

**BODNÁR LÁSZLÓ\***

## **A PROTOKOLL SZEREPE AZ ÜZLETI ÉLETBEN**

Ezen tanulmányban több aktuális kérdést szeretnék közelebbről megvizsgálni, amelyek nem csak hazánkban bírnak különös jelentőséggel:

1. Érvényesek-e még a klasszikus protokoll előírások a mai világban?
2. Milyen változások figyelhetők meg az üzleti élet protokolljában és a diplomáciai protokollban?
3. Hogyan illeszkednek be a modern technika eszközei a protokoll előírásokba?
4. Hogyan változnak a férfi és a női öltözködési előírások napjainkban az üzleti életben, mi is az a „CDC”?

Sokszor hallhattuk már az alábbi közhelyeket:

- felgyorsult a minket körülvevő világ;
- modernizálódik a társadalmunk;
- a változások korát éljük;
- értékválság van;
- átalakultak az értékrendek, érték válság van;
- globalizáció, multinacionális gondolkodás;
- nincs időm udvariaskodni;
- ma már semmi sem a régi.

Sokan vitába szállnának e kijelentések némelyikével, de abban valószínűleg mindannyian egyetérthetünk, hogy sok minden megváltozott az életünkben az utóbbi 20 évben, és nem csak Magyarországon. A változások egy része előnyös számunkra a másik része pedig hátrányos. Gondolhatunk itt a hazánkban lezajlott rendszerváltásra, az uniós csatlakozásunkra, de sajnós a globális felmelegedésre, a nemzetközi terrorizmusra, a pénzügyi válságra vagy technikai eszközök forradalmára. Véleményem szerint az időhiány meghatározó eleme lett életünknek, és a változások sokkal gyorsabban követik egymást, mint akár az 1900-as évek elején. Talán pont ezért sokkal jobban ragaszkodunk azokhoz a dolgokhoz életünkben, amelyek kiszámíthatóak. Támaszkodhatunk rájuk, és segítenek eligazodni az körülöttünk örvénylő világban.

Nagy segítség számunkra a protokoll is amely útmutatóul szolgál a hétköznapi életben és a különleges alkalmakon, megmutatja mikor kivel hogyan kell viselkednünk.

---

\* BGF Külkereskedelmi Főiskolai Kar, Gazdaságdiplomácia Intézeti Tanszék, főiskolai adjunktus.

## 1. ÉRVÉNYESEK-E MÉG A KLASSZIKUS PROTOKOLLELŐIRÁSOK A MAI VILÁGBAN?

Elsőként tisztázzunk, mit értünk klasszikus protokoll előírások alatt! „A protokoll mai értelmezése: a hivatalos közéleti és diplomáciai rendezvényeken és szertartásokon követett eljárási, magatartási szabályok, valamint a rangsorolási, a levelezési és az etikett szabályok összessége.”<sup>1</sup> Tágabb értelemben véve azon írott és íratlan szabályok és szokások összessége, amelyek meghatározzák a követendő viselkedési normákat.

Ha leszűkítjük a fogalmat a diplomácia területére, akkor az 1861-ben aláírt „Bécsi szerződés a diplomáciai kapcsolatokról” szabályozta nemcsak a diplomáciai kapcsolatok felvételének a rendjét, a rangsorolást, hanem többek között a szertartásrendeket is. Ennek eredményeként eltűnnek a tárgyalófelek közötti kulturális, vallási és egyéb gyökerekből származó különbségek, a tárgyalóasztalnál mindenki egyenlő, és egyforma jelzéseket használ.

## 2. MEDDIG TEKINTHETŐEK A PROTOKOLL ELŐIRÁSOK VISZONYLAG ÁLLANDÓNAK, ÉS MIÉRT VÁLTOZNÁNAK, VÁLTOZTAK MEG?

Fontos tisztázni, hogy a világ mely részein voltak ezek az előírások eddig is érvényesek, tekinthetőek-e ezek egységesnek. Általános vélemény szerint a diplomáciában a protokoll előírásai egységesnek tekinthetőek, de az üzleti életben és a hétköznapi életben használatos szabályok jó része csak az úgynevezett „európai típusú” kultúrákban érvényes. Az előírások egy része a Távol-Keleten vagy az arab világban teljesen ismeretlen vagy éppen ellentétes szabály vonatkozik rá.

