***Перечень вопросов к зачету по дисциплине «Этика деловых отношений»:***

*Блок 1*

1. Структура и виды общения. Коммуникативная сторона общения. Каналы общения.
2. Структура вербального общения. Барьеры в общении. Схема потери информации.
3. Невербальные средства общения. Значимость перцепции в процессе общения.
4. Взаимодействие в общении. Теория трансакционного анализа.
5. Этапы делового общения.
6. Этика делового общения: приветствие, представление и обращение. Визитные карточки
7. Соотношение понятий «мораль», «этика», «этикет».
8. Этика бизнеса и социальная ответственность организаций
9. Мероприятия повышения этики организации.
10. Имидж организации и имидж руководителя.
11. Конфликты в деловом общении. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.
12. Способы разрешения конфликтов, снятия психологического напряжения в конфликтной ситуации.

Блок 2.

1. Сущность и понятие этики менеджмента. Методологические основы этики менеджмента.
2. Правила этики в деятельности менеджера.
3. Современная деловая одежда мужчин и женщин.
4. Этические нормы телефонного разговора.
5. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
6. Приёмы воздействия на деловых партнеров и подчинённых: приёмы «имя собственное», «зеркало отношения» и «терпеливый слушатель»
7. Приёмы воздействия на деловых партнеров и подчинённых: приёмы «золотые слова» и «личная жизнь».
8. Принципы манипуляции и способы её нейтрализации
9. Техники и приёмы манипулирования.
10. Этика отношений в системе «руководитель - подчинённый»
11. Этика отношений в системе «мужчина - женщина»
12. Правила делового этикета для подчинённых.
13. Правила подготовки и проведения переговоров. Собрание и совещания в работе менеджера.
14. Правила конструктивной критики. Алгоритм разговора-наказания.
15. Принципы восприятия критики. Псевдокритика.
16. Подарки в деловом общении.
17. Выставки, ярмарки, презентации: нормы этикета
18. Этика оформления офиса.
19. Этикет смены работы. Правила увольнения
20. Механизмы внедрения этических принципов и норм в практику деловых отношений.