

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ТВЕРСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**О.Ю. Толкаченко**

**ДЕЛОВЫЕ И НАУЧНЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

**Учебное пособие**

**Тверь 2015**

УДК 338.24(075.8)  
ББК У291.34я73-1  
Т 52

*Рецензенты:*

Доктор экономических наук, профессор Шорохов Ю.И.  
Кандидат экономических наук, доцент Комарова Е.В.

О.Ю. Толкаченко, Деловые коммуникации: Учебное пособие – Курс лекций – Тверь ТвГУ, 2015. - 182 с. Тираж 500 экз.

Учебное пособие направлено на развитие коммуникативной компетентности профессионалов в деловой и научной среде. Как известно, наличие высокого уровня культуры деловых и научных коммуникаций способствует установлению и развитию эффективных деловых связей, доверительного партнерства между людьми, развитию науки и техники. Управление процессами коммуникативного взаимодействия и выстраивания эффективных отношений – это один из очень важных инструментов развития и процветания бизнеса и науки.

Учебное пособие может быть использовано студентами-магистрантами, обучающимися по направлению «Экономика» и «Финансы и кредит» очной и заочной форм обучения.

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>ТЕМА 1. КЛЮЧЕВЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ТЕОРИИ КОММУНИКАЦИИ</b>	<b>4</b>
1.1. Понятие коммуникаций	4
1.2. Механизм коммуникационного процесса	6
1.3. Виды коммуникаций	13
<b>ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 1</b>	<b>22</b>
<b>ТЕМА 2. ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕНТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ</b>	<b>27</b>
2.1. Общение как элемент деловых коммуникаций	27
2.2. Перцептивная сторона общения	39
2.3. Коммуникативная сторона общения	45
2.4. Принципы эффективного делового общения	50
<b>ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 2</b>	<b>56</b>
<b>ТЕМА 3. ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ</b>	<b>61</b>
3.1. Понятие деловых переговоров	61
3.2. Модели и стили деловых переговоров	66
3.3. Виды тактик деловых переговоров	73
3.4. Публичное выступление	79
<b>ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 3</b>	<b>92</b>
<b>ТЕМА 4. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В УСЛОВИЯХ КОНФЛИКТА</b>	<b>96</b>
4.1. Понятие и механизм зарождения конфликта	96
4.2. Виды, функции и границы конфликтов	103
4.3. Объективные причины возникновения конфликтов в организациях	113
4.4. Факторы, влияющие на возникновение конфликтов в группах	115
4.5. Методы управления конфликтами	126
<b>ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 4</b>	<b>137</b>
<b>ТЕМА 5. ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ</b>	<b>144</b>
5.1. Основы деловой этики	144
5.2. Национальные особенности деловой этики	150
5.3. Базовые элементы деловой этики	159
<b>ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 5</b>	<b>166</b>
<b>ТЕМА 6. НАУЧНЫЕ КОММУНИКАЦИИ</b>	<b>167</b>
6.1. Научный стиль и анализ его особенностей	167
6.2. Понятие и классификация научных текстов	173
<b>ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 6</b>	<b>182</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Как известно, в профессиональной деятельности успешен тот человек, который успешно работает с людьми. Всех, кто многого достиг, отличает одно общее качество – великолепное знание особенностей психологии человека и умение взаимодействовать с ним. Безусловно, наиболее успешные люди неплохо разбирались в людях и считали это свое умение важнейшим качеством. Один из известнейших адептов зарубежного делового мира Дж. Рокфеллер, например, писал: «Умение общаться с людьми – это товар, который можно купить, так же, как сахар и кофе... И я заплачу за такое умение больше, чем за что-либо на свете». Знание особенностей деловой и научной коммуникации является необходимым условием успешной деятельности современного профессионала.

**Целью** учебной дисциплины является обеспечение овладения слушателями знаний и навыков.

**Задачами** курса является в области деловых и научных коммуникаций, необходимых для успешной профессиональной деятельности:

- усвоение сведений о деловой и научной коммуникации как разновидности специализированной коммуникации, коммуникативной компетентности;
- овладение знаниями о специфике и процедуре самопрезентации в деловой и научной коммуникации;
- усвоение знаний о сущности научной коммуникации и осуществлении успешных научных коммуникаций.

Принципы и установки деловой и научной коммуникации лежат в основе профессионального общения. Базовые знания, которыми должен обладать слушатель после изучения дисциплины «Деловые и научные коммуникации» призваны способствовать освоению дисциплин, направленных на формирование профессиональных знаний и умений.

**Знать:** понятие и сущность деловых и научных коммуникаций, основные их виды; принципы успешной самопрезентации; сущность методов

вербального и невербального общения; сущность и значение деловых и научных коммуникаций; основные методы и способы деловых и научных коммуникаций; механизм функционирования различных подразделений организаций, вписанных в организационную структуру.

**Уметь:** применять методы деловой и научной коммуникаций; выявлять проблемы, которые возникают в ходе межличностных коммуникаций; трактовать невербальные элементы общения; составлять деловые письма, тексты выступлений для официальных мероприятий; реализовывать основные функции управления при проведении совещаний, переговоров.

**Владеть:** навыками вербального общения; навыками по проведению научных коммуникаций; методами, способами и средствами оценки эффективности деловых коммуникаций; навыками ораторского искусства; навыками активного межличностного общения.