Ha Magyarországot vesszük példának, akkor azt mondhatjuk, hogy a hétköznapi életre vonatkozó viselkedési szabályaink a második világháborút követő rendszerváltozásig viszonylag állandónak tekinthetőek és nem tértek el jelentősen az általánosan elfogadott európai normáktól.

1948 után viszont komoly eltérések tapasztalhatóak. Nézzük a fontosabbakat:

Megváltoztak a köszönési formák (háttérbe szorultak, illetve nem használták a vallásos köszönéseket, és általánossá vált a napszakhoz igazodó üdvözlési formák használata), a Légy résen!-t (cserkészek) felváltotta az Előre! (kisdobos, úttörő) nem csak a derékszíjjak csatján, hanem szóban is.

A megszólítási formák is igazodtak a kor változásaihoz: a nemesi címekkel együtt tűntek el a viselőiknek kijáró udvariassági formulák (tekintetes, méltóságos, nagyságos, excellenciás stb.), az urat is felváltotta az elvtárs formula használata (talán csak a doktor úr és a tanár úr volt, amely dacolt az elvtársazással), illetve elterjedt a kartárs, a kolléga, a sporttárs és a pajtás is. A kisasszony, az úrhölgy, az úrnő szintén az elvtársnő áldozatává vált.

A tegeződés is általánossá vált az egymást egyenlőnek tekintő elvtársak között, leegyszerűsödtek a kommunikációs formulák.

A nőikkel szembeni udvariassági előírások is háttérbe szorultak (előre köszönés, kézsók, előreengedés, kabátfelsegítés, helyátadás stb.), illetve az általános munkakötelezettség miatt szerepük is megváltozott. A hagyományos női szerepet – amely korábban elősegítette a gyermekek megfelelő illetlen neveltetését –, felváltotta dolgozó nő ideálja. A bölcsődék és óvodák pedig lehetővé tették, hogy a nők még több időt töltsenek a munkában és a gyerek még kevesebbet otthon a családban.

<sup>1</sup> Ottlik Károly: Protokollkódex, p. 13. Dinasztia kiadó, Budapest, é.n.

Az öltözködésre vonatkozó szabályok is megváltoztak: a bálokkal egy időben a báli ruhák és hagyományos magyar nemesi öltözetek (díszmagyar, bocskai, atilla) is eltűntek, háttérbe szorult a népviselet. A konfekció, illetve a kötelező köpenyviselés átalakította a hétköznapi viseletét.

Ha megnézzük az 1989 utáni rendszerváltással kapcsolatos változásokat, akkor azt mondhatjuk, hogy több kérdésben is visszaállt a „régire”, bár egyes területeken mintha egy kicsit átlendültünk volna a ló túloldalára (nemesi címek használata, újrabelelő lovagrendek, fényűzőnek szánt nemesi bálók, olyan kifejezések használata mint a lovagdáma, az úrnő vagy a díszmagyar hétköznapi viselete a '90-es évek elején pl. a Parlamentben).

A fentiek alapján úgy vélem, a komoly társadalmi változások megváltoztatják a hétköznapi protokollszabályokat is, de ezeknek a változásoknak egy része nem „élt túl” a rendszert, amelyik bevezette.

### **3. MÍLYEN VÁLTOZÁSOK FIGYELHETŐEK MEG AZ ÜZLETI ÉLET PROTOKOLLJÁBAN ÉS A DIPLOMÁCIAI PROTOKOLLBAN?**

Miközben a hétköznapi protokoll szabályainak egyre rugalmasabb alkalmazását figyelhetjük meg, addig a diplomácia legmagasabb szintjén erősen tartják magukat a protokolláris előírások, hiszen itt minden szónak, mozdulatnak egyezményes és súlyos politikai jelentősége van vagy lehet. Több olyan előírás van, amely eredetileg is kizárólag a diplomáciában volt használatos (szertartásrend, nagykövetek stb.), de ezek is változnak, például egyre kevésbé használják már a francia rövidítésekkel ellátott névjegykártyákat arra, hogy a képviselőre megérkező új diplomatát bemutassák, ehelyett egy jegyzéket küldenek körbe a nagykövetségeknek.

