

7.4. ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Основные формы делового общения
2. Ключевые понятия делового этикета
3. Организация деловых приемов.
4. Протокол и этикет на рабочем месте.
5. Соблюдение норм служебной субординации.
6. Правила поведения в офисе.
7. Кодекс поведения на фирме.
8. Правила вежливости на работе. Начальник и подчиненный. Общение с коллегами
9. Общение с представителями иностранных компаний.
10. Отношения между мужчиной и женщиной на службе.
11. Личность секретаря и имидж фирмы. Служебные функции секретаря-референта.
12. Общение секретаря-референта с клиентами-иностранцами.
13. Поведение в ресторанах, клубах, гостиницах, театрах, храмах и других общественных местах/
14. Нетипичные этикетные ситуации и выход из них.
15. Неофициальные встречи с деловыми партнерами.
16. Подарки, цветы, сувениры в протокольных ситуациях.
17. Понятие конфликта, его структура и типология. Причины конфликтов.
18. Стили разрешения конфликтов.
19. Цели и подходы к ведению спора. Особенности критики в споре. Принципы ведения спора
20. Модель разрешения конфликтов
21. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией Деловая беседа. Закономерности аргументации при ведении деловой беседы
22. Основные характеристики правильной речи и манер делового общения бизнесмена.
23. Подготовка к деловой беседе. Приемы начала беседы.
24. Публичные выступления
25. Деловая дискуссия. деловые совещания и собрания
26. Деловые переговоры.
27. Принятие решений и завершение беседы.
28. Имидж делового человека.
29. Деловая одежда.
30. Организация проведения приемов.