

Серия «Учебные издания для бакалавров»

---

# ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

*Учебное пособие*

7-е издание, пересмотренное

Автор-составитель  
И. Н. Кузнецов

Москва  
Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»  
2018

**УДК 651**  
**ББК 650.050.2**  
**Д29**

**Рецензенты:**

*К. Н. Кунцевич* — доктор социологических наук, профессор;

*А. Л. Кыштым*ов — кандидат исторических наук, доцент.

**Д29**      **Деловое общение:** Учебное пособие для бакалавров/  
Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. — 7-е изд., пересм. — М.: Изда-  
тельско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. — 524 с.

ISBN 978-5-394-02951-6

В учебном пособии рассматриваются теоретические и прикладные вопросы делового общения. Раскрываются их природа, сущность и основные принципы. Анализируются психологические, этические, риторические правила делового общения. Особое внимание уделено рассмотрению проблем международного общения.

На основе анализа и обобщения широкого круга российских и зарубежных источников излагаются основные теоретические положения, предлагаются практические рекомендации и советы, позволяющие более эффективно решать проблемы в области делового общения.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлениям подготовки «Менеджмент», «Управление персоналом», «Государственное и муниципальное управление», «Торговое дело». Рекомендуются также всем, кто интересуется проблемами делового общения.

ISBN 978-5-394-02951-6

© Кузнецов И. Н., 2011

© Кузнецов И. Н., 2018, с изменениями

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2018,  
с изменениями

## СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие .....	4
<b>1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ .....</b>	<b>7</b>
1.1. Общение как процесс .....	7
1.2. Имидж как средство делового общения .....	39
1.3. Микротехники общения .....	46
<b>2. ПСИХОЛОГИЯ .....</b>	<b>79</b>
2.1. Общая характеристика делового общения .....	79
2.2. Психологическое воздействие в деловом общении .....	129
2.3. Методика установления контактов .....	144
<b>3. ЭТИКА .....</b>	<b>161</b>
3.1. Этика общения .....	161
3.2. Межличностное общение .....	170
3.3. Этические проблемы деловых отношений .....	178
3.4. Взаимное доверие как основа деловой этики .....	187
3.5. Этические принципы и нормы ведения дел .....	198
<b>4. РИТОРИКА .....</b>	<b>223</b>
4.1. Речевая культура делового разговора .....	223
4.2. Деловые беседы .....	261
4.3. Коммерческие переговоры .....	294
<b>5. ЭТИКЕТ .....</b>	<b>313</b>
5.1. Этикет делового человека .....	313
5.2. Организация презентаций и приемов .....	336
5.3. Национальный этикет делового общения .....	362
5.4. Прием иностранной делегации .....	434
5.5. Этикет коммуникаций .....	450
Литература .....	467
Приложения .....	471