

**Деловые коммуникации** : учебник / коллектив авторов ; под. ред. А.Г. Тюрикова, Л.И. Чернышовой. — Москва : КНОРУС, 2019. — 282 с. — (Бакалавриат).

# Оглавление

Предисловие . . . . .	5
<b>Глава 1. Деловые коммуникации как реальное явление, наука и учебная дисциплина . . . . .</b>	<b>8</b>
1.1. Теория коммуникации: краткий экскурс в историю. . . . .	9
1.2. Теория коммуникации как наука и ее предмет. . . . .	12
1.3. Понятие коммуникации, его соотношение с понятием общения . . . . .	14
1.4. Социальные основы деловых коммуникаций. . . . .	20
1.5. «Деловые коммуникации» как практически-прикладная наука и учебная дисциплина, ее предмет, методы, задачи . . . . .	21
1.6. Коммуникативная компетентность . . . . .	27
<b>Глава 2. Деловые коммуникации, их особенности, структура, виды и формы . . . . .</b>	<b>33</b>
2.1. Деловые коммуникации и их особенности. . . . .	33
2.2. Виды и формы деловых коммуникаций. . . . .	38
2.3. Структура деловой коммуникации. . . . .	49
2.4. Коммуникативный шум или барьеры коммуникации. . . . .	58
<b>Глава 3. Личность как субъект деловых коммуникаций. . . . .</b>	<b>68</b>
3.1. Понятие личности и ее структура. . . . .	70
3.2. Темперамент и характер деловых партнеров, их влияние на процесс коммуникации. . . . .	73
<b>Глава 4. Типы личностей и их проявление в процессе коммуникации. . . . .</b>	<b>90</b>
4.1. Проблема типологии личности. . . . .	90
4.2. Типология К.Г. Юнга . . . . .	93
4.3. Типологии на основе акцентуаций характера. . . . .	98

<b>Глава 5. Восприятие и формирование имиджа в процессе коммуникации.</b>	<b>119</b>
5.1. Восприятие в коммуникации.	119
5.2. Понятие имиджа: содержание, типы.	122
5.3. Имидж делового человека и его слагаемые.	128
5.4. Имиджирование: стратегия и тактика.	134
<b>Глава 6. Формы деловых коммуникаций.</b>	<b>140</b>
6.1. Деловая беседа.	141
6.2. Совещание.	146
6.3. Переговоры.	152
<b>Глава 7. Конфликты в деловых коммуникациях</b>	<b>164</b>
7.1. Понятие конфликта, его структура и типы.	165
7.2. Социальные конфликты, их природа и сущность.	171
7.3. Стратегия и тактика поведения в конфликте.	187
7.4. Формы предупреждения и урегулирования конфликтов.	195
<b>Глава 8. Вербальная коммуникация в деловом общении: устная речь</b>	<b>211</b>
8.1. Речь как средство коммуникации.	211
8.2. Формы существования языка или типы речи.	217
8.3. Метаязык и его использование в вербальной коммуникации	227
8.4. Устная речевая коммуникация: умение говорить и умение слушать	229
8.5. Публичная речь в деловых коммуникациях	241
<b>Глава 9. Вербальная коммуникация в деловом общении: документационное обеспечение деловых коммуникаций</b>	<b>253</b>
9.1. Документирование и документ.	254
9.2. Системы документации и культура оформления документов	260
9.3. Служебно-деловая переписка.	269
<b>Краткий словарь основных понятий по дисциплине «Деловые коммуникации».</b>	<b>275</b>