

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА И КОММУНИКАЦИЙ
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»

Кафедра философии, истории и политологии

Т. И. СОСНОВСКАЯ

ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

*Рекомендовано учебно-методическим объединением
по гуманитарному образованию
в качестве пособия для студентов учреждений высшего образования
по специальностям
«Бухгалтерский учет, анализ и аудит»,
«Информационные системы и технологии», «Таможенное дело»*

ОГЛАВЛЕНИЕ

1 ВВЕДЕНИЕ В КУРС «ОСНОВЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ».....	4
1.1 Понятие и специфика делового общения.....	5
1.2 Общие принципы построения делового общения.....	7
1.3 Виды делового общения.....	8
2 ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	10
2.1 Эффективное вхождение в контакт.....	10
2.2 Искусство слушать и говорить.....	12
2.3 Техника постановки вопросов.....	15
2.4 Аргументация и самопродвижение в деловом общении.....	20
2.5 Подготовка и проведение деловой беседы.....	24
2.6 Подготовка и проведение переговоров.....	28
2.7 Различные типы поведения партнеров на переговорах.....	30
3 ФЕНОМЕН ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ВЛИЯНИЯ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ.....	35
3.1 Понятие и цели психологического влияния.....	36
3.2 Классификация видов влияния.....	39
3.3 Манипулирование в общении.....	48
4 ЛИЧНОСТЬ И КОЛЛЕКТИВ.....	65
4.1 Организационная и психологическая структура коллектива.....	65
4.2 Психологическая совместимость.....	70
4.3 Конфликты в деловом общении.....	74
4.4 Пути разрешения конфликтов.....	76
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	78
А Опросник по выявлению типичных форм поведения в конфликте (К. Томас).....	78
Б Модифицированный метафорический тест Томаса-Килманна «Индивидуальный стиль влияния».....	82
В Опросник «Уровень субъективного контроля» (УСК).....	86
Г Тест на оценку конфликтности личности.....	91
Д Диагностика уровня эмоционального выгорания.....	94
Е Опросник профессиональных предпочтений Дж. Холланда (сокращенный вариант).....	97
Ж Мой стиль общения.....	99
И Тревожный ли Вы человек? (тест Спилбергера).....	102
СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....	105