

АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

М. В. Петрович

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ

*Допущено
Министерством образования Республики Беларусь
в качестве учебного пособия для слушателей
системы дополнительного образования взрослых
по специальности переподготовки
«Деловое администрирование»*

Минск
2023

Петрович, М. В. Деловые коммуникации в организации : учебное пособие / М. В. Петрович ; Академия управления при Президенте Республики Беларусь. — Минск : Академия упр. при Президенте РБ, 2023. — 390, [1] с.

ББК [60.84 + 88.566]я73

Чит. зал №1 — 1 экз.

В учебном пособии изложены вопросы теории коммуникаций, показаны их особенности и роль в развитии личности. Рассмотрены современные коммуникативные технологии в деловых отношениях. Особое внимание уделено культуре деловых коммуникаций, представлены ключевые моменты организации и проведения деловых переговоров. Показаны особенности международных коммуникаций и национальных деловых культур. Даны тестовые задания по контролю знаний.

Издание адресовано слушателям, студентам первой и второй ступеней, аспирантам и преподавателям, а также практическому менеджменту.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. КОММУНИКАЦИИ СОВРЕМЕННОГО ЧЕЛОВЕКА	6
1.1. Коммуникации в живой природе.....	6
1.2. Общение и коммуникация.....	8
1.3. Пространственно-временная структура коммуникации.....	10
1.4. Формальные и неформальные коммуникации.....	11
1.5. Слухи как неформальная коммуникация.....	15
<i>Контрольные вопросы</i>	17
2. ЛИЧНОСТНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ В КОММУНИКАЦИЯХ	18
2.1. Коммуникативные роли и структура личности.....	18
2.2. Влияние темперамента на общение.....	20
2.3. Характер человека как фактор коммуникации.....	25
2.4. Способности человека в развитии коммуникации.....	30
2.5. Мотивация как коммуникативный импульс.....	33
2.6. Коммуникативно-профессиональные кризисы личности.....	34
<i>Контрольные вопросы</i>	39
3. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОММУНИКАЦИИ	40
3.1. Развитие личности как социально-коммуникативный процесс...	40
3.2. Общение как важнейшее условие развития личности.....	43
3.3. Сущность и виды межличностного общения.....	46
3.4. Межличностное общение и межличностные отношения.....	48
<i>Контрольные вопросы</i>	50
4. СУЩНОСТЬ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ	51
4.1. Сущность, особенности и формы деловых коммуникаций.....	51
4.2. Правила делового общения.....	54
4.3. Паралингвистические инструменты в деловых коммуникациях.....	55
4.4. Барьеры в деловых коммуникациях.....	60
<i>Контрольные вопросы</i>	66
5. ИНФОРМАЦИЯ В ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЯХ	67
5.1. Сущность и виды деловой информации.....	67
5.2. Источники информации.....	71
5.3. Коммерческая тайна в деловых коммуникациях.....	73
5.4. Первичная и вторичная информация.....	75
<i>Контрольные вопросы</i>	78

6. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ	79
6.1. Сущность и структура коммуникативных технологий.....	79
6.2. Влияние в общении.....	80
6.3. Технологии убеждения.....	85
6.4. Технология внушения.....	90
6.5. Технология манипулирования.....	96
<i>Контрольные вопросы</i>	98
7. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ	99
7.1. Содержание и особенности современных коммуникативных технологий	99
7.2. Современные прикладные коммуникативные технологии	103
7.3. Имиджмейкинг.....	108
7.4. Коммуникативная компетентность и коммуникативная культура	111
<i>Контрольные вопросы</i>	114
8. КОММУНИКАТИВНО-КОГНИТИВНЫЕ ЭФФЕКТЫ И ТЕХНОЛОГИИ УПРАВЛЯЕМОГО ВЫБОРА	115
8.1. Поведенческая экономика как феномен несовершенных коммуникаций	115
8.2. Характеристики рационального выбора.....	119
8.3. Эффекты и модели иррационального поведения субъекта	120
8.4. Сущность технологий управляемого выбора	126
8.5. Хакинг социального поведения человека	130
<i>Контрольные вопросы</i>	134
9. КОММУНИКАЦИИ СОВРЕМЕННОГО РУКОВОДИТЕЛЯ	136
9.1. Особенности труда руководителя	136
9.2. Коммуникативные качества руководителя.....	138
9.3. Здоровые коммуникации	141
9.4. Обратная связь руководителя	145
9.5. Проведение деловых совещаний	149
<i>Контрольные вопросы</i>	155
10. ВРЕМЯ В ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЯХ	156
10.1. Время как фактор производства	156
10.2. Экономика времени	157
10.3. Модели коммуникативного поведения во времени.....	161
10.4. Коммуникативная синхронизация	165