Sajnálatos azonban, hogy az általánosan elfogadott protokolláris szokásokat is több esetben megsértik a hazai közélet szereplői és ezáltal megkérdőjelezzik európaiságunkat és újracsatlakozásunk létjogosultságát az illetendő, kulturált Európához. Gondoljunk csak a 2006. március 15-i kitüntetések átadásán történetekre, amikor SÓLYOM LÁSZLÓ a Magyar Köztársaság elnöke nem fogott kezét FEKETE JÁNOSNAK a kitüntetésének átnyújtása után, SZABAD GYÖRGY pedig GYURCSÁNY FERENCNEK a Magyar Köztársaság miniszterelnökének felé nyújtott kezét nem fogadta el. 2006. október 23-án az állami kitüntetések átadásakor 7 kitüntetett járt el hasonlóan, és nem fogott kezét a miniszterelnökkel és/vagy a parlament elnökével. Különösen kínos ez a tény, ha tisztában vagyunk azzal, hogy a protokollszabályok szerint a félénk nyújtott kéz el nem fogadása az egyik legkomolyabb sértésnek számít, és a nemzetközi gyakorlatban csak akkor marad el a két fél kézfogása, ha országaik között nyílt fegyveres konfliktus, „háborús állapot” van. A fenti példa is jól érzékelteti: a protokoll ismerete csak a szándékolatlan sértésektől védhet meg minket...

Mind az üzleti, mind a diplomáciai életre igaz a kölcsönös ajándékozások háttérbe szorulása, amely még akár 15-20 évvel ezelőtt is nagyon elterjedt szokás volt. Gondoljunk csak a '80-as évek végén GRÓSZ KÁROLY ajándékba kapott BMW-jére. Ennek valószínűleg a sok korrupciós botrány lehet a magyarázata, illetve, hogy próbálják lecsökkenteni ezáltal is konfliktusforrásokat. Jellemző a megtartható ajándék értékének a csökkenése is, pl. az USA-ban 1906-ban az elnök az 50 USD érték alatti ajándékokat tarthatta meg, a Watergate-ügy után már csak a 35 USD alattiakat, jelenleg ez az összeghatár 25 USD.

Az üzleti élet protokolljáról nehéz általánosságban nyilatkozni. Megfigyelhető az öltözködési előírások lazulása, sokkal több teret kap a divat, a cégek többségénél

rugalmas a munkaidő, és fontos tényező a költséghatékonyság. (Az üzleti ebédek sokkal kevésbé elterjedtek nálunk, mint pl. az USA-ban. Ennek oka a költségek elszámolhatóságának különbségében keresendő.) A legkomolyabb változások mégis az új eszközök miatt történtek. Jelentős a változás a dohányzás megítélésében is. Míg korábban az előírások inkább a dohányzók és nem dohányzók békés egymás mellett élését, a kölcsönös tapintatot hangsúlyozták, ma a törvényi szabályozással összhangban a nemdohányzók érdekeinek és egészségének védelmét tekintik elsődlegesnek. Dohányozni csak az arra kijelölt helyeken szabad, amelyekből egyre kevesebb van és a társasági életben is egyre inkább hátránynak számít, ha valaki ennek a káros szenvedélynek hódol. Azon sem szabad meglepődnünk, hogy például az amerikai üzleti partner szemében megbízhatatlannak tűnünk, ha kiderül rólunk, hogy dohányzunk és esetleg még az üzletkötéstől is eláll, vagy esetleg ezért nem alkalmazz minket mint munkavállalót.

#### **4. HOGYAN ILLESZKEDNEK BE A MODERN TECHNIKA ESZKÖZEI A PROTOKOLL ELŐÍRÁSOKBA?**

A protokollelőírások nem tartoznak a gyorsan változó szabályok közé, de nem hagyhatjuk figyelmen kívül felgyorsult világunk új kihívásait. Az új eszközökhöz (mobiltelefon, email, digitális névjegykártya, videokonferencia) átalakuló kommunikációs helyzetek és új viselkedési szabályok is tartoznak.

Szeretném bemutatni az ezekkel járó kötelezettségeket, illetve lehetőségeket.

A mobiltelefon ma már nem státuszszimbólum, hanem használati eszköz. Használatára alapvetően ugyanazok az előírások vonatkoznak, mint a vezetékes telefonra, azonban van néhány fontos eltérés. Ha a telefon a saját magánmobilunk, akkor nem kell bemutatkoznunk, amikor hívást fogadunk, ha viszont céges, akkor minden esetben be kell mutatkozzunk, amikor felvesszük.

