

## ИСПИТНА ПИТАЊА

### ВЕШТИНЕ КОМУНИЦИРАЊА

Доц. др Милена Белић

1. Појам комуницирања
2. Пословно комуницирање
3. Дисциплине пословног комуницирања
4. Пропратно писмо
5. Писмо препоруке
6. Значај комуницирања у пословању
7. Предности учења комуникационих вештина
8. Категорије пословног комуницирања
9. Канали пословне комуникације
10. Циљ и улогљ комуницирања у пословном контексту
11. Релевантност и редувантност информације
12. Кораци у процесу комуницирања
13. Бука и шум у процесу комуникације
14. Декодирање
15. Повратна информација
16. Селекција и селективна перцепција
17. Утицај разлика између учесника разговора које могу условити разумевање порука
18. Принципи којих се пошиљалац мора придржавати ради разумљивости поруке коју шаље
19. Односи у комуникацији
20. Фактори који утучу на пословно комуницирање
21. Токови информација
22. Формално комуницирање
23. Неформално комуницирање
24. Врсте интергрупног комуницирања
25. Пословни разговор
26. Пословни састанак
27. СМАРТ критеријум у пословним разговорима
28. Припреме за пословни разговор
29. Почетак разговора
30. Информисање
31. Аргументисање
32. Начини аргументисања у пословном разговору
33. Мање професионалне тактике убеђивања
34. Неутралисање приговора и усаглашавање
35. Принцип „интерес насупрот позицијама“
36. Радна биографија
37. Типови одлука
38. Интервју као систем комуникације

39. Врсте интервјуа
40. Фазе интервјуа
41. Стратегије организације интервјуа
42. Интервјуи у пословној организацији
43. Седнице са сарадницима
44. Тешки саговорници
45. Савети изведени из клиничког интервјуа
46. Имплиците претпоставке
47. Хало-ефекат
48. Предности писаног комуницирања
49. Пословно писмо
50. Електронска пошта
51. Извештаји
52. Групни процеси
53. Фазе развоја неформалне групе
54. Фазе развоја формалне групе
55. Група и тим
56. Невербална комуникација
57. Врсте невербалног комуницирања
58. Правила невербалне комуникације
59. Територијално понашање
60. Растојање између саговорника
61. Телесна оријентација у односу на саговорника
62. Телесни став – положај тела
63. Контакт очима међу саговорницима и поглед
64. Израз лица - мимика
65. Употреба екстремитета - гестикулација
66. Одећа и целокупна појава
67. Вокална експресија
68. Невербална писана комуникација
69. Функције невербалне комуникације
70. Однос између вербалне и невербалне комуникације
71. Тачност интерпретације невербалног понашања
72. Групно одлучивање
73. Групно мишљење
74. Стили руковођења
75. Аутократски стил руковођења
76. Демократски стил руковођења
77. Либерални стил руковођења
78. Демократска личност
79. Особине ауторитарне личности
80. Усмереност на људе и усмереност на задатке
81. Одређење појма групе и тима
82. Функције комуницирања у организовању и раду групе
83. Врсте група
84. Формалне групе

85. Неформалне групе
86. Утицај неформалних група на формалне задатке
87. Најпознатије технике групног одлучивања
88. Начини доношења одлука
89. Мотивација и компоненте мотивације
90. Теорија хијерархије потреба
91. ЕРГ теорија мотивације
92. Двофакторска теорија мотивације
93. Теорија очекивања
94. Теорија постављања циљева
95. Теорија праведности
96. Појам и врста конфликта
97. Ефекти функционлног и дисфункционлног конфликта
98. Извори конфликта
99. Процес развоја конфликта
100. Стратегије разрешења конфликта
101. Фазе у решавању конфликта
102. Решавање конфликта у групи
103. Агресивна комуникације
104. Пасивна комуникација
105. Врсте асертивне комуникације
106. Вештине и технике асертивне комуникације
107. Категорије мобинга и врсте мобинга
108. Околности настанка мобинга
109. Фазе кроз које пролази жртва мобинга
110. Последице и превенбција мобинга
111. Мехнизам перформанс анксиозности
112. Позитивна трема
113. Сагоревање запослених

Литература:

П. Врговић, Д. Хинић, Н. Матијевић и М. Белић,

ПОСЛОВНО И ОРГАНИЗАЦИОНО КОМУНИЦИРАЊЕ

