

**Н.В. Дубино, Е.Д. Щетинина, М.С. Старикова**

# **ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ ПРОМЫШЛЕННОГО ПРЕДПРИЯТИЯ**

**Учебное пособие**



**Белгород  
2015**

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Белгородский государственный технологический университет  
им. В. Г. Шухова

Н. В. Дубино, Е. Д. Щетинина, М. С. Старикова

# **Деловые коммуникации промышленного предприятия**

*Учебное пособие для студентов заочной формы обучения  
с применением дистанционных технологий обучающихся  
по направлению подготовки бакалавриата  
38.03.02 «Менеджмент»*

Белгород  
2015

УДК 338(07)  
ББК 65я7:88.4я7  
Д29

**Дубино, Н. В.**

Д29 Деловые коммуникации промышленного предприятия:  
учебное пособие / Н.В. Дубино, Е.Д. Щетинина,  
М.С. Старикова. – Белгород: Изд-во БГТУ, 2015. – 305 с.

В учебном пособии обобщены теоретические положения в области управления деловыми коммуникациями промышленного предприятия. Рассмотрены различные модели коммуникационного процесса их сущность и влияния на эффективность управления предприятием. Дан анализ ключевых категорий, связанных с деловыми коммуникациями, роли и значения коммуникации в управлении промышленным предприятием. Специфика коммуникационных потоков: вертикальных, горизонтальных, внешних, внутренних, маркетинговых и др. Освещаются основные теории коммуникаций на предприятии, рассматриваются новые модели и технологии управленческого коммуникационного и информационного воздействия. Аспект деловой коммуникации представлен изучением ряда коммуникационных навыков ведения деловых переговоров, беседы, совещаний, умения вести спор, излагать аргументы, поддерживать контакты, анализировать и урегулировать конфликты, составлять письменные и устные сообщения и распоряжения и др.

Учебное пособие предназначено для бакалавров заочной формы обучения с применением дистанционных технологий по направлению подготовки 38.03.02 «Менеджмент».

Данное издание публикуется в авторской редакции.

УДК 338(07)  
ББК 65я7:88.4я7

© Белгородский государственный  
технологический университет  
(БГТУ) им. В.Г. Шухова, 2015

Учебное издание

**Дубино** Наталья Викторовна  
**Щетинина** Екатерина Даниловна  
**Старикова** Мария Сергеевна

## **Деловые коммуникации промышленного предприятия**

Учебное пособие

Подписано в печать                      Формат 60х84/16.    Усл. печ. л. 17,72 .    Уч.-изд. л. 19,06 .  
Тираж    экз.    Заказ                      Цена  
Отпечатано в Белгородском государственном технологическом университете  
им. В.Г. Шухова  
308012, г. Белгород, ул. Костюкова, 46