

**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

ТЕМА 1. КЛЮЧЕВЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ТЕОРИИ КОММУНИКАЦИИ	4
1.1. Понятие коммуникаций	4
1.2. Механизм коммуникационного процесса	6
1.3. Виды коммуникаций	13
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 1	22
ТЕМА 2. ОСНОВНЫЕ КОМПОНЕНТЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	27
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
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 2	56
ТЕМА 3. ПОДГОТОВКА И ПРОВЕДЕНИЕ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ	61
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
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 3	92
ТЕМА 4. ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В УСЛОВИЯХ КОНФЛИКТА	96
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
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 4	137
ТЕМА 5. ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ	144
5.1. Основы деловой этики	144
5.2. Национальные особенности деловой этики	150
5.3. Базовые элементы деловой этики	159
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 5	166
ТЕМА 6. НАУЧНЫЕ КОММУНИКАЦИИ	167
6.1. Научный стиль и анализ его особенностей	167
6.2. Понятие и классификация научных текстов	173
ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА ПО ТЕМЕ 6	182

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.