#### ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ ЭКЗАМЕНАЦИОНЫХ ВОПРОСОВ

#### ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

* 1. Содержание и история происхождения термина «этика».
  2. Что представляет собой предмет «деловая этика»?
  3. Охарактеризуйте понятие «деловая обязательность». Почему важно его соблюдение предпринимателями?
  4. Дайте характеристику и назовите основополагающие принципы управленческой этики.
  5. Понятие модели поведения.
  6. Какие модели поведения существуют?
  7. Раскройте содержание идеи самопрезентации.
  8. Критерии выбора модели поведения.
  9. Понятие деловой сферы общения.
  10. Виды общения по характеру и содержанию.
  11. Цель использования невербальных средств общения.
  12. Что включается в понятие «деловое общение»? Охарактеризуйте виды делового общения.
  13. Раскройте содержание понятия «деловая беседа» и назовите ее задачи.
  14. Какие функции выполняет деловая беседа?
  15. Как можно активизировать собеседников в процессе деловой беседы?
  16. Назовите основные вопросы, которые активизируют участников беседы.
  17. Каким критериям отвечает стратегия переговоров?
  18. Понятие позиционного спора и его роль в переговорах.
  19. Какие переговоры называются принципиальными? В чем их особенности?
  20. Какие требования предъявляются к тактике общения?
  21. 21. Назовите основные стили делового совещания.
  22. Охарактеризуйте возможные формы поведения руководителя при проведении делового совещания.
  23. Чем заканчивается деловое совещание?
  24. Чем отличается краткий протокол от полного?
  25. Дайте характеристику средствам воздействия на слушателя.
  26. Назовите основные правила, с помощью которых можно привлечь внимание аудитории.
  27. Какие средства используются оратором для воздействия на слушателей при публичных выступлениях?
  28. Охарактеризуйте факторы, существенно влияющие на коммуникативное общение.
  29. Что означают такие принципы речевого воздействия, как доступность и ассоциативность?
  30. На чем основывается эффект визуального имиджа, используемый в деловой риторике?
  31. Каково значение таких риторических приемов, как эффект аргументации и квантового выброса информации?
  32. Как выявляется тезис доказательства при споре?
  33. Что означают ошибки в тезисах при споре?
  34. В чем состоит специфика спора при слушателях?
  35. Назовите два основных типа слушателей.
  36. Что означает понятие «межличностный конфликт»?
  37. Какие существуют методы разрешения межличностных конфликтных состояний?
  38. Какое поведение является наиболее целесообразным при конфликтной ситуации?
  39. Что является источником конфликта?
  40. Охарактеризуйте различные стили проведения в конфликтной ситуации.
  41. Роль сознания и подсознания в конфликтной ситуации.
  42. Значение невербального языка для делового общения.
  43. В чем заключается особенность невербального общения?
  44. Роль тактильных контактов в невербальном общении.
  45. Раскройте понятие «проксемические» особенности невербального общения.
  46. На какие зоны можно разделить размеры личной пространственной территории?
  47. Назовите основные позиции двух людей за прямоугольным столом.
  48. Для чего служит «средняя линия» стола переговоров?
  49. Понятие визуального контакта.
  50. Значение паралингвистических особенностей невербального общения.
  51. Раскройте содержание понятия «речевой этикет».
  52. Назовите этикетные правила приветствия деловых людей.
  53. Назовите этикетные нормы представления деловых людей.
  54. Что означает принцип эмоциональной нейтральности при разговоре начальника с подчиненными?
  55. Как должен оценивать руководитель труд подчиненных согласно речевому этикету?
  56. Что означает активное и пассивное выслушивание в речевом этикете?
  57. Понятие дистантного общения.
  58. Какие этикетные правила включает в себя служебный разговор по телефону?
  59. Дайте определение понятия «имидж».
  60. Назовите три группы приоритетных качеств, способствующих решению проблемы имиджа.
  61. В чем состоит искусство самопрезентации при создании имиджа?
  62. Понятие служебного этикета и его функции.
  63. Какими качествами должен обладать современный руководитель?
  64. Раскройте принципы и нормы нравственного поведения руководителя.
  65. Какие способы воздействия партнеров друг на друга включаются в содержание общения?
  66. В чем различие косвенного и прямого общения?
  67. Роль телефонной связи в деловом общении.

