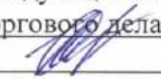


Министерство образования и науки РФ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

СОГЛАСОВАНО
Заведующий кафедрой
Торгового дела и маркетинга

Ю.Ю. Сулова
«27» июня 2018г.
Торгово-экономический институт

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
Торгового дела и маркетинга

Ю.Ю. Сулова
«27» июня 2018г.
Торгово-экономический институт

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
ПСИХОЛОГИЯ КОММЕРЦИИ

Дисциплина Б1.В.ДВ.2.2 Психология коммерции
Направление подготовки 38.03.06. Торговое дело
Направленность (профиль) 38.03.06.02 «Маркетинг» в торговой
деятельности
форма обучения очная
год набора 2018

Красноярск 2018

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе 38.00.00 «ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ»

Направления подготовки /специальность (профиль/специализация)
38.03.06 «Торговое дело» Направленность (профиль) 38.03.06.02
«Маркетинг» в торговой деятельности

Программу составили Л. В. Багузова  _____

1. Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель преподавания дисциплины

Цель дисциплины – дать студентам знания в сфере делового общения, позволяющего грамотно, качественно и эффективно осуществлять обслуживание потребителей гостиничного продукта, а также общаться в повседневной жизни.

Теоретическое освоение курса предполагает изучение специфики и актуальных проблем деловой коммуникации, а также структуры, видов и форм, социально-психологических характеристик делового общения.

1.2 Задачи изучения дисциплины

В ходе изучения дисциплины студенты должны решить следующие задачи:

1. иметь представление о важности делового общения в индустрии гостеприимства и туризма;
2. знать стили и виды общения, его основные законы;
3. иметь представление и уметь различать вербальное и невербальное общение;
4. иметь представление об основных типах личности и методах общения с каждым из них;
5. знать основные принципы делового общения, барьеры общения;
6. иметь представление о типологии конфликтных ситуаций и ссорах в процессе общения и методах их разрешения;
7. иметь представление об этике в сфере гостиничного бизнеса и правилах поведения сотрудников.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине.. (модулю), соотнесенных с планируемыми освоения образовательной программы

В результате освоения данной ООП бакалавриата выпускник обладает следующими компетенциями:

(ОК-4) - способностью работать в команде, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия:

знать:

- основные стили общения, способы общения (вербальные и невербальные), законы общения в сфере торговли;
- основы психологии личности;
- принципы делового общения и ведения деловых переговоров;
- основы этикета, как в повседневных, так и рабочих условиях

уметь:

- вести деловую переписку и телефонные разговоры;
- применять на практике приемы делового общения, деловых переговоров;
- распознавать особенности покупательского поведения и влиять на процесс

принятия решения о покупке
владеть: –техниками убеждения и правилами подготовки деловых переговоров; –искусством активной продажи, навыками психологического влияния на покупателя

(ОК-5) - способностью к самоорганизации и самообразованию:

знать: -закономерности общения, этапы коллективной работы и их особенности, этнические, конфессиональные и культурные различия
уметь: - работать в команде, эффективно выполнять профессиональные задачи
владеть: -навыками взаимодействия в коллективе, исполнительской дисциплиной

(ПК-8) - готовность обеспечивать необходимый уровень качества торгового обслуживания:

знать: -основные подходы к поведению потребителей при обслуживании потребителей
уметь: -применять техники активного слушания и техники вопросов при обслуживании потребителей
владеть: - психологическими особенностями продаж

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Программой предмета предусмотрено изучение психологии личности, ее основных характеристик, появление этих характеристик в профессиональной и управленческой деятельности, изучение процесса межличностного общения и межличностного взаимодействия.

Изучение теоретического материала предусмотрено сочетать с проведением практических занятий, в ходе которых рассматриваются вопросы, обеспечивающие приобретение студентами необходимых навыков в области психологии и этики профессиональной деятельности.

Дисциплина относится к вариативной части дисциплина по выбору Б1.В.ДВ.2.2 для направления 38.03.06 «Торговое дело» профиля подготовки 38.03.06.02 «Маркетинг в торговой деятельности».

Для изучения дисциплины необходимы знания, умения и компетенции, полученные студентами в общеобразовательной школе.

Курс «Психология коммерции» подготавливает студентов к изучению таких дисциплин специальности, как: коммерческая деятельность; основы предпринимательства; организация, технология и проектирование предприятий торговли; организация коммерческой деятельности в инфраструктуре рынка; учебная практика.

