

ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел 1. «ДЕЛОВОЙ» ЯЗЫК. ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИИ РЕЧИ В РАЗЛИЧНЫХ ВИДАХ И ФОРМАХ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	5
1.1. Деловая переписка	5
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	16
<i>Рекомендуемая литература</i>	17
1.2. Деловая беседа.	17
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	25
<i>Рекомендуемая литература</i>	27
1.3. Деловые переговоры.	27
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	39
<i>Тест «Как вести деловые переговоры?»</i>	41
<i>Рекомендуемая литература</i>	42
1.4. Деловое совещание	42
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	49
<i>Опросник «Как успешно провести совещание (собрание)?»</i>	50
<i>Рекомендуемая литература</i>	50
1.5. Дискуссия	51
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	59
<i>Рекомендуемая литература</i>	59
1.6. Электронная почта	60
1.7. Секреты публичного выступления.	61
<i>Практические задания</i>	76
<i>Рекомендуемая литература</i>	78
1.8. Составление резюме и собеседование при трудоустройстве	79
<i>Практические задания</i>	84
<i>Рекомендуемая литература</i>	84
1.9. Техника телефонных переговоров	85
<i>Практические задания</i>	94
<i>Рекомендуемая литература</i>	95

Раздел 2. СМЫСЛЫ И СИМВОЛЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ	96
2.1. Ошибки восприятия и искажение информации	96
<i>Практические задания</i>	111
<i>Рекомендуемая литература</i>	112
2.2. Коммуникативные барьеры	112
<i>Практические задания</i>	118
<i>Рекомендуемая литература</i>	122
2.3. Личностные барьеры	122
<i>Практические задания</i>	135
<i>Рекомендуемая литература</i>	137
Раздел 3. ПРАГМАТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	138
3.1. Управление деловым общением	138
<i>Практические задания</i>	158
<i>Рекомендуемая литература</i>	161
3.2. Самопрезентация и имидж участников общения	161
<i>Практические задания</i>	172
<i>Рекомендуемая литература</i>	177
3.3. Техники делового общения	178
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	203
<i>Рекомендуемая литература</i>	204
3.4. Техники разрешения конфликтов	204
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	230
<i>Рекомендуемая литература</i>	236
Используемая литература	237