

## Деловая культура, гр.9-у

### **Ознакомьтесь с содержанием дисциплины «Деловая культура» и ответьте на вопросы письменно.**

Изучив учебник «Деловая культура и психология общения», Вы будете **знать:** ■ о психологических основах делового общения и его значении в профессиональной деятельности работников сферы обслуживания, сферы услуг, управления; ■ о вербальных (словесных), невербальных (бессловесных) средствах общения и их роли при установлении контакта с клиентами; ■ о восприятии, понимании человека в процессе общения, искажении представлений о человеке и влиянии механизмов восприятия на эффективность общения;

- правила установления деловых контактов и об их влиянии на эффективность взаимодействия и степень взаимопонимания;
- правила трактовки невербальных средств общения;
- техники общения, правила слушания и о видах слушания;
- об этикете в деловом общении: словесном (культура речи) и невербальном (рукопожатие, улыбка, взгляд, мимика, позы и жесты);
- правила этикета и нормы этического взаимодействия;
- о деловом этикете служебных отношений и культуре поведения;
- приемы эффективного общения по телефону;
- как провести деловую беседу и какие виды вопросов при этом использовать (открытые и закрытые вопросы, риторический вопрос, вопросы, подавляющие сопротивление), правила аргументации;
- об этических требованиях к деловой переписке; о составлении делового письма; видах деловых писем;
- о видах визитных карточек и правилах их оформления;
- о видах деловых приемов: «завтрак», «а-ля фуршет», «коктейль» и др.;
- правила поведения за столом;
- требования к сувенирам и подаркам в деловой сфере и повседневной жизни;
- требования к одежде и внешнему облику деловой женщины и делового мужчины. Рекомендации специалистов в области имиджологии;
- требования этикета у разных народов;
- об индивидуальных особенностях личности (темперамент, характер, воля, способности, эмоции и чувства) и их влиянии на эффективность делового общения;
- о структуре конфликтов и правилах поведения в конфликтных ситуациях.

Изучив учебник, вы будете уметь:

- понимать запросы и потребности конкретных групп клиентов (в соответствии с их индивидуальными особенностями), их требования к качеству обслуживания;

- устанавливать контакт и гибко реагировать на возникшую проблему в процессе делового общения;
- понимать человека и осмысленно ставить себя на его место;
- находить общий язык с разными людьми;
- разрешать конфликтные ситуации;
- квалифицированно взаимодействовать с посетителями, клиентами, потребителями услуг;
- использовать свой потенциал, познавая свои возможности;
- соблюдать этикетные нормы поведения;
- организовывать проведение деловой беседы;
- пользоваться визитными карточками;
- применять на практике правила поведения за столом;
- использовать на практике правила вручения и принятия подарка;
- применять на практике рекомендации специалистов в области имиджологии.

## **КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ**

---

1. Народные поговорки, пословицы, сказки и мифы, притчи служат истоками психологических теорий и отраслей психологии. Приведите примеры метких пословиц и поговорок, в которых отражаются знания житейской психологии.
2. Меняется ли ваше поведение в зависимости от того, с кем вы общаетесь?
3. Умеете ли вы принять замечание с достоинством и должным образом отреагировать на него?