

Уфимский колледж библиотечного дела и массовых коммуникаций

Выпускная квалификационная работа
Деловой протокол и этикет : практика применения

Выполнила : А.Р.Ильясова

Студентка гр Д-31

Научный руководитель: В.Я.Носова

Введение

- * Актуальность –деловой протокол
- * Деловые поездки ,международные контакты встречи партнёров ,переговоры-всё требует профессиональной подготовки и правильной организации
- * Официальные формы общения включают
- * Деловую переписку
- * Визитные карточки
- * Нормы телефонного разговора
- * Переговоры
- * Нормы официальной и деловой одежды

- * Цели
- * Рассмотрение делового протокола и этикета с позиций междисциплинарного подхода для выявления содержания и сущности данного феномена культуры
- * Задачи
- * История делового протокола и этикета в России
- * Понятие и сущности протокола
- * Анализ содержание и структуры делового этикета
- * Имидж делового человека

- * Объект – социокультурный феномен
- * Предмет исследования- медицинская клиника «гелиосити»
- * Метод исследования
- * Анализ и синтез литературы по деловому этикету :
наблюдение
- * Степень изученности
- * Алёхина
- * Браун
- * Соловьёв
- * Сутырина

Первая глава

- * Составной частью –имидж
- * Имидж
 - * Фактор превосходства
 - * Фактор привлекательности
- * Фактор отношение к нам




* Служебные отношения

* Отношение к работе отношение между
людьми

Вторая глава


- * К протоколу
- * Приёмы
- * Беседы
- * Встречи
- * Они предъявляют строгие требования к внешнему виду дипломата
- * Гос.служащего
- * Бизнесмена
- * Одежде и манерам поведения

- 
- * Процесс проведения переговоров складывается из 3 стадий
 - * Подготовка к переговорам
 - * Процесс ведения переговоров
 - * Анализ результатов переговоров

Третья глава

- * Главная задача клиники
- * Привлечь клиента
- * Сделать его постоянным
- * Факторы
- * 1 коммуникационные навыки
- * 2. алгоритм контакта с клиентом
- * 3. качество услуги правильная маркетинговая стратегия
- * 4 система поддержания сервиса на безупречном уровне

- * Форменная одежда персонала клиники должна соответствовать статусу и уровню.
- * У специалистов клиники должен быть приклеплен бейдж

- 
- * Форма является уникальной по форме предоставления мед.услуг.
 - * Персонал обладает высокой корпоративной культурой





* Спасибо за внимание!!