sportesemények stb.

Szükséges előírni az eseményen viselendő öltözéket, valamint amennyiben szükséges a kitüntetések viselését. Ha az esemény katonai tiszteletadással jár együtt, a szertartásrend katonai- és diplomáciai programpontjait is szükséges összehangolni.”

²⁹ Hossó, 2017 92. oldal

III.3. Meghívók, részvétel és viselkedés saját rendezvényeken

Meghívók:

Akár a diplomáciai-, üzleti-, vagy magánéletben nézzük, gyakran elkerülhetetlen kellékek tekinthetjük – a névjegykártya mellett – a meghívót és annak megfelelő használatát. Hogy miért is? Első benyomásunk ugyanis a rendezvényről, amire a meghívót kaptuk, a meghívó alapján fog kialakulni. Ez alapján fogjuk eldönteni, hogy érdemes-e, akarunk-e részt venni az adott eseményen, vagy sem, ezért kiemelten fontos hogyan is néz ki az a meghívó.

Itthon nem szokás a társadalmi életben írásos protokolláris meghívót küldeni, azok közvetlensége miatt. Azonban, amennyiben valamilyen eseményt tervezünk megtartani, a meghívni kívánt vendégeket mindenképpen szükséges valamilyen módon értesíteni. Így lesz a meghívás az előfeltétele minden társasági, vagy hivatalos összejövetelnek. A különböző típusú rendezvényekre itthon rendszerint telefonon vagy üzenetben egyeztetünk le. A szóbeli meghívás pedig szintén történhet telefonon vagy írásos üzenetben, ilyenkor persze a személyes meghívás azért sokkal hatásosabb és meggyőzőbb tud lenni a személyessége miatt.

Amennyiben írásban szeretnénk valakit meghívni, azt megtehetjük egy szépen megszerkesztett meghívóval vagy levélben is. Egy protokolláris meghívásnál nagyon fontos szempont, hogy egy szóbeli meghívást minden esetben követnie kell egy írásos meghívásnak is, így teljesítve a protokoll általánosan elfogadott szabályait.

A fentiek alapján egy jól megírt, megszerkesztett és összetett meghívónak tartalmaznia kell minden szükséges információt a meghívással kapcsolatosan. Elsődlegesen szükséges megnevezni a meghívó nevét és hivatalos rangját, majd a meghívás tényét, alkalmát, okát és nem utolsósorban a rendezvény jellegét. Fontos továbbá kiemelni a meghívott teljes nevét és hivatalos titulusát – mindenképpen ügyelve azok helyes használatára. Ezen felül fontos része a meghívónak a rendezvény pontos helyszíne, címmel és annak időpontja (-tól-ig). A meghívóban az öltözetre való kívánalmakra – az esemény jellegétől függően - is minden esetben szükséges kitérni. Egy rövid megjegyzés a ruházkodás kapcsán a meghívón megelőzi a fölösleges fejfájást a meghívottnak, hiszen a lehetőségek így leszűkülnek és igazából adottak a legmegfelelőbb ruha kiválasztására. A meghívás időpontjának jelölésekor nem szükséges évszámot írni, a hónapot mindig kiírjuk, nem pedig számmal és a napot, amire az esemény esik, szintén fel kell tüntetni.

A klasszikus protokoll szerint, minél nagyobb volumenű egy esemény, annál előbb szükséges a meghívókat kiküldeni, hogy legyen idő a visszajelzésre. Példának okáért egy nagyobb bálra két héttel-, kisebb táncos estékre hat-tíz nappal-, ebédre vagy vacsorára négy-hat nappal-, míg uzsonnára vagy teázás/kávészásra két-három nappal előbb küldjük ki a meghívókat.

A fentieket követően minden esetben fontos a részvétel visszajelzésére vagy lemondására vonatkozó utalást is megemlíteni egy meghívón. Amennyiben nem tudunk részt venni az eseményen, illik minél előbb jelezni a meghívó felé, nem illik azt utolsó napra hagyni. Részvételt követően pedig illik írásban, telefonon vagy személyesen megköszönni a vendéglátást.

A meghívó tartalmi részén kívül van még pár követendő alapszabály a meghívó külsőjére vonatkozóan. Itt gondolok a meghívó formájára vonatkozó, nem szigorúan elvárt, azonban nemzetközileg elfogadott téglalap alakra, méretét tekintve nem nagyobb egy levelező lapnál, vagy hosszított formája is lehet. Ugyanakkor megkülönböztetünk egy- vagy kétlapos meghívót is. Az egylapos meghívón az első oldalon áll a tartalmi szöveg, amelynek a szöveg feletti középső részére helyezhető a címer vagy céglogó. A kétlapos meghívó esetében a rendezvényekre, az első oldalra kerül a címer vagy céglogó. Kétnyelvű meghívó esetén a szöveget a második és harmadik oldalra teszik. Formaiságát tekintve a meghívó anyaga lehetőleg egy jó minőségű sima matt, vagy fényes kartonpapírból készüljön el.

„Röviden tehát a meghívóknak formailag mindenképpen tartalmazniuk kell az alábbi elemeket:

- a meghívó fél nevét, beosztását, rangját,
- a meghívott nevét, esetleg rangját/titulusát
- a rendezvény helyszínét, időpontját,
- a meghívás alkalmát, indítékát,
- a rendezvény jellegét,
- a részvétel visszajelzését, vagy a lemondás lehetőségét (V. K. vagy R. S. V. P. rövidítésekkel),
- az öltözetre vonatkozó utalásokat,
- egyéb hasznos információkat (pl. parkolási lehetőség).”³⁰

³⁰ Görög, 2016 115-117. oldal

Részvétel:

A rendezvényeken mindig az alkalomnak és a meghívó előírásának megfelelően kell öltözködni. A pontos megjelenés álló alkalmaknál (kocképarti, fogadás) általában nem kötelező, a vendég a meghívón feltüntetett két időpont között érkezik és távozik. Legalább 15-20 percig illik ott tartózkodni a fogadáson, ennél rövidebb jelenlét nem számít teljes értékű részvételnek. Ültetett alkalmaknál (villásreggeli, ebéd, vacsora) a pontos megjelenés szigorúan kötelező. Néhány percet szabad késni, de ezt a határt semmiképp nem illő átlépni. Alapvető követelmény, hogy a házigazda időben megjelenjen a helyszínen, ill. a fő vendégnél előbb senkinek nem illik távoznia. A pontosság jelentősége ugyanakkor országoként eltérő, e tekintetben mindig figyelembe kell venni a helyi szokásokat.

Vannak olyan esetek, amikor semmiképp sem lehet egy protokoll szabályt alkalmazni, azaz némi rugalmasságra szükség van. Például egy diplomáciai vacsorán nem biztos, hogy ésszerű az iraki és iráni nagykövetet egymás mellé ültetni (még ha a protokoll lista ezt is követelné meg tőlünk). Pl. Guido Westerwelle, volt német külügyminiszter köztudottan meleg párkapcsolatban élt. Több hivatalos eseményen is részt vett élettársával. Az eseményeket előkészítő protokollások nyilván kiemelt figyelmet szenteltek annak is, hogy élettársa olyan személyek mellett foglaljon helyet, akiknek ideológiájával nem összeférhetetlen a meleg párkapcsolat, nem pedig úgy, ahogy a protokolláris rangsorban lenne a helye.

Viselkedés:

A viselkedés nem más, mint valójában jó modor, avagy röviden egy magatartás formai megnyilvánulása. Viszonyulásunk egymáshoz, kapcsolatainkhoz és környezetünkhöz magatartásunk alapján kerül kifejezésre. Az alapvető magatartás jellemvonásai között gondoljunk a tiszteletadásra, a visszafogottságra, a határozottságra, felelősségvállalásra, vagy véleménynyilvánításra is. Viselkedésünk fontos szerepet tölt be magánéletünkben, üzleti- vagy diplomáciai kapcsolatokat tekintve is. Személyünk megítélése során kulcsfontosságú a mértéktartás, - gondolok ilyenkor a ruházkodásra, étel- és italfogyasztásra-, jó ízlésre és tanultságra. Viselkedésünk kialakításában a jellem fontos szerepet tölt be, mivel a jellem az ember erkölcsi magatartásában megnyilvánuló tulajdonságaink összessége, amely alakítható, fejleszthető és formálható. Magatartásunk kiterjedhet minden emberi cselekedetre, munkában, magánéletben és másokkal való érintkezésekben.

A beosztott munkatársak a saját (hivatali) rendezvényeiken vendéglátóként és nem vendégként vesznek részt. Feladatuk nem egymás szórakoztatása saját körben, hanem a vendéglátó (megrendelő ügyfél, nagykövet, miniszter) segítése, a fontosabb vendégek „kiemelése”, újak bemutatása, a hasonló érdeklődésű vendégek networking-re való készítése. Egy-egy rendezvény kiváló alkalom a kapcsolatépítésre is. Fontos megjegyezni, hogy a beosztottak a rendezvény előtt érkeznek, és legutolsóként távoznak.

III.4. Bemutatkozás és a bemutatás menete

Általános tudnivalók és szabályok:

- Tagoltan, érthetően mondjuk a vezeték- és keresztnévünket.
- Hivatalos kapcsolatokban a beosztást és a munkahelyet is illő megmondani, valamint névjegyet adni.
- Bemutatás esetén:
 - az alacsonyabb rangút a magasabb rangúnak
 - a férfit a nőnek
 - a fiatalabbat az idősebbnek
 - az újonnan érkezőt a már ott lévőknek kell bemutatni.

