

Долгова, Ирина Вячеславовна.

Этика делового общения: учебники практикум / И. В. Долгова. — Москва : КНОРУС, 2021. — 240 с. - (Бакалавриат).

Содержание

Предисловие.....	5
ЧАСТЬ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МАТЕРИАЛ К УЧЕБНОМУ КУРСУ.....	7
Введение.....	8
Модуль 1. Основные характеристики делового общения.....	12
Тема 1.1. Деловое общение и коммуникация.....	12
Тема 1.2. Невербальные средства общения.....	19
Тема 1.3. Фонационные средства общения.....	27
Тема 1.4. Этические основы делового общения.....	30
Тема 1.5. Психологические средства делового общения.....	39
Тема 1.6. Особенности межкультурной деловой коммуникации.....	47
Модуль 2. Технологии делового общения.....	57
Тема 2.7. Условия эффективного общения.....	57
Тема 2.8. Оказание влияния на людей.....	66
Тема 2.9. Поведение в конфликтной ситуации.....	71
Тема 2.10. Владение полемическим мастерством.....	77
Модуль 3. Виды устного делового общения. Имидж делового человека . . .	88
Тема 3.11. Публичное выступление.....	88
Тема 3.12. Переговоры.....	99
Тема 3.13. Деловая беседа и особенности ее подготовки.....	106
Тема 3.14. Совещание.....	113
Тема 3.15. Разговор по телефону.....	118
Тема 3.16. Имидж делового человека.....	123
Тема 3.17. Деловое письмо: требования этикета.....	145
Заключение.....	158
Литература.....	159
ЧАСТЬ II. ПРАКТИКУМ ПО УЧЕБНОМУ КУРСУ.....	161
Введение.....	162
Модуль 1. Основные характеристики делового общения.....	165
Тема 1.1. Деловое общение и коммуникация.....	165
Тема 1.2. Невербальные средства общения.....	170
Тема 1.3. Этические основы делового общения.....	175
Тема 1.4. Психологические средства делового общения. Особенности межкультурной деловой коммуникации.....	179

Модуль 2. Технологии делового общения.....	182
Тема 2.5. Условия эффективного общения.....	
Способы убеждающего воздействия.....	182
Тема 2.6. Оказание влияния на людей.....	187
Тема 2.7. Поведение в конфликтной ситуации.....	194
Модуль 3. Виды устного делового общения.....	
Имидж делового человека.....	200
Тема 3.8. Публичное выступление.....	200
Тема 3.9. Переговоры.....	205
Тема 3.10. Деловая беседа.....	212
Тема 3.11. Совещание.....	219
Тема 3.12. Разговор по телефону.....	223
Тема 3.13. Имидж делового человека.....	228
Тема 3.14. Деловое письмо: требования этикета.....	231
Заключение.....	235
Литература.....	236
Вопросы к экзамену.....	237