

## **ВОПРОСЫ К ЗАЧЁТУ ПО КУРСУ «УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ КУЛЬТУРА И ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ»**

1. Управленческая деятельность и ее функции. Управленческая культура: понятие и структура.
2. Культура управленческого труда. Основные элементы культуры управленческого труда.
3. Руководство и лидерство как социальные феномены.
4. Профессионально-важные качества руководителя.
5. Понятие эффективности руководства.
6. Индивидуальный стиль управления.
7. Современные модели эффективной деловой коммуникации и отношения сотрудничества.
8. Ошибки и недостатки руководителя.
9. Понятие об общении. Структура общения. Функции общения.
10. Виды делового общения: прямое, косвенное.
11. Способы делового общения: интерактивное, коммуникативное, перцептивное.
12. Деловой имидж.
13. Средства коммуникации в деловом общении.
14. Современные психологические технологии делового общения.
15. Нейролингвистическое программирование в деловом общении.
16. Природа норм, регулирующих деловое общение.
17. Деловой этикет - важнейшая сторона морали профессионального поведения. Функции делового этикета.
18. Общепринятые нормы поведения в общественных местах (посещение театра, культовых заведений, кафе, ресторанов, дискотек и пр.).
19. Этикет приветствий.
20. Внутренняя культура человека - основа успеха.
21. Общие принципы культуры.
22. Нормы поведения в деловом общении: вежливость, корректность, скромность, тактичность, обязательность
23. Основные нормы делового общения в Беларуси и нормы международного делового общения (протокола).
24. Приглашение и встреча гостей.
25. Этикетные нормы поведения гостей и хозяев.
26. Особенности вручения и получения подарка.
27. Роль хозяина дома. Столовый этикет.
28. Учет национальных особенностей участников делового общения
29. Функции деловой беседы.
30. Основные этапы деловой беседы.
31. Нормы этикета при ведении острого диалога, предъявлении претензий, критики.
32. Мотивы поведения при деловом общении.

33. Осознанные и неосознанные мотивы поведения при деловом общении.
34. Основные протокольные моменты, соблюдаемые при деловых встречах, переговорах, визитах.
35. Этапы ведения переговорного процесса.
36. Методы ведения переговоров: позиционный торг, метод принципиальных переговоров.
37. Тактика и техника переговоров.
38. Управление психическими процессами и состояниями личности партнеров по переговорам.
39. Правила и приемы общения и деловых переговоров по телефону и переписке.
40. Понятие и типы барьеров в деловых отношениях.
41. Преодоление барьеров. Неэтичное деловое поведение.
42. Коррупция. Формы коррупции. Коммерческий подкуп.
43. Общение с «трудным» руководителем.
44. Типы конфликтов в деловом общении.
45. Типовая стратегия поведения в конфликте: приспособление, компромисс, игнорирование конфликта, соперничество.