

60.8

Д 29

ФИНАНСОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ПРИ ПРАВИТЕЛЬСТВЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

95  
ЛЕТ

# Деловые коммуникации

Под редакцией **В. П. Ратникова**

б а з о в ы й к у р с

**УМО ВО**  
рекомендует

**Учебник**



**БАКАЛАВР**

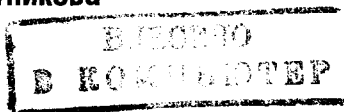
**Юрайт**  
издательство

[biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)

# ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ

УЧЕБНИК ДЛЯ БАКАЛАВРОВ

Под редакцией **В. П. Ратникова**



*Рекомендовано Учебно–методическим отделом  
высшего образования в качестве учебника  
для студентов высших учебных заведений,  
обучающихся по экономическим направлениям  
и специальностям*

Книга доступна в электронной библиотечной системе  
[biblio-online.ru](http://biblio-online.ru)

Москва ■ Юрайт ■ 2019

УДК 659  
ББК 60.56я73  
Д29

**Ответственный редактор:**

**Ратников Валентин Петрович** — доктор философских наук, профессор, профессор кафедры философии Финансового университета при Правительстве Российской Федерации.

**Рецензенты:**

**Чумаков А. Н.** — доктор философских наук, профессор, заведующий кафедрой философии Финансового университета при Правительстве Российской Федерации;

**Лебедев А. Н.** — доктор психологических наук, профессор, заведующий кафедрой прикладной психологии Финансового университета при Правительстве Российской Федерации.

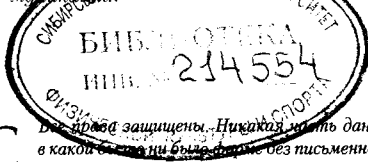
Д29 **Деловые коммуникации** : учебник для бакалавров / под ред. В. П. Ратникова. — М. : Издательство Юрайт, 2019. — 527 с. — (Серия : Бакалавр. Базовый курс).

ISBN 978-5-9916-3496-0

В учебнике раскрывается содержание общей теории деловых коммуникаций, категориальный аппарат дисциплины, излагаются особенности применения каждого вида и формы коммуникаций, методы анализа их экономической эффективности. Подробно анализируются такие формы деловых коммуникаций, как беседа, совещание, переговоры, выступление перед аудиторией, презентация, переписка и др. Особое внимание уделено рассмотрению факторов, способствующих увеличению эффективности бизнес-коммуникаций: психология, этика, этикет, культура речи. Вместе с тем в учебнике рассматривается негативный контекст деловых коммуникаций (социально-психологические конфликты, стрессы и т.д.), а также раскрываются способы и механизмы их профилактики и преодоления. При написании учебника авторы опирались на идеи и концепции, предложенные в многочисленных зарубежных и отечественных трудах, монографиях и методических разработках ученых, преподавателей вузов, бизнесменов. Учебник призван оказать существенную помощь в глубоком и творческом усвоении дисциплины «Деловые коммуникации».

Соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования третьего поколения.

*Для студентов высших учебных заведений, а также для менеджеров, представителей бизнеса и всех интересующихся вопросами деловых коммуникаций.*



