

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Механико-технологический факультет

“УТВЕРЖДАЮ”

Декан МТФ

профессор, к.т.н. Буров  
Владимир Григорьевич

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Основы делового общения

ООП: специальность 261001.65 Технология художественной обработки материалов

Шифр по учебному плану: ГСЭ.В.2.7

Факультет: механико-технологический очная форма обучения

Курс: 3, семестр: 6

Лекции: 14

Практические работы: 14 Лабораторные работы: -

Курсовой проект: - Курсовая работа: - РГЗ: 6

Самостоятельная работа: 86

Экзамен: - Зачет: 6

Всего: 114

Новосибирск

2011

Рабочая программа составлена на основании Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по направлению (специальности): 656700  
Технология художественной обработки материалов.(№ 37 тех/дс от 13.03.2000)

ГСЭ.В.2.7, дисциплины по выбору студента

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Социально-массовых коммуникаций  
протокол № 8 от 27.06.2011

Программу разработал

старший преподаватель,

Захарова Александра Владимировна

Заведующий кафедрой

доцент, д.культур.

Паршукова Галина Борисовна

Ответственный за основную образовательную программу

профессор, д.т.н.

Батаев Анатолий Андреевич

## 1. Внешние требования

Таблица 1.1

| Шифр дисциплины | Содержание учебной дисциплины                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Часы       |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
|                 | <p>Концептуальная записка по специальности 261001 – «Технология художественной обработки материалов», дисциплина «Основы делового общения».</p> <p>Дидактические единицы: введение в теорию и практику делового общения и переговорного процесса, психологические основы делового общения, особенности и формы деловых переговоров, национальные особенности делового общения, профессиональная этика и деловой этикет, специфика делового общения в конфликтных ситуациях.</p> | <b>114</b> |

## 2. Особенности (принципы) построения дисциплины

Таблица 2.1

### Особенности (принципы) построения дисциплины

| Особенность (принцип)                                                             | Содержание                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Основания для введения дисциплины в учебный план по направлению или специальности | Решение Ученого совета механико-технологического факультета, протокол № 4 от 04.04.2007 г.                                                                                                                                |
| Адресат курса                                                                     | Студенты, обучающиеся по специальности 261001 – «Технология художественной обработки материалов».                                                                                                                         |
| Основная цель (цели) дисциплины                                                   | Формирование у студентов системы знаний и навыков деловых коммуникаций.                                                                                                                                                   |
| Ядро дисциплины                                                                   | Курс состоит из теории культуры делового общения и практических занятий, тренингов, деловых игр. Основные темы курса: 1) специфика делового общения, 2) культура делового общения, 3) основы психологии делового общения. |
| Связи с другими учебными дисциплинами основной образовательной программы          | «Деловой протокол и этикет», «Психологические резервы профессиональной деятельности».                                                                                                                                     |
| Требования к первоначальному уровню подготовки обучающихся                        | «Отечественная история», «Культурология», «Психология и педагогика».                                                                                                                                                      |
| Особенности организации учебного процесса по дисциплине                           | Основными формами изучения данного курса являются лекции, практические занятия (деловые игры, решение кейсов, творческих заданий, ролевые игры) и самостоятельная работа студентов.                                       |

## 3. Цели учебной дисциплины

Таблица 3.1

После изучения дисциплины студент будет

|                     |  |
|---------------------|--|
| иметь представление |  |
|---------------------|--|

