

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО НАУЧНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ НАУКИ
«ВОЛОГОДСКИЙ НАУЧНЫЙ ЦЕНТР РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ НАУК»

ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Методические указания по дисциплине

Направление подготовки: 38.04.01 Экономика

Профиль: Региональная экономика и развитие территорий

**Вологда
2017**

УДК 159.9(075.8)

ББК 88.53(075.8)

Д29

Д29 Деловые коммуникации в профессиональной деятельности [Текст] : методические указания по дисциплине / сост. А. Б. Кулакова. – Вологда : ФГБУН ВолНЦ РАН, 2017. – 28 с.

Рекомендовано к печати

Учебно-методическим советом ФГБУН ВолНЦ РАН

Методические указания нацелены на развитие и совершенствование общих и предметных компетенций при изучении деловых коммуникаций в профессиональной деятельности.

Методические указания предназначены для магистрантов всех форм обучения, содержат целевые установки учебной программы дисциплины, варианты практических занятий (семинаров), список рекомендуемых источников.

УДК 159.9(075.8)

ББК 88.53(075.8)

Составитель:

Кулакова А.Б.,

младший научный сотрудник ФГБУН ВолНЦ РАН

Рецензент:

Соколова В.А.,

кандидат психологических наук,
доцент кафедры иностранных языков
для технических направлений ВоГУ

© Кулакова А.Б., 2017

© ФГБУН ВолНЦ РАН, 2017

Оглавление

Введение.....	4
Темы практических занятий и их содержание	7
Контрольные задания.....	17
Список рекомендуемых источников	20

Введение

В современный период развития общества предъявляются повышенные требования к профессиональной подготовке кадров, которые сегодня должны быть активными субъектами своей профессиональной деятельности и обладать высоким уровнем коммуникативной компетенции. В связи с этим коммуникативная составляющая является ключевой в ступени высшего профессионального образования и базовой для любого человека, живущего в социуме.

Целями данных методических указаний по курсу «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» являются изучение теоретических основ деловой коммуникации, развитие практических навыков общения в профессиональной деятельности, устной и письменной речи.

В результате освоения курса магистрант должен:

Знать:

- правила и нормы деловой коммуникации;
- специфику форм делового общения;
- механизмы взаимодействия в деловом коммуникативном процессе;
- модели деструктивного и конструктивного делового общения.

Уметь:

- устанавливать контакт, использовать эффективные стратегии взаимодействия;
- находить пути достижения взаимоприемлемого решения и консенсуса с партнерами по взаимодействию в практике управления;

- диагностировать и учитывать психотипы субъектов и объектов систем управления, разрабатывать и применять коммуникативные сценарии поведения;
- преодолевать коммуникативные и психологические барьеры в практике управления;
- вычленять и учитывать специфику и проблематику социально-психологических факторов в структуре коммуникаций управленческих действий и ситуаций.

Владеть:

- вербальными и невербальными средствами воздействия на партнера;
- способами формирования привлекательного имиджа;
- способами осуществления самопрезентации;
- приемами развития навыков эффективного слушания;
- техникой психологической защиты при общении с деструктивным партнером;
- способностью приобретать новые знания в данной сфере и использовать современные социально-психологические технологии в управлении.
- навыками публичного выступления.

Курс «Деловые коммуникации в профессиональной деятельности» входит в модуль общепрофессиональных дисциплин базовой части и основывается на знаниях русского языка и культуры речи, психологии, культурологии, этики и культуры управления, менеджмента.

В представленных методических указаниях рассмотрены теоретические и практические вопросы деловой коммуникации в профессиональной деятельности: общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере, вербальные и невербальные средства в деловой коммуникации, коммуникативные барьеры в общении, формы, виды, принципы деловой коммуникации, психологические аспекты пу-

бличного выступления, информационные технологии в деловой коммуникации.

Методические указания состоят из трёх разделов: темы практических занятий и их содержание, контрольные задания, перечень рекомендуемой основной и дополнительной литературы.

Темы практических занятий и их содержание

Тема 1. Введение в дисциплину.

Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере (2 часа)

Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристики делового общения.

Контрольные вопросы:

1. Что такое общение? Дайте характеристику составным элементам процесса общения: коммуникации, перцепции и интеракции.
2. Опишите коммуникативный процесс и его элементы.
3. Что такое «деловая коммуникация», и какую роль она играет в профессиональной сфере?
4. Какие характеристики присущи деловому общению?

