

Измайлова М. А.

Деловое общение: Учебное пособие / М. А. Измайлова. — 5-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К⁰», 2020. — 252 с.

Содержание

Введение.....	5
1. Коммуникативная компетентность специалиста.....	8
2. Коммуникативные барьеры и проблема конфликтогенности в деловой среде.....	30
3. Вербальные средства делового общения.....	50
4. Невербальные средства общения.....	68
5. Деловая беседа как форма деловой коммуникации.....	85
6. Совещание как форма деловой коммуникации.....	109
7. Деловая беседа по телефону.....	126
8. Публичное выступление.....	148
9. Деловое письмо.....	164
Литература.....	182
Приложения:	
Приложение 1. Тесты для самодиагностики.....	185
Коммуникативные и организаторские способности.....	185
Уровень вашей общительности (тест В. Ф. Ряховского).....	188
Общительны ли вы?.....	191
Ваш стиль делового общения.....	193
Ведущая репрезентативная система.....	197
Уровень вашей конфликтности.....	202
Конфликтная ли вы личность?.....	204
Ваш способ реагирования в конфликте.....	207
Насколько вы общительны? робки? контактны?.....	211

Оценка самоконтроля в общении	
(по Мариону Снайдеру).....	213
Умеете ли вы слушать?.....	215
Какой вы собеседник?.....	216
Умеете ли вы вести диалог?.....	218
Умеете ли вести деловое обсуждение?.....	220
Умеете ли вы реагировать на входящие звонки?.....	223
Обаятельны ли вы?.....	225
Приложение 2. Практические советы и рекомендации.....	227
Приложение 3. Тренинги и упражнения.....	244