

Этика и культура делового общения

1. Виды этикета. Функции делового этикета.
2. Кодекс делового человека.
3. Специфика делового общения.
4. Структура и уровни коммуникации.
5. Этапы общения.
6. Требования к деловому разговору.
7. Деловая риторика.
8. Нормы речевого этикета.
9. Цель и структура деловой беседы.
10. Этапы деловой дискуссии.
11. Типы телефонных разговоров „вам звонят” и „вы звоните”.
12. Структура и особенности делового письма.
13. Правила этикета для пользователей электронной почты.
14. Виды и принципы корпоративного делового общения.
15. Деловые приемы (официальные и неофициальные)
16. Мораль в общении и коммуникации.
17. Роль нравственных ценностей в норм в деловом общении.
18. История делового этикета.
19. Способы влияния на партнера в профессиональном общении.
20. Визуальное общение, его функции.
21. Организация пространства общения.
22. Проблема интерпретации невербальных средств общения.
23. Речевые способы воздействия на партнера.
24. Этические принципы профессиональной деятельности.
25. Этические нормы профессиональной деятельности.
26. Деловая беседа как форма делового общения.
27. Переговоры как форма делового общения.
28. Соборания, совещания как форма профессионального общения.
29. Культура деловых споров и дискуссий.
30. Условия и факторы конструктивного разрешения деловых конфликтов.
31. Медиаторство как способ урегулирования конфликтов.
32. Типология конфликтных личностей.
33. Стратегии и тактики поведения в конфликте.
34. Проблема коммуникаций в конфликтных ситуациях.

35. Информационный подход к изучению и урегулированию конфликтов.
36. Связи с общественностью как форма прикладной конфликтологии.
37. Проблема предупреждения конфликтов.
38. Управленческая и корпоративная этика в условиях конфликта.
39. Проблема управления конфликтом.
40. Этические аспекты в деятельности конфликтолога по урегулированию конфликтов.
41. Этикет приветствий, представлений, прощаний.
42. Телефонный разговор: правила и нормы.
43. Деловой подарок.