

Питања за предмет: Вештине комуникације

Уџбеник: *Вештине комуникације за њрећи разред економских и њравно-њсловних школа, образовни њрофил њословни админисњрайњор, Завод за уџбенике*

Ауњорке уџбеника: *Нањаша Марњић, Зорица Косњић*

1. Комуникација као социјална интеракција – дефиниција, циљеви и начела комуникације
2. Елементи комуникационог процеса
3. Врсте комуникације – вербална и невербална, усмена и писана
4. Врсте комуникације – формална и неформална
5. Врсте комуникације – групна, јавна и масовна
6. Теорије и модели комуникације
7. Комуникација некад и сад – виртуелна комуникација
8. Интеркултурална комуникација
9. Фактори који отежавају и олакшавају процес комуникације
10. Принципи на којима се заснива конструктивна комуникација
11. Тимски рад и сарадња, њихов утицај на комуникацију
12. Децентрација и емпатија
13. Асертивност и самопоуздано реаговање
14. Активно слушање као вештина комуникације
15. Технике активног слушања
16. Појам и врсте конфликта (сукоба) у комуникацији
17. Стили понашања у сукобима
18. Различити начини решавања сукоба – дијалог, дебата, арбитража
19. Различити начини решавања сукоба – медијација, преговарање, консензус
20. Различити начини решавања сукоба – компромис, гласање, стварање коалиција
21. Пословна комуникација у организацији – циљеви и начини преношења порука
22. Комуникација између надређеног и подређеног, даваоца и примаоца услуге – вертикална, хоризонтална, дијагонална комуникација
23. Мреже и системи пословне комуникације – централизоване и децентрализоване мреже
24. Неформални комуникациони канали – врсте информационих гроздова у организацији
25. Односи моћи у комуникацији
26. Односи са јавношћу
27. Јавна комуникација – правила успешне презентације
28. Масовна комуникација – радио и телевизија
29. Масовна комуникација – блогови и друштвене мреже
30. Предности и недостаци масовних медија у 21. веку