

## 7.1.ТЕМЫ И ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРАКТИЧЕСКИМ (СЕМИНАРСКИМ) ЗАНЯТИЯМ

### **Семинар 1.Основные понятия делового этикета.**

1. Основные понятия делового этикета.
2. Корпоративный стиль взаимоотношений.
3. Основные понятия об этикете. Важнейшие принципы делового этикета.
4. Виды этикета.
5. Национальные особенности делового этикета.
6. Международной деловой этикета.

*Ключевые понятия и термины:* этикет, деловой этикет, принципы этикета, особенности этикета, виды этикета, взаимоотношения, международный деловой этикет, национальные особенности.

*Выполнить:*

Подготовить (устно) ответы по плану семинара.

Подготовить реферат (письменно) на тему: «Этикет и имидж делового человека», «Этикет приветствий и представлений»

*Литература:* [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7]

### **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

*Ключевые понятия и термины:* этикет, протокол, субординация, кодекс поведения, функции секретаря, функции референта, личность, имидж фирмы, отношение, правила поведения, деловой этикет, особенности этикета.

*Выполнить:*

Подготовить (устно) ответы по плану семинара.

Подготовить реферат (письменно) на тему: «Внешний облик делового человека», «Особенности внешнего облика деловой женщины»

*Литература:* [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7]

### **Семинар 3. 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.

*Ключевые понятия и термины:* деловое общение, документационное обеспечение, управленческая деятельность, телефонный этикет, виды деловых писем, деловая переписка, структура письма, виды переписки, личная переписка.

*Выполнить:*

Подготовить (устно) ответы по плану семинара.

Подготовить реферат (письменно) на тему: «Поведение в общественных местах», «Этикет деловых приемов»

*Литература:* [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7]

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.

*Ключевые понятия и термины:* деловой этикет, международные коммерческие практики, визитные карточки, культурная программа, организация застолья, программа, встреча, организация встреч, искусство комплимента.

*Выполнить:*

Подготовить (устно) ответы по плану семинара.

Подготовить реферат (письменно) на тему: «Особенности делового общения с иностранными партнерами», «Искусство комплимента»

*Литература:* [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7]

Семинар 5. Практика ведения переговоров - протокольный аспект.

1. Деловые встречи, беседы, переговоры.

2. Протокольные аспекты ведения переговоров.

3. Формирование делегации.

4. Определение места и времени встречи.

5. Подготовка помещений для проведения переговоров.

6. Рассадка за столом переговоров.

7. Записи бесед.

8. Разговор по телефону с официальными лицами.

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

10. Проблемные этикетные ситуации.

*Ключевые понятия и термины:* деловой этикет, практика переговоров, протокольный аспект переговоров, виды переговоров, деловые встречи, беседы,

делегация, запись беседы, разговор по телефону, деловые совещания, этикет, этикетные ситуации,

*Выполнить:*

Подготовить (устно) ответы по плану семинара.

Подготовить реферат (письменно) на тему: «Правила вручения подарков», «Деловой этикет и регулирование международной коммерческой практики»

*Литература:* [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7]

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.

*Ключевые понятия и термины:* виды практики, организация приемов, виды приемов, официальные приемы, неофициальные приемы, беседа, манеры за столом, сервис стола, речь, приглашения, поведение, выступление, виды выступлений, публичное выступление.

*Выполнить:*

Подготовить (устно) ответы по плану семинара.

Подготовить реферат (письменно) на тему: «Правила подготовки и проведения деловой беседы», «Правила подготовки публичного выступления».

*Литература:* [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7]

Семинар 7. 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.

*Ключевые понятия и термины:* имидж личности, имидж компании, роль имиджа, имидж, внешний вид, деловой этикет, совещание, приемы, построение имиджа, грим.

*Выполнить:*

Подготовить (устно) ответы по плану семинара.

Подготовить реферат (письменно) на тему: «Правила подготовки и проведения служебных совещаний», «Правила проведения переговоров с деловыми партнерами»

*Литература:* [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7]

#### 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.

*Ключевые понятия и термины:* деловой этикет, деловое общение, деловая беседа, аргументация, беседа, речь, манеры, публичное выступление, дискуссия, совещание, собрание, переговоры, нормы телефонного разговора, культура.

*Выполнить:*

Подготовить (устно) ответы по плану семинара.

Подготовить реферат (письменно) на тему: «Этические нормы телефонного разговора», «Культура делового письма»

*Литература:* [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7]

#### Семинар 9

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

*Ключевые понятия и термины:* конфликт, структура конфликта, стили конфликта, критика, спор, цель спора, принципы ведения спора, модель конфликта, стратегия, деловая риторика, культура речи, деловое общение.

*Выполнить:*

Подготовить (устно) ответы по плану семинара.

Подготовить реферат (письменно) на тему: «Основы деловой риторики», «Культура речи в деловом общении»

*Литература:* [1], [2], [3], [4], [5], [6], [7]