**Примерные вопросы к курсу «Деловой протокол и этикет»**

1. Соотношение понятий этика и этикет.
2. Нравственные нормы деловых отношений.
3. Деловой этикет как свод правил поведения в сфере деловых отношений. Приоритеты в деловом этикете.
4. Принципы и нормы этики деловых отношений.
5. Основные принципы делового этикета.
6. Речевой этикет. Виды и формулы речевого этикета.
7. Основные правила делового протокола.
8. Правила телефонного этикета.
9. Правила знакомства, представления.
10. Назовите общее и различное в понятиях: общегражданский и деловой этикет.
11. Деловой разговор как особая разновидность деловой речи. Речевая, логическая и психологическая культура делового разговора.
12. Правила переписки с деловыми партнёрами в сети интернет.
13. Обмен делегациями. Подготовка к приему делегации (иностранной, из другой организации).
14. Основные требования к оформлению визитной карточки.
15. Правила пользования мобильным телефоном в общественных местах.
16. Назначение деловых подарков и сувениров. Умение дарить и принимать подарки. Ограничения по стоимости и функциональному назначению подарков.
17. Национальные особенности делового этикета.
18. Деловые завтраки, обеды, ужины и их отличие от деловых приемов. Этикет неформальных деловых встреч.
19. Культура внешнего вида.
20. Правила ведения делового телефонного разговора, когда звонят вам и когда звоните вы.
21. Речевой этикет: правила знакомства, представления, приветствия.
22. Правила подготовки и проведения публичного выступления.
23. Основные правила приветствия.
24. Виды рассадки в зависимости от проводимого мероприятия.
25. Культура работы с документами.
26. Этикет деловых писем.