

ЛИПЕЦКИЙ ИНСТИТУТ КООПЕРАЦИИ (ФИЛИАЛ)
АВТОНОМНОЙ НЕКОММЕРЧЕСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛГОРОДСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ КООПЕРАЦИИ,
ЭКОНОМИКИ И ПРАВА»

В.Г. РУССКИХ

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Учебное пособие

Часть 1

Рекомендовано к изданию Научно-методическим советом института

Липецк
2011

ББК 88.5 Я73
Р 76

Рекомендовано к изданию кафедрой
гуманитарно-социальных дисциплин
Липецкого института кооперации
(филиала) БУКЭП
Протокол № 3 от 11.11.2011 г.

Автор:

Русских Владимир Геннадьевич, к.п.н., доцент кафедры
гуманитарно-социальных дисциплин Липецкого института
кооперации (филиала) БУКЭП

Рецензенты:

Подкутова Светлана Леонидовна, к.п.н., доцент кафедры
гуманитарно-социальных дисциплин Липецкого института
кооперации (филиала) БУКЭП

Русских, В.Г. Деловое
общение: учебное пособие. / В.Г.
Русских – Липецк: Изд-во ЛИК,
2011. –
Ч. I. – 68 с.

Учебное пособие по учебной дисциплине «Деловое общение» раскрывает основные вопросы межличностного общения в деловой сфере, рекомендованные программой для студентов Липецкого кооперативного института. Рекомендуются студентам, преподавателям и всем желающим повысить свои знания по деловой коммуникации и сформировать навыки правильного общения.

© Издательство Липецкого института кооперации, 2011

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
Лекция 1. Методологические основы и понятийный аппарат....	5
§ 1. Предмет, цель и задачи курса.....	5
§ 2. Методологические основы делового общения.....	7
§ 3. Понятийный аппарат курса.....	13
Лекция 2. Основные принципы этики и характер делового общения.....	21
§ 1. Основные принципы этики и характер делового общения.	21
§ 2. Деловая этика и ее специфика.....	25
§ 3. «Свод нравственных правил и принципов хозяйствования».....	27
Лекция 3. Принципы делового общения.....	29
§ 1. Этика делового общения «сверху-вниз».....	29
§ 2. Этика делового общения «снизу-вверх».....	32
§ 3. Этика делового общения «по горизонтали».....	33
Лекция 4. Речевая коммуникация: понятие, формы и типы.....	37
§ 1. Основные понятия.....	37
§ 2. Речевая норма и культура речи	38
§ 3. Композиция и стиль речи при деловом общении.....	45
Лекция 5. Невербальные аспекты делового общения.....	48
§ 1. Просодика.....	48
§ 2. Кинесика.....	49
§ 3. Такесика.....	53
§ 4. Проксемика.....	53
Лекция 6. Письменная форма коммуникации и деловая переписка.....	56
§ 1. Классификация деловой корреспонденции.....	56
§ 2. Общие требования к деловым письмам.....	57
§ 3. Структура делового письма.....	58
§ 4. Характерные типы деловых писем.....	59
§ 5. Деловые документы.....	62