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 1

Почему термин «терпимость» является одним из основополагающих принципов деловых взаимоотношений? Подтвердите это на примере.

Что включается в понятие «деловое общение»? Охарактеризуйте виды делового общения.

Основная цель переговоров для любой из сторон. Подробно охарактеризуйте ее.

Как ответственность человека влияет на возникновение конфликтной ситуации?

Назовите основные позиции двух людей за прямоугольным столом. Каким образом это надо учитывать при переговорах?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 2

* 1. Отличие деловой этики от делового этикета.

Что входит в протокол делового совещания?

Понятие публичного выступления и сложности, которые возникают перед выступающим.

Что означают ошибки в тезисах при споре?

Роль телефонной связи в деловом общении.

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 3

* 1. Что является обязательным условием выполнения профессиональных обязанностей руководителя?

Назовите и дайте определение невербальным элементам общения.

Предполагает ли твердая защита своих интересов на переговорах забвение Вами интересов другой стороны? Обоснуйте ответ.

Что означают стили уклонения и приспособления в конфликтной ситуации?

Назовите этикетные правила приветствия деловых людей.

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 4

* 1. Что означает принцип эмоциональной нейтральности при разговоре начальника с подчиненными?

Охарактеризуйте три стороны структуры общения и объясните это на примерах.

Особенности позиционного метода ведения переговоров. Его последствия.

Чем характеризуется этап выяснения скрытых причин конфликта?

Назовите этикетные нормы представления деловых людей.

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 5

* 1. Охарактеризуйте понятие «деловая обязательность». Почему важно его соблюдение предпринимателями?

Назовите основные вопросы, которые активизируют участников беседы. Какова роль каждого из них?

Раскройте возможные варианты поведения, которые создают благоприятную атмосферу на переговорах.

Что является источником конфликта?

Какие жесты указывают на обман человека?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 6

* 1. Понятие термин «свобода» в контексте деловой этики. Обоснуйте необходимость его применения.

Раскройте этапы процесса принятия решений делового совещания.

Какие способы можно использовать на переговорах, чтобы склонить конкурента к вашей точке зрения?

Назовите характерные типы участников конфликта и дайте возможные варианты общения с ними.

Какие ошибки часто допускаются при служебных разговорах по телефону?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 7

* 1. Управленческая этика: понятие, принципы и знание.

Техника проведения дискуссий на деловом совещании.

Каким образом заканчивают выступления?

Какие факторы играют важную роль в споре при слушателях? Объясните на примерах.

Понятие термина «невербальное общение». Его роль в деловом общении.

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 8

* 1. Какие модели поведения существуют?

Когда дипломатический стиль проведения совещания более эффективен, чем авторитарный и почему?

Почему на результативность деловых переговоров позитивно влияет такой фактор, как «умение слушать партнеров»?

Дайте характеристику сосредоточенным и бесформенным спорам.

На какие зоны можно разделить размеры личной пространственной территории? Как этот факт учитывается при переговорах?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 9

* 1. Почему роль таких принципов, как "тактичность" и "деликатность" важна в деловых взаимоотношениях? Обоснуйте их значение.

Чем отличается краткий протокол от полного?

Какие требования предъявляются к тактике общения? Проанализируйте их.

Какими качествами должны обладать источники спора? Поясните ответ.

Какие бывают рукопожатия? О чем они свидетельствуют?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 10

* 1. Дайте характеристику и назовите основополагающие принципы управленческой этики.

Раскройте цели и задачи делового совещания. Его преимущества по сравнению с административными решениями.

В чем состоит переговорный принцип «будьте конкретны, но гибки»?

В чем состоит специфика спора при слушателях?

Значение паралингвистических особенностей невербального общения. Как их используют при переговорах?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 11

* 1. Объясните значение следующих качеств, которыми должен обладать лидер: знание, наличие воображения, решительность, беспощадность и привлекательность.

Чем заканчивается деловое совещание?

С чего начинать публичное выступление?

С какими оппонентами не рекомендуется спорить?

Каким образом лучше посадить собеседника, чтобы создать максимальный психологический комфорт? Поясните ответ.