1.5 Особенности реализации дисциплины

Дисциплина реализуется на русском языке

2 Объем дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Всего зачетных единиц (часов)	Семестр			
		1			
Общая трудоемкость дисциплины	(3)108	108			
Контактная работа с преподавателем:	(1)36	36			
занятия лекционного типа	(0,5)18	18			
занятия семинарского типа	(0,5)18	18			
в том числе: семинары					
практические занятия					
другие виды контактной работы					
Самостоятельная работа обучающихся:	(2)72	72			
Подготовка к лекциям	(0,76)24	24			
Подготовка к практическим занятиям	(0,76)24	24			
Подготовка к зачету	(0,76)24	24			
Вид промежуточной аттестации (зачет)	зачет	зачет			

3 Содержание дисциплины(модуля)

3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и /или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	Коммуникации в бизнесе	2	2		12	ОК-4 ОК-5 ПК-8
2	Публичное выступление и проведение презентаций	4	4		12	ОК-4 ОК-5 ПК-8
3	Телефонное поведение	2	2		12	ОК-4 ОК-5

						ПК-8
4	Техника проведения совещаний	2	2		12	ОК-4 ОК-5 ПК-8
5	Общение в конфликтных ситуациях. Профессиональная психология	2	2		12	ОК-4 ОК-5 ПК-8
6	Требования к составлению и оформлению управленческих документов, формуляр-образец, состав и расположение реквизитов	6	6		12	ОК-4 ОК-5 ПК-8
		18	18		72	

3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в acad. часах	
			всего	В том числе, в инновационной форме
1	Коммуникации в бизнесе	1. Восприятие и понимание в процессе общения. 2. Культура речи (правильность, чистота, точность, логичность, целесообразность, выразительность, эстетическая и этическая выдержанность). 3. Вербальное и невербальное общение.	2	-
2	Публичное выступление и проведение презентаций	1. Особенности публичного выступления 2. Роль и приемы импровизации в публичном выступлении. 3. Установление делового контакта. Деловая беседа.	4	-
3	Телефонное поведение	1. Создание позитивного образа фирмы по телефону 2. Основные моменты приема звонков. Исходящие звонки. 3. Работа с возражениями и	2	-

		поведение в конфликтных ситуациях в телефонных переговорах. Окончание разговора.		
4	Техника проведения совещаний	1. Форматы совещаний: сценарии и проведение 2. Организационные приемы повышения эффективности совещаний. 3. Мимика, поза, жест как дополнительные средства выразительности речи. Психологические, этические и речевые основы ведения совещаний	2	-
5	Общение в конфликтных ситуациях. Профессиональная психология	1. Конфликты: виды, структура, стадии протекания 2. Сетка Томаса-Киллмена. 3. Картография конфликта. Правила поведения в условиях конфликта	2	-
6	Требования к составлению и оформлению управленческих документов, формуляр-образец, состав и расположение реквизитов	1. Бланки документов 2. Состав реквизитов общего бланка. 3. Основные реквизиты документов, требования к их составлению, оформлению и расположению.	6	-
Всего			18	-

3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование практических занятий,	Объем в акад. часах	
			всего	В том числе, в инновационной форме
1	Коммуникации в бизнесе	Восприятие и понимание в процессе общения: культура речи (правильность, чистота, точность, логичность, целесообразность, выразительность, эстетическая и этическая выдержанность), вербальное и невербальное общение.	2	

2	Публичное выступление и проведение презентаций	Особенности публичного выступления: роль и приемы импровизации в публичном выступлении, установление делового контакта. Деловая беседа.	4	
3	Телефонное поведение	Создание позитивного образа фирмы по телефону: основные моменты приема звонков, исходящие звонки, работа с возражениями и поведение в конфликтных ситуациях в телефонных переговорах. Окончание разговора.	2	
4	Техника проведения совещаний	Форматы совещаний: сценарии и проведение: организационные приемы повышения эффективности совещаний, мимика, поза, жест как дополнительные средства выразительности речи, психологические, этические и речевые основы ведения совещаний	2	
5	Общение в конфликтных ситуациях. Профессиональная психология	Конфликты: виды, структура, стадии протекания: сетка Томаса-Киллмена, картография конфликта, правила поведения в условиях конфликта	2	
6	Требования к составлению и оформлению управленческих документов, формуляр-образец, состав и расположение реквизитов	Основные реквизиты документов, требования к их составлению, оформлению и расположению.	6	
Всего			18	

3.4 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия программой не предусмотрены.