Amennyiben a bemutatkozásnál nem értettük jól valakinek a nevét vagy rangját, megengedett, hogy rákérdezzünk, de az is, hogy személye felől érdeklődjünk elsősorban a házigazdánál.³¹

III.5. A névjegy és a névjegyhasználat

A hagyományos bemutatkozást helyettesítve, manapság már egy névjegykártya bemutatásával is letudhatjuk a bemutatkozást. Így biztosítva magunknak a tévedés kizárását a megismert partnerünkkel szembe. Azonban fontos megjegyezni, hogy mind a magán, mind a hivatali kártyán elsődlegesen a legfeltűnőbb elem a nevünk legyen. Továbbá a teljes nevünk mellett tartalmazni kell a beosztásunkat, tudományos rangunkat, vagy az adott munkakörünket és elérhetőségeinket. Európában nem megszokott fényképes vagy elektronikus névjegykártya használata ázsiai országokkal szemben, ahol ez kimondott trendnek számít. A névjegykártya

³¹ Állami Diplomáciai Protokoll és Szertartásrend, 2007 19. oldal

tartalmában és formájában sokat elárul a tulajdonosáról, így ha jó benyomást akarunk kelteni kerüljük a hivalkodó, gyűrött vagy sérült névjegykártyák használatát. Egy jó benyomást keltő névjegykártya ízléses, gondosan megszerkesztett, visszafogott és elegáns.

A névjegy átadására általában valamilyen hivatalos találkozók, rendezvények alkalmakor kerül sor. Fontos, hogy egy átadott névjegyet illik egy rövid ideig tanulmányozni, gondosan átolvasni, ezzel tiszteletet mutatunk a névjegy átadója felé, valamint - amennyiben nem ismertük addig-, lehetőségünk támad megismerni és társalgást kezdeményezni.

Az átadás menetét tekintve, fontos, hogy bemutatkozáskor az alárendelt adja át névjegyet először egy magasabb beosztásban levő személynek, akinek ezt ezután illik viszonznia. A kapott névjegyet pedig semmiképp a sajátjaink mellé helyezzük, hanem mindenképpen külön helyre tegyük el. Egy ültetett hivatalos találkozás alkalmával a kapott névjegyeket letehetjük magunk elé, abban a sorrendben, ahogy a vendégek ülnek, így nem eltévesztve a partnerek nevét és beosztását.³²

Egy példával élve, Japán egy csodálatos ország, gazdag kultúrával. Ahogyan az európainak, úgy a japánnak is megvan a saját történelme, hagyományai, szokásai és *viselkedéskultúrája*. Japánban, ugyanúgy, ahogy az Egyesült Királyságban is, a jobb oldalon vezetik a gépjárművet, így a vendég helye a bal oldalon van. A japánok mindent, két kézzel adnak oda, és vesznek el, a taxifő a bankkártyát, a Starbucks-os kiszolgáló a kávé bögrét, vagy az eladó a szatyrot. Japánban ez egy kulcsfontosságú pillanat.

III.6. Protokolláris rendezvények és típusai

A protokolláris rendezvények célja, hogy minél szélesebb körben, egyúttal célirányosan érintkezni a képviselők munkatársaival, üzleti partnerekkel, egyéb, számunkra fontos személlyel. A diplomatáknak elengedhetetlen, hogy jó benyomást tegyenek hivatalos/megfelelő megjelenéssel, udvariassággal. Fontos betartani a szinteket, de egy szinten belül minél szélesebb kapcsolatrendszert javasolt kialakítani. A rendezvény eszköz a diplomáciai munka segítéséhez.

III.6.1. Álló alkalmak típusai

³² Görög, 2018 146-147. oldal

A hivatalos, de sokszor csak társadalmi jellegű diplomáciai események, alkalmak egyik legfontosabb csoportját képezik (pl. fogadások, koktél-partik, cercle, repülőtéri, pályaudvari fogadtatás, szerződés ünnepélyes aláírása stb.)

A diplomáciai képviselőteken a fogadásokat általában délután vagy este rendezik. Fogadást a diplomáciai képviselőtek vezetője elsősorban küldő országa nemzeti ünnepe alkalmából ad, de szokásos fogadást rendezni az átmenetileg a fogadó országban tartózkodó fontos személyiség vagy küldöttség tiszteletére is.

Koktélparti vagy szerényebb jellegű délutáni fogadás esetén viszont a vendég a meghívón feltüntetett két időpont között érkezik és távozik. Ha azonban valaki minimálisan 15-20 percig nem tartózkodik a fogadáson, megjelenése nem számít teljes értékű részvételnek. Amíg fogadáson fontosabb alkalmakkor illendő legalább sötét ruhában megjelenni, koktélpartira utcai ruhában is lehet menni.

A fogadásoknak vannak különleges fajtái is. Délelőtt vagy délben leginkább „coup de champagne”-t (pezsgőbontást) vagy „vin d'honneur”-t (koccintást) szokásos rendezni. Lényegében hasonlóképpen zajlanak le, mint a koktélpartik, kínálás nincs vagy szimbolikus. A fogadásoknak ezek a formái általában rövidebb időtartamúak (50-60 percesek). Kisebb alkalmak megtisztelésére hivatottak, kevés meghívott jellemzi.³³

III.6.2. Ültetett alkalmak típusai

A villásreggelik, ebédek, vacsorák, díszünnepség, színházi díszelőadás a diplomáciai életnek azon társadalmi jellegű eseményei közé tartoznak, amelyeket ültetett alkalmaknak szoktunk nevezni. A vendégeinket, rangsor szerint az őket megillető helyre, asztalhoz ültetjük és helyüket ültető-kártyákkal jelöljük meg. Az előszobában ültetési táblázatot helyezünk el a vendégek tájékoztatására az ültetési rendről. Villásreggeli a kora déli órákban is adható, hideg és meleg fogást egyaránt felszolgálunk. Fontos, hogy érvényesüljön az az elv, hogy egy bizonyos nemzethez tartozó diplomata házában a konyha és a felszolgált italok nemzeti gyártmányúak. Az ebéd vagy vacsora nemzeti jellegét már egyetlen ételkülönlegesség, és az elejétől végig felszolgált nemzeti italok biztosítják. A diplomáciai ebéd vagy vacsora általában négy fogásból áll, előételből, levesből, főételből és desszertből.

³³ Bárdi et al. 2018 46. oldal

“A díszebédekre, díszvacsorákra általában magas szintű államközi látogatások alkalmával kerül sor, amikor az a hivatalos program kötelező részét alkotja. Ilyenkor rendszerint a társadalmi jellegű összejövetel mellett politikai tartalmú megnyilatkozások (pohárköszöntők) és esetleg politikai megbeszélések számára is keretet adnak.

Fontos továbbá, hogy a vacsora előtt, a jóváhagyott ültetési rend alapján kell elhelyezni az ültető kártyákat, a megfelelő nyelvű menükártyákat és az ültetési rend táblázatát is egy jól látható kisasztalon. Ügyelni kell a vacsora időtartamára, amelyet irányítani kell a felszolgálókkal történő együttműködés útján. A kávé felszolgálása lényegében a vacsora végének közeledtét jelzi, amelyről érdemes a gépkocsivezetőket értesíteni, hogy készenlétben álljanak.”³⁴

III.6.3. Álló és ültetett alkalmak keverékei

Álló és ültetett alkalmak keverékének nevezzük a büféebédet, büfévacsorát (ahol nincs tányérszervizes felszolgálás.), valamint a teadélutánt.³⁵ Rendszerint az ebédet vagy a vacsorát helyettesíti ültetés nélkül, azonban leülési lehetőséggel. A leülési lehetőség, valamint a szabad helyválasztás miatt jellege kötetlenebb, mint egy fogadásé. Ételkínálat szempontjából pedig több a meleg étel, bő kínálattal, amelyből többször is lehet szabadon szedni. Ehhez az italokat pincérek kínálják fel az asztaloknál. Távozni ilyen alkalmak során a vacsora általános szabályai szerint illik, azaz a vendégek a fővendég búcsúzása után távozhatnak csak, a házigazdától pedig illik személyesen is elköszönni.³⁶

III.6.4. Ültetésrend

A mai napig protokoll lista alapján történik az ültetési rend, legyen szó üzleti eseményről vagy állami látogatásról, de ezek nem hivatalos listák (kivétel, ahol törvény írja elő a protokoll sorrendet). Ugyanakkor ezek eltérőek is lehetnek, hiszen például míg a nagyköveteket megbízólevelek átadásától (hivatali idő kezdete), addig az európai parlamenti képviselőket életkoruk alapján rangsorolják.

Az ültetési rendet kötöttebb és ünnepélyesebb alkalmakkor használják leginkább, amelyek lehetnek hivatalos tárgyalások vagy ültetési étkezések. Maga az ültetési rend függ az esemény

³⁴ BAJNOK, Polgármester Akadémia Letöltve: 2022.01.30. 27-28. oldal

³⁵ Bárdi et al. 2018 150. oldal

³⁶ Kepes, Sille, 2006 56-61. oldal

jellegétől, a választott rendszertől (angol vagy francia), a résztvevők számától és az asztalok formájától is.³⁷ Az ültetés alapelvei egyszerűek, míg munkaétkezések során a protokolláris ültetés nem fontos, a díszétkezések esetében minden esetben rangsor alapján történik az ültetés elkészítése, figyelembe véve az asztal formáját is.

Ültetési rendek terén két módszert különböztetünk meg, az angol és a franciát. Az angol típusnál az asztalvégeknél ül a fővendég és a házigazda, míg a francia ültetésnél az asztal négyzet vagy téglalap alakú, ahol egymással szemben ülnek a vendégek, továbbá két hosszabbik oldalának közepén kap helyet a fővendég és a házigazda. Kör alakú asztalok használata gyakoribb és egyszerűbb protokolláris-, ültetési- és felszolgálati szempontból is.³⁸ A patkó (U), a fésű, T és L alakú asztalokat kevésbé preferálják, mivel ültetéskor a rangsorolás, kényelem és elhelyezés problematikus lehet, így ritkán használatos.

