

Министерство сельского хозяйства Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«Самарская государственная сельскохозяйственная академия»

**О. В. Мамай, И. Н. Мамай**

# **ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

***Учебное пособие***

Кинель 2017

УДК 331.104  
ББК 65.050  
М22

***Рецензенты:***

д-р экон. наук, проф. кафедры экономической теории и управления  
ФГБОУ ВО Оренбургского ГАУ

*Г. М. Залозная;*

д-р экон. наук, доцент, проф. кафедры экономической безопасности,  
анализа и статистики ФГБОУ ВО Курганской ГСХА им. Т. С. Мальцева

*Е. Г. Мухина*

**Мамай, О. В.**

**М22** Деловые коммуникации : учебное пособие / О. В. Мамай,  
И. Н. Мамай. – Кинель : РИО СГСХА, 2017. – 263 с.  
**ISBN 978-5-88575-481-1**

В учебном пособии представлена подробная информация по созданию эффективного процесса деловой коммуникации, направленная на формирование базовых знаний, профессиональных компетенций и развитие практических навыков в организации и осуществлении коммуникационного процесса.

Издание предназначено для студентов, обучающихся по направлениям подготовки 38.03.01 Экономика, 38.03.02 Менеджмент, 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, 38.04.01 Экономика, представляет теоретический и практический интерес для студентов, аспирантов, докторантов, магистров, преподавателей и специалистов, исследующих вопросы и занимающихся управленческой и консультационной деятельностью, руководителей и специалистов разных отраслей народного хозяйства.

УДК 331.104  
ББК 65.050

**ISBN 978-5-88575-481-1**

© ФГБОУ ВО Самарская ГСХА, 2017  
© Мамай О. В., Мамай И. Н., 2017

## ПРЕДИСЛОВИЕ

*Умение обращаться с людьми – это товар, который можно купить точно так же, как сахар или кофе. И я заплачу за него больше, чем за любой другой товар.*

***Джон Д. Рокфеллер***

Взаимоотношения специалистов в профессиональной деятельности становятся предметом все более пристального внимания ученых. Исследования психологов и социологов показывают, что до 70% управленческих решений принимаются руководителями в устной форме, в процессе делового взаимодействия. Без преувеличения можно сказать, что характер деловых контактов оказывает решающее влияние на эффективность совместной деятельности, на успешность проведения бесед, деловых совещаний и переговоров, пресс-конференций и дискуссий, торгов и презентаций.

Вместе с тем авторский опыт проведения инновационных, поисково-апробационных и деловых игр, а также многолетняя практика преподавания курса «Деловые коммуникации» или «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности (сфере)» для руководителей и специалистов разных отраслей народного хозяйства свидетельствуют о наличии идентичных проблем у всех категорий специалистов. Это и недостаточно развитая коммуникативная и психологическая компетентность, и низкая культура делового общения, и сложность использования форм и методов делового взаимодействия.

Овладение основами деловой коммуникации позволит специалистам эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, реализуя комфортно-психологическое общение и разнообразные стратегии и тактики, ориентированные на достижение компромисса и сотрудничества. А это, в свою очередь, снизит риск неблагоприятных последствий решений при ведении переговоров и консультировании, проведении деловых совещаний и собраний. Использование рациональных программ делового общения, адекватных коммуникативному намерению специалистов, позволит завоевать доверие в деловых кругах. Знание различных