|                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1                    | о специфике делового общения и правилах его ведения, об отличительных особенностях деловых коммуникаций.                                                                                                                                                                                             |
| 2                    | о деловой этике и этикете деловых отношений                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 3                    | о влиянии имиджа делового человека на деловые контакты                                                                                                                                                                                                                                               |
| 4                    | о правилах ведения деловых переговоров                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 5                    | о способах манипулирования в процессе деловых переговоров                                                                                                                                                                                                                                            |
| 6                    | о возможных конфликтах в процессе делового общения                                                                                                                                                                                                                                                   |
| знать                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 7                    | основные понятия курса: деловое общение, этика делового общения, этикет делового общения, имидж делового человека, переговоры, конфликт, консенсус, договор, манипуляция, барьеры в общении, деловые культуры.                                                                                       |
| 8                    | основные категории курса "Деловое общение" - деловая этика, деловой этикет, деловое общение, деловые переговоры, имидж делового человека, переговорный процесс, манипулятивные технологии                                                                                                            |
| 9                    | Правила делового этикета, этические основания деловых контактов, роль статусов в деловых контактах, типы правила деловых приемов, правила проведения переговоров, способы выхода из конфликтных ситуаций, особенности международных деловых культур, правила ведения деловых телефонных переговоров. |
| уметь                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 10                   | Эффективно применять знания теории и методики делового общения на практике                                                                                                                                                                                                                           |
| 11                   | Корректно выходить из конфликтных ситуаций в процессе делового общения                                                                                                                                                                                                                               |
| 12                   | Вести деловую переписку, вести деловые телефонные переговоры                                                                                                                                                                                                                                         |
| 13                   | Правильно подбирать деловой костюм                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| иметь опыт (владеть) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 14                   | Подготовки и проведения деловых переговоров, совещаний, собеседований, презентаций                                                                                                                                                                                                                   |
| 15                   | Ведения дистантных деловых коммуникаций (деловой переписки, телефонных переговоров)                                                                                                                                                                                                                  |
| 16                   | Организации проведения банкетов, деловых завтраков, обедов и других деловых приемов.                                                                                                                                                                                                                 |

#### 4. Содержание и структура учебной дисциплины

Лекционные занятия

Таблица 4.1

| (Модуль), дидактическая единица, тема                                                                                                                                       | Часы | Ссылки на цели |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|----------------|
| Семестр: 6                                                                                                                                                                  |      |                |
| Дидактическая единица: Деловое общение. Переговорный процесс.                                                                                                               |      |                |
| Введение в теорию и практику делового общения и переговорного процесса. Предмет, источники, методология и методики курса. Цели, задачи и практическое предназначение курса. | 2    | 1, 2, 7        |
| Дидактическая единица: Виды делового общения. Способы делового общения. Особенности делового общения Структура делового общения. Средства деловой коммуникации              |      |                |
| Особенности делового общения                                                                                                                                                | 2    | 1, 2, 7, 8     |

|                                                                                                                                                                                                                        |   |                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|--------------------|
| Дидактическая единица: Механизмы познания другого человека в процессе общения. Способы воздействия партнеров по общению друг на друга. Психология делового общения                                                     |   |                    |
| Психологические основы делового общения.                                                                                                                                                                               | 2 | 2, 3, 7, 8, 9      |
| Дидактическая единица: Особенности и формы деловых переговоров. Организация и ведение Формы деловых переговоров. Подготовка к переговорам. Стратегия и тактика ведения переговоров. Технология завершения переговоров. |   |                    |
| Организация и ведение деловых переговоров.                                                                                                                                                                             | 4 | 10, 13, 3, 4, 5, 9 |
| Дидактическая единица: Этика. Этикет. Профессиональная этика и деловой этикет. Соблюдение этических норм. Этические нормы и принципы профессиональной деятельности.                                                    |   |                    |
| Профессиональная этика и деловой этикет.                                                                                                                                                                               | 2 | 10, 12, 2, 3, 9    |
| Дидактическая единица: Конфликт. Типология конфликта. Специфика делового общения в конфликтных ситуациях. Факторы, порождающие конфликты на работе. Приемы разрешения конфликтов и профилактика их возникновения.      |   |                    |
| Специфика делового общения в конфликтных ситуациях.                                                                                                                                                                    | 2 | 11, 6, 9           |