III.7. Zászlóprotokoll

„Nemzetközi rendezvények során az egyik elsődleges és kardinális pont a megfelelő zászló beszerzése. Egy ország, egy nemzet szimbólumát, a zászlót, illik becsben tartani, tisztelettel bánni vele. Ezért kiemelkedően fontos téma a zászlóprotokoll, ráadásul milliányi szabály vonatkozik a méretre, színre, kihelyezésre, félárbocra helyezésre és egyáltalán: a megjelenésre. Viszont nagyon kevesen alkalmazzák helyesen, mivel kevesen tudnak a zászlóprotokoll létezéséről.

Ha ránézünk egy emberre, talán a kontinenst, ahonnan érkezett, még be tudjuk azonosítani, de nem biztos, hogy meg tudjuk mondani, melyik országból származik. Azonban, ha ránézünk egy ország zászlójára, azonnal nyilvánvalóvá válik, honnan „származik”. A fentiek miatt többek között nem illik ráírni a zászlóra, vagy dekorációként használni. Továbbá fontos tudni, hogy

³⁷ Kepes, Sille 2006 63. oldal

³⁸ Hossó, 2017 214. oldal

zászló nem érintheti a földet. Ez minden nemzeti zászlóra igaz, de van olyan ország, ahol ezt törvénybe is foglalják.

A minap láttam egy hipermarket bejárata mellett három zászlórudat. Középen szerepelt a hipermarket lógójával ellátott zászló, tőle jobbra az Európai Unió zászlaja, másik oldalán pedig a magyar nemzeti zászló. Mindezt úgy, hogy a hipermarket zászlaja magasabbra volt húzva, mint a másik kettő, és különböző méretűek voltak. Így nem csak a sorrend volt rossz. A helytelen zászlóhasználat az állami protokollban teljesen elfogadhatatlan, az üzleti életben pedig kellemetlen, ha rosszul helyezük ki a zászlókat.”³⁹

IV. FÖLDRAJZILAG ELTÉRŐ ÉTKEZÉSI SZOKÁSOK

³⁹ Ferencz, 2014 Letöltve:2022.04.10

„Az udvari, diplomáciai és politikai élet képviselői számos étel és ital elnevezését ihlették. Ki ne hallott volna már a diplomata pudingról, a képviselőfánkról vagy a diplomata krémesről, és a szakácsok által „diplomata módra” készített húsételekről? Lónyay Elemér gróf felesége a névadója a Stefánia vagdaltnak, de több neves államfőről, politikusról, diplomatáról is neveztek el ételeket: Horthy lepény, Deák-pecsenye, Kossuth-kifli, Garibaldi szelet, Obama almás süteménye, Hámán füle. Napóleonnál neveztek el a Napoleon tortát és a Napoleon konyakot. Viktória brit királynőről a Viktória tortát nevezték el. Ismertek az orosz gróf Pavel Stroganovról elnevezett Stroganoff bélszín és Wellington első hercege, Arthur Wellesleyről elnevezett Wellington bélszín is.”⁴⁰

IV.1 Az étkezési szokások földrajzilag és kulturálisan eltérő típusai

A mai kulturálisan színes világban kiemelt jelentőséget kapnak az étkezési szokások, amelyek világszerte eltérőek. Egy protokolláris vendéglátás alkalmával fontos tisztában lenni, hogy kit és hogyan látunk vendégül, hogy véletlenül se sértsük meg az illető kulturális és étkezési szokásait. A továbbiakban több földrajzi terület különböző érdekes étkezési szokásait fogom röviden ismertetni vendéglátás és vallási szemszögből.

IV.1.1. Európai (skandináv, brit, francia, német, spanyol, olasz, osztrák)⁴¹

Nagy-Britanniában sajátos ismeretek szükségesek a mértékegység és az anglicizmus terén, ezért ezekre a dolgokra nem számít udvariatságnak rákérdezni. Angliában bőséges a reggeli és az esti étkezés. Az ebéd általában nagyon egyszerű, ami miatt a **LUNCH** már a délutáni órákra eshet. Ez egy könnyű étkezést takar a villásreggelitől kezdve a kései ebédig. A **DINNER** = a főétkezéssel, ami ebédet vagy bankettet is jelenthet, de az igazi vacsora a **SUPPER**, amelyre csak a késő esti órákban kerül sor.

A **francia** konyha, a divatvilága mellett szintén világhírű és elismert. A reggeli egyszerű és gyors, délben csak a turisták fogyasztanak levest, a franciák inkább az előételeket részesítik előnybe. A tenger gyümölcsei az osztrigától a rákig és a különféle halspecialitások minden étkezés alkalmával szerepet kapnak. A húsok rangsora a marhahús, azután a bárány következik, csak ezután jön a sertés. A húsok körítése változatos, a párolt zöldség, a franciásan sütött burgonya a legelterjedtebb. A salátát a sült után fogyasztják, ami számunkra érdekesnek tűnhet.

⁴⁰ Török, MKVM, 2020 Letöltve: 2022.04.16

⁴¹ Kepes, Sille, 2006 91-108. oldal

Az étkezés legalább három fogásból áll és végül sajt vagy desszert, illetve gyümölcs mindenképp zárja az étkezést. Dohányzást illetően teljes tiltás szerepel minden hivatalos helyen és közintézményben.

Németország érintkezési szokásaira a célszerűség és a gyakorlatiasság a jellemző, ahogy a konyhájukra is. A fűszerezettség szerénységét, a levesek, húsok egyszerűségét az általános generálszós próbálja színesíteni. Néhány földrajzi területen a helybéli specialitások között feltehetünk egy-egy különlegességet. Az italkínálatot a sörök uralják, amelyet helyben főznek és nagyon büszkék az elkészült komlóitalra. A Rajna vidéken már jelentős szerepet kap a bor. A dohányzás a közintézményekben, a hivatalokban és az éttermek jelentős részében nem megengedett.

Ausztria mindig közvetítő szerepet játszott a kelet és nyugat között, ez rányomta bélyegét a történelmére, a társasági kapcsolataira, a szokásaira és az étkezési hagyományokra is. Az osztrák konyha Európában szinte a legnemzetközibb, mert átvett szinte minden fő ételét az olasz-, a német-, a magyar-, a francia- és a szláv konyhának. A legismertebb fogása a bécsi szelet és a Sacher torta. Az italok között egyenrangúak a sörök és a borok. A kávé készítik hígan, németesen, de nagyon erősen is, amit az olaszok szeretnek.

Spanyolországban a mediterrán életmód velejárójaként az főétkezések későbbre tolódnak, az ebéd kora délutánra, a vacsora gyakran este tízkor kezdődik. A reggeli egyszerű és kevés. A spanyol gasztronómiához szinte kizárólag olívaolajat használnak és a változatos ételkínálat velejárója a gazdag fűszerezés. A leveseket szinte száműzték az étlapról, helyette előételként salátákat fogyasztanak. A húsok széles palettájaként a marha, disznó és borjú is szerepel, de mellettük megtalálhatóak a bárány, a kecske és a baromfi is. Körítésnek főképp burgonyát adnak sütvé, de a rizs is nagyon elterjedt. Minden étkezéshez bort fogyasztanak, de nagyon sokféle és jó minőségű sör is található itt.

A nemzetközivé vált **olasz** konyha változatos és számos helyi étel vált világszerte kedveltté. A levesek egyszerűek, és előételként a tésztafélék számtalan variációját találják. A tengeri ételeket is igen sok változatban készítik el. A húsfogyasztásban a marha, sertés és a baromfi dominál. Érdekeség, hogy a zöldségféléket szinte csak párolva vagy főve fogyasztják. Az igazi olasz kávé nagyon erős, forró és egy korty az egész.

IV.1.2. Ázsiai (japán, orosz, indiai, kínai)⁴²

⁴² Kepes, Sille 2006 98-106. oldal

Japánban az európaiak számára nagyon nehezen követhető szabályok vannak, az étkezés területén is. Ezeket a megkötéseket a külföldiek nehezen tudják megtanulni, legjobb megoldás, ha vendéglátónkat próbáljuk követni, hogy a formális hibákat nekünk elnézük. A reggeli étkezés bőséges, természetesen nagy mennyiségű rizs, esetleg hal, tojás, zöld tea szerepel az étlapon. Ebédre egytálétel jut (ami rizses vagy tésztaféleség). A napi főétkezés a vacsora, ahol a leves az első fogás, aztán a hal, rizs és savanyúság a második fogásként felszolgált étel. Az utolsó része az étkezésnek a gyümölcs és a tea. A nemzeti ital a sake, a nem túl erős rizsbor, amit hidegen vagy testmelegen fogyasztanak, van azonban ennél jóval erősebb rizspálinka is. Kedveltek az import borok is. Jellegzetes ital a zöld tea, amit vendégségben az utolsó kortyokat szűrve illik inni, ezzel jelezve, hogy ízlett. „Érdemes megemlíteni, hogy míg a reggeli teában függőlegesen úszó teafű jószerencsét, addig a tál rizsben függőlegesen állított evőpálcika halált hoz, állítják a japánok. Ugyanis függőlegesen az oltárnál felajánlott pálcákat szokták állítani, amikor a holttestet eltemetik, a buddhista hagyományok szerint. Evőpálcikával sose tegyünk át ételt egyik tányérból a másikba, az etikett szabályok súlyos sértését követi el az illető, ugyanis japán szokás szerint a hamvasztást követően a megmaradt csontokat a hozzátartozók pálcikák segítségével egymás kezébe adják át, így rakják bele az urnába.”