4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

1 Методические указания для самостоятельной работы по освоению дисциплины Психология коммерции.

2 Методические указания по проведению практических занятий по освоению дисциплины для студентов.

3 Психология коммерции. Текст лекций.

4 Планы практических и семинарских занятий по курсу Психология коммерции.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации: в печатной и электронной форме.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Контроль знаний студентов, полученных при изучении курса «Психология коммерции» осуществляется в форме зачета для студентов заочной формы обучения, который проводится в устной форме по билетам или в форме тестирования.

Оценочными средствами для текущего и промежуточного контроля по дисциплине является:

- тестовые задания,
- вопросы к зачету,
- рефераты.

Оценочные средства и критерии их оценивания приведены в Фонде оценочных средств в приложении А к рабочей программе.

Перечень вопросов для промежуточной аттестации (зачет)

1. Общение и речь.
2. Свойства речи.
3. Виды речи.
4. Общение как процесс.
5. Структура общения: коммуникация, взаимодействие, социальная перцепция.
6. Вербальная и невербальная коммуникация.
7. Модель коммуникативного процесса. Функции общения.
8. Деловое общение.
9. Стили общения.
10. Культура речи.
11. Понятие личности. Речевая личность.
12. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
13. Универсальные этические и психологические нормы и принципы и характер делового общения.
14. Этика делового общения «сверху-вниз».
15. Этика делового общения «снизу-вверх».

16. Этика делового общения «по горизонтали».
17. Деловой этикет. Профессиональный этикет.
18. Конформизм, нонконформизм.
19. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
20. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.
21. Сетка Томаса-Киллмена. Картография конфликта.
22. Правила поведения в условиях конфликта.
23. Общение в трудовом коллективе.
24. Создание позитивного образа фирмы по телефону.
25. Значение слов, голоса и телефонного поведения.
26. Речевой аппарат. Дыхание и его тренировка.
27. Голос и его воспитание.
28. Дикция, интонация, тон, интенсивность звучания, темп, тембр, интонационные конструкции.
29. Интонация и логическое ударение. Роль пауз.
30. Этапы разговора по телефону.
31. Входящие звонки. Основные моменты приема звонков.
32. Исходящие звонки. Структура телефонного разговора.
33. Работа с возражениями и поведение в конфликтных ситуациях в телефонных переговорах.
34. Окончание телефонного разговора.
35. Характер деловых переговоров.
36. Определение целей и организация переговоров.
37. Методы и навыки ведения деловых переговоров.
38. Навыки общения.
39. Современные модели ведения переговоров.
40. Стадии процесса переговоров.
41. Подготовка к переговорам.
42. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
43. Документирование управленческой деятельности.
44. Документирование договорно-правовых отношений.
45. Общие правила оформления документов.

Оценка знаний осуществляется по системе «зачтено, не зачтено». Знания оцениваются на:

«зачтено», если студент глубоко и прочно усвоил весь программный материал, последовательно, и логически грамотно его излагает, увязывает с задачами и будущей деятельностью, не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами и практическими заданиями, умеет самостоятельно обобщать и излагать материал, не допуская ошибок;

«не зачтено», если студент не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, с большими затруднениями выполняет или не выполняет практические задания, задачи.

Перечень фондов оценочных средств, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы. Для студентов с ограниченными возможностями здоровья предусмотрены следующие оценочные средства:

Оценочные средства для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья

Категории обучающихся	Виды оценочных средств	Форма контроля и оценки результатов обучения
С нарушением слуха	Тесты, рефераты, контрольные вопросы	Преимущественно письменная проверка
С нарушением зрения	Контрольные вопросы	Преимущественно устная проверка (индивидуально)
С нарушением опорно-двигательного аппарата	Решение тестов, контрольные вопросы дистанционно	Организация контроля с помощью электронной оболочки MOODLE, письменная проверка

Студентам с ограниченными возможностями здоровья увеличивается время на подготовку ответов к зачёту, разрешается готовить ответы с использованием дистанционных образовательных технологий.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Могут использоваться собственные технические средства. Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

А) Основная литература

1. Коммерциология: предчувствие перемен. Инновационные бизнес-модели коммерческой деятельности [Текст] : монография / Ю. В. Гуняков, Д. Ю. Гуняков ; Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т. - Красноярск : СФУ, 2015. - 158 с. Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/elib/b65/i-449331174.pdf>

