

**Кузнецов И.Н.**

Деловое общение: Учебное пособие для бакалавров / И.Н. Кузнецов. — Ростов н/Д: Феникс, 2014. — 335 с. — (Высшее образование).

# Содержание

Введение.....	3
1. Основные положения теории коммуникации.....	7
1.1. Понятие коммуникации.....	7
1.2. Предмет и функции теории коммуникации.....	9
1.3. Методы теории коммуникации.....	12
1.4. Модель коммуникативного акта.....	14
1.5. Вербальная и невербальная коммуникация.....	21
1.6. Коммуникативная компетентность в системе профессиональной подготовки специалиста.....	26
2. Коммуникационная психология.....	28
2.1. Коммуникационный процесс.....	28
2.2. Экспрессивное поведение в общении.....	32
2.3. Средства общения.....	41
2.4. Методика установления контактов.....	46
2.5. Психологическое воздействие в общении.....	62
3. Публичные выступления.....	77
3.1. Содержание выступления.....	77
3.2. Средства публичной речи.....	81
3.3. Подготовка выступлений.....	90
3.4. Монолог и диалог.....	111
3.5. Совершенствование навыков устной речи.....	127
4. Формы делового общения.....	143
4.1. Беседы.....	143
4.2. Переговоры.....	153
4.3. Встречи.....	166
4.4. Совещания, встречи, конференции, симпозиумы.....	181
5. Эффективное разрешение конфликтов.....	187
5.1. Причины конструктивных и деструктивных конфликтов.....	187
5.2. Общение в конфликтных ситуациях.....	189
5.3. Методика преодоления конфликтов.....	198
5.4. Управление конфликтами и стрессами.....	207

6. Коммуникации в сфере связей с общественностью (РК).....	234
6.1. Основные правила установления и поддержания связей с общественностью.....	234
6.2. Использование методов связей с общественностью в современном бизнесе.....	237
6.3. Управление связями с общественностью на предприятии (в организации).....	239
6.4. Специальные мероприятия в системе связей с общественностью.....	242
7. Этикет деловых коммуникаций.....	263
7.1. Этикет письменной деловой речи.....	263
7.2. Этикет электронных коммуникаций.....	283
Словарь основных терминов.....	313
Библиография.....	327