A hagyományos **orosz**, nemzeti menü előétellel kezdődik. Ez lehet akár kaviár, felvágott, gyümölcs- vagy hússaláta. A levesek közül a szoljanka, (ami sokféle zöldségből, virsliből és olajbogyóból készül sok fűszerrel), a scsit azaz a káposztaleves, vagy a buljont (a francia mintára készült erőleves) illetve a rasszolnyikot (ami rizzsel és uborkával készült) érdemel említést. A húsételek hasonlóak a miénkhez, bár kevésbé fűszerezett, változatos körettel. Nagyon sok halételt kínálnak még a tengerektől távol lévő településeken is. Édességként szinte kizárólag fagyalt vagy jégkrém jöhet szóba még téli időszakban is. Legjellemzőbb ital a tea, tárgyalásokon a kávé előtt szolgálják fel. A kávé gyenge, hagyományos és erős formában is kérhető. Bár az alkoholfogyasztásban a vodka jelenti a helyi különlegességet, hivatalos tárgyalásokon kizárólag ásványvizet vagy nagyon édes üdítőitalt, szok-ot kínálnak.

Az **arab** konyha vallási okokból tiltja a sertéshús és sertézsír fogyasztását, ezt a birka és a csirkehús helyettesíti. Az étkezés szertartásához az előétel a mezze mellett hosszú beszélgetés tartozik. Az előételt külön tányéron szolgálják fel, és a joghurtos uborkán és a szezámolajjal megkent padlizsánkrémen át a különböző fűszerekkel ízesített bulgurig sokféle lehet. A húshoz mandulával, sáfránnyal vagy egyéb módon ízesített riszt tálalnak és salátát és zöldségfélét adnak. A desszertként használt keleti édességek az európaiak számára túlzottan

édesek és szokatlan anyagokból készülhetnek. Fontos megemlíteni, amennyiben a házigazda a legfinomabb falatot kézzel a vendég szájába teszi, ez nagy megtiszteltetésnek számít a meghívott számára. Egyes arab országokban (Szaúd-Arábia, Kuvait, Líbia) az alkohol bármilyen formája tiltott. Más országokban kedvelt a datolyából vagy szőlőből készült pálinka az arak, de a bor is szerepelhet, mint szeszes ital. A kávézásnál az arab specialitás a beduin kávé. Ez nagyon erős és nagyon kevés, amihez nem tartozik tányér, ezért nem szabad letenni. Többször is kínálhatják, de csupán kétszer illik elfogadni. Ha a vendég már nem kér, a két ujjal fogott poharat megrázza, ezzel jelzi, hogy köszöni nem kér többet, és a csészét vissza kell adnia a kínálónak. Szinte minden alkalommal szerepel a kávé, az üdítőital vagy a víz. Fontos ismerni a vallási ünnepek idejét, mert például Ramadan idején lehetetlen tárgyalásokat folytatni.

A zsidó vallás és a társadalmi rend alapelve a hithez való hűség. Fontos ismerni, hogy **Izraelben** a kommunikációs távolság kisebb az Európában megszokottnál. Gyakori a tárgyaló partner megérintése, ami elől kitérni udvariatlanságnak számít. Az izraeli konyha fő része arab eredetű, fűszeres, zöldséget és gyümölcsöt nagy választékban szolgálnak fel. A nagyon vallásos helyeken csak az ún. kóser ételek fogyaszthatók, ahol tilos a zsíros és a tejes ételeket keverni vagy egy étkezésben fogyasztani. Ugyancsak vallási szempontból tilos a sertéshús fogyasztása.

Az **indiai** vendégek esetében fontos tudni, hogy a meghívott vendég milyen vallású és milyen étkezési szokásokat követ. A lakosság 78 %-a hindú, ahol a marhahús fogyasztása tiltott. A 10 %-nyi mohamedán vallási közösségben a sertéshús van tiltólistán. Az éghajlati körülményeknek is betudható, hogy lakosság nagy része vegetáriánus, melynek különféle fokozatai vannak. Európaiak számára meglepő módon gyakran esznek kézzel, ez hagyomány, mert az indiai fogások nagy része eleve evőeszköz nélkül is könnyen fogyasztható. Csakis jobb kézzel lehet az ételhez nyúlni. Az alkoholfogyasztás korlátozott. A legjellemzőbb tömény ital az erjesztett pálmalé, loddí. Üdítőital és szódavíz mellett gyakran isznak teát, a kávé tejjel felgőzölve szolgálják fel.

A **kínai** étkezésre jellemző a sokszínűség, általában kis mennyiség, de végtelen változatosság. Italként erős gabonapálinka kerül az asztalra, a borok közül az édeset részesítik előnyben. Az étkezést kompót vagy gyümölcs zárja. Az evőeszköz a pálcika, amely használatkor néha a szánkhoz kell emelni a tányért, ami nem számít illemsértésnek. A kínai fogásokat ma már az egész világon kedvelik.

IV.1.3. Amerikai

Amerikában a reggeli ideje tíz óráig tart, lehet angolos vagy kontinentális. Az ebéd könnyű étkezést takar (szendvics, hamburger, hot-dog vagy valamiféle kisebb húsételt), a vacsora inkább késő délutánra esik és igen bőséges (leves, húsétel, körítés, édesség). Amerikából terjedt el az itthon is meghonosodott üzleti ebéd (**business lunch**) fogalma többféle menüvel. Szintén amerikai találmány a **brunch** (a breakfast és a lunch összevonása), a villásreggeli lényegében ezzel azonos. Hivatalos tárgyalásokon a puritán egyszerűség a jellemző, ez általában az említett könnyű ebéd, a business lunch.

IV.2. A vallási étkezési protokoll eltérésének szabályai⁴³

A vendéglátási protokoll másik fontos része, hogy a vendéglátónak teljes mértékben tisztában kell lennie a meghívott vendég vallásával és az ezzel szorosan összefüggő étkezési szabályokkal, előírásokkal. Ezek figyelmen kívül hagyásával óriásiit lehet tévedni és ez a tárgyalásokra, illetve az emberi kapcsolatokra, valamint az üzleti kapcsolatokra negatív hatást fejthet ki. Fontos ismerni a protokoll szakembernek minden részletre kiterjedően az étkezéssel összefüggő szokásokat. Az alábbiakban három ismert vallási kultúra étkezési szokásait mutatom be röviden.

IV.2.1. A keresztény vallás étkezési kultúrája

A kereszténységben nincsenek különleges tiltások, mivel Jézus minden ételt tisztának tartott. A római katolikusok hitük szerint az étkezések előtt és végén imát mondanak, köszönetüket fejezik ki Istennek az ételért. A megszorítások az étkezés terén csupán időszakosak, és általában csak a „nagyböjti időszakra” szorítkoznak. Ezen időszakban hamvazószerdától a nagyhéttel végződő böjti időtartam alatt, húsvét napja előtt negyven napig nem fogyasztanak bizonyos ételeket pl. csokoládét vagy alkoholt. Némely protestáns egyház tiltja az alkohol fogyasztását hívei számára, a hithű keresztények nem esznek húst hamvazószerdán, nagypénteken vagy a nagy ünnepek előtti böjti időszakban. Ilyenkor a rendezvényeken a húst zöldség, illetve sajtkészítményekkel lehet helyettesíteni. A keresztény húsvét időpontja nem állandó, ez egy mozgó ünnep.

⁴³ Hossó 2017 303-331-359. oldal

IV.2.2. A zsidó vallás étkezési kultúrája

A zsidó vallásnak megfelelően csak kóser ételeket szabad fogyasztani. A kóser szokások célja, hogy a zsidó nép saját kultúráját megkülönböztesse a többi kultúrától. Ezen szabályok betartása önmegtartóztatást és önfegyelmet kíván, amellyel a hívő tiszteletet és engedelmességet fejez ki Isten iránt. Figyelmesen elolvassák az élelmiszereken feltüntetett alapanyagokra vonatkozó feliratot, hogy biztos legyen abban, amit megvásárol, az megfelel a vallás által megszabott szabályoknak. A kóser kifejezés a rituálisan megtisztított ételekre vonatkozik. A nem kóser ennivalóra a TRÉFLI kifejezés értelmezhető, aminek jelentése héberül: széttépett. Tehát nem ehető olyan állat húsa, amelyet más állat marcangolt szét. Általános szabályok szerint nem fogyasztanak sertéshúst, kagylót, rákokat és a tehén bizonyos részeit. A tejes és húsos élelmiszereket nem szabad egy helyen előkészíteni, főzni vagy tárolni, sőt még a fogyasztásuk között is el kell telnie több, akár 3-6 órának. A szabályok nagyrészt a Tórában jelennek meg. Eszerint csak a kérődző és a hasított patájú állatok számítanak kósernek, így a szarvasmarha, a bárány, a birka, a kecske és a szarvas ehető, míg a sertés, a teve és a nyúl nem. Az ép és egészséges kóser állatot rituálisan kell levágni ahhoz, hogy kóserek maradjanak. Ennek a célja a teljes vértelenítés, mivel a vér fogyasztása a Tóra szerint tilos. Az előkészítés legapróbb részletekig szabályozott. A szárnyasok közül csak a háziállatoknak számító csirke, pulyka, liba, kacska fogyasztása megengedett. A tengeri élőlények közül csak az uszonyos és pikkelyes állatokat lehet enni. A kóserolás nemcsak az ételekre, hanem a felhasznált eszközökre is vonatkozik. ebből kifolyólag minden edényből két készlet található egyik szett a tejes ételek számára, a másik a húsos ételeknek. Ugyanígy két mosogatószivacs és edényszárító is szükségeltetik.