2. Организация коммерческой деятельности предприятия. Коммерциология [Текст] : учебное пособие для обучающихся по программам высшего образования направления 38.03.06 "Торговое дело" (степень "бакалавр") / В. В. Куимов [и др.] ; ред. В. В. Куимов ; Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т. Ч. 1: Организационно-экономические предпосылки

коммерческой деятельности. - Красноярск : СФУ, 2016. - 112 с. Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/elib/b65/i-180713719.pdf>

3. Яковлев, Г. А. Основы коммерции [Текст] : учебное пособие: [для вузов по специальностям 080301 "Коммерция (торговое дело)" и 080111 "Маркетинг"] / Г. А. Яковлев.- Москва : ИНФРА-М, 2016. - 223 с. Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=484736>

1. Панкратов, Ф.Г. Коммерческая деятельность [Текст] : учебник для студентов вузов / Ф. Г. Панкратов, Н. Ф. Солдатова.- Москва : "Дашков и К", 2013. - 500 с.

2. Воронин, В. В. Психология успешных продаж [Текст] : конспект лекций для студентов специальностей 080401.65, 080301.65 всех форм обучения / В. В. Воронин ; Федер. агентство по образованию, Краснояр. гос. торгово-эконом. ин-т.- Красноярск : КГТЭИ, 2010. - 91 с.

Б) Дополнительная литература

1. Коммерческая деятельность [Электронный ресурс] : учебно-методический комплекс [для студентов напр. подготовки 100700.62 "Торговое дело", профилей 100700.62.01 «Коммерция» и 100700.62.02 «Маркетинг в торговой деятельности»] / Сиб. федер. ун-т, Торг.-эконом. ин-т ; сост. О. В. Рубан. - Электрон. текстовые данные (самораспаковывающийся архив; 3,48 Мб). - Красноярск : СФУ, 2012. - с. - (Электронная библиотека СФУ). Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/lib2/UMKD/i-093916732.exe>

1. Дашков, Л. П. Коммерция и технология торговли [Текст] : учебник для вузов / Л. П. Дашков, В. К. Памбухчианц, О. В. Памбухчианц.- М. : Дашков и К, 2011. - 690 с.

3. Минько, Э. В. Основы коммерции [Текст] : учебное пособие для вузов по специальности 080301 "Коммерция" (торговое дело)", 080111 "Маркетинг" / Э. В. Минько, А. Э. Минько.- Москва : Питер, 2013. - 336 с.

7 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля)

http://www.grebennikon.ru/	Электронная библиотека Издательского дома «Гребенников»
http://www.iglib.ru	Интернет-библиотека образовательных изданий
http://www.biblioclub.ru	Электронная библиотечная система «Университетская библиотека - online»

8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Подготовка к лекционному занятию включает выполнение всех видов заданий, рекомендованных к каждой лекции, т.е. задания выполняются еще до лекционного занятия по соответствующей теме.

В ходе лекционных занятий необходимо вести конспектирование учебного материала, обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации. Желательно оставить в рабочих конспектах поля, на которых делать пометки из рекомендованной литературы, дополняющие материал прослушанной лекции, а также подчеркивающие особую важность тех или иных теоретических положений.

Необходимо задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций. Целесообразно дорабатывать свой конспект лекции, делая в нем соответствующие записи из литературы, рекомендованной преподавателем и предусмотренной учебной программой.

Практические занятия позволяют развивать у студентов творческое теоретическое мышление, умение самостоятельно изучать литературу, анализировать практику; учат четко формулировать мысль, вести дискуссию, то есть имеют исключительно важное значение в развитии самостоятельного мышления.

Самостоятельная работа студента является основным средством овладения учебным материалом вовремя, свободное от обязательных учебных занятий. Самостоятельная работа студента над усвоением учебного материала по учебной дисциплине может выполняться в библиотеке университета, учебных кабинетах, компьютерных классах, а также в домашних условиях. Содержание самостоятельной работы студента определяется учебной программой дисциплины, методическими материалами, заданиями и указаниями преподавателя. Вы можете дополнить список использованной литературы современными источниками, не представленными в списке рекомендованной литературы, и в дальнейшем использовать собственные подготовленные учебные материалы при написании курсовых и дипломных работ.

