Вопросы к контрольной работе 14 декабря

1. Виды этикета, области их применения. 7
2. Деловой этикет (определение, принципы) 8
3. Приветствие, обращение, прощание 10,14,15
4. Представление, рукопожатие 11-13
5. Визитная карточка, ее роль в деловом общении 11(искать в тырнете)
6. Виды и организация деловых приемов 16,17
7. Деловой этикет в практике переговоров 8(find)
8. Дарение и прием подарков в деловом общении 18,19
9. Этика и культура делового застолья 16-17
10. Дресс-код, деловой стиль 20-21
11. Деловой протокол (определение и сферы применения) 9
12. Коммуникация (определение и ее структурные компоненты) 4-6
13. Что подразумевается под термином культура речи 37
14. Вербальная деловая коммуникация (умение слушать – раскрыть понятие)
15. Вербальная деловая коммуникация (умение говорить – раскрыть понятие)
16. Публичное выступление (подготовка, факторы успеха) 35-37
17. Невербальная деловая коммуникация, ее составляющие и их влияние на успех выступления 37
18. Интервью как форма беседы. Искусство задавать и отвечать на вопросы
19. Дебаты с оппонентом как вид публичного выступления
20. Деловая беседа как вид публичного выступления: подготовка и проведение 16-17
21. Совещание как форма устной коммуникации (виды совещаний, основные элементы подготовки и проведения)
22. Выбор времени, продолжительности, места проведения совещания, приглашение и рассадка участников
23. Презентация как вид публичного выступления. Подготовка и проведение презентации 38-41
24. Правила телефонного этикета (до разговора, в начале разговора)26,27
25. Правила телефонного этикета (во время разговора, в завершении разговора) 26,28,29
26. Скрипты и шаблоны: плюсы и минусы 30,31
27. Недопустимые стиль речи, фразы при разговоре с клиентом 32
28. Внутриорганизационный этикет: субординация. Деловое общение сверху вниз 22,23
29. **Внутриорганизационный этикет: деловое общение снизу вверх, по горизонтали 22,24,25**
30. Этические нормы, приемлемые для руководителя в общении с подчиненным 23
31. Формы и методы воздействия на подчиненного (распорядительные, поощрения) 23