**Перечень вопросов для подготовки к экзамену:**

1. Коммуникация как средство и процесс информационного взаимодействия.

2. Модели коммуникации.

3. Особенности коммуникационных каналов и коммуникационных барьеров.

4. Формальные коммуникации в органе власти: построение и регуляция.

5. Неформальные коммуникации в органах власти: анализ и регуляция

6. Информация и коммуникация как фактор оптимизации системы управления

7. Коммуникативная сущность управления: системный подход

8. Роль управления внешними коммуникациями в органах государственной гражданской службы.

9. Внешняя среда органов государственной и муниципальной власти и управления

10. Основные направления, проблемы и тенденции взаимодействия органов власти и общественности.

11. Информационное обеспечение деятельности органа власти

12. Отделы по связям с общественностью, пресс-службы как посредники во взаимоотношениях власти и общества

13. Открытое Правительство: как коммуникативная технология оптимизации государственно-гражданского диалога

14. Гражданские практики участия в деятельности «электронного правительства» в современной России (социальные сети; интернет- проекты на базе краудсорсинга).

15. Кризис с точки зрения антикризисных коммуникаций. Классификации кризисов.

16. Внутриорганизационные факторы, стимулирующие кризис. Признаки кризиса

17. Превентивные антикризисные технологии

18. Технологии оптимальной коммуникации с персоналом в кризисной ситуации.

19. Принципы работы с внешней средой организации.

20. СМИ как ключевая аудитория взаимодействия в кризисной ситуации.

21. Пути, методы нейтрализации негативной информации

22. Создание собственных информационных потоков как основная задача в условиях кризиса организации

23. Оперативная версия как ключевой момент в нейтрализации последствий кризиса

24. Типичные ошибки в осуществлении кризисных коммуникаций.

25. Аналитическая информации при разработке государственных и административных решений.

26. Информационные потоки, обеспечивающие обратные связи: понимание, контроль исполнения и оценку эффективности решения.