#### Практические занятия

Таблица 4.2

| (Модуль), дидактическая единица, тема                                                                                                                               | Учебная деятельность                                                                                                                                     | Часы | Ссылки на цели      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------|
| Семестр: 6                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                          |      |                     |
| Дидактическая единица: Деловое общение. Деловые коммуникации.                                                                                                       |                                                                                                                                                          |      |                     |
| Введение в дисциплину "Деловое общение".                                                                                                                            | Дискуссия                                                                                                                                                | 2    | 1, 10, 11, 7        |
| Дидактическая единица: Механизмы познания другого человека в процессе общения. Способы воздействия партнеров по общению друг на друга. Психология делового общения  |                                                                                                                                                          |      |                     |
| Психологические основы делового общения.                                                                                                                            | Дискуссия. тестирование                                                                                                                                  | 2    | 1, 10, 2, 6, 8, 9   |
| Дидактическая единица: Этика. Этикет. Профессиональная этика и деловой этикет. Соблюдение этических норм. Этические нормы и принципы профессиональной деятельности. |                                                                                                                                                          |      |                     |
| Профессиональная этика и деловой этикет.                                                                                                                            | 1) Творческое задание по формулировке заповедей профессиональной этики PR-специалиста. 2) Ролевые игры, использование корректных форм делового этикета в | 2    | 1, 10, 13, 14, 2, 9 |

|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |                              |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                        | разных ситуациях (ситуации подготовлены студентами заранее). 3) Выбор мест для организации деловых переговоров, деловых встреч и обедов. Семинар готовится студентами заранее. 4) Изучение норм столового этикета на примере отрывков из книг и фильмов.                                              |   |                              |
| Дидактическая единица: Особенности и формы деловых переговоров. Организация и ведение Формы деловых переговоров. Подготовка к переговорам. Стратегия и тактика ведения переговоров. Технология завершения переговоров. |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |                              |
| Проведение и организация деловых переговоров.                                                                                                                                                                          | 1) Задание "Графическое отображение структуры деловых переговоров". 2) Отработка навыков деловой переписки 3) Подготовка группами студентов творческих работ, раскрывающих суть отдельных форм проведения переговоров. 4) Ролевая игра "проведение и организация переговоров" по какому-либо вопросу. | 4 | 10, 12, 13, 14, 15, 16, 4, 5 |
| Дидактическая единица: Конфликт. Типология конфликта. Специфика делового общения в конфликтных ситуациях. Факторы, порождающие конфликты на работе. Приемы разрешения конфликтов и профилактика их возникновения.      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |                              |
| Специфика делового общения в конфликтных ситуациях.                                                                                                                                                                    | Дискуссия. решение кейсов                                                                                                                                                                                                                                                                             | 2 | 11, 6                        |
| Дидактическая единица: Деловое общение. Национальная специфика деловых коммуникаций.                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |   |                              |
| Национальные особенности делового общения. Особенности делового общения с представителями разных стран.                                                                                                                | Презентация проекта. Основные страны для рассмотрения: Россия,                                                                                                                                                                                                                                        | 2 | 11, 14, 4, 5, 9              |

|  |                                                                                                                                                                                         |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|
|  | Китай, Япония, Корея, Франция, Англия, Италия, Испания, Америка, арабские страны, страны Южной Америки. Дополнительные страны для рассмотрения - по выбору преподавателя или студентов. |  |  |
|--|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|

## 5. Самостоятельная работа студентов

### Семестр- 6, Подготовка к зачету

Подготовка к зачету предполагает повторение лекционных материалов (6 часов), повторение материалов семинарских занятий (10 часов), а также самостоятельную разработку некоторых тем из контролирующих материалов (20 часов).

### Семестр- 6, РГЗ

Подготовка контрольной работы предполагает 20 часов на самостоятельную подготовку.