Литература:

1. Кривоко́ра, Е.И. Деловые коммуникации [Текст] : учебное пособие / Е.И. Кривоко́ра. – М. : ИНФРА-М, 2012. – 190 с.
2. Чудинов, А.П. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2015. – 192 с. – Режим доступа : <http://www.knigafund.ru/books/175783>
3. Яковлева, Н.Ф. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.Ф. Яковлева. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИН-

ТА, 2014. – 269 с. – Режим доступа : <http://www.knigafund.ru/books/1752474>

4. Руднев, В.Н. Риторика. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие / В.Н. Руднев. – М. : КНОРУС, 2013. – 352 с.
5. Назарова, Д.А. Современные подходы к проблеме повышения эффективности делового общения [Текст] / А.Д. Назарова. – Лаборатория книги, 2012. – 154 с.

Тема 2. Вербальные средства в деловой коммуникации (2 часа)

Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения. Принципы деловой коммуникации. Стили письма и речи. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст.

Контрольные вопросы:

1. Дайте характеристику человеческой речи как источника информации.
2. Что такое «вербальная коммуникация»? Каковы функции языка в общении?
3. Перечислите речевые средства общения и раскройте их содержание.
4. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.
5. Чем отличается официально-деловой стиль речи?
6. Чем отличается научный стиль речи?
7. Чем отличается публицистический стиль речи?
8. Вспомните типы приема и передачи информации.
9. Обоснуйте основные принципы и правила деловой коммуникации.
10. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст.

Литература:

1. Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение [Текст] : учебное пособие / Е.Б. Штукарев. – Перо, 2015. – 315 с.
2. Рязанова, Л.З. Культура речи [Текст] : учебное пособие / Л.З. Рязанова, Н.К. Гарифуллина, Г.С. Гаязова. – КНИТУ, 2013. – 144 с.
3. Коробейникова, А.А. Речевая служебная культура [Текст] : практикум / А.А. Коробейникова. – ОГУ, 2015. – 172 с.

Тема 3. Коммуникативные барьеры в деловом общении (2 часа)

Виды барьеров. Преодоление барьеров в деловой коммуникации. Значение слушания в деловом общении. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы.

Контрольные вопросы:

1. Что такое коммуникативные барьеры?
2. Назовите основные характеристики логического барьера и пути его преодоления.
3. Назовите основные характеристики барьера восприятия и понимания и пути его преодоления.
4. Назовите основные характеристики семантического барьера и пути его преодоления.
5. Назовите основные характеристики фонетического барьера и пути его преодоления.
6. Назовите основные характеристики барьера взаимодействия и пути его преодоления.
7. Зачем нужны вопросы в деловой коммуникации?
8. Какие виды вопросов вы знаете?
9. Что означает «правильно сформулировать вопрос»?
10. Как отвечать на некорректные вопросы?
11. Что вы знаете о таких приемах, как «возвратный удар» и «подхват реплики»?

Литература:

1. Панфилова, А.П. Психология общения [Текст] : учебник для студентов сред. проф. образования / А.П. Панфилова. – М. : Издательский центр «Академия», 2013. – 368 с.
2. Сердюк, И.И. Социальная психология [Текст] : учебно-методическое пособие / И.И. Сердюк. – Краснодар : КубГУ, 2012. – 136 с.
3. Бороздина, Г.В. Психология делового общения [Текст] : учебник / Г.В. Бороздина. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 295 с.
4. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. – Люберцы : Юрайт, 2016. – 463 с.
5. Виговская, М.Е. Психология делового общения [Текст] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич. – М. : Дашков и К, 2016. – 140 с.
6. Логутова, Е. Психология делового общения [Текст] : учебное пособие / Е. Логутова, И. Якиманская, Н. Биктина. – ОГУ, 2013. – 196 с.

Тема 4. Невербальные средства в деловой коммуникации (2 часа)

Образные средства коммуникации. Язык жестов в деловом общении. Средства невербальной коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.

Контрольные вопросы:

1. Почему важно понимать язык телодвижений?
2. Почему язык телодвижений неоднозначен?
3. Как с помощью соответствующих жестов и позы можно попытаться снять напряженное состояние партнера?
4. Перечислите жесты, свидетельствующие об уверенном и неуверенном поведении.
5. Как вы понимаете выражение «программировать пространство»?

6. Что означает организация пространственной среды?
7. Как цели делового взаимодействия отражаются в организации пространственной среды?