IV.2.3. Az iszlám vallás étkezési kultúrája

A muszlinok hitvallása szerint az ő Istenük (Allah) egy tökéletes, rendezett univerzum mindenható Teremtője. Rendkívül fontos az iszlám vallásban a Ramadan havi böjt (szaum). A böjti hónap kezdete és vége az első hivatalos újhold, amely az ún. iftar-ral (a fesztivál megtörésének eseménye), egy fontos iszlám ünneppel zárul. Ilyenkor minden felnőtt muszlinnak kerülnie kell az evés, ivást, a dohányzást és nemi együttlétet a nappali órákban. A muszlin országokban az alkoholtilalom nagyon szigorú. Hivatalos fogadásokon, állami rendezvényeken kizárólag alkoholmentes italokat szolgálnak és a pohárköszöntőknél is ezek találhatók meg. Nem fogyasztanak sertésből készült ételeket (pl. sonkát, szalonnát) és nem esznek olyan állatot, amelynek megölését tiltja a Korán. Nem esznek ollós tengeri herkentyűket és hasított patájú állatokat. A többi húsfélét is csak akkor, ha rituális módon történt a feldolgozás. Fontos szerepet kap a kávé

a vendéglátásban. A beszélgetés, a partner megismerése fontos ezeken az eseményeken, és ennek elengedetlen részét adja a kávé felszolgálása, ami frissítőként szolgál.

V. A KÜLGAZDASÁGI ÉS KÜLÜGYMINISZTERIUM PROTOKOLLÁRIS VENDÉGLÁTÁSA

„A külügyi igazgatás magában foglalja az államnak és valamennyi szervének külügyi és külpolitikai tevékenységét, és elsődleges feladata az állam és szervei által meghatározott külpolitika előkészítése és képviselete. A külügyi igazgatás sajátosságait lényegileg határozza meg az a tény, hogy alapvetően politikai tevékenység. A külügyi igazgatás legfőbb sajátossága, hogy

annak működési szabályait természetesen nem kizárólag és elsősorban a belső jog, hanem a nemzetközi jog állapítja meg.”⁴⁴

Görög Ibolya „Protokoll, az életem” c. könyvében olvastam, hogy Viktor Csernomirgyin, volt orosz miniszterelnök 1994-es magyarországi állami látogatása alkalmával röpké négy és fél óra alatt kellett megszervezni egy vadászatot, melyen részt vett mind az orosz, mind pedig a magyar miniszterelnök, mindezt Nagyszombaton és vidéken, a fővárostól majdnem 50 km-re. Illő (és értelmes) módon csak az tud ad hoc helyzetekre rögtönözni, aki egyébként jártas a protokoll ismeretben, aki tudja, hogy ezek a szabályok fontosak.⁴⁵

Az állami protokoll a gyakorlatban (előkészítés, szervezés, lebonyolítás)

Ebben a fejezetben a Külgazdasági és Külügyminisztérium (ezentúl KKM) Protokoll Főnökövel készített interjúm biztosította az információkat.

„Nemzetközi gyakorlatban a szertartásrend elsősorban az államfői, kormányfői, miniszteri látogatásokat rögzíti. Az államfői látogatás szertartásrendje, elvei bizonyos megszorításokkal alkalmazhatók a többi látogatásra is. Az egyik ilyen elv, hogy ha egy méltóságot külföldi partnere fogadja, akkor a fontosságával arányosan részesül a megbecsülés, az elismerés és a tiszteletadás jeleiben.”

A KKM Protokoll Főosztálya szervezési feladatait tekintve ellátja a beutazó delegációk teljeskörű szervezését - amennyiben szükséges-, ill. Diplomáciai rendezvények, konferenciák szervezését, diplomáciai protokoll irányítását, valamint 94 külképviselettel való kapcsolattartását. Amellett, hogy saját állami vezetőinek protokolláris rendezvényeit szervezi és bonyolítja le, szorosan együttműködik a magyar közjogi méltóságok és más minisztériumok vezetőinek meghívására érkező külföldi delegációk látogatásának szervezésében. Továbbá ellátja az államfő, a kormányfő, valamint a minisztérium vezetőinek hivatalos belföldi és külföldi utazásaival összefüggő szervezési feladatokat is. Az állami protokoll finanszírozása az állami költségvetésből történik.

⁴⁴ Bába et al. 2016 99. oldal

⁴⁵ Görög, 2016 155-157. oldal

A kétoldalú előkészítő megbeszélésekre általában a meghívó fél országában kerül sor, ahol mindkét fél részéről jelen van a két államfő képviselője, a protokoll és a biztonsági szolgálat, az érintett hivatalok sajtórészlegének tisztségviselői.

Egy állami vezetői beutazás első pontjaként a küldő- és fogadó fél között születik egy megállapodás az látogatás/tárgyalás tényéről, amelyet hivatalos formában szükséges bejelenteni. Ez a bejelentés általában egy szóbeli jegyzék formájában történik meg, amely írásos formában van megküldve. A látogatásnak ezen kezdeti adminisztratívnak tekinthető pontjai nem annyira formálisak, mivel a kommunikációs csatorna vegyes (e-mail, telefon, chat).

Először is meg kell említeni, hogy állami fogadások szintjén többféle látogatásról beszélünk. Nagyon fontos a látogatás jellegét meghatározni, itt megkülönböztetünk különböző típusokat is:

- **Állami látogatás** - szimbolikus látogatásnak tekinthetjük, államelnökök, uralkodók között létrejött ceremóniális látogatás is egyben, ritkán valósul meg, évente legfeljebb egyszer vagy kétszer.
- **Hivatalos látogatás** - amelyek konkrét gyakorlati eredmények elérése érdekében szerveznek meg, ezek a látogatások legfeljebb egy-kétnapos események sorozatát jelenti. Kevesebb a ceremóniális tartalma. A hivatalos látogatás a leggyakoribb állami látogatási forma.
- **Munkalátogatás** - legfeljebb egynapos látogatások, lényegre törő és eredmény centrikus célzattal valósul meg.
- **Magán látogatás** - különösebb hangsúlyt nem kap állami protokoll szervezési szinten, mivel a látogatás célja általában teljesen magán jellegű. Amennyiben a fogadó ország tájékoztatva van a látogatásról, de egyéb szervezési feladatra nincs felkérve, úgy azt csak tudomásul veszi.
- **Inkognitó látogatás** - ilyen látogatás tényéről csak a szűk körben beavatott személyek tudnak bármit is.

A látogatás jellegének meghatározását követően a következő szervezési feladat egy nyitó jegyzék elkészítése, a szervezési feladatok megkezdése, a fontosabb információk (fegyverhasználat, ételintoleranciák, allergiák stb.) szóbeli jegyzék formájában való továbbítása a megfelelő helyre.

Költségek tekintetében kiemelten fontos a reciprocitás elvét követni, amely általában előre leegyeztetett, a látogatást megelőzően. Kisebb delegációk esetében (kb. 3-4 fő) a költségeket

gond nélkül állja a fogadó ország, a nagyobb delegációk esetében kb.8-10 főre maximalizálódik a költségek térítése a fogadó ország részéről.

A már folyamatban levő látogatás első pontjaként, a fogadó fél a reptéren vagy a határon fogadja a látogató delegációt. A fogadott felet rangjában megegyező személy fogadja minden esetben.

Mozgás tekintetében fontos megtudni, hogy az érkező delegáció vezető védelem alatt áll-e, amennyiben igen, úgy páncélozott gépjárműre van szükség, fegyveres testőrökkel.

A hölgyprogramok általában formaságoktól kevésbé terhelt programok, amelyek inkább kulturális jellegűek. Egy ilyen program lehet akár egy színházi előadás, egy hangverseny, vagy a fogadó ország kultúráját és hagyományait bemutató műveltető rendezvény. Amennyiben az állami látogatás a legmagasabb szinten valósul meg, úgy a hölgyprogramok lehetősége is sokkal valószínűbbé válhat. Ilyenkor a két állami vezető felesége külön programon is részt vesz, amely a fogadó fél részéről egy személyesebb gesztusnak is minősülhet.

A protokollós szervezési feladatai összetettek, azonban a látogatás két kiemelkedő része a tárgyalás és az azt követő díszebéd vagy vacsora.

A protokoll szervezési feladatok részeként kardinális a információáramlás és annak időben való feldolgozása. A fontosabb pontok, amelyekre figyelni kell a szervezés alatt: az eljárási határidők (pl. fegyveres őrök esetében, engedélyek megkérése) betartása, sajtó részvétele a programokon, a delegációk összetétele és létszáma, logisztika megtervezése és a helyszínek kiválasztása biztonsági szempontok figyelembevételével együtt.

Kihívásként tekinthető a protokolláris vendéglátás részeként az étkeztetés. Elsőként menü összeállítás okozhat nagyobb kihívást, ilyenkor törekedni kell az egyszerűsége, általában könnyebb ételtől haladva a nehezebb felé. Kerülendő a kényes ételek felszolgálása (pl. töltött káposzta), szépen fogyasztható ételek javasoltak, továbbá figyelni kell az összetevőkre is (pl. mák, hagyma). Borok esetében a világostól a sötét ital felé haladva szükséges felszolgálni (fehér, rosé, vörös). Nyitó fogás lehet pl. a gulyásleves, amelynek fontos szerepe van a magyar vendéglátásban. Természetesen törekedni kell a nemzeti konyha minél színesebb bemutatására ételekben és italokban egyaránt, minden esetben figyelembe véve a kulturális különbségeket is. Ebédidőben való étkeztetések szempontjából megkülönböztetjük a munkaebédet, amely gyors, maximum három fogásból áll, ill. a gálaebédet, amely egy lassabb esemény, minimum négy

fogást tartalmaz. A nagyobb delegációk részére büfébéd javasolt, amelynek lényege a választék és bőség látványa, érzete.

A nagyköveti megbízólevél, másnéven agrément egy magasztos hangvételi szöveg, amely a küldött ország nyelvén van íródva, majd a későbbiekben lefordítják a diplomácia valamely használatos nyelvére (angol vagy francia). A fordított változatot írja alá a küldött ország elnöke, és azt adja át a fogadó ország elnökének, megbízatása így kezdetét veheti a fogadó országban. Fontos megjegyezni, hogy az átadási ceremónia minden országban csak egy vagy két alkalommal történik évente és komoly szervezési munkálatokat vesz igénybe.

