

УДК 808.5(075.8)
ББК 60.841я73-1
Т45

Рецензент:

доктор философских наук, профессор *А.П. Федоркина*
(кафедра акмеологии и психологии профессиональной деятельности
Российской академии государственной службы при Президенте РФ)

Главный редактор издательства *Н.Д. Эриашвили*,
кандидат юридических наук, доктор экономических наук, профессор,
лауреат премии Правительства РФ в области науки и техники

Титова, Лариса Григорьевна.

Т45 Технологии делового общения: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л.Г. Титова. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 239 с.

ISBN 978-5-238-01347-3

Агентство СІР РГБ

Использован модульный принцип изложения содержания учебного материала. Выделены *базисный модуль* и комплементарные целеориентированные модули, обладающие особой эвристической ценностью. В *базисном модуле* рассмотрены парадигмальные технологии делового общения, которые в наибольшей мере используются в современной деловой практике. Дан анализ доминантных техник влияния на деловых партнеров.

В *комплементарных модулях* изложены наиболее применяемые в современной практике делового общения манипулятивные технологии и антиманипулятивные приемы защиты, а также технологические модели делового общения в организации.

В *лабораториях модулей* представлен обширный практический материал: упражнения, практические задания, тесты, кейсовые задания, деловые ситуации.

Для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления. Пособие также полезно для практики делового общения бизнесменов, менеджеров, экономистов, бухгалтеров и др.

ББК 60.841я73-1

ISBN 978-5-238-01347-3

© Л.Г. Титова, 2008

©ИЗДАТЕЛЬСТВО ЮНИТИ-ДАНА, 2008

Воспроизведение всей книги или любой ее части любыми средствами или в какой-либо форме, в том числе в Интернет-сети, запрещается без письменного разрешения издательства.

©Оформление «ЮНИТИ-ДАНА», 2008

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
БАЗИСНЫЙ МОДУЛЬ. ПАРАДИГМАЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	5
ПОНЯТИЙНЫЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ МОДУЛЯ	6
КОГНИТИВНЫЕ БЛОКИ МОДУЛЯ	8
ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ МОДУЛЯ	8
Б Л О К 1	
Структурная единица 1.1. Технологии делового общения: их особенности и сущностные параметры	8
Структурная единица 1.2. Перцептивно-когнитивные технологии: их основная цель и особенности применения	12
Структурная единица 1.3. Технологическая цепочка перцептивно-когнитивных технологий	23
Б Л О К 2	
Структурная единица 2.1. Информационно-коммуникативные технологии (ИКТ), их роль в межличностной коммуникации деловых партнеров	34
Структурная единица 2.2. Технологическая цепочка информационно-коммуникативных технологий	60
Б Л О К 3	
Структурная единица 3.1. Конативные технологии, специфика их применения в организации совместной деятельности деловых партнеров	73
Структурная единица 3.2. Технологическая цепочка конативных технологий	83
ЛАБОРАТОРИЯ МОДУЛЯ	88
А. Практические задания	88
Б. Тесты для самоконтроля	104
В. Упражнения	111
Г. Контрольные вопросы	121
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	122

КОМПЛЕМЕНТАРНЫЕ МОДУЛИ

Модуль I. МАНИПУЛЯТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

123

ПОНЯТИЙНЫЙ ИНСТРУМЕНТАРИЙ МОДУЛЯ

124

КОГНИТИВНЫЕ БЛОКИ МОДУЛЯ

125

ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОПИСАНИЕ МОДУЛЯ

126

Б Л О К 1

Структурная единица 1.1. Манипулятивные технологии делового общения: их особенности, сущностные основы и механизмы реализации

126

Структурная единица 1.2. Основные типы манипулятивных технологий делового общения

148

Б Л О К 2

Структурная единица 2.1. Технологическая цепочка манипулятивного процесса в деловом общении

158

Структурная единица 2.2. Приемы антиманипулятивной защиты в деловом общении

164

ЛАБОРАТОРИЯ МОДУЛЯ

181

А. Практические задания

181

Б. Тесты для самоконтроля

194

В. Задания-кейсы

199

Г. Контрольные вопросы

202

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

203

Модуль II. КЕЙСЫ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИХ МОДЕЛЕЙ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ОРГАНИЗАЦИИ

204

Понятийный инструментарий модуля

205

Теоретическое описание модуля

206

Кейс 1. Технологическая модель межличностного делового общения в организации

207

Кейс 2. Технологическая модель группового делового общения в организации

214

Кейс 3. Технологическая модель публичного делового общения в организации

222

Кейс 4. Технологическая модель этики бизнеса в организации

226

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

228

ПРИЛОЖЕНИЯ

229

ОТВЕТЫ К ТЕСТАМ

237