Erre is vonatkozik a 9-től 9-ig szabálya, bár általánosan elfogadott nézet, hogy a céges telefont a munkaidő végén ki kell kapcsolni, így ha valaki este 11-kor elér rajta, az csak azt jelenti, hogy még éjszaka is benn dolgozunk a cégnél, vagy ügyeletben vagyunk. A hívó félnek mindig meg kell érdeklődnie, hogy alkalmas-e a hely és az idő arra, hogy a telefonbeszélgetést lebonyolítsák. Külön figyelmet kell fordítani a partnerrel történő egyeztetésre, ha hosszabb beszélgetést szeretnénk folytatni a hívott féllel. Például könnyen lehet, hogy 15 perc múlva már nem lesz olyan helyzetben hogy telefonálhasson. A mobil beszélgetéseket a térerő és az akkumulátor töltöttségi szintje is korlátozhatja, így erre is tekintettel kell lennünk az illemszabályokon túl.

Nagyon fontos, hogy bizonyos esetekben ki kell kapcsolnunk a telefonunkat, hogy embertársainkat ne zavarjuk vele. Két csoportba oszthatjuk ezeket az alkalmakat, az egyikbe tartoznak a műszaki indokok (kórház intenzív osztálya, repülőgép, benzinkút, bank, számítógépterem (Paks)), amikor fizikailag ki kell kapcsolni a készüléket; a másik csoportba tartozó alkalmakkor (templom, esküvő, temetés, tárgyalás, színház, mozi, konferencia, előadás stb.) elég, ha elnémítjuk, és nem használjuk a telefonunkat.

Ne kezdeményezzünk hívást zajos helyen (tömegközlekedés, utca, építkezés, szórakozóhely), mert ez a partnerrel szemben udvariatlan.

Az SMS informális üzenetküldési lehetőség, ezért használatát mellőzzük a hivatali életben.

Gépkocsi-kihangsóító használatára ugyanazok a szabályok, mint vezetékesnél.

Nem sokkal a mobiltelefonok hazai elterjedése után a Westel Rt. (ma már T-mobile) közzétette az ún. „westikett”-et, amely útmutatásul szolgál a „mobilosok”

társadalma számára. Nagyan megkönnyítette volna a mobiltelefonok hazai elfogadottságának kialakulását, ha a tulajdonosaik betartották volna ezeket a szabályokat.

Az elektronikus levelezés sokkal gyorsabb, mint a hagyományos. Az üzleti életben ma már elsődlegesen alkalmazott kommunikációs forma, cégen belüli és cégek közötti levelezés lebonyolítására. A digitális aláírás elterjedésével hiteles okmányválik. Főbb protokollszabályai nem térnek el a hagyományos levelezésétől, veszélye az előnye: a gyorsaság. Hajlamosak vagyunk első felindulásból megválaszolni a beérkező üzenetet, és itt nincs lehetőség arra hogy a „postázóból” vagy a postakönyvből akár 2 órával később is kivegyük a még el nem küldött levelet.

Az internet elterjedése hatalmas lehetőségeket tartogat üzleti szempontból, de az anonimitása sok udvariatlanság forrása is egyben. Ezért született meg az ún. netikett, amely a különböző levelezőlisták, fórumok általános viselkedési szabályait tartalmazza. Sajnos sok esetben a személytelenség mögé burkolózva keltik bizonyos személyek mások, illetve más cégek rossz hírét, terjesztenek „kacsákat”, illetve próbálnak meg mások jóhiszeműségével visszaélni.

A digitális névjegykártya mérete és külső kinézete megegyezik egy hagyományos névjegykártyáéval, azonban a közepe lyukas és hátulról egy CD, amelyre típustól függően akár 20-100 MB adatot lehet elhelyezni. A felvitt adatok nem módosíthatóak, és csak számítógéppel olvashatók. Nagy előnye hogy multimédiás anyagot lehet rajta tárolni, így tulajdonképpen egy hangos, képes bemutatkozó anyaga a cégnek és a személynek egyaránt. Hátránya, hogy viszonylag drága és sok helyen még nem ismerik és nem is igazán tudnak vele mit kezdeni. Csak olyanoknak érdemes adnunk ilyet, akiről biztosan tudjuk, hogy képes kezelni. Jövője kérdéses, az internet-hozzáférés általánossá válása és a céges honlapok széles körű elérhetősége feleslegessé teheti, sokkal egyszerűbb megoldás lesz a névjegyre ráírni egy internetes honlap címét.