Magyarországon a megbízólevél átadására a Budapesten a Sándor-palotában kerül sor, amelyet egy rövid formális beszélgetés követ, ezután a megbízott nagykövet lerója tiszteletét egy korszorú lehelyezésével a Hősök-terén.

Amennyiben egy nagykövet megbízólevél átadására nem a hivatalos időpontban kerül sor, úgy a másodlagos megbízólevél átadása már a fogadó ország külügyminisztere előtt történik.

A megbízólevél egy életcélnak felel meg egy diplomata karrierjében.

VI. A BELÜGYMINISZTERIUM PROTOKOLLÁRIS VENDEGLÁTÁSA

Interjúmat Dr. Szabó Gábor a Belügyminisztérium Állampolgársági Hivatal Főosztály volt vezetőjével készítettem, aki segített beelátni a Belügyminisztérium működésébe.

A Belügyminisztérium (ezentúl BM), mint egyik kiemelt hivatalos állami szerv, rendszeresen részt vesz hivatalos delegációk protokolláris feladatokban, főként a Külgazdasági és Külügyminisztériummal közösen.

Interjúm során kíváncsi voltam a Belügyminisztérium működésére, annak protokolláris felépítésére és szervezési feladataira hivatalos delegációk érkezése esetén.

Kiemelten fontos a fogadtatás szintje, mértéke és biztonsága. Pontosán tudni kell, hogy ki érkezik, és mekkora delegációt hoz magával, ill. a fogadott személy rangját. Egy alacsonyabb rangú személy nem fogadhat egy vezetőt, ennek értelmében egyenlő rangúnak, vagy beosztásúnak kell lenniük. Ezek nagyon fontos diplomáciai és protokolláris tényezők, amelyekre kifejezetten szükséges figyelni.

Az érkező fél mozgatása - szinttől függően - a rendőrség feladata, amelyet a Belügyminisztérium irányít. A rendőrség jelenléte alapvető protokolláris előírás, delegációk esetében a gépjármű konvojt minden esetben rendőrautó vezeti és zárja. Motoros rendőrök, szirénákkal ellátott rendőrautók szintén képezhetik a gépjármű konvoj részét.

Hivatalos látogatások alkalmával a legfontosabb a biztonság, a helyszínek megközelítése, azoknak védelme. Kiemelt továbbá az útvonalak megjelölése, azok biztosítása útlezárásokkal, készenléti rendőrökkel, mesterlövészekkel. Kardinálisan fontos a pontosság és a program menetéhez tartás. A Budapesti Rendőr-főkapitányság, a Terrorelhárítási Központ és a Parlamenti Őrség közös munkájának eredményeképpen jön létre a megfelelő biztonság. Például Vlagyimir Putyin, orosz miniszterelnök (kiemelt fontosságú személy) 2015-ös magyarországi látogatásán több repülőgép érkezett, amely közül nem lehetett tudni az orosz miniszterelnök melyikben utazik. Ugyanez volt érvényes a személygépjárművek esetében is, amelyek ugyanúgy néztek ki. Általában három útvonal van kijelölve. A reptéri leszállást követően az orosz biztonsági főnök dönti el, hogy melyikben járműben és melyik útvonalon utazik majd a Miniszterelnök.

Programok szempontjából fontos azok tartalmi részeinek pontos rögzítése (ki, mikor és kivel találkozik, a találkozó célja, tematikája), amely azért fontos, hogy minden résztvevő megfelelően és időben tudjon felkészülni. A kulturális és vallási szempontok figyelembevételével a fenti információkat kölcsönösen megosztják egymással a delegációk. Az előkészületi munkák a minisztériumok (BM, KKM) feladatkörébe tartoznak és azokat megfelelően osztják meg egymás között.

A felsővezetők meghatározzák a találkozó célját, a megvitatandó kérdéseket és a szervezési feladatokat. Ennek tudatában szakértői anyagok elkészítését rendeli el. Pl. Egy Külügyminiszter külföldi találkozásához összeállított háttéranyaghoz hozzájárul minden releváns minisztérium vagy háttérintézmény. A tárgyalandó témákhoz fontos statisztikai és egyéb háttérinformációt szolgáltatva.

VII. EGY VENDEGLÁTÓ EGYSEG PROTOKOLLJA (VISEGRÁD HOTEL ÉS RENAISSANCE ÉTTEREM)

Harmadik interjúmat Zeller Tiborral készítettem, aki a Visegrád Hotel- és a visegrádi Renaissance Étterem tulajdonosa. Szakmai életútja segített jobban megérteni, hogy a hétköznapi életben egy vendéglátó egység (étterem, bár vagy szálloda) látogatása alkalmával mennyi mindenre kell protokolláris szempöngböl figyelni, ahhoz, hogy a vendégek és látogatók elégedettségi szintjét maximálisan kielégítsék.

Egy szállodai rendezvény szervezése nagyon sokrétű és minden apró részletre külön szükséges figyelmet szentelni. Első pontban a szálloda- és rendezvény helyszín állapotának felmérése, a felmerülő hibák kijavítása, valamint a fogyóeszközök (étkészlet, szobai bútorzat és kellékek, textíliák stb.) állapotának megvizsgálása, azok pótlása. Továbbá a szállodai szobák felszereltségének ellenőrzése és kiegészítése olyan ünnepeles eszközökkel, amelyek egy átlag vendég esetén nem szükségesek (gyümölcstálak, virágok, különleges bekészítések stb.).

Egy vendéglátó egységben a megfelelő helyszín kiválasztása kardinális egy protokolláris rendezvény során. A helyszínnek kiemelten fontos a technikai felszereltsége (hangosítás, tolmácsfülkék, informatikai eszközök), amelynek biztosítása komoly kihívás lehet. A következő fontos szempont a helyszín megjelenésének kérdése, mivel többek között a díszítés/dekoráció nagyban meghatározza a rendezvény megítélését és sikerét. Egy protokolláris rendezvényen szintén alapvető és fontos az erre alkalmas, szakmailag felkészült személyzet biztosítása, rendezvénytől függően tréningeket is szokás szervezni az eseményt megelőzően. Ételek szempontjából pedig a megrendelt ételek úgynevezett. próbafőzését is megszervezik pár nappal a rendezvény előtt, figyelembe véve ételallergiákat, intoleranciákat, vallási/kulturális előírásokat és egyéb speciális igényeket.

Interjúalanyom szakmai szempontjából egy rendezvény egy vendéglátó egységben mindig egy fogadással kezdődik, amely tartalmaz a vezetőség részéről egy személyes köszöntést, és rendezvénytől függően egy kis helytörténeti bemutatást is, így személyesebbé téve a fogadást a résztvevők felé. Az esemény során a vendéglátó szakmai vezetője folyamatosan szemmel tartja a program előremenetét, koordinálja a személyzetet, figyelemmel kíséri a vendégek esetlegesen felmerülő igényeit és minden esetben utolsóként hagyja el a rendezvény helyszínét.

Egy konkrét példát említve, Zeller úr kiemelte, hogy amennyiben a fenti pontok adottak, ezek állandó magas szintű fenntartásával, összehangolásával, valamint megfelelő házon belüli kommunikációval biztosítva vannak a megrendelők kérései, így a rendezvény sikere garantált.

A jól felkészült vendéglátó persze nem garantálja minden esetben egy esemény sikerességét, az az érkező vendégek és rendezvénytől is függ sok esetben.

Például a 2021. szeptemberi V4-es találkozó során a külföldi vendégek egyénileg érkeztek, nem volt egy központi szervező, aki koordinálta volna a delegációt, így mindenkivel külön kommunikáltak. A 17 országból érkező 47 vendég koordinálása nagy nehézségeket okozott, többek között a fizetési részletek lebonyolítása körül. Ezen felül az Európai Unió szigorúan megszabja egy ilyen rendezvényen a műszaki feltételeket, precíz előírások mentén lehetett csak a rendezvényt megtartani, emiatt egy külsős céget kellett bevonniuk.

VIII. A SZAKDOLGOZAT RÖVID ÖSSZEGZÉSE

Dolgozatomban igyekeztem ismertetni a protokoll és etikett általános szabályait, protokolláris- valamint vendéglátás szemszögéből is. Részletesebben kitértem az etikett és protokoll ismertetésére (történelmi háttér, alapfogalmak), valamint szerepükre a diplomácia világában. Figyelmet szenteltem a diplomácia világra, a kulturális és földrajzi különbségek összehasonlítására protokoll szempontból, kiegészítve továbbá néhol gyakorlati vagy történelmi hátterekkel, ezzel dolgozatom színvonalát és érdekességét emelve.

A protokolláris vendéglátás témakörben ismertettem az alapfogalmakat és általános szabályokat. A dolgozatom egy része foglalkozik a különböző rendezvények típusával, meghívók ismertetésével, bemutatkozás és névjegyhasználat szabályaival, valamint a megfelelő öltözködési szabályoktól kezdve a rendezvényeken való illendő viselkedéssel is.

Az étkezés szerepére a vendéglátásban szintén kitértem, bemutatva a világ különböző részein és országaiban az eltérő szokásokat, hagyományokat, valamint étkezési formákat.

Ahhoz, hogy akár vendéglátóként, vagy vendégként megfelelő viselkedést tanúsítsunk diplomáciai rendezvényeken, kiemelten fontos a kulturális különbségek figyelembevétele és azok ismerete. Például nem mindegy, hogy egy rendezvényre hogyan, de még az sem, hogy milyen meghívót küldünk ki, hogyan jelezzük vissza a részvételt, hogyan öltözködünk, illetve hogyan viselkedünk. A személyes megítélésünk egy magas szintű rendezvényen, vagy akár egy tárgyaláson a fentiek összehangolásával válhat pozitívvá.

