

Spis treści

1. Kompetencje
 - 1.1. Wprowadzenie
 - 1.2. Definicja kompetencji
 - 1.3. Kompetencje personalne
 - 1.4. Kompetencje społeczne
 - 1.5. Funkcjonalność kompetencji
 - 1.6. Aktualizowanie wiedzy i doskonalenie umiejętnościPodsumowanie
2. Porozumiewanie się ludzi
 - 2.1. Wprowadzenie
 - 2.2. Definicja komunikacji
 - 2.3. Proces komunikacji interpersonalnej
 - 2.4. Bariery w porozumiewaniu się ludzi
 - 2.5. Słuchanie
 - 2.6. Komunikacja z klientemPodsumowanie
3. Mowa ciała
 - 3.1. Wprowadzenie
 - 3.2. Trzy złote zasady
 - 3.3. Komunikacja niewerbalnaPodsumowanie
4. Savoir-vivre, czyli zasady kultury i etyki w praktyce
 - 4.1. Wprowadzenie
 - 4.2. Pojęcia „savoir-vivre”, „kultura”, „etyka”
 - 4.3. Cechy osoby dobrze wychowanej
 - 4.4. Kodeksy postępowania etycznego
 - 4.5. Spotkania
 - 4.6. Zasady kultury i etyki we współpracy
 - 4.7. Netykieta i etyka w sieciPodsumowanie
5. Etyka i odpowiedzialność w komunikacji
 - 5.1. Wprowadzenie

- 5.2. Etyczne wywieranie wpływu
- 5.3. Reguły wywierania wpływu
- 5.4. Perswazja
- 5.5. Manipulacja – nieetyczne wywieranie wpływu
- 5.6. Odpowiedzialność za działania nieetyczne
- 5.7. Pomoc ofiarom
- Podsumowanie

- 6. Współpraca w zespole
 - 6.1. Wprowadzenie
 - 6.2. Grupa a zespół
 - 6.3. Proces budowania zespołu
 - 6.4. Warunki współpracy w zespole
 - 6.5. Ludzie w zespole
 - Podsumowanie

- 7. Negocjowanie
 - 7.1. Wprowadzenie
 - 7.2. Definicja negocjacji
 - 7.3. Charakterystyka negocjacji
 - 7.4. Etapy negocjowania
 - 7.5. Style negocjowania
 - 7.6. Techniki negocjowania porozumienia
 - Podsumowanie

- 8. Postawa
 - 8.1. Wprowadzenie
 - 8.2. Postawa
 - 8.3. Przestrzeganie tajemnicy zawodowej
 - 8.4. Otwartość na zmiany
 - Podsumowanie

- 9. Kreatywność
 - 9.1. Wprowadzenie
 - 9.2. Kreatywność
 - Podsumowanie

- 10. Rozwiązywanie problemów
 - 10.1. Wprowadzenie
 - 10.2. Pojęcie problemu
 - 10.3. Typy problemów
 - 10.4. Zidentyfikowanie problemu
 - 10.5. Podejście do problemu

- 10.6. Rozwiązywanie problemów
- 10.7. Kreatywne szukanie rozwiązań
- 10.8. Techniki negocjacji w rozwiązywaniu konfliktów
- Podsumowanie

- 11. Planowanie i podejmowanie działań
 - 11.1. Wprowadzenie
 - 11.2. Definicja planowania
 - 11.3. Określanie celu
 - 11.4. Sposoby planowania
 - Podsumowanie

- 12. Pokonywanie stresu
 - 12.1. Wprowadzenie
 - 12.2. Biologia stresu
 - 12.3. Reakcja na stres
 - 12.4 Wypalenie zawodowe
 - 12.5. Pokonywanie stresu
 - Podsumowanie

Informacja pochodzi ze strony wydawnictwa <https://www.sklep.ekonomik.biz.pl/kompetencje-personalne-i-spoeczne-podrecznik-p-56.html>