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 12

* 1. Понятие деловой сферы общения.

Какие виды коммуникативного общения можно выделить? Охарактеризуйте их.

Назовите основные стадии переговорного процесса. Раскройте их особенности.

Каким должен быть антитезис при споре?

В каких случаях по правилам этикета не принято прибегать к услугам телефона?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 13

* 1. Какое значение имеет умение слушать для руководителя?

Охарактеризуйте факторы, существенно влияющие на коммуникативное общение.

Каким критериям отвечает стратегия переговоров? Опишите их подробно.

Какие существуют методы разрешения межличностных конфликтных состояний?

Какие жесты и позы означают опасность или угрозу?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 14

* 1. Критерии выбора модели поведения.

Охарактеризуйте основные этапы деловой беседы и укажите возможные ошибки.

Какие переговоры называются принципиальными? В чем их особенности?

Как завоевать внимание аудитории?

Каково значение мимики в деловом общении и почему? Опишите мимические реакции, по которым можно определить, обманывает нас собеседник или нет.

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 15

* 1. Из каких форм и методов складывается стиль руководителя? Назовите их и объясните.

Цель использования невербальных средств общения. Их отличие от вербальных.

Охарактеризуйте переговоры позиционные и принципиальные.

Что включает в себя спор?

В чем заключается особенность невербального общения?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 16

* 1. Какими качествами должен обладать лидер? Опишите их.

Различие косвенного и прямого общения. Объясните на примерах.

Роль позы и жестов, используемых оратором во время публичного выступления.

Какой программой действий руководствоваться при эмоциональном, противоречивом поведении партнера во время спора?

Правила подготовки к служебным разговорам по телефону.

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 17

* 1. Предмет «деловая этика». Основные принципы этики.

Подробно охарактеризуйте возможные формы поведения руководителя при проведении делового совещания.

Перечислите приемы, позволяющие оратору привлечь внимание аудитории. Охарактеризуйте их.

Охарактеризуйте различные стили поведения в конфликтной ситуации. Какой из них является наиболее эффективным на ваш взгляд?

Понятие визуального контакта и его значение при деловом общении.

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 18

* 1. Что является одним из наиболее важных средств морального стимулирования труда?

Какие функции выполняет деловая беседа?

Какие факторы влияют на эффективность и результативность переговоров?

Дайте формулировку понятию «конфликт» и определите его причины.

Что является главным требованием к телефонному общению?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 19

* 1. Кто является инициатором рукопожатия при представлении или приветствии? Назовите основные правила при приветствии.

Что означает понятие «общение» и какова его структура?

Объясните, почему в деловом контакте достаточно примирить интересы, а не позиции. Определите, к какой переговорной стратегии это относится.

Что означает понятие «межличностный конфликт»? Что служит его источником?

Раскройте понятие "проксемические особенности невербального общения". Объясните его значение при деловом общении.

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 20

* 1. Раскройте основные этические принципы работы руководителя. Почему важно их применение в современных условиях?

Что означают такие принципы речевого воздействия, как доступность и ассоциативность?

Как лучше начинать и каким образом заканчивать деловые переговоры?

Причины межличностных конфликтов.

Понятие дистантного общения. В чем заключается его особенность?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 21

* 1. Понятие и функции служебного этикета.

Каково значение таких риторических приемов, как эффект аргументации и квантового выброса информации?

Как влияют встречные, ознакомительные и направляющие вопросы на эффективность переговоров?

Роль сознания и подсознания в конфликтной ситуации.

Какие специфические черты имеет общение с помощью телекса и телефакса?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 22

* 1. Качества, которыми должен обладать современный руководитель.

Что является главным критерием эффекта первых фраз при выступлении перед аудиторией?

Какие средства используются оратором для воздействия на слушателей при публичных выступлениях?

Почему конфликт является нарушением правил общения?

Раскройте содержание понятия «речевой этикет». Что составляет его основу?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 23

* 1. Что изучает раздел «профессиональная этика»?

Опишите возможные способы, используемые для начала деловой беседы.

Значение переговоров.

Какое поведение является наиболее целесообразным при конфликтной ситуации?

