**Содержание и история происхождения термина "Этика"** - это философская дисциплина, изучающая мораль и нравственность и определяющая присущуб данному обществу совокупность принципов человеческого общения. Этот термин берут начало от слова "этос", означавшего местопребывания-человеческое жилище, звериное логово, птичье гнездо.

**Что представляет собой предмет "деловая этика"** - она представляет собой совокупность принципов поведения людей, занятых в сферах управленческой деятельности.

**Основные этические принципы и нормы поведения деловых людей** - это общепринятые в деловом мире принципы поведения. К ним относятся: свобода, терпимость, тактичность и деликатность, справедливость, деловая обязательность и др

**Что означает термин свобода в контексте деловой этики** - это означает что бизнесмен или мененджер должен ценить свободу своих конкурентов, что выражается в недопустимости вмешательства в их дела, ущемление, даже в мелочах, их интересов.

**Роль таких принципов как "тактичность и деликатность" в деловых отношениях** - это не только понимание соответствия целей и норм поведения, но и умение применять этические нормы к конкретному человеку.

**Понятие "деловая обязательность"** - это когда стороны просто договариваются, что будут вместе заниматься какой-лиь=бо деятельностью.

**Что изучает "профессиональная этика"** - она определяет этические принципы и нормы поведения людей в рамках конкретного вида трудовой деятельности.

**Что такое служебный этикет** - это профиссиональные требования к подготовленности человека, к соблюдению им канонов своей профессии.

**Принципы и нормы нравственного поведения руководителя** - это этические принципы работы руководителя, определяющие его стиль руководства и общения с коллективом и направленные на повышение эффективности каждого сотрудника и коллектива в целом.

**Какие модели поведения существуют** - Этикетные модели-правила поведения, предписываемые каждой професии. Стратегические модели-представляют собой рекомендации о том, как себя вести для того, чтобы достич той или иной цели.

**Каковы критерии выбора модели поведения** - 1)Нравственная безупречность-общепринятые подходы к объяснению таких понятий, как честность, справедливость и совесть. 2)Учет конкретной ситуации, в которой личность действует или оказалась по стечению обстоятельств. 3)Цель, которую ставит перед собой личность. 4)Самокритичная оценка собственных возможностей использования конкретной модели поведения.

**Что обозначает понятие "общение" и какова ее структура** - это сложный многоплановый процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности и включающий в себя обмен информацией, выработку единой стратегии взаимодействия, восприятие и понимание другого человека. Структуру общения характеризует три взаимосвязанных стороны: коммуникативная, интерактивная и перцептивная.

**Какие бывают виды общения по характеру и содержанию** - общение бывает формальным (деловое) и неформальным (светское, обыденное, бытовое).

**Дайте определение невербальным элементам общения** - это средство передачи при помощи знаков (позы, жесты, мимика, интонации, взгляды, территориальное расположение и т.д) Стр11

**Цель использования невербальных средств общения** - они используются для установления эмоционального контакта с собеседником и поддержания его в процессе беседы, для фиксации того, насколько хорошо человек владеет собой, а также для получения информации о том, что люди в действительности думают о других.

**В чем различие косвенного и прямого общения** - прямое деловое общение обладает большей, чем косвенное, результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения.

**Чем отличается формальное общение от неформального** - в целом деловое общение отличается от обыйденого (неформального) тем, что в его процессе ставится цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения.

**Раскройте понятие "деловая беседа"и назовите ее задачи** - это речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешение деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

**Основные этапы деловой беседы** - 1)начало беседы, 2)информирование партнеров, 3)аргументирование выдвигаемых положений, 4)принятие решения, 5)завершение беседы.

**Какие вопросы используют в целях активизации переговоров** - встречные вопросы, ознакомительные вопросы, вопросы для ориентации, однополюсные вопросы, вопросы, открывающие переговоры, заключительные вопросы. Стр23

**Основные стили делового совещания** - их два: дипломотический или авторитарный. 1)он предпологает учет мнения всех участников совещания, а также то, как ваши идеи согласуются с идеями других. 2)при этом стиле руководства некоторые участники стремятся "протащить" свои проэкты, действуют напористо.

**Этапы процесса принятия решений делового совещания** - они делятся на 5 этапов: 1)установление контактов, 2)опреледеление проблемы, 3)определение целей, 4)изложение мыслей, 5)готовность к действию.