Литература:

1. Чудинов, А.П. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2015. – 192 с. – Режим доступа : <http://www.knigafund.ru/books/175783>
2. Яковлева, Н.Ф. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.Ф. Яковлева. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2014. – 269 с. – Режим доступа : <http://www.knigafund.ru/books/1752474>.
3. Экман, П. Узнай лжеца по выражению лица [Электронный ресурс] / П. Экман. – Режим доступа : http://www.bookol.ru/nauka_obrazovanie/psihologiya/209520/fulltext.htm
4. Чалдини, Р. Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным [Текст] / Р. Чалдини, С. Мартин, Н. Гольдштейн. – Манн, Иванов и Фербер, 2016. – 224 с.
5. Пиз, Б. Новый язык телодвижений. Расширенная версия [Электронный ресурс] / Б. Пиз, А. Пиз. – Режим доступа : <https://knigopoisk.com/files/2016/02/novyy-yazyk-telodvizheniy.-rasshirennaya-versiya.a4.pdf>

Тема 5. Психолого-коммуникативный фактор в деловом общении (2 часа)

Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов. Психологические характеристики личности. Коммуникативные роли. Манипуляции в деловом общении. Психологические аспекты убеждения. Убеждение в деловой коммуникации, его структура и организация. Этические аспекты убеждения. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор.

Контрольные вопросы:

1. Что собой представляет репрезентативная система в деловой коммуникации?
2. Перечислите виды сенсорных каналов. Какова их роль в общении?
3. Классифицируйте типы личностей по психологическим характеристикам.
4. Какие могут быть коммуникативные роли?
5. Что такое «манипуляции в общении»?
6. Какие стратегии поведения типичны для манипуляторов?
7. Как противостоять манипуляциям в деловом общении?
8. Назовите и охарактеризуйте манипулятивные роли по Эрику Берну.
9. Каким образом можно распознать эго-состояния Родителя, Взрослого, Ребенка?
10. К каким приемам прибегают недобросовестные работники?

Литература:

1. Бороздина, Г.В. Психология делового общения [Текст] : учебник / Г.В. Бороздина. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 295 с.
2. Лаундес, Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Психология успешного общения. Технологии эффективных коммуникаций [Текст] / Л. Лаундес. – М. : Добрая книга, 2016. – 384 с.
3. Макеев, В.А. Психология делового общения. Имидж и нормы этикета [Текст] / В.А. Макеев. – М. : КД Либроком, 2015. – 272 с.
4. Краянский, А.Ю. Философия конфликта [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по гуманитарно-социальным специальностям / А.Ю. Краянский. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 55 с. – Режим доступа : <http://www.knigafund.ru/books/173272>
5. Берн, Э. Игры, в которые играют люди [Электронный ресурс] / Э. Берн. – Режим доступа : http://bookscafe.net/read/bern_erik-lyudi_kotorye_igrayut_v_igry-16811.html#p1

Тема 6. Виды и формы делового общения (2 часа)

Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Парирование замечаний собеседников. Психологические приемы влияния на партнера. Деловой разговор по телефону. Деловое совещание.

Контрольные вопросы:

1. Что влияет на успех деловой беседы?
2. На какие вопросы нужно подготовить ответы перед деловой беседой?
3. Каковы особенности делового телефонного разговора?
4. Как правильно подготовиться к деловому разговору по телефону?
5. Какие элементы включает в себя грамотное общение по телефону, когда речь идет о звонящем?
6. Какие элементы включает в себя грамотный ответ по телефону?
7. Какие типы совещаний вы знаете?
8. Что включает в себя подготовка деловых совещаний?
9. Каковы профессиональные цели деловых совещаний?
10. Что необходимо предусмотреть организатору совещания?
11. Что нужно знать, чтобы контролировать дискуссию?
12. Какие можно выделить типы участников совещания?
13. Какие требования предъявляются к ведущему деловое совещание?
14. Почему деловой человек должен владеть методами и приемами ведения дискуссий?
15. Что представляет собой спор как вид деловой коммуникации?
16. Охарактеризуйте основные требования к культуре спора.
17. Является ли спор эффективной формой деловой коммуникации? Почему?
18. «В споре рождается истина», «Споры погубили Рим!». Чем, на Ваш взгляд, вызвано такое противоречивое отношение к спору?