Темы контрольных работ

1. Природа и сущность делового общения. Структура делового общения.
2. Основные принципы и закономерности деловых отношений. Особенности деловых отношений.
3. Универсальные этические принципы современных деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений.
4. Формы и виды делового общения.
5. Деловое общение в деятельности организаций (этика и социальная ответственность организаций, этические нормы в деятельности организаций, пути повышения этического уровня организаций).
6. Этические нормы в деловом общении руководителя организации: этические нормы организации и деловое общение руководителя.
7. Управление деловым общением в коллективе.
8. Правила делового общения для руководителя, проблемы взаимоотношений с "трудным руководителем".
9. Методы воздействия на партнеров в процессе делового общения.
10. Особенности деловой риторики. Принципы речевого воздействия. Культура речи и деловое общение.
11. Коммуникативная культура в деловом общении.
12. Деловая риторика, культура речи в деловом общении, использование средств выразительности деловой речи.
13. Виды делового общения: вербальное, невербальное, дистанционное. Невербальные коммуникации в деловом общении.
14. Манипуляции в деловом общении и способы их нейтрализации. Правила нейтрализации манипуляций в деловом общении.
15. Правила публичного выступления. Основные отличия устного выступления от письменного доклада.
16. Виды дистанционных деловых переговоров. Специфика проведения телефонных переговоров.

17.Виды дистанционных деловых переговоров. Культура делового письма. Общие требования написания деловых писем. Требования к содержанию деловых писем. Типы деловых писем: резюме, жалобы, объявления, характеристики, ответы на запросы и т.п.

18.Правила проведения деловой беседы.

19.Сущность, цели и правила проведения собеседования.

20.Совещания. Правила проведения совещаний. Поведение коллектива на совещании.

21.Имидж делового человека: визитная карточка, этикет приветствия и представления, внешний облик. Визитная карточка в деловых коммуникациях.

22.Виды деловых приемов. Протокол.

23.Стресс-менеджмент. Типы конфликтов.

24.Типовая стратегия поведения в конфликтных ситуациях.

25.Тайм-менеджмент. Правила и особенности.

26.Деловые переговоры: организация, проведение, подписание договоров. Конфликты в деловых переговорах.

27.Подготовка к переговорам. Правила выбора места и времени встречи. Определение численности делегаций. Правила встречи, представления и рассадки гостей.

28.Основные правила переговорного процесса. Приемы манипулирования в переговорном процессе. Организационно-процедурные манипуляции. Психологические манипуляции. Логические манипуляции. Правила нейтрализации манипуляций.

29.Культурные факторы в переговорном процессе. Кросскультурные предубеждения как барьеры в деловой коммуникации. Влияние национального характера на переговоры

#### **Семестр- 6, Подготовка к занятиям**

Подготовка к практическим работам рассчитана исходя из 2 часов к каждой теме.

Всего 28 часов.

#### **6. Правила аттестации студентов по учебной дисциплине**

| <b>Учебная деятельность</b>              | <b>Срок сдачи, защиты</b> | <b>Минимальный балл</b> | <b>Максимальный балл</b> | <b>Комментарии</b>                                                                  |
|------------------------------------------|---------------------------|-------------------------|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Активность на аудиторных занятиях</b> |                           |                         |                          |                                                                                     |
| <b>Лекции</b>                            |                           |                         |                          |                                                                                     |
| Посещение                                | в течение семестра        | 3                       | 6                        | 1 лекция – 0,75 балла                                                               |
| Активность в учебной деятельности        |                           | 0                       | 4                        | Вопросы по теме лекции 1 балла, высказывание альтернативной точки зрения – 2 балла. |
| Всего                                    |                           | 3                       | 10                       |                                                                                     |
| <b>Семинарские занятия</b>               |                           |                         |                          |                                                                                     |
| Посещение                                | в течение семестра        | 9                       | 18                       | 1 занятие – 0,75 балла                                                              |
| Активность в учебной деятельности        |                           | 6                       | 12                       | Выступление с докладом - 5 баллов, участие в процессе обсуждения докладов -2 балла. |
| Всего                                    |                           | 12                      | 30                       |                                                                                     |
| <b>Итого, на ауд. занятиях:</b>          |                           | <b>15</b>               | <b>40</b>                |                                                                                     |

