ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел 1. «ДЕЛОВОЙ» ЯЗЫК. ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИИ РЕЧИ В РАЗЛИЧНЫХ ВИДАХ И ФОРМАХ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ 5

1.1. Деловая переписка 5

Вопросы и задания для самостоятельной работы 16
Рекомендуемая литература 17

1.2. Деловая беседа 17

Вопросы и задания для самостоятельной работы 25
Рекомендуемая литература 27

1.3. Деловые переговоры 27

Вопросы и задания для самостоятельной работы 39
Тест «Как вести деловые переговоры?» 41
Рекомендуемая литература 42

1.4. Деловое совещание 42

Вопросы и задания для самостоятельной работы 49
Опросник «Как успешно провести совещание (собрание)?» 50
Рекомендуемая литература 50

1.5. Дискуссия 51

Вопросы и задания для самостоятельной работы 59
Рекомендуемая литература 59

1.6. Электронная почта 60

1.7. Секреты публичного выступления 61

Практические задания 76
Рекомендуемая литература 78

1.8. Составление резюме и собеседование при трудоустройстве 79

Практические задания 84
Рекомендуемая литература 84

1.9. Техника телефонных переговоров 85

Практические задания 94
Рекомендуемая литература 95

Раздел 2. СМЫСЛЫ И СИМВОЛЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ 96

2.1. Ошибки восприятия и искажение информации 96

Практические задания 111
Рекомендуемая литература 112

2.2. Коммуникативные барьеры 112

Практические задания 118
Рекомендуемая литература 122

2.3. Личностные барьеры 122

Практические задания 135
Рекомендуемая литература 137

Раздел 3. ПРАГМАТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ 138

3.1. Управление деловым общением 138

Практические задания 158
Рекомендуемая литература 161

3.2. Самопрезентация и имидж участников общения 161

Практические задания 172
Рекомендуемая литература 177

3.3. Техники делового общения 178

Вопросы и задания для самостоятельной работы 203
Рекомендуемая литература 204

3.4. Техники разрешения конфликтов 204

Вопросы и задания для самостоятельной работы 230
Рекомендуемая литература 236

Используемая литература 237