

УДК 338.24 (075.8)  
ББК 65.290-2 я73  
П 56

Печатается по решению  
редакционно-издательского совета  
Северо-Кавказского федерального  
университета

**Пономарева Е. А., Сеньюгина И. А.**

П 56 Практика делового общения: учебное пособие. Ставрополь:  
Изд-во СКФУ, 2014. – 163 с.

Пособие подготовлено в соответствии с требованиями ФГОС ВПО, посвящено вопросам управленческой коммуникации как разновидности человеческого общения; раскрывает основы делового общения с точки зрения не только этических правил и норм, но и психологических особенностей человеческого общения.

Предназначено для студентов, обучающихся по направлению подготовки 080200.68 – Финансовый менеджмент.

УДК 338.24 (075.8)  
ББК 65.290-2 я73

**Авторы:**

канд. экон. наук, доцент **Е. А. Пономарева**,  
канд. экон. наук, доцент **И. А. Сеньюгина**

**Рецензенты:**

д-р экон. наук, профессор **В. Н. Ткаченко**  
(НОУ ВПО «Северо-Кавказский социальный институт»),  
канд. экон. наук, доцент **И. В. Лебедева**  
(ТИС (филиал) ДГТУ)

©ФГАОУ ВПО «Северо-Кавказский  
федеральный университет», 2014

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Предисловие</b> .....	3
<b>1. Характеристика делового общения. Коммуникации в бизнесе</b> .....	5
1.1. Понятие общения. Виды потребностей в общении....	5
1.2. Типология общения.....	7
1.3. Характеристика делового общения: сущность, особенности, роль в современном бизнесе. Виды делового общения.....	12
1.4. Коммуникация и ее компоненты. Виды коммуникаций....	15
<b>2. Подготовка и проведение презентации</b> .....	22
2.1. Определение цели и места проведения презентации..	22
2.2. Алгоритм процесса подготовки презентации.....	23
2.3. Специфика визуального ряда презентации.....	25
2.4. Репетиция презентации.....	27
<b>3. Проведение переговоров с партнерами</b> .....	28
3.1. Переговоры как коммуникативный процесс. Предмет переговоров.....	28
3.2. Функции и виды переговоров.....	30
3.3. Этапы проведения переговоров.....	31
3.4. Различные подходы к проведению переговоров.....	37
3.5. Дискуссионный (коммуникативный) этап переговорного процесса.....	39
3.6. Подведение итогов и принятие решений.....	42
3.7. Оценка эффективности переговоров.....	43
3.8. Правила успешных переговоров.....	44
<b>4. Деловая беседа</b> .....	47
4.1. Принципиальные отличия деловой беседы от переговоров..	47
4.2. Этапы деловой беседы.....	47
4.3. Виды деловой беседы.....	56
<b>5. Ведение делового совещания</b> .....	59
5.1. Виды совещаний.....	59
5.2. Подготовка к проведению делового совещания.....	60
5.3. Ведение делового совещания.....	62
5.4. Организация и ведение дискуссий.....	66
5.5. Методы выработки и принятия решений.....	67
<b>6. Деловая телефонная беседа</b> .....	69
6.1. Принципы делового телефонного общения.....	69

6.2. Организация и планирование телефонных звонков...	71
6.3. Стратегии деловой телефонной беседы.....	71
6.4. Обратная связь.....	74
6.5 Рекомендации по ведению телефонных разговоров....	75
6.6. Телефонограмма.....	76
<b>7. Деловое письмо.....</b>	<b>78</b>
7.1 Виды деловых писем.....	78
7.2 Структура делового письма.....	79
7.3 Принципы составления деловых писем.....	81
7.4 Особенности письменной деловой речи.....	87
7.5 Правила оформления делового письма.....	90
7.6. Правила оформления бланка делового письма.....	104
7.7. Рекомендации по построению фраз в деловом письме....	106
7.8. Примеры составления деловых писем.....	108
<b>8. Правила составления отчета и резюме.....</b>	<b>115</b>
8.1 Отчеты, предложения и их разновидности.....	115
8.2 Структура отчета и предложения.....	117
8.3. Структурирование текста. Виды заголовков и правила составления перечней.....	119
8.4. Содержание резюме.....	123
8.5. Виды резюме.....	126
<b>9. Этика деловых отношений.....</b>	<b>127</b>
9.1. Понятие и содержание деловой этики.....	127
9.2. Этикет и имидж делового человека.....	130
9.3. Внешний облик делового человека.....	130
9.4. Особенности внешнего облика деловой женщины...	131
9.5. Этикет приветствий и представлений.....	132
9.6. Визитная карточка.....	134
<b>10. Конфликты. Управление конфликтной ситуацией.....</b>	<b>136</b>
10.1. Конфликт. Виды конфликтов.....	136
10.2. Причины конструктивных и деструктивных конфликтов.....	137
10.3. Стратегии поведения в конкретных ситуациях.....	138
10.4. Контроль собственного раздражения и страха в конфликтной ситуации.....	141
<b>Глоссарий.....</b>	<b>144</b>
<b>Литература.....</b>	<b>150</b>
<b>Приложения.....</b>	<b>151</b>