**1.Виды этикета, области их применения.**

**Этикет** – совокупность правил поведения, касающихся внешнего проявления отношения к людям (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда)

Существует множество **разных видов этикета**: общегражданский, дипломатический, профессиональный, служебный, воинский, религиозный, государственный и так далее.

**Основные из них:**

Общегражданский этикет – Совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых при общении

Дипломатический этикет – правила поведения дипломатов и прочих официальных лиц при контактах на приемах, визитах

Воинский этикет – свод общепризнанных правил, общепризнанных мерок и манер поведения военных

Религиозный этикет – правила поведения в храмах, правила общения с адептами культа конфессии

Государственный этикет – строго регламентируемый порядок и форма обхождения, которые установлены при дворах глав государств.

Также стоит учитывать при общении с другими культурами, что у каждого народа есть свои особенности этикета и правил поведения.

Деловой этикет (определение, принципы)

Это установленный в обществе порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов.

Основная специфика делового этикета в сравнении с общегражданским - **приоритет субординации над гендерными** **различиями** сотрудников и их возрастом.

Принципы делового этикета:

* + позитивность,
  + разумный эгоизм,
  + предсказуемость,
  + статусные различия,
  + уместность.

Приветствие, обращение, прощание

Представление, рукопожатие

Визитная карточка, ее роль в деловом общении

Виды и организация деловых приемов

Деловой этикет в практике переговоров

Дарение и прием подарков в деловом общении

Этика и культура делового застолья

Дресс-код, деловой стиль

Деловой протокол (определение и сферы применения)

Коммуникация (определение и ее структурные компоненты)

Что подразумевается под термином культура речи

Вербальная деловая коммуникация (умение слушать – раскрыть понятие)

Вербальная деловая коммуникация (умение говорить – раскрыть понятие)

Публичное выступление (подготовка, факторы успеха)

Невербальная деловая коммуникация, ее составляющие и их влияние на успех выступления

Интервью как форма беседы. Искусство задавать и отвечать на вопросы

Дебаты с оппонентом как вид публичного выступления

Деловая беседа как вид публичного выступления: подготовка и проведение

Совещание как форма устной коммуникации (виды совещаний, основные элементы подготовки и проведения)

Выбор времени, продолжительности, места проведения совещания, приглашение и рассадка участников

Презентация как вид публичного выступления. Подготовка и проведение презентации

Правила телефонного этикета (до разговора, в начале разговора)

Правила телефонного этикета (во время разговора, в завершении разговора)

Скрипты и шаблоны: плюсы и минусы

Недопустимые стиль речи, фразы при разговоре с клиентом

Внутриорганизационный этикет: субординация. Деловое общение сверху вниз

Внутриорганизационный этикет: деловое общение снизу вверх, по горизонтали

Этические нормы, приемлемые для руководителя в общении с подчиненным

Формы и методы воздействия на подчиненного (распорядительные, поощрения