

88

П 86

БАКАЛАВРИАТ

ПСИХОЛОГИЯ делового общения

Практикум

Под редакцией академика РАО
Н.В. БОРДОВСКОЙ

- «Деловой» язык. Правила организации речи в различных видах и формах делового общения
- Смыслы и символы в деловом общении
- Прагматика делового общения

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

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

Практикум

Под редакцией академика РАО
Н.В. БОРДОВСКОЙ

ВНЕСЕНО
В КОМПЬЮТЕР

Рекомендовано
Экспертным советом УМО в системе ВО и СПО
в качестве **учебного пособия** для студентов,
обучающихся по направлениям подготовки
43.03.01 «Сервис», 43.03.02 «Туризм» и 43.03.03 «Гостиничное дело»

BOOK.ru
ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНАЯ СИСТЕМА
KNORUS • МОСКВА • 2017

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

П86 **Психология делового общения. Практикум** : учебное пособие / коллектив авторов ; под ред. Н.В. Бордовской. — Москва : КНОРУС, 2017. — 240 с. — (Бакалавриат).

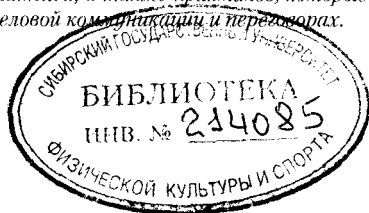
ISBN 978-5-406-05679-0

Предлагается система заданий и модели их решения с конкретными рекомендациями, позволяющая закрепить основные компетенции в сфере делового общения и проверить степень их сформированности. На конкретных примерах анализируются разные способы проведения деловых совещаний и переговоров, подготовки устного и письменного делового текста, самопрезентации и разрешения конфликтов и многое другое. Особый акцент сделан на анализе ошибок, допускаемых в деловом общении, а также на специфике барьеров, препятствующих успеху, и техниках, повышающих его эффективность.

Составляет комплект с учебником «Психология делового общения».

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



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

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ. ПРАКТИКУМ

Изд. № 11876. Подписано в печать 27.01.2017. Формат 60×90/16.
Гарнитура «Peterburg». Усл. печ. л. 15,0. Уч.-изд. л. 12,5. Тираж 500 экз.

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. 12, корп. 5.

Тел.: 8-495-221-89-80.

ISBN 978-5-406-05679-0

© Коллектив авторов, 2017

© ООО «Издательство «КноРус», 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

Раздел 1. «ДЕЛОВОЙ» ЯЗЫК. ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИИ РЕЧИ В РАЗЛИЧНЫХ ВИДАХ И ФОРМАХ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	5
1.1. Деловая переписка	5
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	16
<i>Рекомендуемая литература</i>	17
1.2. Деловая беседа.	17
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	25
<i>Рекомендуемая литература</i>	27
1.3. Деловые переговоры.	27
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	39
<i>Тест «Как вести деловые переговоры?»</i>	41
<i>Рекомендуемая литература</i>	42
1.4. Деловое совещание	42
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	49
<i>Опросник «Как успешно провести совещание (собрание)?»</i>	50
<i>Рекомендуемая литература</i>	50
1.5. Дискуссия	51
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	59
<i>Рекомендуемая литература</i>	59
1.6. Электронная почта	60
1.7. Секреты публичного выступления.	61
<i>Практические задания</i>	76
<i>Рекомендуемая литература</i>	78
1.8. Составление резюме и собеседование при трудоустройстве	79
<i>Практические задания</i>	84
<i>Рекомендуемая литература</i>	84
1.9. Техника телефонных переговоров	85
<i>Практические задания</i>	94
<i>Рекомендуемая литература</i>	95

Раздел 2. СМЫСЛЫ И СИМВОЛЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ	96
2.1. Ошибки восприятия и искажение информации	96
<i>Практические задания</i>	111
<i>Рекомендуемая литература</i>	112
2.2. Коммуникативные барьеры	112
<i>Практические задания</i>	118
<i>Рекомендуемая литература</i>	122
2.3. Личностные барьеры.	122
<i>Практические задания</i>	135
<i>Рекомендуемая литература</i>	137
Раздел 3. ПРАГМАТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	138
3.1. Управление деловым общением	138
<i>Практические задания</i>	158
<i>Рекомендуемая литература</i>	161
3.2. Самопрезентация и имидж участников общения	161
<i>Практические задания</i>	172
<i>Рекомендуемая литература</i>	177
3.3. Техники делового общения	178
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	203
<i>Рекомендуемая литература</i>	204
3.4. Техники разрешения конфликтов	204
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	230
<i>Рекомендуемая литература</i>	236
Используемая литература	237