Литература:

1. Кривоко́ра, Е.И. Деловые коммуникации [Текст] : учебное пособие / Е.И. Кривоко́ра. – М. : ИНФРА-М, 2012. – 190 с.
2. Константи́нова, Л.А. Деловая риторика [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.А. Константи́нова, Е.П. Щенникова, С.А. Юрманова. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2013. – 304 с. – Режим доступа : <http://www.knigafund.ru/books/175363>
3. Руднев, В.Н. Риторика. Деловое общение [Текст] : учебное пособие / В.Н. Руднев. – М. : КНОРУС, 2013. – 352 с.
4. Бороздина, Г.В. Психология делового общения [Текст] : учебник / Г.В. Бороздина. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 295 с.
5. Чалдини, Р. Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным [Текст] / Р. Чалдини, С. Мартин, Н. Гольдштейн. – Манн, Иванов и Фербер, 2016. – 224 с.

Тема 7. Публичное выступление (2 часа)

Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.

Контрольные вопросы:

1. Каковы требования к публичной речи?
2. Какой должна быть внутренняя структура речи?
3. Какие виды речей вы знаете?
4. Что влияет на эффективность речи?
5. Как произвести положительное впечатление, выступая перед аудиторией?

Литература:

1. Непряхин, Н. Как выступать публично: 50 вопросов и ответов [Текст] / Н. Непряхин. – М. : Альпина Паблишер, 2012. – 245 с.

2. Пильчена, С. Страхи публичных выступлений [Электронный ресурс] / С.Б. Пильчина. – Режим доступа : <http://litread.me/pages/575647/567000-568000?page=1>
3. Вайсман, Д. Мастера слова. Секреты публичных выступлений [Текст] / Д. Вайсман. – Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 288 с.
4. Карнеги, Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично [Электронный ресурс] / Д. Карнеги. – Режим доступа : http://librebook.ru/public_speaking_for_brinzza_success
5. Лешутина, И. Риторика. Искусство публичного выступления [Электронный ресурс] / И. Лешутина. – Режим доступа : http://loveread.ec/read_book.php?id=49392&p=1
6. Гандапас, Р. 101 совет оратору [Электронный ресурс] / Р. Гандапас. – М. : Альпина Паблишер, 2012. – 65 с. – Режим доступа : https://www.radislavgandapas.com/upload/101_sovet_oratoru_promo_3-32.pdf
7. Себаг-Монтефиоре, С. Речи, которые изменили мир [Текст] / С. Себаг-Монтефиоре. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 260 с.

Тема 8. Информация в деловом общении (2 часа)

Понятие информации. Деловая информация. Методы и приемы работы с информацией. Работа с анкетами. Составление резюме. Составление и работа с вопросниками. Деловые письма и прямая почта. Структура делового письма, стиль и содержание. Информационные технологии в деловой коммуникации.

Контрольные вопросы:

1. В чем отличие деловой информации от любой другой?
2. Обоснуйте сущность управленческих документов. Перечислите их виды.
3. В чем сущность понятия коммерческой тайны?
4. Какой существует порядок учета, хранения и использования конфиденциальной информации?
5. Какие правила необходимо учитывать при написании резюме?

6. Структура делового письма и правила его написания.
7. Охарактеризуйте стиль делового письма.
8. Какие информационные технологии применяются в деловой коммуникации?

Литература:

1. Вайссман, Д. Блестящая презентация. Как завоевать аудиторию [Текст] / Д. Вайссман. – СПб. : Питер, 2011. – 288 с.
2. Аткинсон, М. Выступить легко: все, что вам нужно знать о речах и презентациях [Текст] : пер. с англ. / М. Аткинсон. – 2-е изд. – Альпина Паблишерз, 2011. – 293 с.
3. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2015. – 192 с. – Режим доступа : <http://www.knigafund.ru/books/175783>
4. Яковлева, Н.Ф. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.Ф. Яковлева. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2014. – 269 с. – Режим доступа : <http://www.knigafund.ru/books/1752474>
5. Руднев, В.Н. Риторика. Деловое общение [Текст] : учеб. пособие / В.Н. Руднев. – М. : КНОРУС, 2013. – 352 с.

Контрольные задания

Итогом изучения курса является зачет в форме устного ответа по билетам (2 вопроса в каждом билете).

Вопросы к зачету:

1. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
2. Коммуникативный процесс и его элементы.
3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
4. Характеристики делового общения.
5. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
6. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.
7. Краткость и ясность в деловой коммуникации.
8. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст.
9. Виды барьеров. Физиологические и психологические барьеры.
10. Виды барьеров. Социальные и культурные барьеры.
11. Преодоление барьеров в деловой коммуникации.
12. Значение слушания в деловом общении.
13. Вопросы в деловой коммуникации. Виды вопросов. Ответы на вопросы.
14. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований.
15. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Практика организации и проведения.

