

УДК 651
ББК 650.050.2
ИЗ7

Автор:

М. А. Измайлова — доктор экономических наук, профессор Департамента корпоративных финансов и корпоративного управления Финансового университета при Правительстве РФ.

Рецензенты:

Л. М. Королев — доктор психологических наук, профессор;
Л. Н. Конягина — кандидат педагогических наук, доцент.

Измайлова, М. А.

ИЗ7 Деловое общение : учебное пособие / М. А. Измайлова. — 7-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. — 252 с.

ISBN 978-5-394-04991-0.

Настоящее учебное пособие обобщает теоретический, методологический и практический материал в области делового общения.

В нем освещены вопросы коммуникативной компетентности современного специалиста, всесторонне рассмотрены феномен «общение», вербальные и невербальные средства коммуникации, раскрыты коммуникативные барьеры и правила их преодоления, рассмотрены формы деловой коммуникации (включая деловую беседу, совещание, переговоры, публичное выступление), приложены особенности телефонного общения и деловой переписки, затронуты проблемы конфликтогенности в деловой среде.

Для студентов бакалавриата и магистратуры, обучающихся по направлениям подготовки, входящим в укрупненную группу «Экономика и управление».

ISBN 978-5-394-04991-0

© Измайлова М. А., 2008

Содержание

Введение	5
1. Коммуникативная компетентность специалиста	8
2. Коммуникативные барьеры и проблема конфликтогенности в деловой среде	30
3. Вербальные средства делового общения.....	50
4. Невербальные средства общения.....	68
5. Деловая беседа как форма деловой коммуникации.....	85
6. Совещание как форма деловой коммуникации.....	109
7. Деловая беседа по телефону	126
8. Публичное выступление	148
9. Деловое письмо.....	164
Литература	182
Приложения:	
Приложение 1. Тесты для самодиагностики	185
Коммуникативные и организаторские способности.....	185
Уровень вашей общительности (тест В. Ф. Ряховского).....	188
Общительны ли вы?	191
Ваш стиль делового общения.....	193
Ведущая репрезентативная система	197
Уровень вашей конфликтности	202
Конфликтная ли вы личность?	204
Ваш способ реагирования в конфликте.....	207
Насколько вы общительны? робки? контактны?.....	211

Оценка самоконтроля в общении (по Мариону Снайдеру)	213
Умеете ли вы слушать?	215
Какой вы собеседник?	216
Умеете ли вы вести диалог?	218
Умеете ли вести деловое обсуждение?	220
Умеете ли вы реагировать на входящие звонки?	223
Обаятельны ли вы?	225
Приложение 2. Практические советы и рекомендации	227
Приложение 3. Тренинги и упражнения	244