

## ВВЕДЕНИЕ

### Тема 1. КОММУНИКАЦИИ СОВРЕМЕННОГО ЧЕЛОВЕКА

Коммуникации в живой природе

Общение и коммуникация

Пространственно-временная структура коммуникации

Формальные и неформальные коммуникации

Слухи как неформальная коммуникация

Контрольные вопросы

### Тема 2. ЛИЧНОСТНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ В КОММУНИКАЦИЯХ

Коммуникативные роли и структура личности

Влияние темперамента на общение

Характер человека как фактор коммуникации

Способности в развитии коммуникации

Мотивация как коммуникативный импульс

Коммуникативно-профессиональные кризисы личности

Контрольные вопросы

### Тема 3. МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

Развитие личности как социально-коммуникативный процесс

Общение в развитии личности

Сущность и виды межличностного общения

Межличностное общение и межличностные отношения

Контрольные вопросы

### Тема 4. СУЩНОСТЬ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Сущность, особенности и формы деловых коммуникаций

Правила делового общения

Паралингвистические инструменты в деловых коммуникациях

Барьеры в деловых коммуникациях

Контрольные вопросы

### Тема 5. ИНФОРМАЦИЯ В ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЯХ

Сущность и виды деловой информации

Источники информации

Коммерческая тайна в деловых коммуникациях

Первичная и вторичная информация

Контрольные вопросы

### Тема 6. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Сущность и структура коммуникативных технологий

Влияние в общении

Технология убеждения

Технология внушения

Технология манипулирования

Контрольные вопросы

### Тема 7. СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Содержание и особенности современных коммуникативных технологий

Современные прикладные коммуникативные технологии

Имиджмейкинг

Коммуникативная компетентность и коммуникативная культура

Контрольные вопросы

### Тема 8. КОММУНИКАТИВНО-КОГНИТИВНЫЕ ЭФФЕКТЫ И ТЕХНОЛОГИИ

УПРАВЛЯЕМОГО ВЫБОРА

Поведенческая экономика как феномен несовершенных коммуникаций

Характеристики рационального выбора

Эффекты и модели иррационального поведения субъекта

Сущность технологий управляемого выбора

Хакинг социального поведения человека

Контрольные вопросы

## Тема 9. КОММУНИКАЦИИ СОВРЕМЕННОГО РУКОВОДИТЕЛЯ

Особенности труда руководителя

Коммуникативные качества руководителя

Здоровые коммуникации

Обратная связь руководителя

Проведение деловых совещаний

Контрольные вопросы

## Тема 10. ВРЕМЯ В ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЯХ

Время как фактор производства

Экономика времени

Модели коммуникативного поведения во времени

Коммуникативная синхронизация

Правила организации рабочего времени

Хронообусловленный характер

работоспособности человека

Контрольные вопросы

## Тема 11. КОММУНИКАТИВНЫЕ ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ КОНФЛИКТЫ

Сущность и структура организационного конфликта

Конфликты взаимодействия

Коммуникативные конфликтогены

Вертикальные и горизонтальные конфликты

Гибридные конфликты в организациях

Регулирование конфликтов

Кодекс поведения в конфликте

Контрольные вопросы

## Тема 12. ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ПРОБЛЕМЫ

### ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Этика и бизнес-коммуникации

Этические проблемы деловых коммуникаций

Социальная ответственность в бизнес-коммуникациях

Этические кодексы деловых коммуникаций

Контрольные вопросы

## Тема 13. ЭТИКЕТ БИЗНЕС-КОММУНИКАЦИЙ

Содержание делового этикета

Этикет приветствий

Внешний облик делового мужчины

Внешний облик деловой женщины

Этикет электронных коммуникаций

Культура рабочего места

Контрольные вопросы

## Тема 14. КУЛЬТУРА РЕЧЕВЫХ

### ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ

Содержание и критерии культуры устных речевых коммуникаций в организациях

Особенности официально-делового стиля коммуникаций

Виды служебных документов

Стандартные языковые формулы и этикет официальных документов

Контрольные вопросы

## Тема 15. ПРОВЕДЕНИЕ ДЕЛОВЫХ ПЕРЕГОВОРОВ

Переговоры как вид деловой коммуникации

Организация переговоров

Психологическая подготовка к переговорам

Модели и приемы переговорных коммуникаций

Организация деловых приемов

Контрольные вопросы

**Тема 16. ОСОБЕННОСТИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ПЕРЕГОВОРОВ**

Подготовка программы пребывания иностранной делегации

Встреча делегации

Визит вежливости

Деловая часть программы визита

Пресс-конференция...

Организация пребывания и отъезда делегации

Взаимосвязь ментально-национальных особенностей и деловых коммуникаций (модель Хофстеде)

Контрольные вопросы

**Тема 17. КРОССКУЛЬТУРНЫЕ ОСОБЕННОСТИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ДЕЛОВЫХ КОММУНИКАЦИЙ**

Англоязычные деловые культуры

Романоязычные деловые культуры

Германия и скандинавские страны

Сравнение арабской и западной деловых культур

Китайский деловой менталитет

Особенности национальных кухонь и культуры еды

Контрольные вопросы

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

**ПРИЛОЖЕНИЕ**