

УДК

Хасаншин И.А., Абисова Е.Л.. Деловые коммуникации. Конспект лекций. – Самара.: ФГОБУ ВПО ПГУТИ, 2012 – 308 с.

Конспект лекций по дисциплине «Деловые коммуникации» посвящен изучению теоретических основ деловой коммуникации, освоению коммуникативного категориального аппарата, общих закономерностей, сходств и различий видов, уровней, форм коммуникации, являющихся необходимым условием успешной деятельности современного специалиста; освоению навыков правильного общения и взаимодействия; пониманию возможностей практического приложения деловой коммуникации, ее взаимосвязи с жизненной средой и речевым поведением. Доступность и краткость изложения позволяют быстро и легко получить основные знания по предмету, подготовиться и успешно сдать зачет и экзамен. Предназначен для студентов и слушателей очной и заочной форм обучения по специальности 080500 – «Бизнес-информатика».

Рецензент:

Токарев Ю.А. – к.э.н., доц. кафедры Статистики ГОУВПО СГЭУ

Федеральное государственное образовательное бюджетное учреждение высшего профессионального образования «Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики»

□ Хасаншин И.А., Абисова Е.Л..2012

Содержание

Лекция 1 Основные положения теории коммуникации	6
1.1 Понятие коммуникации	6
1.2 Модель коммуникативного акта.....	7
1.3 Вербальная и невербальная коммуникация	13
Глоссарий	20
Контрольные вопросы	21
Тестовые задания для самостоятельного решения	22
Лекция 2 Деловые переговоры: подготовка и проведение	24
2.1 Цели и стратегии переговоров	24
2.2 Основные этапы переговоров	25
2.3 Подготовка к переговорам	29
2.3.1 Информационная подготовка к переговорам (цель, позиции и интересы).....	29
2.3.2 Психологическая подготовка к переговорам (методы ведения переговоров и способы подачи позиции)	31
2.3.3 Техническая подготовка к переговорам	37
Глоссарий	41
Контрольные вопросы	41
Тестовые задания для самостоятельного решения	41
Лекция 3 Ведение переговоров.....	43
3.1 Установление контакта.....	43
3.2 Взаимная ориентация в проблеме – уточнение позиций и интересов	51
3.3 Поиск решения (обсуждение, аргументирование, выдвижение предложений, их обоснование).....	55
3.4 Философия торга	58
Глоссарий	59
Контрольные вопросы	60
Тестовые задания для самостоятельного решения	60
Лекция 4 Письменное деловое общение ..	62
4.1 История и виды письменности	62
4.2. Редактирования и корректура	70
4.3 Эпистолярный жанр. Нормы деловой переписки	72
4.4 Составление резюме.....	76
Глоссарий	84
Контрольные вопросы	86
Тестовые задания для самостоятельного решения	86
Лекция 5 Правила служебных взаимоотношений	88
5.1 Работа	88
5.2 Деловые встречи на работе	96
5.3 Встречи в других учреждениях	99
Контрольные вопросы	114

Тестовые задания для самостоятельного решения	114
Лекция 6 Этика делового общения.....	117
6.1 Мастерство личной презентации ...	117
6.2 Виды спора.....	124
6.3 Деловая беседа. Переговоры	127
6.4 Ведение собрания, совещания. Конфликты на собраниях	130
6.5 Речевой этикет в деловом общении	137
Глоссарий	143
Контрольные вопросы	144
Тестовые задания для самостоятельного решения	145
Лекция 7 Средства коммуникации в современном бизнесе	147
7.1 Галактика Гуттенберга и галактика мультимедиа	147
7.2 Новые средства коммуникации	151
7.3 Интернет и бизнес	155
Глоссарий	165
Контрольные вопросы	166
Тестовые задания для самостоятельного решения	166
Лекция 8 Проблемы межкультурной коммуникации	168
8.1 Требования национального этикета	168
8.2 Характерные черты различных народов. Особенности этикета	170
8.3 Правила международной вежливости	182
Контрольные вопросы	195
Тестовые задания для самостоятельного решения	195
Общий глоссарий.....	197
Список литературы по дисциплине.....	205