Új tárgyalási módszer a videokonferencia, amely a hagyományos telefonkonferenciához képest több kötelezettséget és lehetőséget is nyújt. „A videokonferencia lényegében több, egymástól jelentősen elkülönülő helyszín között teremt élő videó- és hangkapcsolatot”.<sup>1</sup> Előnye, hogy jelentős idő- és pénzmegtakarítás érhető el a segítségével (utazás, szállás, étkezés), hátránya, hogy komolyabb a fix erőforrás igénye és ez még viszonylag kevesebb helyen adott (kamerák, hangrögzítő eszközök, széles sávú kapcsolat stb.). Alaposan elő kell készíteni rá az anyagot, fontos a megjelenésünk, hiszen itt látszunk is. Oda kell figyelni arra, hogy mindenki halljon mindenkit, és fel kell készülnünk az esetleges technikai problémákra, illetve folyamatosan ellenőrizni kell a kapcsolat minőségét. A főszerep a telefonkonferenciához hasonlóan a moderátoré, aki megadja szót, illetve levezényli a konferenciát. Globalizálódó világunkban egyre népszerűbb eszköz, főleg a multinacionális vállalatok körében. Sok esetben az anyavállalat és a leányvállalatok képviselői közötti leghatékonyabb és legköltséghatékonyabb formája a kommunikációnak.

#### **4. HOGYAN VÁLTOZNAK A FÉRFI ÉS A NŐI ÖLTÖZKÖDÉSI ELŐÍRÁSOK NAPJAINKBAN AZ ÜZLETI ÉLETBEN, MI IS AZ A „CDC”?**

Divat az unisex, de mit mond erre a protokoll: viselhet-e egy nő nyakkendőt, és egy férfi fülbevalót? És ha igen, akkor milyen korlátozásokkal? Különösen fontos kérdéskör ez, hiszen napjainkban nem egy esetben már közszereplőink, politikusa-

---

<sup>1</sup> Fekete Károly és többek: Protokoll, egyetemi jegyzet Osiris Kiadó, Budapest, 2002.

ink sem tartják be az öltözködési előírások egy részét még nyilvános megjelenéseiken sem.

Talán ez az a terület, amelyen belül a legtöbb változás van a hétköznapijainkban, a divat folytonos változása próbálja megreformálni a hagyományos öltözködési előírásokat. Új fogalom hazánkban a CDC, a *company dress code*, amely írásos formában tartalmazza a munkavállalókkal szemben megfogalmazott öltözködési elvárásokat. Ezek alapvetően a hivatalos protokolláris öltözettel egyeznek meg. Megfigyelhető azonban, hogy annak ellenére, hogy egyre több cégnél létezik ez az előírás, a betartására sok esetben nem fordítanak komoly figyelmet. A cégek többségénél ismerik az amerikai gyakorlatból átemelt „*casual friday*”- „laza péntek” öltözködési előírást, és azon alkalmazottak esetében akik pénteken nem találkoznak üzleti partnerrel, alkalmazták is. Sajnálatos tény, hogy a hozzáfűzött várakozást – a munka hatékonyságának növekedését – a magyar gyakorlatban sem váltotta be. Számomra érthetően módon több cég esetén kérésem ellenére sem tájékoztattak ezen előírásokról pontosan, és a cégeknél dolgozó személyes ismerősöktől sikerült csak információt kapnom.

Az üzleti életben a férfiak esetében a legkomolyabb változás az ingek színében és a nyakkendők között figyelhetők meg. Ma már a legtöbb cégnél elfogadott a színes ingek viselete és a brókerekénél és a reklámosoknál a nagymintás nyakkendők, sőt azoknál a dolgozóknál, akik nem kerülnek közvetlenül kapcsolatba az ügyfelekkel, még akár a farmer viselését is elnézik. Tehát esetükben a hivatali öltözködési előírás „*casual*”-lé szelídült.

Azokon a helyeken, ahol az alkalmazottak közvetlenül kapcsolatban állnak az ügyfelekkel (*front office*) nem enyhültek a szabályok, pl. a Malév légi utaskísérői számára pontosan elő vannak írva az öltözékekkel és az ápoltsággal kapcsolatos elvárások. Frissen borotvált arcbőr vagy gondozott szakáll vagy bajusz, az átmenet ismeretlen. Arcszőrzetet növeszteni csak a szabadság ideje alatt lehetséges és nem viselhetnek semmilyen testékszert és fülbevalót sem látható helyen.