Dolgozatom írásával továbbá megtanultam, hogy amennyiben a diplomáciában elsajátítjuk a protokolláris viselkedésmódot, illetve megtanuljuk a különböző szintű látogatások protokolláris menetét, azok szervezését és kivitelezését, úgy biztosra vehetjük sikerünket minden ilyen szintű eseményen.

Az elkészült személyes interjúk további belátást adtak számomra, hogyan is működik egy állami szervezet protokollja, valamint egy hétköznapi vendéglátóipari egység hogyan szervezi meg, majd kivitelezzi rendezvényeit. Ezeket milyen támpontok, szempontok és szabályok alapján hajtják végre. Dolgozatom írásakor továbbá segítségemre volt a sok kutatómunka, felhasznált irodalom, ill. az egyetemi éveim alatt elsajátított tudás, hogy megfelelően tudjam felépíteni szakdolgozatomat.

Dolgozatom összegzéseként úgy gondolom, hogy a protokoll, etikett és viselkedéskultúra szabályait, annak megfelelő használatát és fontosságát az élet különböző területein kielemezve megértettem, hogy ezek ismerete mennyire fontos elemei a sikernek.

A 21. században elengedhetetlen felismerni a kulturális, vallási, szociális különbségeket, ahhoz, hogy mind magán-, mind üzleti életben érvényesülni tudjunk.

Sikerünk titka nem csak abban fog rejleni, hogy az alap illemtant ismerjük/ elsajátítjuk, vagy akár neveltetésünk miatt kimagasló eredményeket érünk el, hanem hogy mindezek mellett a megfelelő helyzetben az alkalomhoz illő etikett kódexet és vendéglátás protokollt fogjuk alkalmazni

Dolgozatom összegzéseként úgy gondolom, hogy a protokoll, etikett és viselkedéskultúra szabályait, annak megfelelő használatát és fontosságát az élet különböző területein kielemezve megértettem, hogy ezek ismerete mennyire fontos elemei a sikernek.

A 21. században elengedhetetlen felismerni a kulturális, vallási, szociális különbségeket, ahhoz, hogy mind magán-, mind üzleti életben érvényesülni tudjunk.

Sikerünk titka nem csak abban fog rejleni, hogy az alap illemtant ismerjük/ elsajátítjuk, vagy akár neveltetésünk miatt kimagasló eredményeket érünk el, hanem hogy mindezek mellett a megfelelő helyzetben az alkalomhoz illő etikett kódexet és vendéglátás protokollt fogjuk alkalmazni.

IX. FELHASZNÁLT IRODALOM

1. Internetes forrás: Dr. Török Róbert, MKVM (Magyar Kereskedelmi és Vendéglátóipari Múzeum), 2020 https://mkvm.hu/protokoll-es-diplomacia-blog_3/ Letöltve: 2022.április 16.
2. Internetes forrás: Bajnok Andrea, Viselkedéskultúra, protokoll, Polgármester Akadémia <http://töosz.hu/uploads/dokumentumok-kiadvanyok/viselkedeskulturaprotokoll.pdf> Letöltve: 2022.01.30.
3. Tananyagfejlesztés: Hossó Nikoletta., Dr. Elbert Gábor, Etikett – Protokoll, Pécsi Tudományegyetem Természettudományi Kar, Sporttudományi és Testnevelési Intézet, Budapest-Pécs, 2014, 7. oldal
4. Könyv: Hossó Nikoletta, Protokoll a diplomácia és a nemzetközi kapcsolatok hátterében, L'Harmattan Kiadó, 2017, 23-26.oldal
5. Internetes forrás: Dr. Török Róbert, MKVM (Magyar Kereskedelmi és Vendéglátóipari Múzeum), 2020 https://mkvm.hu/protokoll-es-diplomacia-blog_3/ Letöltve: 2022.április 16.
6. Egyetemi tankönyv: Ambrus Jenő, dr.Bába Iván, Bács-Várkuti Emőke, Fekete Gábor, dr.Iványi Károlyné, Laczkó Rita, Robák Ferenc, III. Könyv Protokoll a közigazgatásban, Közszolgálati Protokoll, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, Budapest, NKE kiadó, 2018, 9. oldal
7. Kiadvány: Csiki Tamás, Dr. Tálás Péter, Dr. Tóth Norbert, Közigazgatási szakvizsga, Hatodik, hatályosított kiadás, Kül- és Biztonságpolitikai ágazat, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, 2022, 70-71. oldal
8. Könyv: Hossó Nikoletta, Protokoll a diplomácia és a nemzetközi kapcsolatok hátterében, L'Harmattan Kiadó, 2017, 67-69.oldal
9. Kézikönyv: Diplomáciai Lexikon, A nemzetközi kapcsolatok kézikönyve, Éghajlat Könyvkiadó Budapest, 2018, 65. oldal
10. Egyetemi tankönyv Ambrus Jenő, dr.Bába Iván, Bács-Várkuti Emőke, Fekete Gábor, dr.Iványi Károlyné, Laczkó Rita, Robák Ferenc, III. Könyv Protokoll a közigazgatásban, Közszolgálati Protokoll, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, Budapest, NKE kiadó, 2018, 240. oldal
11. Kézikönyv: Diplomáciai Lexikon, A nemzetközi kapcsolatok kézikönyve, Éghajlat Könyvkiadó Budapest, 2018, 71-73. és 110. oldal
12. Internetes forrás: Keszler Ágnes stílustanácsadó, <http://www.kommunikacio-stilus.hu/stilus-nok/munkahelyi-oltozkodes-azaz-dress-code-holgyeknek/31768/>, Letöltve: 2022. 03.13.

13. Internetes forrás: Keszler Ágnes stílustanácsadó, <http://www.kommunikacio-stilus.hu/stilus-nok/munkahelyi-oltozkodas-azaz-dress-code-holgyeknek/31768/>, Letöltve: 2022. 03.13.
14. Internetes forrás: <http://www.dresscode.hu>, Letöltve: 2022. 03.13.
15. Internetes forrás: The NC School of Protocol and Etiquette, <https://ncprotocol.com/no-brown-after-six/>, Letöltve: 2022.04.10.
16. Internetes forrás: David Minns, <https://brownintown.co.uk/why-brown-in-town>, Letöltve: 2022.04.10.
17. Internetes forrás: Garai Katalin, <https://www.hrportal.hu/c/munkahelyi-protokoll-mutasd-aruhad-megmondom-ki-vagy-20060303.html>, Letöltve: 2022.04.10.
18. Internetes forrás: <https://indiahangja.reblog.hu/koszonesi-formak-a-vilagban>, 2017, Letöltve: 2022.04.14.
19. Könyv: Környei Ágnes, A kulturális diplomácia modelljei, Grotius Kiadó, 2015, 24. oldal
20. Oktatási segédanyag: Horváth Attila, Koller Boglárka, Kovács Gábor, Schweitzer Gábor, Zachar Péter, Szabó Mátyás és munkatársaink, Nemzeti Közszerológati Egyetem – Közigazgatási Továbbképzési Intézet Budapest, Antológia Hungarica, Szemelvények a kultúra, identitás és nemzet fogalmak tartalmához, 2020, 11-18. oldal
21. Internetes forrás: Magyar Kulturális Intézet <https://culture.hu/hu/budapest/halozatunk>, Letöltve: 2022.04.14.
22. Tananyag: Közigazgatási vizsga tananyagok, Közigazgatási szakvizsga, Kül- és biztonságpolitikai ágazat, második hatályosított kiadás 2017. (Dialóg Campus Kiadó Budapest) 5. oldal
23. Internetes forrás: Ferencz Hajnal, Protokoll, etikett, illem, viselkedéskultúra, 2014 https://protocolinternational.blog.hu/2014/10/13/a_protokoll_lista, Letöltve: 2022.04.10.
24. Internetes forrás: Mészáros Kristóf <https://adoc.pub/protokoll-es-rangsorolas.html>, Letöltve 2022.04.05.
25. Internetes forrás: Mészáros Kristóf <https://adoc.pub/protokoll-es-rangsorolas.html>, Letöltve 2022.04.05.

26. Egyetemi tankönyv: Ambrus Jenő, dr.Bába Iván, Bács-Várkuti Emőke, Fekete Gábor, dr.Iványi Károlyné, Laczkó Rita, Robák Ferenc, III. Könyv Protokoll a közigazgatásban, Közszolgálati Protokoll, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, Budapest, NKE kiadó, 2018, 19. oldal
27. Egyetemi tankönyv: Ambrus Jenő, dr.Bába Iván, Bács-Várkuti Emőke, Fekete Gábor, dr.Iványi Károlyné, Laczkó Rita, Robák Ferenc, III. Könyv Protokoll a közigazgatásban, Közszolgálati Protokoll, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, Budapest, NKE kiadó, 2018, 81. oldal
28. Könyv: Hossó Nikoletta, Protokoll a diplomácia és a nemzetközi kapcsolatok hátterében, L'Harmattan Kiadó, 2017, 92. oldal
29. Könyv: Hossó Nikoletta, Protokoll a diplomácia és a nemzetközi kapcsolatok hátterében, L'Harmattan Kiadó, 2017, 92. oldal
30. Könyv: Görög Ibolya, Protokoll az életem, Athenaeum Kiadó, Budapest, 2016, 115-117. oldal
31. Állami Diplomáciai Protokoll és Szertartásrend, Kézikönyv, Külügyminisztérium, Protokoll Főosztály, 2007, 19.oldal
32. Könyv: Görög Ibolya, Summa Summarum, Európaiság-hitelesség-protokoll, Athenaeum Kiadó, 2018, 146-147. oldal
33. Egyetemi tankönyv: dr. Bárdi Lajos, Csalló Krisztina, Gáspár Ágnes, Gulyás Károly, Karácsonyiné Dr. Borbás Beatrix, Közszolgálati protokoll, A társas érintkezés keretei és formái, Nemzeti Közszolgálati Egyetem Budapest, NKE, 2018, 46. oldal
34. Internetes forrás: Bajnok Andrea, Viselkedéskultúra, protokoll, Polgármester Akadémia <http://töosz.hu/uploads/dokumentumok-kiadvanyok/viselkedeskulturaprotokoll.pdf> Letöltve: 2022.01.30. 27-28.oldal
35. Egyetemi tankönyv: dr. Bárdi Lajos, Csalló Krisztina, Gáspár Ágnes, Gulyás Károly, Karácsonyiné Dr. Borbás Beatrix, Közszolgálati protokoll, A társas érintkezés keretei és formái, Nemzeti Közszolgálati Egyetem Budapest, NKE, 2018, 150. oldal
36. Könyv: Kepes Ágnes, dr. Sille István: Protokoll és etikett a gyakorlatban, Akadémia Kiadó, 2006, 56-61. oldal
37. Könyv: Kepes Ágnes, dr. Sille István: Protokoll és etikett a gyakorlatban, Akadémia Kiadó, 2006, 63. oldal

