

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Северный (Арктический) федеральный университет имени М.В. Ломоносова»**  
**Высшая школа экономики, управления и права**

Кафедра государственного и муниципального управления

Специальность/направление 38.03.04 **Государственное и муниципальное  
управление**

**Вопросы к зачету**

По дисциплине **«Деловые коммуникации»**

**2016-2017 учебный год**

1. Понятие делового общения и его особенности. Деловое общение как управленческая категория.
2. Социально-психологические основы делового общения.
3. Принципы и функции делового общения в управлении персоналом.
4. Деловое общение и деловой этикет: соотношений категорий.
5. Единство ценностных оснований культуры и морали в деловом общении.
6. Особенности делового общения в коммерческой организации.
7. Роль руководителя в организации делового общения.
8. Перцептивные барьеры делового общения.
9. Вербальные средства делового общения.
10. Невербальная система делового общения.
11. Структура делового общения.
12. Основные виды делового общения.
13. Основные правила делового общения.
14. Этапы делового общения.
15. Особенности деловых переговоров и их характер.
16. Конфликты в деловом общении, стадии их становления и протекания.
17. Структура и типология конфликтов.
18. Стили поведения деловых партнеров в конфликтной ситуации.
19. Социально-психологическая диагностика конфликта.
20. Пути разрешения конфликтов в деловом общении.
21. Механизмы влияния на делового партнера в конфликтной ситуации.
22. Предпосылки формирования этики делового общения.
23. Универсальные этические принципы делового общения.
24. Этика делового общения в организации.
25. Этические проблемы делового общения.
26. Взаимосвязь профессиональной и всеобщей этики.
27. Социальные функции профессиональной этики.
28. Общие правила оформления документов в деловом общении.
29. Виды деловой корреспонденции.
30. Культура общения по телефону.
31. Личностные особенности персонала в деловом общении.
32. Социально-психологические функции делового общения.
33. Особенности деловых переговоров.
34. Особенности деловой беседы.

35. Активное и пассивное владение словом.
36. Базовые технологии публичного выступления менеджера.
37. Специфика деловой речевой культуры сотрудников организации.
38. Письменная и устная деловая речь.
39. Формы и принципы управленческого общения.
40. Охрана персональных данных как аспект делового общения.
41. Соотношение категорий «общение» и «деловое общение».
42. Стратегии и тактики общения.
43. Коммуникативные барьеры делового общения.
44. Документ как основная форма делового общения.
45. Деловые письма и их формы. Основные требования к тексту.