

УДК 316.776(075)
ББК 60.841я723
К84

Научный редактор:

Фомина О. А., канд. филол. наук, доц., доц. каф. «Иностранный язык в сфере технических наук и технологий» ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет»

Рецензенты:

Зубкова И. А., канд. филол. наук, доц., доц. каф. «Русский язык как иностранный» ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет»;
Алахвердиева Л. К., канд. филол. наук, доц., доц. каф. «Русский язык как иностранный» ФГБОУ ВО «Донской государственный технический университет»

Круглова, С. А.

К84 Деловая коммуникация : учебное пособие / С. А. Круглова, И. А. Кузьмина, И. В. Щербакова. — Москва : Директ-Медиа, 2022. — 96 с.

ISBN 978-5-4499-3343-0

В предлагаемое учебное пособие включен теоретический материал для аудиторной и самостоятельной работы обучающихся. В нем излагаются основные понятия делового общения, функции и виды деловой коммуникации, средства и формы деловой коммуникации, роль и место конфликтов в деловых беседах, а также этические проблемы и принципы этики деловых отношений, составляющие этикет делового человека.

Основной целью данного пособия является освоение обучающимися теоретических основ деловых коммуникаций и формирование навыка взаимодействия с партнерами в профессиональной и деловой сфере.

Пособие подготовлено с учетом требований Государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования.

Пособие предназначено для студентов нефилологического профиля. Может быть использовано при проведении занятий, а также для всех, кто стремится повысить культуру письменной и устной деловой речи и научиться основам документирования.

*Печатается по решению редакционно-издательского совета
Донского государственного технического университета*

УДК 316.776(075)
ББК 60.841я723

ISBN 978-5-4499-3343-0

© Круглова С. А., Кузьмина И. А., Щербакова И. В., текст, 2022
© Донской государственный технический университет, 2022
© Издательство «Директ-Медиа», оформление, 2022

Оглавление

Введение	5
Глава 1. Основные характеристики деловой коммуникации	6
1.1. Основные понятия деловой коммуникации	6
1.2. Функции и виды деловой коммуникации	8
1.3. Документационное обеспечение	11
1.4. Языковые помехи в документах и способы их преодоления	14
Глава 2. Коммуникативное поведение в деловом общении	20
2.1. Манипуляции в деловом общении.....	20
2.2. Гендерный аспект коммуникационного поведения.....	22
2.3. Критика и комплименты в деловой коммуникации	27
2.4. Виды коммуникативных барьеров и способы их преодоления	30
2.5. Стереотипы и установки при восприятии партнера	34
Глава 3. Формы деловой коммуникации	37
3.1. Деловая беседа.....	37
3.2. Деловое совещание.....	41
3.3. Деловые переговоры	45
3.4. Публичное выступление	47
Глава 4. Конфликты в деловой коммуникации	50
4.1. Сущность и содержание понятий «конфликт» и «конфликтология»	50
4.2. Функции и виды конфликта.....	51
4.3. Причины конфликтов в деловой коммуникации.....	54
4.4. Динамическая модель конфликта	55
4.5. Типы конфликтных личностей	57
Глава 5. Личность как субъект деловой коммуникации.....	59
5.1. Понятие личности и ее структура.....	59
5.2. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации	60
5.3. Психотипы личности и их проявление в процессе коммуникации. Поведение с собеседниками различных психологических типов	64
5.4. Характеристика собеседников. Типичные черты	66
5.5. Характеристика основных типов руководителей.....	69

Глава 6. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации	73
6.1. Восприятие и коммуникация	73
6.2. Понятие имиджа: содержание, типы.....	74
6.3. Имидж делового человека и его слагаемые	77
6.4. Имиджирование: стратегия и тактика.....	79
Глава 7. Этика и этикет деловых отношений	82
7.1. Сущность этики деловых отношений.....	82
7.2. Этические проблемы деловых отношений.....	82
7.3. Основные принципы этики деловых отношений	84
7.4. Этикет делового человека.....	86
7.5. Национальные особенности делового человека	87
Рекомендуемая литература.....	95