УДК 659  
ББК 60.56я73



*Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.*

*Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая компания «Дельфи».*

ОПД

ISBN 978-5-9916-3496-0

© Коллектив авторов, 2013

© ООО «Издательство Юрайт», 2019

## Оглавление

Авторский коллектив .....	7
Введение .....	8

### Раздел I «ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ» КАК НАУЧНАЯ ДИСЦИПЛИНА

<b>Глава 1. Теоретические предпосылки научной дисциплины «Деловые коммуникации» .....</b>	<b>15</b>
1.1. Сущность социальных коммуникаций .....	15
1.2. Становление теории коммуникаций .....	20
1.3. Структура коммуникаций .....	26
1.4. Типология коммуникаций .....	35
1.5. Функционирование системы коммуникаций .....	37
<i>Вопросы и задания для самоконтроля .....</i>	<i>42</i>
<b>Глава 2. Предмет и методы научной дисциплины «Деловые коммуникации» .....</b>	<b>44</b>
2.1. Предмет и объект дисциплины «Деловые коммуникации» ...	45
2.2. Основные понятия теории деловых коммуникаций .....	52
2.3. Функции теории деловых коммуникаций .....	57
2.4. Методы теории деловых коммуникаций .....	58
<i>Вопросы и задания для самоконтроля .....</i>	<i>64</i>

### Раздел II КОММУНИКАТИВНАЯ СТОРОНА ДЕЛОВОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И ТИПЫ ДЕЛОВЫХ ПАРТНЕРОВ

<b>Глава 3. Коммуникативная сторона делового взаимодействия ....</b>	<b>67</b>
3.1. Общая характеристика коммуникативной стороны делового взаимодействия .....	67
3.2. Вербальная деловая коммуникация .....	72
3.3. Невербальная деловая коммуникация .....	94
<i>Вопросы и задания для самоконтроля .....</i>	<i>107</i>
<b>Глава 4. Коммуникативные типы деловых партнеров .....</b>	<b>109</b>
4.1. Экстравертированный и интровертированный типы деловых партнеров .....	110
4.2. Типы темпераментов деловых партнеров .....	114

4.3. Акцентуации характера .....	121
4.4. Типы социального характера по Э. Шострому .....	126
4.5. Психогеометрия — анализ личности по системе Сьюзен Дел-лингер .....	130
4.6. Три состояния личности по Э. Берну .....	135
4.7. Культурно-психологические типы по Э. Шпрангеру .....	138
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	142

### Раздел III ФОРМЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

<b>Глава 5. Деловая беседа</b> .....	<b>146</b>
5.1. Основные элементы подготовки и проведения деловой беседы .....	146
5.2. Этапы деловой беседы .....	147
5.3. Факторы, влияющие на содержание деловой беседы .....	148
5.4. Формы и методы воздействия на подчиненного .....	154
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	156
<b>Глава 6. Деловое совещание</b> .....	<b>157</b>
6.1. Типы, функции и основные этапы проведения совещаний ...	158
6.2. Подготовка совещания .....	160
6.3. Проведение совещания .....	164
6.4. Особенности различных типов совещаний .....	168
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	180
<b>Глава 7. Деловые переговоры</b> .....	<b>182</b>
7.1. Переговоры как разновидность коммуникации .....	182
7.2. Стратегии ведения переговоров .....	184
7.3. Динамика переговоров .....	188
7.4. Тактические приемы ведения переговоров .....	206
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	210
<b>Глава 8. Выступление перед аудиторией</b> .....	<b>212</b>
8.1. Специфика и типы выступлений перед аудиторией .....	213
8.2. Особенности некоторых видов выступлений перед аудиторией .....	217
8.3. Подготовка к выступлению .....	220
8.4. Как завоевать и усилить внимание слушателей .....	229
8.5. Риторика и аргументация в публичном выступлении. Стиль речи .....	233
8.6. Невербальные средства коммуникации в публичной речи ...	241
8.7. Краткий словарь ударений .....	249
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	253
<b>Глава 9. Презентация</b> .....	<b>254</b>
9.1. Основные этапы подготовки презентации .....	255
9.2. Разработка слайдов для презентации .....	267
9.3. Проведение презентации .....	272
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	274

<b>Глава 10. Дебаты с оппонентом</b> .....	<b>275</b>
10.1. Особенности дебатов как формы коммуникации .....	275
10.2. Участники дебатов .....	277
10.3. Подготовка к дебатам .....	279
10.4. Проведение дебатов .....	280
10.5. Критика в дебатах .....	282
10.6. Проблемные ситуации и способы их разрешения .....	286
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	287

