

## Вопросы к зачету по дисциплине «Культура делового общения» (3 курс ФК и АФК)

Перечень вопросов для зачета по дисциплине «Культура делового общения»:

1. Общение и коммуникация: виды, структура, составляющие.
2. Сущность, виды и цели делового общения. Функции делового общения.
3. Понятие о законах общения. Реализация законов общения на практике.
4. Фактор адресата в общении. Особенности общения в зависимости от возраста, пола и других признаков собеседника.
5. Деловое общение с мужчинами. Деловое общение с женщинами.
6. Деловой протокол: общая характеристика и функциональное назначение. Бизнес-язык. Деловые беседы, их структура и характеристика основных этапов. Методы и приемы ведения деловой беседы. Деловые переговоры. Культура деловых совещаний.
7. Понятие речевого воздействия. Эффективное речевое воздействие: признаки. Приемы эффективного речевого воздействия.
8. Коммуникативная позиция говорящего. Приемы усиления коммуникативной позиции говорящего.
9. Национальные особенности общения. Особенности русского делового общения. Особенности и правила делового общения с представителями разных национальностей и конфессий.
10. Вербальная и невербальная коммуникация. Особенности вербальной и невербальной коммуникации в деловом общении. Жесты, мимика, поза: сущность, значение, роль в общении.
11. Использование приемов невербального общения для достижения коммуникативных целей. Невербальный компонент общения как средство улучшения коммуникативной позиции.
12. Публичное выступление как разновидность делового общения. Приемы привлечения и удержания внимания слушателей. Механизм выступления перед разными видами аудиторий.
13. Правила подготовки публичного выступления. Приемы орализации текста.
14. Формирование образа оратора. Признаки хорошего оратора.
15. Понятие о барьерах общения. Причины возникновения коммуникативных барьеров. Сущность и классификация барьеров общения. Барьеры взаимодействия. Барьеры восприятия и понимания. Барьеры отрицательных эмоций. Приемы преодоления барьеров.

16. Понятие спора. Поведение в споре. Ведение спора. Вопросы и ответы. Аргументация.
17. Дебаты как способ отстаивания своей точки зрения. Принципы, цели и особенности дебатов. Формирование навыков ведения дебатов.
18. Понятие конфликта. Причины возникновения конфликта. Стадии протекания конфликта.
19. Общение с конфликтным собеседником. Приемы подавления агрессии собеседника. Способы разрешения конфликта.
20. Принципы и правила бесконфликтного общения.
21. Деловой этикет. Правила поведения в различных ситуациях. Приветствие, знакомство, представление. Поведение в театре, ресторане, на улице.
22. Деловое общение и отношения в коллективе. Понятие «человеческие отношения» и мотивация деятельности. Общение в коллективе «по горизонтали» и «по вертикали».
23. Особенности этикета телефонных разговоров. Подготовка беседы. Этапы проведения беседы по телефону.
24. Деловая переписка. Правила составления делового письма.
25. Прием и общение с посетителями. Виды официальных приемов и правила поведения на них.
26. Особенности общения при приеме на работу, на собеседовании. Правила составления резюме.
27. Понятие имиджа. Составляющие имиджа.
28. Формирование имиджа делового человека. Правила поведенческого и речевого служебного этикета. Деловые и личностные качества специалиста.
29. Организация личного времени. Основные приемы тайм-менеджмента.
30. Организация рабочего пространства.

Директор колледжа

Корякина Елена Александровна

Преподаватель

Растегаева Татьяна Валерьевна