

Лисс Э. М.

Деловые коммуникации: Учебник для бакалавров /
Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — М.: Издательско-торговая
корпорация «Дашков и К^о», 2018. — 343 с.

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
Глава 1. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ КАК ЯВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ ПРАКТИКИ	8
1.1. Общие понятия о деловых коммуникациях	8
1.2. Наука об имидже как элементе коммуникаций	22
1.3. Сущность и атрибуты имиджа	28
1.4. Деловые коммуникации в работе менеджера, служащего	39
Глава 2. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ	52
2.1. Вербальные коммуникации	52
2.2. Культура речи руководителя, служащего	61
2.3. Невербальная коммуникация	66
2.4. Имидж в невербальном поведении	76
2.5. Искусство публичной речи	84
Глава 3. ЭТИКА ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ	96
3.1. Этические нормы коммуникаций	96
3.2. Этический режим и этическая инфраструктура	115
3.3. Требования к государственным и муниципальным служащим	134
3.4. Дискриминация в государственной и муниципальной службах	138
3.5. Основы взаимодействия государственных и муниципальных служащих с населением	142
Глава 4. СТРАТЕГИЯ ДЕЛОВОГО ПОВЕДЕНИЯ В КОЛЛЕКТИВЕ	155
4.1. Проблемы этического поведения в коллективе	155

4.2. Формирование профессиональной этики в коллективе.	160
4.3. Оценка нравственной обстановки в коллективе.	172
4.4. Конфликт и его разрешение.	179
4.5. Культура организации деловых коммуникаций.	187
Глава 5. ЭТИКЕТ, МАНЕРЫ ПОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОСТИ	210
5.1. Исторические принципы обучения этикету.	210
5.2. Этикет государственного и муниципального служащего.	216
5.3. Дресс-код для служащего.	229
5.4. Деловой имидж, поведение.	242
5.5. Дипломатический этикет. Дипломатический протокол... ..	248
Глава 6. ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ	262
6.1. Критерии эффективности деловых коммуникаций.	262
6.2. Устранение причин неэффективной коммуникации —	277
6.3. Саморазвитие в процессе деловых коммуникаций.	283
6.4. Культура оформления документов в деловых коммуникациях.	296
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	316
ЛИТЕРАТУРА	318
ПРИЛОЖЕНИЯ	322
1. Тест "Ваш стиль общения".	322
2. Тестовые методики к курсу "Деловые коммуникации" (итоговый срез знаний).	326
3. Тесты для самоконтроля.	332
4. Методика преподавания курса "Деловые коммуникации".	337