

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

В.Г. РУССКИХ

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

Учебное пособие

Часть 2

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. 2. – 74 с.

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

© Издательство Липецкого института кооперации, 2011

СОДЕРЖАНИЕ

Лекция 7. Деловые беседы и деловые совещания в структуре современного делового взаимодействия людей.....	4
§ 1. Цели, задачи и структура деловой беседы.....	4
§ 2. Типы вопросов и их классификация.....	5
§ 3. Ведение деловых бесед.....	6
§ 4. Методика проведения деловых совещаний.....	15
Лекция 8. Деловые переговоры: подготовка и проведение.....	18
§ 1. Подготовка деловых переговоров.....	18
§ 2. Ведение деловых переговоров.....	18
§ 3. Выбор тактики переговоров.....	20
Лекция 9. Психологические аспекты делового общения при переговорах.....	23
§ 1. Типы собеседников в деловом общении.....	23
§ 2. Методы воздействия на партнера.....	26
Лекция 10. Особенности делового общения на выставках и ярмарках.....	35
§ 1. Подготовка тематического и экспозиционного плана выставки.....	35
§ 2. Организация встреч со специалистами и проведение тематических семинаров и презентаций.....	37
§ 3. Особенности заключения контрактов на ярмарках и выставках.....	42
Лекция 11. Деловой этикет и культура делового человека.....	46
§ 1. Этикет: понятие и виды.....	46
§ 2. Деловой этикет и предпринимательский успех.....	48
§ 3. Культура поведения.....	49
§ 4. Служебный этикет.....	54
§ 5. Визитная карточка.....	54
§ 6. Этикет вручения подарков, сувениров и поздравлений.....	55
Лекция 12. Особенности делового этикета зарубежных стран...	59
§ 1. Общение с партнерами из стран Европы.....	59
§ 2. Общение с партнерами из стран Азии.....	61
§ 3. Общение с партнерами из стран Америки.....	71
Литература.....	75