

ПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ
з навчальної дисципліни
«Професійний етикет, етика ділового спілкування»

ПИТАННЯ НА ЗАЛІК

1. Поняття про етикет. Предмет етикету. Історія виникнення етикету.
2. Принципи й норми ділового етикету.
3. Світський і діловий етикет.
4. Значення етикету для досягнення успіхів у сфері обслуговування.
5. Найпоширеніші помилки у сфері професійного етикету.
6. Правила гостинності. Основні чинники, що впливають на формування враження споживачів про заклад.
7. Стандарт обслуговування.
8. Етика працівників контактної зони.
9. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами.
10. Приклади стандартів етикету обслуговування. Ефект першого враження.
11. Форми і правила обслуговування гостей.
12. Правила сервірування столу. Правила подачі страв і напоїв. Порядок розрахунку з гостями ресторану. Вимоги до поведінки в залі.
13. Поняття іміджу. Корпоративна філософія і внутрішній імідж організації.
14. Взаємозв'язок корпоративної філософії і внутрішнього іміджу.
15. Манери ділової людини.
16. Корпоративна символіка. Візитівки, правила виготовлення візитівок та їх використання в професійному етикеті.
17. Ділові подарунки та сувеніри, квіти. Етикет національних символів.
18. Характерні риси успішної самопрезентації.
19. Особливості етикету європейських країн.
20. Діловий етикет у країнах Сходу, Азії та Австралії.
21. Особливості ділового етикету в країнах Північної та Південної Америки.
22. Основні етапи прийому іноземних делегацій.
23. Техніка ефективного спілкування: сутність поняття та основні складові.
24. Бар'єри спілкування та шляхи їх подолання.
25. Основні принципи спілкування.

26. Вербальні засоби етикету ділового спілкування.
27. Основні комунікативні вміння працівників сфери обслуговування: вміння говорити, вміння слухати, рефлексія, емпатія, асертивність.
28. Уміння конструктивної критики.
29. Невербальні засоби спілкування та їх класифікація.
30. Вимоги до етичного спілкування зі споживачами.
31. Форми ділової розмови.
32. Професійна етика персоналу.
33. Поняття про конфлікту ситуацію, конфлікт, конфліктоген.
34. Типологія конфлікту. Причини конфлікту.
35. Управління конфліктами. Моделі поведінки в конфліктній ситуації.
36. Специфіка ділового спілкування з представниками різних національностей.
37. Зовнішній імідж організації. Елементи зовнішнього іміджу. Підвищення статусу готелю, ресторану.
38. Незаплановані зустрічі та принципи їх проведення.
39. Загальні вимоги до проведення ділових прийомів.
40. Відмінності офіційного та неофіційного прийомів. Види обслуговування на прийомах. Порядок привітань та знайомств.
41. Етикет за столом. Сервіровка столу.
42. Організація зустрічі ділових партнерів на вокзалі, в аеропорту.
43. Організація «візиту ввічливості». Поняття дрес-коду на ділових прийомах.
44. Правила поведінки обслуговуючого персоналу.
45. Основні етапи прийому іноземних делегацій.
46. Організація дипломатичних прийомів та поведінка на них.
47. Формальні та неформальні ділові засідання. Правила та встановлені процедури проведення засідань із урахуванням норм етикету.
48. Ділові переговори. Специфіка групових переговорів. Протокольні вимоги до переговорів. Мистецтво ведення переговорів. Національні особливості ведення ділових переговорів.