Ваша самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Самостоятельная работа в аудиторное время может включать:

- конспектирование (составление тезисов) лекций;
- решение практических ситуаций;
- работу со справочной и методической литературой;
- работу с нормативными правовыми актами;
- участие в оперативном (текущем) опросе по отдельным темам изучаемой дисциплины;
- участие в тестировании и др.

Самостоятельная работа во внеаудиторное время может состоять из:

- повторение лекционного материала;

- подготовки к семинарам (практическим занятиям);
- подготовки к тестированию;
- подготовка к зачету

Формы контроля.

1. Проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты.

2. Устные и письменные вопросы на практических занятиях

3. Применение интернет-групп, индивидуальные и кафедральные сайты, скайп.

4. Тестирование.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации в зависимости от нозологии:

Для лиц с нарушением зрения:

- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушением слуха:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушением опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме;

- в форме электронного документа.

9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю)

9.1 Перечень необходимого обеспечения

Microsoft® Windows® Vista Business Russian Upgrade Academic OPEN No Level(Microsoft® Windows® XP) Лицензиат 45676576 от 02.07.2009, бессрочный;

Microsoft® Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level Лицензиат 43164214 от 06.12.2007, бессрочный;

ESET NOD32 Antivirus Business Edition for 2750 users Лицензиат EAV-0189835462 от 10.04.2017;

Kaspersky Endpoint Security Лицензиат 2462170522081649547546 от 22.05.2017

9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

Справочно-правовые системы «Консультант плюс», «Гарант».

На сегодняшний день СФУ представлен в Интернет официальным сайтом института, сайтами подразделений, факультетов, кафедр; сайтами

электронных изданий; поисковыми и информационными системами; тематическими сайтами по отдельным сферам деятельности.

Обучающимся должен быть также обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, профессиональным справочным и поисковым системам:

1. Российский ресурсный центр учебных кейсов [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <http://www.gsom.spbu.ru/umc>.
2. Большая советская энциклопедия [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : <http://encycl.yandex.ru>.
3. Административно-управленческий портал [Электронный ресурс]. – сайт. – Режим доступа : <http://www.aup.ru>.
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : http://elibrary.ru/project_authors.asp?.
5. Справочная правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : www.consultant.ru.
6. Справочная правовая система «Гарант» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа : www.garant.ru.

10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы бакалавров, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования (ноутбук, экран, проектор) и учебно-наглядные пособия, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Перечень вопросов для зачета по дисциплине

46. Общение и речь.
47. Свойства речи.
48. Виды речи.
49. Общение как процесс.
50. Структура общения: коммуникация, взаимодействие, социальная перцепция.
51. Вербальная и невербальная коммуникация.
52. Модель коммуникативного процесса. Функции общения.
53. Деловое общение.
54. Стили общения.
55. Культура речи.
56. Понятие личности. Речевая личность.
57. Современные взгляды на место этики в деловом общении.
58. Универсальные этические и психологические нормы и принципы и характер делового общения.
59. Этика делового общения «сверху-вниз».
60. Этика делового общения «снизу-вверх».
61. Этика делового общения «по горизонтали».
62. Деловой этикет. Профессиональный этикет.
63. Конформизм, нонконформизм.
64. Конфликты: виды, структура, стадии протекания.
65. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях.
66. Сетка Томаса-Киллмена. Картография конфликта.
67. Правила поведения в условиях конфликта.
68. Общение в трудовом коллективе.

69. Создание позитивного образа фирмы по телефону.
70. Значение слов, голоса и телефонного поведения.
71. Речевой аппарат. Дыхание и его тренировка.
72. Голос и его воспитание.
73. Дикция, интонация, тон, интенсивность звучания, темп, тембр, интонационные конструкции.
74. Интонация и логическое ударение. Роль пауз.
75. Этапы разговора по телефону.
76. Входящие звонки. Основные моменты приема звонков.
77. Исходящие звонки. Структура телефонного разговора.
78. Работа с возражениями и поведение в конфликтных ситуациях в телефонных переговорах.
79. Окончание телефонного разговора.
80. Характер деловых переговоров.
81. Определение целей и организация переговоров.
82. Методы и навыки ведения деловых переговоров.
83. Навыки общения.
84. Современные модели ведения переговоров.
85. Стадии процесса переговоров.
86. Подготовка к переговорам.
87. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.
88. Документирование управленческой деятельности.
89. Документирование договорно-правовых отношений.
90. Общие правила оформления документов.