<b>Глава 11. Деловая переписка</b> .....	<b>288</b>
11.1. Из истории становления деловой переписки .....	289
11.2. Классификация деловой переписки .....	291
11.3. Структура и оформление делового письма .....	299
11.4. Стиль и язык деловой переписки .....	303
11.5. Деловая переписка по электронной почте .....	307
11.6. Этические и этикетные нормы деловой переписки .....	309
11.7. Краткий словарь терминов деловой переписки .....	311
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	313

<b>Глава 12. Разговор по телефону</b> .....	<b>314</b>
12.1. Специфика телефонного общения и подготовка к телефонным переговорам .....	315
12.2. Основные правила делового разговора по телефону .....	316
12.3. Управление телефонной коммуникацией .....	322
12.4. Автоответчик и мобильный телефон .....	324
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	326

#### Раздел IV **КОНФЛИКТЫ, СТРЕССЫ И МАНИПУЛЯЦИИ В ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЯХ**

<b>Глава 13. Конфликты в деловых коммуникациях. Способы их предупреждения и разрешения</b> .....	<b>329</b>
13.1. Сущность конфликта. Его участники и объект .....	330
13.2. Причина конфликта .....	335
13.3. Динамика конфликта .....	338
13.4. Функции конфликта .....	343
13.5. Типология конфликтов. Инновационный конфликт .....	347
13.6. Способы предупреждения и разрешения конфликтов в рабочей группе .....	351
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	361

<b>Глава 14. Внутриличностные конфликты в деловых коммуникациях</b> .....	<b>362</b>
14.1. Теории внутриличностного конфликта .....	363
14.2. Понятие и виды внутриличностных конфликтов .....	367
14.3. Причины внутриличностного конфликта .....	371
14.4. Последствия внутриличностного конфликта .....	377
14.5. Предупреждение и разрешение внутриличностных конфликтов в деловых коммуникациях .....	381
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	393

<b>Глава 15. Стрессы и стрессоустойчивость в деловых коммуникациях</b> .....	<b>395</b>
15.1. Понятие и природа стресса .....	396
15.2. Причины и источники стресса .....	399
15.3. Профилактика стрессов в деловых коммуникациях .....	400
15.4. Индивидуальная стратегия и тактика стрессоустойчивого поведения .....	405
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	412
<b>Глава 16. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях</b> ...	<b>413</b>
16.1. Психологическая природа манипулятивного общения .....	414
16.2. Механизмы манипулятивного общения .....	415
16.3. Манипулятивные приемы в деловых коммуникациях .....	425
16.4. Защита от манипуляций .....	430
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	432

## Раздел V

### ЭТИКА И ЭТИКЕТ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

<b>Глава 17. Этика деловых коммуникаций</b> .....	<b>435</b>
17.1. Ключевые понятия .....	435
17.2. Становление этики деловых коммуникаций .....	437
17.3. Противоречие между этикой и бизнесом в деловых коммуникациях .....	445
17.4. Этические принципы деловых коммуникаций .....	447
17.5. Этика бизнеса .....	455
17.6. Этика в рекламе .....	458
17.7. Этика кросскультурных и межнациональных деловых коммуникаций .....	464
17.8. Способы повышения уровня нравственности деловых коммуникаций .....	467
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	469
<b>Глава 18. Этикет и культура деловых коммуникаций</b> .....	<b>470</b>
18.1. Особенности этикета деловых коммуникациях .....	471
18.2. Принципы современного делового этикета .....	473
18.3. Основные правила делового этикета .....	474
18.4. Деловая коммуникация и современный дресс-код .....	480
18.5. Визитная карточка в деловой коммуникации .....	482
<i>Вопросы и задания для самоконтроля</i> .....	488
<b>Тесты</b> .....	<b>48</b>
Ответы к тестам .....	50
<b>Краткий словарь основных понятий и терминов</b> .....	<b>51</b>
<b>Литература</b> .....	<b>51</b>