|                        |                                                      |           |           |                                                                                                                                                 |
|------------------------|------------------------------------------------------|-----------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Реферативная работа    | Выдача задания -1 н.<br>Сдача – 7 н.<br>Защита -9 н. | 8         | 20        | Реферативная работа выполнена и сдана в срок 10-20 баллов, с задержкой на 1 неделю 10 - 15 баллов, с задержкой на 2 недели и более 8-10 баллов. |
| <b>Текущий рейтинг</b> |                                                      | <b>25</b> | <b>60</b> | При текущем рейтинге <b>ниже 25 баллов</b> студент не                                                                                           |



|                                                                             |  |    |    |                         |
|-----------------------------------------------------------------------------|--|----|----|-------------------------|
|                                                                             |  |    |    | допускается к экзамену. |
| Дополнительные баллы за выполнение учебных заданий сверх предусмотренных РП |  |    |    |                         |
| Представление материалов на НСК                                             |  | 10 |    | Не более 40             |
| Участие в НСК                                                               |  | 20 |    |                         |
| Участие в студенческих конкурсах                                            |  | 20 |    |                         |
| Выступление на семинарах с углубленной проработкой материала                |  | 10 |    |                         |
| Экзамен                                                                     |  |    |    |                         |
| Тест                                                                        |  | 20 | 40 |                         |

## 7. Список литературы

### 7.1 Основная литература

#### В печатном виде

1. Данилкова М. П. Основы делового этикета : учебное пособие / М. П. Данилкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2009. - 42, [2] с. : табл.
2. Стороженко З. С. Мастерство делового общения: путь к успеху : [учебно-методический практикум] / З. С. Стороженко. - М., 2009. - 126 с.
3. Роббинз С. П. Тренинг делового общения для менеджеров : руководство по управлению кадрами / Стивен П. Роббинз, Филлип Л. Хансейкер ; [пер. с англ. и ред. Е. А. Черненко]. - М., 2007. - 455 с. : ил.
4. Кузнецов И. Н. Современная деловая риторика / И. Н. Кузнецов. - М., 2007. - 318 с.
5. Хоган К. Психология влияния. Техники манипуляции в бизнесе и личном общении : пер. с англ. / Кевин Хоган. - М., 2007. - 340 с.
6. Мальханова И. А. Деловое общение : учебное пособие для вузов / И. А. Мальханова. - М., 2007. - 221 с. : ил.

#### В электронном виде

1. Данилкова М. П. Основы делового этикета : учебное пособие / М. П. Данилкова ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2009. - 42, [2] с. : табл.. - Режим доступа: <http://www.ciu.nstu.ru/fulltext/textbooks/2009/danilkova.pdf>

### 7.2 Дополнительная литература

#### В печатном виде

1. Деловое письмо : учебно-справочное пособие / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - М., 2009. - 194, [1] с.
2. Психология и этика делового общения : [учебник для вузов] / [В. Ю. Дорошенко и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко. - М., 2008. - 415 с. : ил. - Рекомендовано МО.
3. Ковальчук А. С. Основы делового общения : учебное пособие для вузов / А. С. Ковальчук. - М., 2008. - 299 с. : ил.
4. Павлова Л. Г. Основы делового общения : учебное пособие / Л. Г. Павлова ; под ред. Л. А. Введенской. - Ростов н/Д, 2008. - 311 с.
5. Чернышова Л. И. Деловое общение : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. - М., 2008. - 414, [1] с.
6. Коробейникова Л. С. Документационное обеспечение делового общения : учебное пособие / Л. С. Коробейникова, О. М. Купрюшина ; под ред. Д. А. Ендовицкого. - М., 2007. - 301, [1] с. : ил., табл. - Рекомендовано УМО.
7. Головина А. С. Деловые переговоры. Стратегия победы / А. Головина. - СПб. [и др.], 2007. - 188 с. : ил.
8. Колесникова Н. Л. Деловое общение. Business Communication : учебное пособие / Н. Л. Колесникова. - М., 2007. - 151 с.