A hölgyek esetében a hivatalban a nadrágviselés általánosan elfogadottá vált, és nyáron a harisnyanadrággal kapcsolatban is sokkal elnézőbb a cégek többsége. Itt is igaz, amit az ügyfelekkel közvetlenül kapcsolatban álló alkalmazottakról a férfiaknál megállapítottam. Fontos hogy bizonyos ruhadarabok, mint pl. mellény és a nyakkendő még mindig a férfiak ruhatárához tartoznak, ezért a hölgyek ne viseljék. A testékszer itt is tiltott és fontos, hogy egy kézen még mindig maximum 2 gyűrűt viselhet egy hölgy.

Minden más szinte változatlan. Ha viszont megnézzük közszereplőinket, könnyen elbizonytalanodhatunk, ugyanis némelyiküket a megjelenés alapján több nagy cégünknel nem alkalmaznák. Sajnos itt kezdődik a PR-esek és a protokollások harca. Emlékezzünk rá, hogy volt sportminiszterünk 2 évig viselte fülbevalóját a protokollások minden kérése ellenére, mert a PR-esei állították, hogy az szükséges a fiatalos imázsának a megőrzéséhez. Olyan jól sikerült neki ezt megőriznie, hogy közel 10 évvel később bőrfecskében pózolt egy férfimagazin számára. Gondoljunk vissza az utóbbi 6 év jelentősebb pártrendezvényeire, ahol a vezető személyiségek nem egy esetben zakó, és nyakkendő nélkül, akár kockás ingben szólították meg a közönséget és az országot a tévékamerákon keresztül. Különösen szomorú, hogy több esetben nemcsak az öltözködésükkel sértették meg a protokoll – és több esetben a jó ízlés – szabályait, hanem illetlen, trágár kifejezések használatával is.

Biztos pontot kerestem, ami segít eligazodni és dönteni. A protokoll képes ezt a feladatot betölteni, de csak akkor, ha mindannyian ismerjük és elfogadjuk ezeket az előírásokat, amelyek gördülékenyebbé és konfliktusmentesebbé tehetik életünket.

Sajnos, amíg közszereplőink is többször megsértik ezeket az előírásokat nagy nyilvánosság előtt, addig sokkal nehezebb ezeket megismertetnünk és elfogadtatnunk. Pedig ha mindig jó példával járnának előttünk az lenne a legjobb ismeretterjesztési és tanítási módszer! Ne feledjük: a kisgyermek is a szülői mintákat másolva sajátítja el a viselkedési minták alapjait.

### **IRODALOMJEGYZÉK**

- FEKETE KÁROLY et al.: *Protokoll*. Egyetemi jegyzet Osiris Kiadó, 2002, Budapest.  
GÖRÖG IBOLYA: *Protokoll - az életem*. Athenaeum Kiadó, 1999, Budapest.  
OTTLIK KÁROLY: *Protokollkódex*. Dinasztia Kiadó, 1999, Budapest.  
DR. SILLE ISTVÁN: *Az etikett és a protokoll kézikönyve*. KJK, 1988, Budapest.  
DR. SILLE ISTVÁN: *Illem, etikett, protokoll*. Akadémia Kiadó 2005 Budapest.  
LACHÁZI LÁSZLÓ BGF KKFK címzetes főiskolai docens előadásanyagai.

**LÁSZLÓ BODNÁR**

**THE ROLE OF PROTOCOL IN BUSINESS LIFE**

*Based on my research and further ideas I would like to introduce during the following presentation some actual questions that have a common importance not only in Hungary and not only for those participating in business life.*

*Are rules of classical protocol valid in business life? What changes can be observed in diplomatic and business life protocol?*

*I would like to clarify in which part of the world these rules are valid and if they can be considered uniform. According to general opinion the rules of diplomatic protocol can be considered uniform but the majority of rules for business and everyday life are only valid in so-called "European-type" cultures. Some rules are unknown or even contrary in the Far East or in Arabic culture. It is of utmost importance in our globalizing world that those participating in business life know the country, culture and customs of a partner in order to form productive connections and contracts.*

*How does advanced technology fit rules of protocol? Rules of protocol do not change swiftly but they cannot disregard new challenges of the ever-changing world. New devices (cell phone, e-mail, video conference) bring change in communications and also in rules of behavior through it. I would like to introduce obligations and opportunities coming from them.*

*How do dressing rules change in business life? Unisex is stylish but does protocol allow a woman to wear ties or a man to wear earrings and with what limitations if it does? This question is very important as not even politicians keep themselves to dressing rules today, not even when appearing in public.*

*What is CDC and why is it difficult to learn its dressing rules for company employees? The other problem is why it is not observed in many companies even if it was communicated to the employees unambiguously.*