

88
П86

Б
А
К
А
Л
А
В
Р
И
А

ПСИХОЛОГИЯ делового общения

Под редакцией академика РАО
Н.В. БОРДОВСКОЙ

- Мир общения и коммуникации: теоретические основы
- Язык деловой коммуникации: информационный компонент общения
- «Явное» и «скрытое» в деловом сообщении: смысловой компонент общения
- Влияние и воздействие: поведенческий компонент общения

УЧЕБНИК

КНОРУС

BOOK.ru
ONLINE МАТЕРИАЛЫ



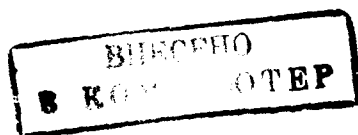
Б А К А Л А В Р И А Т

Н.В. БОРДОВСКАЯ, С.Н. КОСТРОМИНА,
Е.В. ЗИНОВЬЕВА, Н.Л. МОСКВИЧЕВА

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Под редакцией академика РАО
Н.В. БОРДОВСКОЙ

Рекомендовано
Экспертным советом УМО в системе ВО и СПО
в качестве **учебника** для студентов,
обучающихся по направлениям подготовки
«Сервис», «Туризм» и «Гостиничное дело»



BOOK.ru
ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА
КНОРУС • МОСКВА • 2019

УДК 159.9(075.8)

ББК 88.4я73

П86

Рецензент

С.Т. Посохова, д-р психол. наук, проф.

Авторский коллектив:

Н.В. Бордовская, С.Н. Костромина, Е.В. Зиновьева, Н.Л. Москвичева

Психология делового общения : учебник / коллектив авторов ; под ред. П86 Н.В. Бордовской. — Москва : КНОРУС, 2019. — 292 с. — (Бакалавриат).

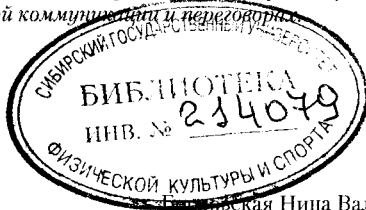
ISBN 978-5-406-06502-0

Предлагается практико-ориентированный подход к решению проблем, с которыми сталкивается каждый специалист в условиях делового общения. Содержательно и всесторонне раскрывается общее понимание делового общения и его отличие от коммуникации и других видов общения в современном обществе. Описаны уровни и жанры делового общения, уточнены факторы, обеспечивающие его эффективность, и механизмы регулирования. На конкретных примерах анализируются проблемы информационного и смыслового контекста в деловых переговорах, устного и письменного делового текста, совместимости участников и конфликты интересов, этики поведения и учета гендерных различий и культурных традиций.

Составляет комплект с пособием «Психология делового общения. Практикум».

Соответствует ФГОС ВО последнего поколения.

Для студентов бакалавриата всех направлений обучения и вузовских преподавателей, а также практиков, которые стремятся повысить свою компетенцию в деловой коммуникации и переговорах.



УДК 159.9(075.8)

ББК 88.4я73

Н. Ф.

Бордовская Ниша Валентиновна
Костромина Светлана Николаевна
Зиновьева Елена Викторовна
Москвичева Наталья Львовна

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Изд. № 17606. Формат 60×90/16.

Гарнитура «Peterburg». Усл. печ. л. 18,5. Уч.-изд. л. 16.0.

ООО «Издательство «КноРус».

117218, г. Москва, ул. Кедрова, д. 14, корп. 2.

Тел.: 8-495-741-46-28.

E-mail: office@knorus.ru <http://www.knorus.ru>

Отпечатано в АО «Т8 Издательские Технологии».

109316, г. Москва, Волгоградский проспект, д. 42, корп. 5.

Тел.: 8-495-221-89-80.

ISBN 978-5-406-06502-0

© Коллектив авторов, 2019

© ООО «Издательство «КноРус», 2019

ОГЛАВЛЕНИЕ

Глава 1. МИР ОБЩЕНИЯ И КОММУНИКАЦИИ: ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ	5
1.1. Чем общение отличается от коммуникации?	5
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	40
<i>Рекомендуемая литература</i>	41
1.2. На пути к цели: компоненты и этапы деловой коммуникации	41
<i>Задания для самостоятельной работы</i>	85
<i>Рекомендуемая литература</i>	87
1.3. Культура, воспитание и традиции в деловом общении	87
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	104
<i>Рекомендуемая литература</i>	105
1.4. Влияют ли характеристики личности на эффективность делового общения?	106
1.5. Действительно ли пол имеет значение в деловых переговорах?	116
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	130
<i>Рекомендуемая литература</i>	132
Глава 2. ЯЗЫК ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ: ИНФОРМАЦИОННЫЙ КОМПОНЕНТ ОБЩЕНИЯ	134
2.1. Как и что мы говорим: устная и письменная речь делового общения	134
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	143
<i>Рекомендуемая литература</i>	145
2.2. Жанры делового общения	145
<i>Вопрос и задания для самостоятельной работы</i>	147
<i>Рекомендуемая литература</i>	148
2.3. Всегда ли мы имеем в виду то, что говорим: уровни делового общения	148
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	152
<i>Рекомендуемая литература</i>	153

Глава 3. «ЯВНОЕ» И «СКРЫТОЕ» В ДЕЛОВОМ СООБЩЕНИИ: СМЫСЛОВОЙ КОМПОНЕНТ ОБЩЕНИЯ	154
3.1. Восприятие и понимание информации	154
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	159
<i>Рекомендуемая литература</i>	159
3.2. Интерпретация сообщений	160
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	170
<i>Рекомендуемая литература</i>	170
3.3. Восприятие и понимание собеседника	171
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	180
<i>Рекомендуемая литература</i>	181
3.4. Невербальная семиотика: знаки и символы.	182
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	208
<i>Рекомендуемая литература</i>	210
Глава 4. ВЛИЯНИЕ И ВОЗДЕЙСТВИЕ: ПОВЕДЕНЧЕСКИЙ КОМПОНЕНТ ОБЩЕНИЯ.	211
4.1. Типичные виды взаимодействия участников делового общения	211
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	226
<i>Рекомендуемая литература</i>	227
4.2. Индивидуальный стиль и совместимость участников взаимодействия	227
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	243
<i>Рекомендуемая литература</i>	244
4.3. Деловые и межличностные конфликты. Конфликты интересов	244
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	259
<i>Рекомендуемая литература</i>	259
4.4. Этика деловой коммуникации.	260
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	278
<i>Рекомендуемая литература</i>	279
Используемая литература.	280