**Вопросы к экзамену по дисциплине «Деловые коммуникации» для студентов направления 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление» очной и заочной формы обучения**

|  |
| --- |
| 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере  2. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.  3. Коммуникативный процесс и его элементы.  4. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристика делового общения. |
| 5. Вербальные средства в деловой коммуникации.  6. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.  7.Стили письма и речи. Официально-деловой стиль.  8.Стили письма и речи. Научный стиль.  9.Стили письма и речи. Публицистический стиль.  10. Стили письма и речи. Разговорный стиль.  11.Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении  12.Практики организации и проведения собеседований.  13.Типичные ошибки на собеседовании. |
| 14. Невербальные средства в деловой коммуникации.  15. Язык жестов в деловом общении.  16. Средства невербальной коммуникации.  17. Коммуникативные барьеры в деловом общении.  18. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер социально-культурного различия. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический, логический барьер.  19. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер отношений, барьер отрицательных эмоций.  20. Значение слушания в деловом общении. |
| 21. Конфликты в деловом общении  22. Понятие и структура конфликта.  23.Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.  24.Репрезентативная система в деловом общении. Визуальная, кинестетическая, аудиальная репрезентативная система  25. Конгруэнтность как условие эффективности общения личности. Понятие «раппорт».  26. Понятие «ресурсное состояние личности» в деловом общении. |
| 27.Психологические характеристики личности в деловом общении  28. Характер личности. Понятие психологического типа личности. Психотипы личности и акцентуация характера. |
| 29. Манипуляции в деловом общении.  30. Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины.  31. Технология манипуляции.  32. Манипулятивные приемы в деловом общении.  33.Организационно-процедурные приемы манипуляции.  34. Манипулятивные приемы психологического характера или психологические уловки.  35. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.  36. Спор как характеристика процесса обсуждения проблемы. Цели ведения спора.  37.Дискуссия в деловом общении. Разновидности дискуссии |
| 38.Публичное выступление  39. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала.  40.План речи. Подготовка речи. Конспект. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.  41. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека. |
| 42. Деловая беседа как основная форма делового общения  43. Виды деловой беседы.  44.Структура деловой беседы.  45. Психологические приемы влияния на партнера.  46. Деловой разговор по телефону. |
| 47. Деловое совещание и заседания.  48.Практика организации и проведения делового совещания  49.Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.  50.Основные элементы делового совещания. Тема совещания. Повестка совещания. Длительность совещания. Участники совещания.  51.Организация пространственной среды при подготовке совещания. Задачи совещания. 52.Правила контроля за ходом совещания. Правила поведения для участников совещания.  53. Понятие «информация» в деловом общении. Методы и приемы работы с информацией  54.Резюме. Правила составления резюме  55.Этика деловых отношений в организации  56.Критика в деловой коммуникации  57.Комплименты в деловом общении  58.Феномен личного влияния. Самопрезентация как средство воздействия |
| 59.Информационные технологии в деловой коммуникации. Информационные компании.  60.Понятие электронных коммуникаций. Глобальная информационная сеть: интернет. |