**4. ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ**

**Семинар 1.Основные понятия делового этикета. Корпоративный стиль взаимоотношений.**

1.Основные понятия об этикете. Важнейшие принципы делового этикета.

2. Виды этикета.

3. Национальные особенности делового этикета.

4. Международные правила делового этикета.

**Семинар 2. Протокол и этикет на рабочем месте.**

1. Соблюдение норм служебной субординации.

2. Правила поведения в офисе.

3. Кодекс поведения на фирме.

4. Правила вежливости на работе. Начальник и подчиненный. Общение с коллегами

5. Общение с представителями иностранных компаний.

6. Отношения между мужчиной и женщиной на службе.

7. Личность секретаря и имидж фирмы. Служебные функции секретаря- референта.

8. Общение секретаря-референта с клиентами-иностранцами.

**Семинар3. Документационное обеспечение делового общения**

1. Документирование управленческой деятельности.

2. Телефонный этикет на работе.

3. Виды деловых писем

4. Деловая переписка. Требования, предъявляемые к официальной переписке.

5. Структура письма.

6. Личная переписка и ее виды.

7. Рекомендательное и благодарственное письма. Поздравления, соболезнования и приглашения.

**Семинар 4.Деловой этикет и регулирование международной коммерческой практики**

1. Практика приема иностранных делегаций: деловое взаимодействие с партнерами.

2. Вопросы для согласования.

3. Организация встреч и проводов в аэропорту и на вокзале.

4. Составление программы пребывания*..*

5. Культурная программа,

6. Организация застолья

7. Деловые подарки и сувениры

8. Визитные карточки.

**Семинар 5. Практика ведения переговоров - протокольный аспект.**

1.Деловые встречи, беседы, переговоры*.*

2. Виды переговоров.

3. Протокольные аспекты ведения переговоров.

4.Формирование делегации.

5. Определение места и времени встречи.

6. Подготовка помещений для проведения переговоров.

7. Рассадка за столом переговоров.

8. Записи бесед.

9. Разговор по телефону с официальными лицами.

10. Участие секретарей-референтов в подготовке и проведении деловых совещаний, бесед и переговоров.

11. Проблемные этикетные ситуации

**Семинар 6. Виды приемов и практика их проведения.**

1. Организация проведения приемов.

2. Виды приемов.

3. Официальные и неофициальные приемы.

4. Дневные приемы. Вечерние приемы.

5. Приемы с рассадкой за столом и без нее. Составление списка приглашенных и рассылка приглашений.

6. Беседа за столом.

7. Официальные речи и тосты.

8. Манеры поведения за столом.

9. Сервировка стола.

**Семинар7. Имидж делового человека. Деловая одежда.**

1. Имидж личности, имидж компании: общее и частное

2.Роль имиджа вчера и сегодня.

3. Виды имиджей в бизнесе.

4. Составляющие имиджей.

5. Инструменты построения имиджей. Ваш внешний вид: одежда.стиль

6.Одежда на приемах. Смокинг. Фрак. Вечернее платье. Грим.

**Семинар 8. Речевой этикет**. **Основные формы делового общения.**

1. Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы
2. Основные характеристики правильной речи и манер делового общения бизнесмена.
3. Подготовка к деловой беседе. Приемы начала беседы.
4. Публичные выступления
5. Деловая дискуссия.деловые совещания и собрания
6. Деловые переговоры.
7. Принятие решений и завершение беседы.

**Семинар 9. Организация и техника делового общения.**

1. Понятие конфликта, его структура и типология. Причины конфликтов.
2. Стили разрешения конфликтов.
3. Цели и подходы к ведению спора. Особенности критики в споре.Принципы ведения спора
4. Модель разрешения конфликтов
5. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией