

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