38. Könyv: Hossó Nikoletta, Protokoll a diplomácia és a nemzetközi kapcsolatok hátterében, L'Harmattan Kiadó, 2017, 214. oldal
39. Internetes forrás: Ferencz Hajnal, Protokoll, etikett, illem, viselkedéskultúra, 2014 https://protocolinternational.blog.hu/2014/11/28/zaszlo_protokoll_ferencz_hajnal_protocolinternational, Letöltve: 2022.04.10.
40. Internetes forrás: Dr. Török Róbert, MKVM (Magyar Kereskedelmi és Vendéglátóipari Múzeum), 2020 https://mkvm.hu/protokoll-es-diplomacia-blog_3/, Letöltve: 2022.április 16.
41. Könyv: Kepes Ágnes, dr. Sille István: Protokoll és etikett a gyakorlatban, Akadémia Kiadó, 2006, 91-108, oldal
42. Könyv: Kepes Ágnes, dr. Sille István: Protokoll és etikett a gyakorlatban, Akadémia Kiadó, 2006, 98-105-106. oldal
43. Könyv: Hossó Nikoletta, Protokoll a diplomácia és a nemzetközi kapcsolatok hátterében, L'Harmattan Kiadó, 2017, 303-331-359. oldal
44. Bába Iván, Baller Barbara, Halász Iván, Tóth Norbert: A magyar külügyi igazgatás alapjai, Dialógus Campus Kiadó, Budapest, 2016, 99. oldal
45. Könyv: Görög Ibolya: Protokoll az életem, Athenaeum Kiadó, 2016, 155-157. oldal

Irodalomtár:

Görög I.

2016 Protokoll az életem. Budapest, Athenaeum.

2004 A nyilvánosság kelepcei. Budapest, Atheneum.

2018 Summa Summarum, Európaiság-hitelesség-protokoll, Athenaeum Kiadó

Gyarmati I.

2006 Rendezvényszervezési kalauz. Budapest, Athenaeum.

2007 Protokollkalauz. Budapest, Athenaeum.

Hossó N.

2017 Protokoll a diplomácia és a nemzetközi kapcsolatok hátterében, L'Harmattan Kiadó, 2017

Hossó N., Dr. Elbert G.

2014 Tananyagfejlesztés: Etikett – Protokoll, Pécsi Tudományegyetem Természettudományi Kar, Sporttudományi és Testnevelési Intézet, Budapest-Pécs

Ottlik K.

2004 Protokoll - Viselkedéskultúra. Budapest, Panoráma-Medicina.

Sáringer J.

2016 A diplomáciai rangok eredete és használata a középkortól napjainkig, Külügyi Szemle 2016/1, Tizenötödik évfolyam 1. szám, Külügyi és Külgazdasági Intézet

Sille I.

2016 Illem, etikett, protokoll, Akadémiai Kiadó, Budapest

Szűr K.

2006 Stylist kézikönyv. Budapest, Regun Press

2018 Közszolgálati protokoll egyetemi tankönyv, III. könyv Protokoll a közigazgatásban, Nemzeti Közszolgálati Egyetem, Budapest

2007 Állami Diplomáciai Protokoll és Szertartásrend, Kézikönyv, Külügyminisztérium, Protokoll Főosztály

A 308/2004.(XI.13.) Korm. rendelet az európai zászló és az európai lobogó használatának részletes szabályairól

X. MELLÉKÉTEK

Interjú Medveczky Ivánnal a Külgazdasági és Külügyminisztérium Protokoll Főnökével

1. Hogyan zajlik egy állami vezetői beutazás programjának szervezése? (látogatás időpontja, szervező felek megjelölése, költségek felosztása hogyan zajlik, delegációk fogadása és mozgatása, stb.)
2. Hölgyprogramok sajátosságairól, kialakulásának története, milyen programok tartoznak ide?
3. Ön szerint melyik a legfontosabb pontja egy protokolláris rendezvény megszervezésének és miért?
4. Mik azok a szervezési pontok, amire minden protokollósnak feltétlenül figyelnie kell a saját rendezvényeik során?
5. Tudna mesélni egy konkrét eseményről, amely lehetetlennek tűnt megvalósítani, azonban mégis sikerült?
6. A protokolláris vendéglátás kihívásairól tudna mesélni?
7. Tudna beszélni arról, hogy mi a Külgazdasági és Külügyminisztérium protokolláris szerepe Magyarországon?
8. Mik egy nagyköveti megbízólevél átadás fontosabb momentumai és az a körüli protokolláris vendéglátás részletei?
9. Protokolláris vendéglátás külföldön, mennyiben különbözik, mennyivel nehezebben kivitelezhető, mint itthon?
10. Delegációk fogadása (milyen szinten és ki fogadja őket itthon, költségek felosztása (milyen esetben állja a magyar fél a látogató fél költségeit, mozgatását pl.)?)

Interjú dr. Szabó Gáborral, a Belügyminisztérium Állampolgársági Hivatal Főosztály volt vezetőjével

1. Hogyan zajlik egy külföldi személy beutaztatása, programjának megszervezése? (látogatás időpontja, szervező felek megjelölése, költségek felosztása hogyan zajlik, delegációk fogadása és mozgatása, stb)
2. Ön szerint melyik a legfontosabb pontja egy protokolláris rendezvény megszervezésének és miért?
3. Melyek azok a szervezési pontok, amelyre a legnagyobb figyelmet kell szentelni egy protokolláris rendezvény során?
4. Tudna mesélni egy konkrét eseményről, amely lehetetlennek tűnt megvalósítani, azonban mégis sikerült?
5. A protokolláris vendéglátás kihívásairól tudna mesélni?
6. Az Ön volt munkahelyén mekkora szerepe volt a protokollnak egy diplomáciai látogatás/ fogadás/ rendezvény során?
7. Ki tudna-e emelni egy olyan eseményt, rendezvényt, amelyben Ön szerint a legnagyobb szerepe volt a vendéglátásnak, annak protokolláris megszervezésének?
8. Protokolláris vendéglátás külföldön, mennyiben különbözik, mennyivel nehezebben kivitelezhető, mint itthon?
9. Delegációk fogadása (milyen szinten és ki fogadja őket itthon, költségek felosztása (milyen esetben állja a magyar fél a látogató fél költségeit, mozgatását pl.)?)

Interjú Zeller Tiborral a Visegrád Hotel- és a visegrádi Renaissance Étterem tulajdonosával

1. Hogyan zajlik egy állami/ nemzetközi rendezvény előkészülete a vendéglátásban? (szálloda, étterem)
2. Ön szerint melyik a legfontosabb protokolláris pontja egy vendéglátói rendezvénynek? Technikai feltétel (hivatalos beszéd stb.)
3. Melyek azok a szervezési pontok, amelyre a legnagyobb figyelmet kell szentelni egy protokolláris rendezvény során?
4. Tudna mesélni egy konkrét eseményről, amely lehetetlennek tűnt megvalósítani, azonban mégis sikerült?
5. A protokolláris vendéglátás kihívásairól tudna mesélni?
6. Az Ön vendéglátó egységében mekkora szerepe van a protokollnak egy diplomáciai látogatás/ fogadás/ rendezvény során?
7. Ki tudna-e említeni egy olyan eseményt, rendezvényt, amelyben Ön szerint a legnagyobb szerepe volt a vendéglátásnak, annak protokolláris megszervezésének?
8. Hogyan fogadják az érkező vendégeket egy rendezvény (díszebéd, díszvacsora stb.) során?
9. KI a felelős egy protokolláris rendezvény szervezésében az Ön vendéglátó egységében?
A szállodatulajdonos és a szállodavezető.
10. Egy vendéglátói rendezvény megszervezésében kiemelten fontos a jó logisztika. Tudna erről *bővebben mesélni?* (*pincérek, szakácsok, nyelvtudás stb.*)

NYILATKOZAT

Alulírott SZALAI GYÖRGY GERZSON büntetőjogi felelősségem tudatában nyilatkozom, hogy a szakdolgozatomban foglalt tények és adatok a valóságnak megfelelnek, és az abban leírtak a saját, önálló munkám eredményei.

A szakdolgozatban felhasznált adatokat a szerzői jogvédelem figyelembevételével alkalmaztam.

Ezen szakdolgozat semmilyen része nem került felhasználásra korábban oktatási intézmény más képzésén diplomaszerezés során.

Tudomásul veszem, hogy a szakdolgozatomat az intézmény plágiumellenőrzésnek veti alá.

Budapest, 2022. év majus hónap 9 nap


.....

hallgató aláírása

