**Вопросы для промежуточной аттестации**

**«Техники делового общения и переговоров»**

1. Понятие «общение». Структура и функции общения.

2. Деловое общение. Цели и особенности делового общения.

3. Этапы делового общения.

4. Основные виды общения и их характеристика.

5. Восприятие и понимание в процессе общения.

6. Классификация общения. Основные подходы к классификации.

7. Средства общения и их характеристика.

8. Основные формы общения.

9. Основные приемы делового общения.

10. Способы повышения эффективности общения.

11. Межличностное общение: императив, манипуляция и диалог, его роль в деловых коммуникациях.

12. Психологическое воздействие в общении.

13. Вербальная и невербальная коммуникация.

14. Невербальные средства общения: жесты и мимика.

15. Функции невербальной коммуникации.

16. Требования, предъявляемые к культуре деловой речи.

17. Вербальное общение: средства убеждения партнера.

18. Аргументация в деловом общении: правили иметоды.

19. Основные этические нормы речевого общения: требования к деловому разговору.

20. Этические нормы в процессе слушания собеседника.

21. Правила вербального этикета.

22. Дресс-код в деловом общении: требования к внешнему виду для мужчин и для женщин.

23. Деловая беседа: функции и этапы реализации.

24. Совещания: виды, функции, организация и проведение.

25. Этика делового общения «сверху-вниз», «снизу-вверх» и «по горизонтали».

26. Деловые переговоры: определение, цель, функции, особенности

27. Классификация переговоров

28. Структура и этапы переговоров.

29. Основные форматы международных переговоров: саммит, форум.

30. Методы ведения переговоров.

31. Стадии деловых переговоров.

32. Стили ведения переговоров и основные правила.

33. Приемы, применяемые на разных этапах переговоров.

34. Этап обсуждения и согласия позиций.

35. Недостатки при проведении переговоров.

36. «Третья сторона» в переговорах: функции и требования.

37. Конфликт: понятие, причины конфликтов, структура.

38. Функции и этапы конфликтов.

39. Классификация конфликтов. Поведение в конфликтной ситуации.

40. Способы профилактики и разрешения конфликтов.

41. Технологии управления конфликтами.

42. Мобильный этикет. Основные правила телефонного разговора.

43. Сетевой этикет. Правила и нормы поведения в интернете.

44. Этикет в мессенджерах и социальных сетях.