

Основы деловой культуры

ЭЛЕКТРОННЫЙ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС

Демо-версия

Структура курса:

Информация для пользователей

Сведения об электронном издании	Демо-версия
- Об электронном учебно-методическом комплексе	✓

Деловой этикет. Этическая и эстетическая культура

Предисловие	Демо-версия
- Предисловие	✓

Глава 1. Деловая культура	Демо-версия
---------------------------	-------------

- Введение в главу	✓
- 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	✓

Упражнения. Деловая культура	Демо-версия
------------------------------	-------------

- Культура речи	✓
- Ударение в речи	✓
- Культура телефонного общения	✓

Задания. Деловая культура	Демо-версия
---------------------------	-------------

- Культура речи	✓
- Ударение в речи	✓
- Культура телефонного общения	✓

Глава 2. Индивидуальные особенности личности

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

Упражнения. Индивидуальные особенности личности

- Термины и определения. Упражнение 1	
---------------------------------------	--

- Термины и определения. Упражнение 2
- Термины и определения. Упражнение 3
- Типы личности в сенсорной психологии. Упражнение 1
- Типы личности в сенсорной психологии. Упражнение 2
- Типы личности в сенсорной психологии. Упражнение 3
- Волевые качества
- Нормы этикета в общении. Упражнение 1
- Нормы этикета в общении. Упражнение 2
- Общение с покупателем. Упражнение 1
- Общение с покупателем. Упражнение 2
- Внешний вид продавца
- Рабочее место продавца

Задания. Индивидуальные особенности личности

- Термины и определения. Задание 1
- Термины и определения. Задание 2
- Термины и определения. Задание 3
- Типология личности. Задание 1
- Типология личности. Задание 2
- Типы личности в сенсорной психологии
- Волевые качества
- Сферы действия этикета. Задание 1
- Сферы действия этикета. Задание 2
- Нормы этикета в общении
- Общение с покупателем
- Внешний вид продавца

Деловое общение

Глава 3. Коммуникативная компетентность работников торговли

- Введение в главу
- 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

Упражнения. Коммуникативная компетентность работников торговли

- Общение и его виды. Упражнение 1
- Общение и его виды. Упражнение 2
- Невербальное общение. Язык жестов
- Приемы рефлексивного слушания
- Техники эффективного общения. Упражнение 1
- Техники эффективного общения. Упражнение 2
- Барьеры в общении
- Психология общения в торговле. Упражнение 1

- Психология общения в торговле. Упражнение 2

Задания. Коммуникативная компетентность работников торговли

- 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
- Психология общения в торговле

Конфликты в деловом общении

Глава 4. Конфликты в деловом общении Демо-версия

- Введение в главу ✓
- 4.1. Конфликт и его структура ✓
- 4.2. Стратегия поведения в конфликтной ситуации ✓
- 4.3. Эмоциональное реагирование в конфликтах ✓

Упражнения. Конфликты в деловом общении Демо-версия

- Конфликты. Стратегии поведения в конфликтах. Упражнение 1 ✓
- Конфликты. Стратегии поведения в конфликтах. Упражнение 2 ✓
- Эмоциональное реагирование в конфликтах. Упражнение 1 ✓
- Эмоциональное реагирование в конфликтах. Упражнение 2 ✓

Задания. Конфликты в деловом общении Демо-версия

- Конфликты. Стратегии поведения в конфликтах. Задание 1 ✓
- Конфликты. Стратегии поведения в конфликтах. Задание 2 ✓
- Конфликты. Стратегии поведения в конфликтах. Задание 3 ✓
- Эмоциональное реагирование в конфликтах. Задание 1 ✓
- Эмоциональное реагирование в конфликтах. Задание 2 ✓

Список литературы

Список литературы Демо-версия

- Список литературы ✓