

Руденко А. М.

Деловые коммуникации : учебник / А. М. Руденко. — Ростов н/Д : Феникс, 2013. — 350 с. — (Высшее образование).

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
ГЛАВА 1. Основные характеристики деловой коммуникации	8
1.1. Роль деловых коммуникаций в жизни человека.....	8
1.2. Коммуникация: определение и структура.....	15
1.3. Функции и виды коммуникации.....	17
1.4. Особенности деловой коммуникации.....	20
1.5. Виды деловых коммуникаций.....	22
<i>Тесты для самоконтроля к главе 1</i>	24
ГЛАВА 2. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации	27
2.1. Особенности вербальной коммуникации.....	27
2.2. Структура и функции невербальной коммуникации.....	36
2.3. Изучение индивидуальности человека по почерку.....	39
2.4. Изучение индивидуальности человека по позе, мимике и жестам.....	43
2.5. Изучение индивидуальности человека по другим невербальным источникам.....	46
<i>Тесты для самоконтроля к главе 2</i>	52
ГЛАВА 3. Психологические проблемы деловых коммуникаций	55
3.1. Причины плохой коммуникации.....	55
3.2. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации.....	56
3.3. Стереотипы и установки при восприятии партнера в коммуникации.....	59
3.4. Суггестия, конформизм, неконформизм в деловых коммуникациях.....	64
3.5. Защитные механизмы в деловой коммуникации.....	69
<i>Тесты для самоконтроля к главе 3</i>	71
ГЛАВА 4. Формы деловых коммуникаций	73
4.1. Деловая беседа, основные методы и техники аргументации.....	73

4.2. Деловые переговоры и дискуссии.....	82
4.3. Деловые совещания и собрания.....	88
4.4. Прием подчиненных, общение с коллегами и начальником.....	91
4.5. Публичные выступления и общение через переводчика.....	97
<i>Тесты для самоконтроля к главе 4</i>	103
ГЛАВА 5. Индивидуальные различия коммуникативной деятельности.....	105
5.1. Учет типа темперамента в деловых коммуникациях.....	105
5.2. Проявление особенностей характера личности в деловых коммуникациях.....	108
5.3. Учет возрастных и тендерных особенностей личности.....	114
5.4. Учет национальных особенностей личности.....	114
5.5. Психологические типы деловых партнеров.....	125
<i>Тесты для самоконтроля к главе 5</i>	133
ГЛАВА 6. Этика деловых коммуникаций.....	135
6.1. Этические принципы деловых коммуникаций.....	135
6.2. Психологические приемы влияния на партнера.....	138
6.3. Психологическое воздействие: механизмы, средства и методы.....	141
6.4. Защита от манипуляций в деловых коммуникациях.....	154
6.5. Этические особенности восприятия информации в деловых коммуникациях.....	160
<i>Тесты для самоконтроля к главе 6</i>	166
ГЛАВА 7. Этикет деловых коммуникаций.....	168
7.1. Основные понятия об этикете.....	168
7.2. Методы и навыки ведения телефонных переговоров.....	170
7.3. Организация делового завтрака, обеда, ужина.....	176
7.4. Психологические аспекты имиджа делового человека.....	177
7.5. Принципы успешной организации времени делового человека.....	185
<i>Тесты для самоконтроля к главе 7</i>	190

ГЛАВА 8. Конфликты в деловых коммуникациях	193
8.1. Понятие «конфликт», структура и типология конфликта	193
8.2. Причины конфликтов в деловых коммуникациях	198
8.3. Типы конфликтных личностей	200
8.4. Модель конфликтного процесса и его последствия	203
8.5. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией	209
<i>Тесты для самоконтроля к главе 8</i>	217
ГЛАВА 9. Профессиональные стрессы в деловых коммуникациях	219
9.1. Признаки и механизм протекания стресса	219
9.2. Виды профессиональных стрессов	223
9.3. Синдром опустошения	225
9.4. Саморегуляция делового человека	228
9.5. Практикум снятия стресса	230
<i>Тесты для самоконтроля к главе 9</i>	232
ГЛАВА 10. Документационное обеспечение деловых коммуникаций	234
10.1. Особенности деловой переписки	234
10.2. Документирование управленческой деятельности	236
10.3. Характеристика современного делового письма	238
10.4. Виды деловых писем	239
10.5. Общие правила оформления документов	240
<i>Тесты для самоконтроля к главе 10</i>	242
ГЛАВА 11. Технология организации деловых коммуникаций	245
11.1. Прием клиента и установление контакта с ним	245
11.2. Психологические особенности обслуживания клиентов	263
11.3. Психологические основы презентации продукции и услуг	267
11.4. Продажа и последующий контакт с клиентом	276
11.5. Особенности общения с клиентом через Интернет	278
<i>Тесты для самоконтроля к главе 11</i>	280

ГЛАВА 12. Практические рекомендации по достижению карьерного успеха в деловых коммуникациях	282
12.1. Моббинг и буллинг: сущность и способы противостояния	282
12.2; Правила поведения на заседаниях и совещаниях	285
12.3. Практика ответственности и риска	290
12.4. Практика поиска связей, поддержки и союзников	294
12.5. Рекомендации по оптимизации общения в коллективе	296
<i>Тесты для самоконтроля к главе 12</i>	300
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	302
ПРИЛОЖЕНИЕ. Психологические тесты по деловому общению	303
1. Изучение мотивации к успеху	303
2. Изучение мотивации к избеганию неудач	305
3. Изучение степени готовности к риску	307
4. Изучение подверженности стрессу	309
5. Оценка стрессоустойчивости личности	310
6. Изучение стрессоустойчивости и социальной адаптации	312
7. Изучение преобладающей ценности: карьера, семья или любовь	314
8. Изучение уровня решительности	323
9. Изучение психологического климата в коллективе	324
10. Изучение коммуникативного контроля в деловом общении	326
11. Изучение умения слушать	327
12. Изучение умения влиять на людей	328
13. Изучение особенностей поведения в конфликте	330
14. Изучение уровня конфликтности личности	333
ГЛОССАРИЙ	336
КЛЮЧИ К ТЕСТАМ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ	339
ЛИТЕРАТУРА	340