

Н.Ф. Яковлева

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Учебное пособие

3-е издание, стереотипное

Москва
Издательство «ФЛИНТА»
2019

УДК 811.161.1`27(075.8)
ББК 81.2Рус-5-923
Я47

Яковлева Н.Ф.

Я47 Деловое общение [Электронный ресурс]: учеб. пособие. – 3-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2019. - 269с.

ISBN 978-5-9765-1898-8

Основная цель данного пособия - помочь обучающимся в овладении ключевой компетентностью делового человека – коммуникативной. Коммуникативная компетентность понимается как способность ставить и решать определенные типы коммуникативных задач: определять цели общения и коммуникации, оценивать ситуацию, выявлять и учитывать намерения и цели деловых партнеров, выбирать адекватные стратегии коммуникации, оценивать ее успешность и многое другое.

Материал пособия систематизирован и структурирован в наиболее удобной для усвоения форме.

Для обучающихся по дополнительной программе высшего профессионального образования «Менеджмент в образовании».

УДК 811.161.1`27(075.8)
ББК 81.2Рус-5-923

ISBN 978-5-9765-1898-8

© Издательство «ФЛИНТА», 2014

Содержание

1. Введение в курс	3
Тема 1. Общение и коммуникация	4
1.1. Цели изучения темы	4
1.2. Методические рекомендации по изучению учебного материала	5
1.3. Понятие коммуникации, общения	6
1.4. Структура акта общения	7
1.5. Цели, функции, механизмы общения	14
1.6. Средства общения	17
1.7. Стили общения	18
1.8. Барьеры общения	26
1.9. Коммуникативная компетентность как универсальное профессиональное качество	34
Выводы	35
Практикум	39
Задание 1. Опираясь на цели, функции и механизмы общения, напишите небольшое эссе на тему «Роль общения в жизни человека»	39
Тест для самоконтроля по теме 1	48
Тема 2. Общая характеристика делового общения	52
2.1. Цели изучения темы	52
2.2. Методические рекомендации по изучению темы	52
2.3. Сущность делового общения	53
2.4. Содержание делового общения	56
2.5. Цели делового общения	58
2.6. Принципы делового общения	60
2.7. Функции делового общения	63
2.8. Стороны делового общения	64
2.9. Правила делового общения	64
Выводы	65
Практикум	68
Тест для самоконтроля по теме 2	72
Тема 3. Виды делового общения	75
3.1. Цели изучения темы	75
3.2. Методические рекомендации по изучению темы	75
3.3. Основные виды делового общения	76
3.4. Межличностное общение	77
3.5. Представительское общение	79
3.6. Групповое общение	79
3.7. Общение культур	83
Выводы	96
Практикум	99
Тест для самоконтроля	99
Тема 4. Речевая культура в деловом общении	101
4.1. Цели изучения темы	101
4.2. Методические рекомендации по изучению темы	101
4.3. Речь в деловом общении	102
4.4. Стил и качества речи	105
4.5. Способы развертывания мысли и речи	106
4.6. Речевая культура и ее типы	110
4.7. Речевой этикет в деловом общении	114
Выводы по теме 4	119
Практикум	122

Тест для самоконтроля	123
Тема 5. Беседа как форма делового общения	125
5.1. Цели изучения темы	125
5.2. Методические рекомендации по изучению темы.....	125
5.3. Виды деловых бесед	126
5.4. Подготовка к деловой беседе	127
5.5. Разработка стратегии ведения деловой беседы	128
5.6. Проведение деловой беседы	130
5.7. Анализ деловой беседы	140
Выводы по теме 5	141
Практикум к теме 5	144
Тест для самоконтроля по теме 5	145
Тема 6. Совещание как форма делового общения.....	147
6.1. Цели изучения темы	147
6.2. Методические рекомендации по изучению темы.....	148
6.3. Деловое совещание и его типы.....	149
6.4. Подготовка совещания	151
6.5. Обязанности руководителя совещания.	152
6.6. Методики ведения совещаний.....	154
6.7. Поведение участников совещания	156
Выводы по теме 6	158
Практикум по теме 6	161
Тест для самоконтроля по теме 6	161
Тема 7. Переговоры как форма делового общения	163
7.1. Цели изучения темы	163
7.2. Методические рекомендации по изучению темы.....	163
7.3. Виды переговоров.....	164
7.4. Стратегии ведения переговоров	166
7.5. Подготовка к переговорам	169
7.6. Этапы переговорного процесса.....	172
7.7. Тактические приемы проведения переговоров.....	172
7.8. Типы совместных решений.....	176
7.9. Рекомендации по методу ведения переговоров	177
Выводы по теме 7	180
Практикум по теме 7	183
Тест для самоконтроля по теме 7	185
Тема 8. Публичное выступление как форма делового общения	187
8.1. Цели изучения темы	187
8.2. Методические рекомендации по изучению темы.....	187
8.3. Понятие и принципы публичного выступления	188
8.4. Структура публичного выступления	189
8.5. Подготовка публичного выступления	190
8.6. Активизация внимания слушателей	197
8.7. Логика в речи оратора	199
8.8. Убедительность публичной речи	203
8.9. Личность оратора.....	205
Выводы по теме 8	208
Практикум по теме 8	211
Тест для самоконтроля по теме 8	213
Тема 9. Имидж делового человека	216
9.1. Цели изучения темы	216
9.2. Методические рекомендации по изучению темы.....	216

9.3. Понятие имиджа	216
9.4. Функции имиджа	220
9.5. Формирование имиджа делового человека	221
Выводы по теме 9	223
Практикум по теме 9	226
Тест для самоконтроля по теме 9	229
Тема 10. Документы делового общения	231
10.1. Цели изучения темы	231
10.2. Методические рекомендации по изучению темы	231
10.3. Деловая переписка как вид делового общения	231
10.4. Виды документов, образующих деловую переписку	232
10.5. Требования к содержанию деловых документов	248
10.6. Требования к структуре документов	249
10.7. Требования к стилю изложения документов	251
10.8. Требования к оформлению документов	254
Выводы по теме 10	258
Практикум по теме 10	261
Тест для самоконтроля по теме 10	261
Список основной литературы	264
Список дополнительной литературы	264