16. Язык жестов в деловом общении. Средства невербальной коммуникации.
17. Организация пространственной среды в деловой коммуникации.
18. Визуальные средства в коммуникативном процессе. Преимущества и недостатки их использования в деловой коммуникации.
19. Репрезентативная система в деловой коммуникации. Виды сенсорных каналов.
20. Психологические характеристики личности.
21. Коммуникативные роли.
22. Манипуляции в деловом общении. Психологические аспекты убеждения.
23. Убеждение в деловой коммуникации как процесс воздействия, его структура и организация. Этические аспекты убеждения.
24. Дискуссии, полемика, дебаты. Спор.
25. Деловая беседа как основная форма делового общения. Структура деловой беседы.
26. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.
27. Парирование замечаний собеседников.
28. Психологические приемы влияния на партнера.
29. Деловой разговор по телефону.
30. Деловое совещание и заседание. Практика организации и проведения.
31. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки.
32. Подбор материала. План речи. Подготовка речи – конспект.
33. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.
34. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.
35. Понятие информации. Деловая информация.
36. Методы и приемы работы с информацией.
37. Работа с анкетами.
38. Составление резюме.

39. Составление и работа с вопросниками.
40. Деловые письма и прямая почта. Структура делового письма, стиль и содержание.
41. Информационные технологии в деловой коммуникации.
42. Критика в деловой коммуникации. Виды критики.
43. Техника нейтрализации замечаний. Compliments в деловом общении.
44. Организация и проведение информационных кампаний.

Список рекомендуемых источников

Основная литература

1. Константинова, Л.А. Деловая риторика [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.А. Константинова, Е.П. Щенникова, С.А. Юрманова. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2013. – 304 с. – Режим доступа : <http://www.knigafund.ru/books/175363>
2. Колесникова, Н.А. Деловое общение в тестах и интервью. Business-related topics in tests and interviews [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.А. Колесникова, Л.А. Томашевская. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2014. – 216 с. – Режим доступа : <http://www.knigafund.ru/books/175784>
3. Кривокора, Е.И. Деловые коммуникации [Текст] : учебное пособие / Е.И. Кривокора. – М. : ИНФРА-М, 2012. – 190 с.

Дополнительная литература

1. Архангельская, М. Бизнес-этикет, или Игра по правилам [Текст] / М. Архангельская. – СПб. : Питер, 2011. – 240 с.
2. Аткинсон, М. Выступить легко: все, что вам нужно знать о речах и презентациях [Текст] : пер. с англ. / М. Аткинсон. – 2-е изд. – Альпина Паблишерз, 2011. – 293 с.
3. Берн, Э. Игры, в которые играют люди [Электронный ресурс] / Э. Берн. – Режим доступа : http://bookscafe.net/read/bern_erik-lyudi_kotorye_igrayut_v_igry-16811.html#p1
4. Бороздина, Г.В. Психология делового общения [Текст] : учебник / Г.В. Бороздина. – М. : НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 295 с.
5. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения [Текст] : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г.В. Бороздина, Н.А. Кормнова. – Люберцы : Юрайт, 2016. – 463 с.

6. Вайсман, Д. Мастера слова. Секреты публичных выступлений [Текст] / Д. Вайсман. – Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 288 с.
7. Вайсман, Д. Блестящая презентация. Как завоевать аудиторию [Текст] / Д. Вайсман. – СПб. : Питер, 2011. – 288 с.
8. Виговская, М.Е. Психология делового общения [Текст] : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич. – М. : Дашков и К, 2016. – 140 с.
9. Гандапас, Р. 101 совет оратору [Электронный ресурс] / Р. Гандапас. – М. : Альпина Паблишер, 2012. – 65 с. – Режим доступа : https://www.radislavgandapas.com/upload/101_sovet_oratoru_promo_3-32.pdf
10. Карнеги, Д. Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично [Электронный ресурс] / Д. Карнеги. – Режим доступа : http://librebook.ru/public_speaking_for_brinzza_success
11. Коробейникова, А.А. Речевая служебная культура: практикум [Текст] / А.А. Коробейникова. – ОГУ, 2015. – 172 с.
12. Краянский, А.Ю. Философия конфликта [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по гуманитарно-социальным специальностям / А.Ю Краянский. – М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 55 с. – Режим доступа : <http://www.knigafund.ru/books/173272>
13. Кривокоора, Е.И. Деловые коммуникации [Текст] : учебное пособие / Е.И. Кривокоора. – М. : ИНФРА-М, 2012. – 190 с.
14. Кузнецов, И.Н. Деловой этикет [Текст] : учеб. пособие для вузов / И.Н. Кузнецов. – М. : ИНФРА-М, 2011. – 348 с.
15. Лаундес, Л. Как говорить с кем угодно и о чем угодно. Психология успешного общения. Технологии эффективных коммуникаций [Текст] / Л. Лаундес. – М. : Добрая книга, 2016. – 384 с.
16. Лешутина, И. Риторика. Искусство публичного выступления [Электронный ресурс] / И. Лешутина. – Режим доступа : http://loveread.ec/read_book.php?id=49392&p=1
17. Логутова, Е. Психология делового общения [Текст] : учебное пособие / Е. Логутова, И. Якиманская, Н. Биктина. – ОГУ, 2013. – 196 с.

