

Е.В. Купчик, О.В. Трофимова

## **ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ И ГОСТЕПРИИМСТВА**

*Учебное пособие*

3-е издание, стереотипное

*Рекомендовано Редакционно-издательским Советом  
Российской академии образования к использованию  
в качестве учебного пособия*

Москва  
Издательство «ФЛИНТА»  
2019

УДК 159.923.2:316.6(075.8)  
ББК 87.774+88.5я73  
К92

Главный редактор

д-р псих. н., проф., акад. РАО *Д.И. Фельдштейн*

Зам. главного редактора

д-р псих. н., проф., акад. РАО *С.К. Бондырева*

Члены редакционной коллегии:

д-р псих. н., проф., акад. РАО *Ш.А. Амонашвили*; д-р пед. н., член-корр. РАО  
*В.А. Болотов*; д-р псих. н., проф., акад. РАО *А.А. Деркач*; д-р псих. н., проф.,  
акад. РАО *А.И. Донцов*; д-р псих. н., проф., акад. РАО *И.В. Дубровина*; д-р псих. н.,  
проф. *В.П. Зинченко*; д-р филол. н., проф., акад. РАО *В.Г. Костомаров*; д-р пед. н.,  
проф., акад. РАО *Н.Н. Малофеев*; д-р физ.-мат. н., проф., акад. РАО *В.Л. Матросов*;  
д-р пед. н., проф., акад. РАО *Н.Д. Никаноров*; д-р псих. н., проф., акад. РАО *В.В. Рубцов*;  
д-р пед. н., проф., акад. РАО *М.В. Рыжаков*; д-р ист. н., проф. *Э.В. Сайко*

Рецензенты:

д-р филол. наук, проф. кафедры общего языкознания  
Тюменского государственного университета *С.М. Белякова*;  
д-р истор. наук, проф., зав. кафедрой социально-культурного сервиса и туризма  
Тюменского государственного университета *Н.А. Балюк*

**Купчик Е.В.**

К92 Основы делового общения и гостеприимства [Электронный  
ресурс]: учеб. пособие / Е.В. Купчик, О.В. Трофимова. — 3-е изд.,  
стер. — М. : ФЛИНТА, 2019. — 258 с.  
ISBN 978-5-9765-1542-0

Настоящее учебное пособие подготовлено в соответствии с государственным образовательным стандартом профиля подготовки «Социально-культурный сервис и туризм» направления 100100.62 «Сервис». Содержит рабочую программу, теоретический курс, включающий выдержки из учебной, научной и научно-популярной литературы по теме, а также практикум и список рекомендуемой литературы. В соответствии с общей коммуникативной направленностью стандартов третьего поколения авторы учебного пособия считают важным формирование у студентов коммуникативной компетентности, определяющей адекватность речевых действий, в том числе включающей в себя знание делового этикета и статусно-ролевых характеристик партнеров по коммуникации.

Для студентов, изучающих сервис и туризм.

УДК 159.923.2:316.6(075.8)  
ББК 87.774+88.5я73

ISBN 978-5-9765-1542-0

© Купчик Е.В., Трофимова О.В., 2013  
© Издательство «ФЛИНТА», 2013

## Оглавление

Предисловие .....	6
Тема 1. ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ: ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ .....	12
§ 1. Понятие о деловом общении .....	12
§ 2. Из истории русской деловой культуры .....	16
§ 3. Компоненты делового общения .....	22
§ 4. Понятие делового этикета и культуры общения .....	28
Резюме .....	32
Вопросы для самопроверки .....	33
Литература .....	33
Тема 2. ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ .....	34
§ 1. Принципы делового общения .....	34
§ 2. Взаимодействие в деловой коммуникации .....	42
§ 3. Вербальные средства коммуникации .....	48
§ 4. Восприятие в деловой коммуникации .....	54
§ 5. Невербальные средства коммуникации .....	60
§ 6. Имидж делового человека .....	67
Резюме .....	70
Вопросы для самопроверки .....	71
Литература .....	72
Тема 3. ФОРМЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ .....	73
§ 1. Деловая беседа .....	73
§ 2. Деловое совещание .....	79
§ 3. Деловые переговоры .....	85
§ 4. Публичное выступление .....	90

§ 5. Этикет коммуникаций .....	95
§ 6. Письменная деловая коммуникация .....	102
§ 7. Международная переписка .....	106
Резюме .....	110
Вопросы для самопроверки .....	111
Литература .....	112
 Тема 4. КОНФЛИКТЫ В СФЕРЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ .....	113
§ 1. Понятие конфликта. Типология конфликтов .....	113
§ 2. Предпосылки возникновения конфликтов .....	116
§ 3. Типы конфликтных личностей .....	119
§ 4. Типы конфликтогенов .....	121
§ 5. Стратегии разрешения конфликтов .....	129
§ 6. Поведение в конфликтных ситуациях .....	133
§ 7. Спор как вид коммуникации .....	137
§ 8. Критика в деловой коммуникации .....	145
Резюме .....	154
Вопросы для самопроверки .....	155
Литература .....	156
 Тема 5. ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ГОСТЕПРИИМСТВА .....	157
§ 1. Гостеприимство как условие успешной коммуникации .....	157
§ 2. Деловой протокол и этикет .....	162
§ 3. Организация приемов .....	171
§ 4. «Индустрия гостеприимства» .....	175
Резюме .....	178
Вопросы для самопроверки .....	180
Литература .....	180
 Тема 6. КРОССКУЛЬТУРНЫЙ АСПЕКТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ .....	182
§ 1. Понятие и содержание культуры и кросскультуры .....	182
§ 2. Язык и культура .....	192

§ 3. Принципы кросскультурного менеджмента .....	197
§ 4. Специфика делового общения с иностранными партнерами .....	207
Вместо резюме .....	217
Вопросы для самопроверки .....	218
Литература .....	219
Заключение .....	220
Практикум .....	221
Рекомендуемая литература .....	254