

Министерство образования и науки Российской Федерации
Уральский федеральный университет
имени первого Президента России Б. Н. Ельцина

Деловое общение

Учебное пособие

Рекомендовано методическим советом УрФУ
для студентов, обучающихся по направлениям
100700 «Коммерция в металлургии» (Торговое дело)
и 150400 «Мировой рынок сырья и металлов» (Металлургия)

2-е издание, стереотипное

Москва
Издательство «ФЛИНТА»
Издательство Уральского университета
2017

УДК 316.772.2(075.8)
ББК 60.524.224я73
Д36

Рецензенты:

Уральский гуманитарный университет (завкафедрой менеджмента
доц., канд. с.-х. наук В. В. Кириллова);
доц., канд. техн. наук А. В. Шустов (кафедра «Технология
металлов» Уральского государственного лесотехнического
университета) Научный редактор доц., канд. экон. наук О. В.
Мезенцева

Деревянкин, Е. В.

Д36 Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие /
Е. В. Деревянкин. — 2-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА : Изд-во Урал.
ун-та, 2017. — 48 с.

ISBN 978-5-9765-3088-1 (ФЛИНТА)

ISBN 978-5-7996-1454-6 (Изд-во Урал. ун-та)

Работа содержит основные правила ведения деловых переговоров как
в устной форме, при личном общении, так и в письменной форме.
Приведены некоторые примеры невербальной передачи информации.

Предназначена для студентов, обучающихся по программе
бакалавриата (дисциплина «Организация коммерческой деятельности»).

Библиогр.: 32 назв. Рис. 22.

УДК 316.772.2 (075.8)
ББК 60.524.224 я73

ISBN 978-5-9765-3088-1 (ФЛИНТА)
ISBN 978-5-7996-1454-6 (Изд-во Урал. ун-та)

© Уральский федеральный
университет, 2015

Оглавление

1. Социальная компетентность.....	3
2. Инструментарий социальной компетентности.....	7
2.1. Речь и доклад	7
2.1.1. Риторика.....	7
2.1.2. Техника доклада и презентации	8
2.2. Групповое взаимодействие.....	11
2.2.1. Модерация и метапланирование	11
2.2.2. Конференции и семинары.....	12
2.3. Беседы и переговоры	12
2.3.1. Гарвардская концепция переговоров.....	12
2.3.2. Трансакционный анализ	13
2.3.3. Нейролингвистическое программирование (НЛП) ...	14
3. Использование элементов невербального общения	
при ведении переговоров.....	15
3.1. Зоны личного пространства	16
3.2. Рукопожатие	17
3.3. Расположение тела как невербальный сигнал.....	18
3.4. Расположение за столом переговоров	20
3.5. Элементы невербального общения,	
связанные с жестами рук.....	22
3.5.1. Потирание ладоней, пальцев.....	22
3.5.2. Сцепленные пальцы	23
3.5.3. Соединенные кончики пальцев	23
3.5.4. Захваченные кисти, запястья, предплечья.....	24
3.5.5. Демонстрация больших пальцев	25
3.5.6. Руки около лица	25
3.5.7. Жесты, связанные со щеками и подбородком.....	26
3.5.8. Руки, скрещенные на груди.....	27
3.5.9. Закинутая нога на ногу	29
3.6. Использование метаязыка на переговорах	29
4. Деловая переписка.....	31
Библиографический список	43