

81'276,6

K90

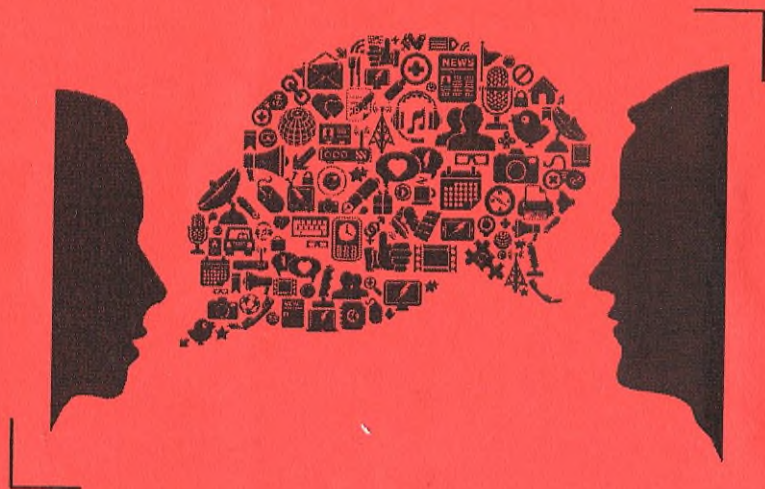
О. С. Пономарьов

Р. П. Мигущенко

Ю. І. Панфілов

А. О. Харченко

КУЛЬТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ



Навчальний посібник

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«Харківський політехнічний інститут»

**О. С. Пономарьов, Р. П. Мигущенко,
Ю. І. Панфілов, А. О. Харченко**

КУЛЬТУРА ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ

Навчальний посібник
для слухачів магістерської програми зі спеціальності
«Публічне управління та адміністрування»

Рекомендовано Вченою радою НТУ «ХПІ»

Харків
НТУ «ХПІ»
2018

УДК 101.8:159.9:35
П56

Рецензенти:

О. К. Чаплигин, д-р філос.-наук, проф.; Харківський національний
автомобільно-дорожній університет;

С. О. Заветний, д-р філос.-наук, проф.; Харківський національний технічний
університет сільського господарства ім. П. Василенка

Рекомендовано Вченою радою НТУ «ХПІ»,
як навчальний посібник для слухачів магістерської програми
зі спеціальності «Публічне управління та адміністрування»,
протокол №2 від 23.06.2016 р.

Пономарьов О. С.

П56 Культура ділового спілкування : навч. посіб. / О. С. Пономарьов,
Р. П. Мигущенко, Ю. І. Панфілов, А. О. Харченко. - Харків :
НТУ «ХПІ», 2018.- 144 с.

ISBN 978-617-05-0263-6

Розглянуто сутність і природу ділового спілкування як важливого елемента культури управлінської діяльності та як одного з її проявів. Наведено основні форми і принципи спілкування та його структуру. Показано психологічні особливості вербального та невербального спілкування. Проаналізовано прийоми ефективного впливу на людей в процесі управлінського спілкування.

Призначено для слухачів магістерської програми зі спеціальності «Адміністративний менеджмент», в тому числі для самостійної роботи.

Лл. 28. Бібліогр.: 106 назв.

УДК 101.8:159.9:35

ISBN 978-617-05-0263-6

© О. С. Пономарьов, Р. П. Мигущенко,
Ю. І. Панфілов, А. О. Харченко, 2018

ЗМІСТ

Передмова	5
Вступ.....	9
1. Сутність культури та її функції	11
1.1. Сутність і сенс культури.....	13
1.2. Функції культури.....	16
1.3. Особистісна і професійна культура.....	18
1.4. Структура професійної культури	23
<i>Запитання і завдання для самоконтролю</i>	<i>29</i>
2. Природа спілкування як елемента культури.....	30
2.1. Сутність спілкування і його зв'язок з культурою.....	32
2.2. Спілкування як життєва потреба людини	35
2.3. Культура спілкування	37
2.4. Засоби забезпечення культури спілкування	41
<i>Запитання і завдання для самоконтролю</i>	<i>44</i>
3. Функції і принципи міжособистісного спілкування	46
3.1. Основні функції міжособистісного спілкування	48
3.2. Основні принципи міжособистісного спілкування	52
3.3. Культура і етика міжособистісного спілкування.....	57
4. Сутність феномена ділового спілкування	62
4.1. Призначення ділового спілкування	64
4.2. Особливості ділового спілкування.....	67
4.3. Психологія ділового спілкування	71
4.4. Культура ділового спілкування	76
5. Ділове спілкування в управлінській діяльності.....	81
5.1. Особливості управлінського спілкування і його культури.....	82
5.2. Принципи управлінського спілкування	86

5.3. Форми ділового спілкування в системі управлінської культури	90
5.4. Особистий прийом як різновид ділового спілкування	96
6. Структура управлінського спілкування	101
6.1. Закони психології управлінського спілкування.....	103
6.2. Основні складові управлінського спілкування	108
6.3. Культура впливу в управлінському спілкуванні	112
6.4. Інтерактивна і перцептивна складові управлінського спілкування.....	115
Післямова	120
Глосарій	123
Рекомендована література.....	128
Аналіз конкретних проблемних ситуацій.....	130
Завдання і запитання для самоконтролю та закріплення знань	132
Список використаних джерел	133
Резюме	142