18. Макеев, В.А. Психология делового общения. Имидж и нормы этикета [Текст] / В.А. Макеев. – М. : КД Либроком, 2015. – 272 с.
19. Назарова, Д.А. Современные подходы к проблеме повышения эффективности делового общения [Текст] / А.Д. Назарова. – Лаборатория книги, 2012. – 154 с.
20. Непряхин, Н. Как выступать публично: 50 вопросов и ответов [Текст] / Н. Непряхин. – М. : Альпина Паблишер, 2012. – 245 с.
21. Панфилова, А.П. Психология общения [Текст] : учебник для студентов сред. проф. образования / А.П. Панфилова. – М. : Издательский центр «Академия», 2013. – 368 с.
22. Пиз, Б. Новый язык телодвижений. Расширенная версия [Электронный ресурс] / Б. Пиз, А. Пиз. – Режим доступа : <https://knigo-poisk.com/files/2016/02/novyy-yazyk-telodvizheniy.-rasshirennaaya-versiya.a4.pdf>
23. Пильчена, С. Страхи публичных выступлений [Электронный ресурс] / С. Пильчена. – Режим доступа : <http://litread.me/pages/575647/567000-568000?page=1>
24. Руднев, В.Н. Риторика. Деловое общение [Текст] : учебное пособие / В.Н. Руднев. – М. : КНОРУС, 2013. – 352 с.
25. Рязанова, Л.З. Культура речи [Текст] : учебное пособие / Л.З. Рязанова, Н.К. Гарифуллина, Г.С. Гаязова. – КНИТУ, 2013. – 144 с.
26. Себаг-Монтефиоре, С. Речи, которые изменили мир [Текст] / С. Себаг-Монтефиоре. – М. : Манн, Иванов и Фербер, 2014. – 260 с.
27. Сердюк, И.И. Социальная психология [Текст] : учебно-методическое пособие / И.И. Сердюк. – Краснодар : КубГУ, 2012. – 136 с.
28. Песина, С.А. Философия языка [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.А. Песина. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2014. – 376 с. – Режим доступа : <http://www.knigafund.ru/books/175690>
29. Чалдини, Р. Психология убеждения. 50 доказанных способов быть убедительным [Текст] / Р. Чалдини, С. Мартин, Н. Гольдштейн. – Манн, Иванов и Фербер, 2013. – 224 с.
30. Чудинов, А.П. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / А.П. Чудинов, Е.А. Нахимова. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2015. – 192 с. – Режим доступа : <http://www.knigafund.ru/books/175783>

31. Штукарева, Е.Б. Культура речи и деловое общение [Текст] : учебное пособие / Е.Б. Штукарев. – Перо, 2015. – 315 с.
32. Экман, П. Узнай лжеца по выражению лица [Электронный ресурс] / П. Экман. – Режим доступа : http://www.bookol.ru/nauka_obrazovanie/psihologiya/209520/fulltext.htm
33. Яковлева, Н.Ф. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.Ф. Яковлева. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2014. – 269 с. – Режим доступа : <http://www.knigafund.ru/books/175247>

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

Кулакова Анна Борисовна

**ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ
В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ
Методические указания по дисциплине**

Редакционная подготовка М.В. Чумаченко
Технический редактор И.В. Артамонов

Подписано в печать 03.07.2017.
Формат 70x108/16. Печать цифровая.
Усл. печ. л. 3.68. Тираж 50 экз. Заказ №350

Федеральное государственное бюджетное учреждение науки
«Вологодский научный центр Российской академии наук»
(ФГБУН ВолНЦ РАН)
160014, г. Вологда, ул. Горького, 56а
Телефон: 59-78-03, e-mail: common@vscc.ac.ru