Какие жесты отражают внутреннее состояние человека?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 24

* 1. Дайте определение понятия «имидж» и поясните, как создать благоприятный личный имидж.

Какие способы известны для начала беседы? Раскройте их подробно.

Сравните методы, используемые при позиционных и принципиальных переговорах.

Дайте характеристику стилям поведения в конфликтной ситуации.

Какие правила служебного этикета должны соблюдаться в деловых разговорах руководителя с подчиненными?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 25

* 1. Раскройте содержание и историю происхождения термина «этика».

Виды общения по характеру и содержанию. Охарактеризуйте их.

Как подготовиться к публичному выступлению?

Какие типы ошибок бывают в доказательствах при споре?

Что необходимо учитывать при телефонных разговорах с зарубежными странами?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 26

* 1. 12.Понятие модели поведения. Ее роль в деловом общении.

Понятие деловой риторики. На что она ориентирована?

Раскройте и проанализируйте три стадии подготовки и проведения принципиальных переговоров.

Назовите первые шаги выхода из конфликтных ситуаций.

17. Для чего служит «средняя линия» стола переговоров?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 27

* 1. Объект этики как науки.

Какие коммуникативные эффекты используются в деловой риторике?

Понятие позиционного спора и его роль в переговорах.

Какие существуют приемы освобождения от раздражения и гнева?

Как надо подготовиться к телефонному разговору с деловым партнером?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 28

* 1. Какие существуют механизмы воздействия в тактике общения?

Раскройте основные механизмы понимания человека в процессе общения и дайте примеры их использования.

С какой целью используются вопросы, открывающие и заключающие переговоры?

Каких ошибок следует избегать выступающему перед аудиторией?

Правила речевого этикета при обращении к собеседнику.

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 29

* 1. Как должен оценивать руководитель труд подчиненных согласно речевому этикету?

Охарактеризуйте принципы речевого воздействия, используемые в деловой риторике.

С какой целью при переговорах используются направляющие, провокационные, альтернативные и подтверждающие вопросы?

Какие приемы может использовать оратор, чтобы удержать внимание слушателей? Опишите их.

Что означает угловое расположение за столом?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 30

* 1. Какие типологии моделей поведения существуют?

На чем основывается эффект визуального имиджа, используемый в деловой риторике?

Какие вопросы используют в целях активизации переговоров?

Содержание и значение понятия «сложный спор».

Значение невербального языка для делового общения. Назовите его формы.

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 31

* 1. Раскройте принципы и нормы нравственного поведения руководителя.

Какие способы воздействия партнеров друг на друга включаются в содержание общения? Охарактеризуйте их.

Раскройте переговорные стратегии.

При каких обстоятельствах используют стили конкуренции и компромисса в конфликтной ситуации?

Чем отличается вербальное общение от невербального?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 32

* 1. Назовите три группы приоритетных качеств, способствующих решению проблемы имиджа.

Назовите основные стили делового совещания. Какой из стилей является наиболее эффективным?

Какими принципами следует руководствоваться для достижения максимально положительного результата при проведении переговоров?

Каким образом выбираются доводы при доказательстве тезиса при споре?

Какие существуют временные и пространственные правила взаимодействия между деловыми людьми?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 33

* 1. В чем состоит искусство самопрезентации при создании имиджа?

Раскройте понятие «деловая беседа» и назовите ее задачи.

Объясните, как выбирается время и место переговоров.

Назовите два основных типа слушателей.

Из каких частей состоит общение с помощью факса?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 34

* 1. Раскройте содержание идеи самопрезентации.

Опишите формы, в которых реализуется деловое общение.

Условия эффективного механизма обратной связи с деловым партнером.

Какие формы речевого этикета используются ораторами при публичном выступлении? Рассмотрите их.

Почему в деловом общении важна такая паралингвистическая особенность, как «энергетика речи»?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------

Экзаменационный билет по предмету

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Билет №** 35

* 1. Что является одним из важнейших положений имиджелогии и почему?

Отличие формального общения от неформального.

Дайте характеристику средствам воздействия на слушателя.

Какая ситуация образует основу любого конфликта?

Каким образом движения рук и тела передают сведения о человеке?

Зав. кафедрой

--------------------------------------------------