**СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ ВСТУПИТЕЛЬНОГО ИСПЫТАНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ОСНОВЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ»**

**1. Общая характеристика общения и его функции**

Понятие коммуникации. Типы и виды коммуникаций. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. Предметно-целевое содержание деловой коммуникации, соблюдение формально-ролевых принципов взаимодействия. Понятие общения, различные подходы к его пониманию. Функции и средства коммуникаций. Структура коммуникации (общения) (коммуникация, интеракция, перцепция). Уровни и виды коммуникации (общения): «контакт масок», примитивное общение, формально-ролевое общение, духовное, межличностное общение, манипулятивное общение, светское общение, деловое общение.

**2. Средства общения коммуникации в профессиональной деятельности**

Коммуникативная компетентность. Коммуникативные роли (модели поведения) в процессе делового общения. Коммуникативная культура в деловом общении. Способы передачи и приема информации. Содержание коммуникационного процесса. Элементы и этапы коммуникационного процесса. Условия эффективного речевого воздействия. Барьеры в коммуникациях: причины и условия возникновения, приемы устранения. Деловая коммуникация его цели, функции, принципы. Специфика деловой коммуникации по отношению к другим видам общения: межличностному, социально-ролевому и т.д. Психологические аспекты деловой коммуникации. Внешние и внутренние барьеры непонимания в коммуникации их преодоление. Подготовка к деловой коммуникации: сбор информации о его участниках, разработка стратегии поведения, составление примерного плана, выбор и подготовка места для делового общения, создание благоприятных бытовых условий для участников делового общения. Виды деловой коммуникации, их характеристики.

**3. Устные деловые коммуникации**

Виды деловых коммуникаций. Деловая беседа: этапы, принципы и правила проведения. Особенности ведения деловой дискуссии. Деловая беседа по телефону: базовые правила телефонного общения. Подготовка, организация и проведение совещаний. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций в ходе совещания. Публичное выступление: психологическая основа и языковые средства. Методика и техника организации публичного выступления. Проведение презентации. Искусство ведения деловых переговоров. Техники эффективной деловой коммуникации при контакте с деловым партнером (в том числе, в неблагоприятных ситуациях).

Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Презентация: цели и виды Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации. Внутренние и внешние письменные коммуникации. Внутренняя переписка: докладные, служебные, объяснительные записки и т.д.; характеристика, особенности текста.

**4. Письменные деловые коммуникации**

Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише). Основные виды письменных сообщений. Основные проблемы письменной коммуникации.

Электронная коммуникация: сущность, особенности и функции Значение организационных коммуникаций в функционировании организации. Направления коммуникаций. Управление конфликтами. Сущность и специфика этики деловых отношений. Этика делового общения: этические нормы и принципы. Этические проблемы деловых отношений. Манипуляции в деловом общении, их характеристика. Правила нейтрализации манипуляций. Взаимное доверие как основа деловой этики. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

**5. Деловая этика**

Понятие деловая этика и ее влияние на характер делового общения. Нравственные аспекты общения. Этические факторы в современной экономике. Профессиональная этика. Этический кодекс современного делового человека.

6. **Перцептивное общение**

Вербальные средства делового общения. Деловое общение как обмен информацией. Психотехника речи. Стили (мужской, женский) и виды слушания (пассивное, активное). Приемы активного слушания.

Функции невербальных средств общения: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний. Роль невербальных средств в процессе общения, их классификация. Понятие «вербальное» и «невербальное в коммуникации», их составляющие. Общие понятия о языке жестов. Основные группы жестов и поз человека в деловой коммуникации. Характеристика основных зон межличностного общения. Невербальные средства повышения делового статуса. Особенности невербальной коммуникации в разных странах.

**7 Деловой этикет**

Понятие служебного этикета. «Золотое правило» служебного этикета. Правила служебного этикета для руководителей. Правила служебного этикета для подчиненных. Правила служебного этикета с посетителями офиса. Гендерный аспект коммуникативного поведения. Этикетные особенности взаимоотношений мужчин и женщин как деловых коллег. Протокол внешнего вида делового человека. Правила устройства на работу.

**8. Конфликтное взаимодействие**.

Понятие конфликта. Классификация конфликтов в бизнесе. Причины, типология и структура конфликта в деловых отношениях. Основные стили поведения в конфликтной ситуации (конкуренции или соперничества, сотрудничества, компромисса, приспособления, игнорирования или уклонения). Профилактика конфликтов в деловой коммуникации. Правила поведения в условиях делового конфликта.

**9. Национальные особенности делового общения**

Национальные и культурные факторы, влияющие на деловую коммуникацию. Своеобразие делового этикета стран Европы. Основные характеристики деловой коммуникации в странах Востока. Современные особенности деловой коммуникации в России. Межкультурные различия в деловой коммуникации. Межкультурная дифференциация: когнитивные константы и культурологические модели. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры. Национальный этикет делового общения.