9. Деловая этика и деловой этикет : [учебное пособие] / [И. Н. Кузнецов]. - Ростов н/Д, 2007. - 251, [1] с.
10. Кирсанова М. В. Деловая переписка : учебно-практическое пособие / М. В. Кирсанова, Н. Н. Анодина, Ю. М. Аксенов. - М., 2007. - 134, [1] с. : ил.

## **8. Методическое и программное обеспечение**

### **8.1 Методическое обеспечение**

#### **В печатном виде**

1. Искусство делового общения : учебно-методическое пособие / [авт.-сост. Е. Я. Букина, А. В. Кирилова, Е. Л. Плавская] ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2009. - 70, [1] с. : ил.

#### **В электронном виде**

1. Искусство делового общения : учебно-методическое пособие / [авт.-сост. Е. Я. Букина, А. В. Кирилова, Е. Л. Плавская] ; Новосиб. гос. техн. ун-т. - Новосибирск, 2009. - 70, [1] с. : ил.. - Режим доступа: <http://www.ciu.nstu.ru/fulltext/textbooks/2009/bukina.pdf>

## **9. Контролирующие материалы для аттестации студентов по дисциплине**

1. Природа и сущность делового общения. Структура делового общения.
2. Основные принципы и закономерности деловых отношений. Особенности деловых отношений.
3. Универсальные этические принципы современных деловых отношений. Этические проблемы деловых отношений.
4. Формы и виды делового общения.
5. Деловое общение в деятельности организаций (этика и социальная ответственность организаций, этические нормы в деятельности организаций, пути повышения этического уровня организаций).
6. Этические нормы в деловом общении руководителя организации: этические нормы организации и деловое общение руководителя.
7. Управление деловым общением в коллективе.
8. Правила делового общения для руководителя, проблемы взаимоотношений с "трудным руководителем".
9. Методы воздействия на партнеров в процессе делового общения.
10. Особенности деловой риторики. Принципы речевого воздействия. Культура речи и деловое общение.
11. Коммуникативная культура в деловом общении.
12. Деловая риторика, культура речи в деловом общении, использование средств выразительности деловой речи.
13. Виды делового общения: вербальное, невербальное, дистанционное. Невербальные коммуникации в деловом общении.
14. Манипуляции в деловом общении и способы их нейтрализации. Правила нейтрализации манипуляций в деловом общении.
15. Правила публичного выступления. Основные отличия устного выступления от письменного доклада.
16. Виды дистанционных деловых переговоров. Специфика проведения телефонных переговоров.
17. Виды дистанционных деловых переговоров. Культура делового письма. Общие требования написания деловых писем. Требования к содержанию деловых писем. Типы деловых писем: резюме, жалобы, объявления, характеристики, ответы на запросы и т.п.
18. Правила проведения деловой беседы.
19. Сущность, цели и правила проведения собеседования.
20. Совещания. Правила проведения совещаний. Поведение коллектива на совещании.

21. Имидж делового человека: визитная карточка, этикет приветствия и представления, внешний облик. Визитная карточка в деловых коммуникациях.
22. Виды деловых приемов. Протокол.
23. Стресс-менеджмент. Типы конфликтов.
24. Типовая стратегия поведения в конфликтных ситуациях.
25. Тайм-менеджмент. Правила и особенности.
26. Деловые переговоры: организация, проведение, подписание договоров. Конфликты в деловых переговорах.
27. Подготовка к переговорам. Правила выбора места и времени встречи. Определение численности делегаций. Правила встречи, представления и рассадки гостей.
28. Основные правила переговорного процесса. Приемы манипулирования в переговорном процессе. Организационно-процедурные манипуляции. Психологические манипуляции. Логические манипуляции. Правила нейтрализации манипуляций.
29. Культурные факторы в переговорном процессе. Кросскультурные предубеждения как барьеры в деловой коммуникации. Влияние национального характера на переговоры