

Министерство образования и науки Российской Федерации
НОВОСИБИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Учебно-методическое пособие

НОВОСИБИРСК
2011

ББК 60.841я73
Д 295

Работа подготовлена на кафедре теории и истории культуры и утверждена Редакционно-издательским советом университета в качестве учебно-методического пособия для студентов негуманитарных специальностей очной формы обучения.

Авторы-составители:

канд. филос. наук, доцент *Е.Я. Букина*,
ассистент *Е.В. Климакова*

Рецензенты:

д-р филос. наук, проф. *В.А. Колеватов*;
канд. филос. наук, доцент *Н.И. Завьялова*

Д 295 Деловое общение : учебно-методическое пособие / авт.-сост. Е.Я. Букина, Е.В. Климакова. – Новосибирск : Изд-во НГТУ, 2011. – 135 с.

ISBN 978-5-7782-1699-0

Данное пособие посвящено деловому общению. Изучение этой дисциплины способствует формированию и развитию у студентов не только теоретических знаний, но и практических навыков по рационализации процессов делового общения.

Для студентов негуманитарных специальностей очной формы обучения.

ББК 60.841я73

ISBN 978-5-7782-1699-0

© Букина Е.А., Климова Е.В.,
авт.-сост., 2011
© Новосибирский государственный
технический университет, 2011

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие.....	3
ЧАСТЬ I. КУЛЬТУРА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	5
1. О том, что мы произносим и о том, что мы пишем.....	7
1.1. Об этикете	7
1.2. О произношении	10
1.3. Об интонации.....	12
1.4. О синтаксисе	12
1.5. О лексике	13
1.6. О благозвучии	15
2. О том, как мы пишем	21
2.1. Общие правила оформления документов.....	21
2.2. О деловых письмах.....	26
2.3. О резюме.....	31
3. О том, как мы двигаемся.....	36
3.1. Рукопожатие.....	36
3.2. О жестах и позах.....	42
3.3. О взгляде и мимике	51
4. О том, как мы мыслим	65
4.1. Восприятие информации	65
4.2. Способы аргументации	67
4.3. Постановка вопросов и техника ответов.....	75

5. О том, как мы выглядим	81
5.1. Внешний вид делового мужчины	81
5.2. Внешний вид деловой женщины	84
ЧАСТЬ II. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	87
Деловое общение	89
Примерные темы рефератов	99
Библиографический список	100
ПРИЛОЖЕНИЯ	103
Приложение 1. Речевые трафареты, помогающие провести деловую беседу	103
Приложение 2. Ваш стиль делового общения (тест)	107
Приложение 3. Умеете ли вы правильно вести беседу? (тест)	113
Приложение 4. Что говорят вам мимика и жесты? (тест)	118
Приложение 5. Кроссворды № 1, 2	122
Приложение 6. Законы Мерфи	127