

Вопросы к экзамену по дисциплине «Деловая культура»

1. Культура: определение понятия и ее виды.
2. Функции культуры.
3. Факторы, обусловившие формирование и развитие национальной культуры
4. Экономическая, деловая, организационная и профессиональная культура.
Различие и взаимосвязь понятий.
5. Деловая культура и деловая этика.
6. Структура и функции общения.
7. Виды коммуникативных барьеров.
8. Сущность, виды и формы делового общения
9. Коммуникативная культура в деловом общении
10. Управление деловым общением
11. Деловая риторика: требования к деловому разговору и принципы речевого воздействия
12. Риторический (ораторский) инструментарий
13. Культура и средства выразительности деловой речи
14. Культура дискуссии и конструктивной критики
15. Невербальные средства общения
16. Кинесические особенности невербального общения
17. Визуальная система общения
18. Просодика, экстралингвистика и такесика в деловом общении
19. Проксемические особенности невербального общения
20. Правила подготовки публичного выступления
21. Деловая беседа: ее функции и этапы
22. Правила подготовки и проведения деловой беседы
23. Методы аргументирования и вопросы в деловой беседе
24. Основные принципы успешного ведения деловой беседы
25. Правила подготовки и проведение служебных совещаний и заседаний
26. Переговоры с деловыми партнерами: цели, факторы их эффективности, виды и позиции сторон
27. Характеристика стадий и этапов деловых переговоров
28. Основные стратегии ведения деловых переговоров
29. Тактические приемы и техника ведения деловых переговоров
30. Правила переговорного этикета
31. Деловая беседа по телефону и ее особенности
32. Этика и правила ведения делового телефонного разговора
33. Приемы рационализации телефонного общения
34. Понятие конфликта, его структура и виды
35. Причины и последствия конфликтов
36. Стратегии и правила поведения в конфликтных ситуациях
37. Управление конфликтными ситуациями
38. Понятие документа, его функции, виды и реквизиты
39. Технология работы над письменной документацией: устав, положение, должностная инструкция, штатное расписание.

40. Технология работы над письменной документацией: приказ, решение, распоряжение, указание.
41. Технология работы над письменной документацией: протокол, докладная записка, объяснительная записка, акт, справка.
42. Заявление, резюме, рекомендательное письмо
43. Культура делового письма.
44. Этикет, его виды и требования
45. Имидж делового человека, его структура и пути формирования
46. Визитная карточка: виды, функции и требования по оформлению
47. Этикет приветствий и представлений
48. Внешний облик делового человека
49. Особенности внешнего облика деловой женщины
50. Поведение в общественных местах
51. Этикет и виды деловых приемов
52. Принципы составления меню. Украшение и сервировка стола.
53. Рассадка и поведение за столом.
54. Искусство комплимента
55. Правила вручения подарков
56. Национальные особенности в деловой культуре (на примере делового общения и делового этикета)
57. Организационная культура: определение, свойства (характеристики), уровни.
58. Цель, задачи и функции организационной культуры
59. Структура организационной культуры
60. Корпоративный имидж как элемент организационной культуры. Его свойства и структура.
61. Факторы, влияющие на особенности организационной культуры.
62. Типология организационных культур по национальным особенностям поведения персонала
63. Типология организационных культур в зависимости от специфики вида деятельности
64. Типология организационных культур по признаку специфики гендерных отношений
65. Комплексные (синтетические) типологии организационных культур
66. Классификация культур по Р. Льюису
67. Типология культур по Г. Хофстеде
68. Типология культур по Ф. Тромпенаарсу
69. Модель организации типа «Z» У. Оучи
70. Типы организационной культуры по Т. Дилу – А. Кеннеди
71. Типология организационной культуры по С. Ханди
72. Типология организационной культуры по К. Кэмерону и Р. Куинну
73. Принципы, проблемы и механизмы формирования организационной культуры
74. Методы поддержания и укрепления организационной культуры

75. Объективная обусловленность изменения организационной культуры и его факторы
76. Этапы и механизмы (методы) изменения организационной культуры.
77. Сопротивление изменениям культуры, его причины и методы преодоления
78. Исследование организационной культуры: подходы, этапы и методы.
79. Инструменты диагностики организационной культуры
80. Методика диагностики организационной культуры OSAI