10.5. Правила и технологии организации рабочего времени.....	172
10.6. Хронообусловленный характер работоспособности человека	174
<i>Контрольные вопросы</i>	179
11. КОММУНИКАТИВНЫЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ КОНФЛИКТЫ	180
11.1. Сущность и структура организационного конфликта	180
11.2. Конфликты взаимодействия.....	185
11.3. Коммуникативные конфликтогены.....	188
11.4. Вертикальные и горизонтальные конфликты.....	191
11.5. Гибридные конфликты в организациях.....	193
11.6. Регулирование конфликтов	198
11.7. Кодекс поведения в деловых конфликтах.....	201
<i>Контрольные вопросы</i>	202
12. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ПРОБЛЕМЫ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ	203
12.1. Этика и бизнес-коммуникации.....	203
12.2. Этические проблемы деловых коммуникаций	207
12.3. Социальная ответственность в бизнес-коммуникациях.....	213
12.4. Этические кодексы деловых коммуникаций	216
<i>Контрольные вопросы</i>	219
13. ЭТИКЕТ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИЙ	220
13.1. Содержание делового этикета	220
13.2. Этикет приветствий	223
13.3. Внешний облик делового мужчины.....	228
13.4. Внешний вид деловой женщины	233
13.5. Этикет электронных коммуникаций	237
13.6. Культура рабочего места	241
<i>Контрольные вопросы</i>	244
14. КУЛЬТУРА РЕЧЕВЫХ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ	245
14.1. Содержание и критерии культуры устных речевых коммуникаций в организациях	245
14.2. Особенности официально-делового стиля коммуникаций	251
14.3. Виды служебных документов	254
14.4. Стандартные языковые формулы и этикет официальных документов	259
<i>Контрольные вопросы</i>	262
15. ПРОВЕДЕНИЕ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ	263
15.1. Переговоры как вид деловой коммуникации	263
15.2. Организация переговоров	265

15.3. Психологическая подготовка к переговорам	268
15.4. Модели и приемы переговорных коммуникаций.....	270
15.5. Организация деловых приемов.....	273
<i>Контрольные вопросы</i>	280
16. ОСОБЕННОСТИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ	281
16.1. Подготовка программы пребывания иностранной делегации	281
16.2. Встреча делегации.....	284
16.3. Визит вежливости.....	286
16.4. Деловая часть программы визита	287
16.5. Пресс-конференция	290
16.6. Организация пребывания и отъезда делегации	291
16.7. Взаимосвязь ментально-национальных особенностей и деловых коммуникаций (модель Хофстеде)	293
<i>Контрольные вопросы</i>	297
17. КРОСС-КУЛЬТУРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ	299
17.1. Англоязычные деловые культуры	299
17.2. Романоязычные деловые культуры	302
17.3. Германия и Скандинавские страны.....	305
17.4. Сравнение арабской и западной деловых культур	307
17.5. Китайский деловой менталитет	310
17.6. Особенности национальных кухонь и культуры еды.....	313
17.6.1. Английская, американская и канадская кухня	313
17.6.2. Арабская кухня.....	314
17.6.3. Болгарская и югославская кухня	316
17.6.4. Индийская кухня.....	317
17.6.5. Итальянская кухня	319
17.6.6. Китайская кухня	321
17.6.7. Немецкая кухня	323
17.6.8. Скандинавская кухня.....	325
17.6.9. Французская кухня.....	327
<i>Контрольные вопросы</i>	328
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	329
ПРИЛОЖЕНИЕ	358