

## ПИТАННЯ ДО ЗАЛІКУ З ДИСЦИПЛІНИ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ В УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ

1. Поняття і роль комунікації
2. Місце комунікації в управлінні бізнесом
3. Завдання бізнес-комунікацій
4. Види і форми комунікацій
5. Процес комунікації
6. Схеми організаційних структур у бізнесі
7. Етика як наука: етимологія терміну, поняття, структура, завдання та функції
8. Бізнес-комунікації з аспекту етики
9. Історія розвитку етикету в Україні
10. Етикет як сукупність правил поведінки людини
11. Діловий стиль: візитні картки, одяг ділової людини, сувеніри та подарунки, етикет за столом
12. Професійна культура та мораль. Культура слухання та культура мовлення. Вимоги до публічного виступу
13. Форми ділового спілкування: ділова бесіда, ділова розмова по телефону, ділове листування, ділові прийоми
14. Норми поведінки керівника
15. Етичні кодекси та їх значення для формування етичної поведінки в організації
16. Психологічні особливості та фактори бізнес-комунікацій
17. Комунікації та професіональний розвиток
18. Вплив темпераменту на бізнес-комунікації
19. Здібності та характер як чинники бізнес-комунікацій
20. Специфіка міжособистісної комунікації
21. Розуміння у процесі бізнес-комунікації
22. Правила ефективних бізнес-комунікацій
23. Переговори як різновид комунікації
24. Стратегії ведення переговорів
25. Динаміка переговорів
26. Ведення переговорів
27. Аналіз результатів переговорів і виконання досягнутих домовленостей
28. Прийоми, що використовуються при позиційному торзі
29. Прийоми, що використовуються при конструктивних переговорах
30. Прийоми, що носять двоїстий характер
31. Склад групи переговорників, вибір і підготовка місця зустрічі
32. Уміння слухати у переговорах
33. Ідентифікація конфлікту та рекомендації щодо його розв'язання
34. Психологічні умови успішності переговорів
35. Поради переговорників-експертів
36. Ефективні переговорні тактики

37. Поняття маніпуляції в переговорах
38. Варіанти емоційного тиску
39. Варіанти маніпуляції довірою
40. Варіанти маніпуляції обставинами
41. Варіанти маніпулятивної подачі інформації
42. Популярні маніпулятивні тактики
43. Типи маніпуляторів за Евереттом Шостромом
44. Причини маніпулятивної поведінки та прийоми захисту від маніпуляторів
45. Сутність, завдання і порядок розроблення внутрішнього PR
46. Внутрішній PR і управління кадрами
47. Інформаційна система внутрішнього PR
48. Прямі інструменти внутрішнього PR
49. Непрямі інструменти внутрішнього PR
50. Дослідження настроїв працівників
51. Принципи особистісного зростання
52. Сутність, критерії та завдання ділового листування
53. Типові помилки у діловому листуванні
54. Маніпуляції у діловому листуванні
55. Правильний початок і завершення професійного ділового електронного листа
56. Подолання страху перед аудиторією
57. Спілкування з аудиторією: зв'язок зі слухачами, жести, голос
58. Помилки під час вступу до промови
59. Вдалий початок публічного виступу
60. Правила успішного публічного виступу
61. Роль закінчення промови
62. Поняття управління людськими ресурсами
63. Формування кадрової політики у бізнесі
64. Організація набору і відбору персоналу
65. Формування успішних команд