

**УДК 316.77:395**

**ББК 60.56:87.75**

**Л63**

**Авторы:**

*Э. М. Лисс* — доктор социологических наук, профессор;  
*А. С. Ковальчук* — доктор педагогических наук, профессор.

**Рецензенты:**

*Т. И. Власова* — доктор педагогических наук, профессор, Донской государствен-  
ственный технический университет;  
*О. М. Штомпель* — доктор философских наук, профессор, Южный феде-  
ральный университет.

**Лисс Э. М.**

**Л63**

Деловые коммуникации : учебник для бакалавров /  
Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — 4-е изд., испр. — Москва :  
Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2023. —  
343 с.

ISBN 978-5-394-05383-2

В учебнике рассмотрен широкий круг вопросов, касающихся  
организации и реализации коммуникаций в процессе управ-  
ления. Представлены основные виды деловых коммуникаций,  
основы деловой этики, этикета, эффективности и культуры де-  
лового общения.

Для студентов высших учебных заведений, обучающихся  
по направлениям подготовки «Экономика», «Менеджмент», «Го-  
сударственное и муниципальное управление», а также предста-  
вителей тех профессий, чья работа связана с реализацией ком-  
муникативных, творческих способностей в общении с другими  
людьми, кто ищет путь к самосовершенствованию, кто хочет вне-  
сти свой конструктивный вклад в общее дело.

ISBN 978-5-394-05383-2

© Лисс Э. М., Ковальчук А. С., 2018

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2018

# ОГЛАВЛЕНИЕ

---

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	5
<b>Глава 1. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ КАК ЯВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПРАКТИКИ</b> .....	8
1.1. Общие понятия о деловых коммуникациях. ....	8
1.2. Наука об имидже как элементе коммуникаций .....	22
1.3. Сущность и атрибуты имиджа .....	28
1.4. Деловые коммуникации в работе менеджера, служащего .....	39
<b>Глава 2. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ</b> .....	52
2.1. Вербальные коммуникации. ....	52
2.2. Культура речи руководителя, служащего .....	61
2.3. Невербальная коммуникация .....	66
2.4. Имидж в невербальном поведении .....	76
2.5. Искусство публичной речи .....	84
<b>Глава 3. ЭТИКА ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ</b> .....	96
3.1. Этические нормы коммуникаций .....	96
3.2. Этический режим и этическая инфраструктура.....	115
3.3. Требования к государственным и муниципальным служащим .....	134
3.4. Дискриминация в государственной и муниципальной службах .....	138
3.5. Основы взаимодействия государственных и муниципальных служащих с населением .....	142
<b>Глава 4. СТРАТЕГИЯ ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ В КОЛЛЕКТИВЕ</b> .....	155
4.1. Проблемы этического поведения в коллективе .....	155

4.2. Формирование профессиональной этики в коллективе.....	160
4.3. Оценка нравственной обстановки в коллективе.....	172
4.4. Конфликт и его разрешение.....	179
4.5. Культура организации деловых коммуникаций .....	187
<b>Глава 5. ЭТИКЕТ, МАНЕРЫ ПОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОСТИ</b> ....	210
5.1. Исторические принципы обучения этикету.....	210
5.2. Этикет государственного и муниципального служащего .....	216
5.3. Дресс-код для служащего .....	229
5.4. Деловой имидж, поведение .....	242
5.5. Дипломатический этикет. Дипломатический протокол...	248
<b>Глава 6. ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ</b> .....	262
6.1. Критерии эффективности деловых коммуникаций. ....	262
6.2. Устранение причин неэффективной коммуникации ....	277
6.3. Саморазвитие в процессе деловых коммуникаций. ....	283
6.4. Культура оформления документов в деловых коммуникациях.....	296
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	316
<b>ЛИТЕРАТУРА</b> .....	318
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ</b> .....	322
1. Тест “Ваш стиль общения” .....	322
2. Тестовые методики к курсу “Деловые коммуникации” (итоговый срез знаний).....	326
3. Тесты для самоконтроля .....	332
4. Методика преподавания курса “Деловые коммуникации” .....	337