УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
Е.В. Карачевская
17.06.2026

ПРОГРАММНЫЕ ЗАЧЕТНО-ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ
к зачету по учебной дисциплине «Управленческая культура и психология делового общения» для студентов магистратуры заочной формы получения образования специальности 7-06-1013-01 «Туризм и гостеприимство» на 2026/2027 учебный год

Форма проведения: *устная.*

1. Управление как социальный феномен. Структура управления. Ключевые категории социального управления.
2. Основные законы управления.
3. Понятие управленческой культуры. Основные компоненты управленческой культуры.
4. Основы управленческой деятельности. Управленческая культура: основные принципы и их составляющие. Основные управленческие культуры.
5. Этика и культура организации. Роль культуры управления в современном менеджменте.
6. Американская управленческая культура.
7. Японская культура управления.
8. Специфика культуры управления в странах Западной Европы. Скандинавская модель управленческой деятельности.
9. Советская модель культуры управления. Особенности управленческой культуры в современном белорусском обществе.
10. Руководство и лидерство как социальные феномены.
11. Профессионально важные качества руководителя. Основные качества личности руководителя.
12. Понятие эффективности руководства. Барьеры успеха и личностного роста руководителя. Ошибки и недостатки руководителя.
13. Основные стили руководства. Формирование эффективного стиля управления. Ситуативный стиль управления и его составляющие.
14. Имидж руководителя: понятие и структура. Внутренняя и процессуальная составляющие имиджа.
15. Общие требования к внешнему виду менеджера. Деловой стиль в одежде.
16. Деловой этикет как фактор успеха. Этикет приветствия, прощания, обращения, извинения, благодарности, просьбы, комплимента.
17. Роль и значение делового общения. Основные формы делового общения: деловые переговоры, совещание, деловой разговор, деловая беседа, интервью, презентация.

18. Основные подходы к построению деловых отношений. Стили делового общения.

19. Барьеры в деловой коммуникации. Различия в мотивации, некомпетентность, ошибки восприятия и понимания, эффект «двойника», плохая техника речи как причины неэффективности делового общения.

20. Факторы повышения эффективности делового общения. Основные приемы повышения эффективности общения. Убеждающие воздействия и их разновидности.

21. Понятие конфликта. Структура и динамика конфликта. Виды конфликтов.

22. Основные стратегии поведения людей в конфликтах. Понятие конфликтогена. Типы конфликтогенов.

23. Типы конфликтов в организации и их причины. Основные пути предупреждения конфликтов в организациях.

24. Понятие конфликтной личности. Типы конфликтной личности. Алгоритм деятельности руководителя в процессе управления конфликтами.

25. Эффективные способы управления конфликтной ситуацией.

26. Понятие коммуникативной компетентности руководителя. Составляющие коммуникативной культуры руководителя.

27. Основные аспекты культуры речи: нормативный, этический, коммуникативный, логический. Понятие литературной нормы.

28. Основные этические требования к культуре речи. Причины логических ошибок в коммуникации.

29. Выразительность и доступность изложения как требования коммуникативного аспекта речи руководителя.

30. Психологические аспекты делового общения. Основные правила успешной коммуникации в процессах управленческой деятельности.

31. Личность как субъект управления. Психологические свойства личности в контексте управленческой деятельности.

32. Темперамент, характер, способности личности как значимые факторы организации управленческой деятельности.

33. Личность как объект управления. Основные стили подчинения.

34. Личность и группа. Основные задачи социальной роли руководителя. Разновидности позиций руководителя в отношениях с группой.

35. Понятие психического состояния. Основные виды психических состояний в контексте управленческой деятельности.

36. Стресс в управленческой деятельности. Структура стресса. Основные виды стрессоров.

Рассмотрены на заседании кафедры протокол № 11 от 17.06.2026 г.