

# Основы деловой культуры

## ЭЛЕКТРОННЫЙ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

### [Демо-версия](#)

#### Структура курса

##### Культура речи

Глава 1. Деловая культура	Демо-версия
- 1.1. Общие сведения об этической культуре	✓
- 1.2. Профессиональная этика	✓
- 1.3. Общие сведения об этикете	✓
- 1.4. Речевой этикет	✓
- 1.5. Культура телефонного общения	✓
- 1.6. Организация рабочего места	✓
- 1.7. Имидж работника торговли	✓
- 1.8. Культура делового взаимодействия	✓
- 1.9. Аргументация	✓
Задания. Культура речи	Демо-версия
- Культура речи	✓
- Ударение в речи	✓

##### Сферы действия этикета

###### Глава 2. Индивидуальные особенности личности

- 2.1. Психология и предмет ее изучения
- 2.2. Типология личности
- 2.3. Темперамент
- 2.4. Характер и воля

###### Задания. Сферы действия этикета

- Термины и определения
- Сферы действия этикета. Задание 1
- Сферы действия этикета. Задание 2
- Нормы этикета в общении
- Общение с покупателем
- Внешний вид продавца

##### Культура общения в сфере профессиональной деятельности

###### Глава 3. Коммуникативная компетентность работников торговли

- 3.1. Характеристика общения
- 3.2. Коммуникативная сторона общения (общение как обмен информацией)
- 3.3. Барьеры в общении
- 3.4. Невербальное общение
- 3.5. Методы развития коммуникативных способностей

###### Задания. Культура общения в сфере профессиональной деятельности

- Общение и его виды. Задание 1

- Общение и его виды. Задание 2
- Невербальное общение. Язык жестов
- Приемы рефлексивного слушания
- Техники эффективного общения. Задание 1
- Техники эффективного общения. Задание 2
- Техники эффективного общения. Задание 3
- Техники эффективного общения. Задание 4
- Барьеры в общении. Задание 1
- Барьеры в общении. Задание 2
- Конфликты. Стратегии поведения в конфликтах. Задание 1
- Конфликты. Стратегии поведения в конфликтах. Задание 2
- Конфликты. Стратегии поведения в конфликтах. Задание 3

### **Психология общения в торговле**

<b>Глава 4. Конфликты в деловом общении</b>	<b>Демо-версия</b>
- 4.1. Конфликт и его структура	✓
- 4.2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации	✓
- 4.3. Эмоциональное реагирование в конфликтах	✓
<b>Задания. Психология общения в торговле</b>	<b>Демо-версия</b>
- Термины и определения. Задание 1	✓
- Термины и определения. Задание 2	✓
- Темперамент. Типы человека в сенсорной психологии	✓
- Темперамент	✓
- Типы личности в сенсорной психологии	✓
- Волевые качества	✓
- Психология общения в торговле	✓