

Содержание

Введение

ГЛАВА 1. ВВЕДЕНИЕ В ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОБЩЕНИЯ

1.1 Определение и функции общения

1.2 Виды общения Деловое общение и его кодекс

1.3 Стили, уровни, стратегии и средства общения

1.4 Этапы общения

1.5 Структура общения

Тесты для самоконтроля

ГЛАВА 2 АНАЛИЗ СТРУКТУРЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

2.1 Общение как коммуникация Причины плохой коммуникации

2.2 Общение как восприятие идентификация, эмпатия, рефлексия

2.3 Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении

2.4 Стереотипы и установки при восприятии партнера по общению

2.5 Формы межличностного взаимодействия в общении

2.6 Социальное влияние суггестия, конформизм, неконформизм

Тесты для самоконтроля

ГЛАВА 3 ЛИЧНОСТЬ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

3.1 Человек, индивид, индивидуальность, личность

3.2 Концепции личности и их учет в деловом общении

3.3 Защитные механизмы личности

3.4 Учет тендерных особенностей личности

3.5 Учет национальных особенностей личности

Тесты для самоконтроля

ГЛАВА 4 ТИПОЛОГИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ЛИЧНОСТИ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

4.1 Психологические типы акцентуации личности

4.2 Учет типа темперамента в деловом общении

4.3 Конституционная типология личности

4.4 Психометрическая типология личности

4.5 Психологические типы деловых партнеров

4.6 Типы сотрудников в служебном общении

Тесты для самоконтроля

ГЛАВА 5 ИЗУЧЕНИЕ ЛИЧНОСТИ ДЕЛОВОГО ПАРТНЕРА ПО НЕВЕРБАЛЬНЫМ ПРИЗНАКАМ

5.1 Основы графологии в деловом общении

5.2 Основы кинесики в деловом общении

5.3 Основные закономерности проксемики

5.4 Основные закономерности такесики

5.5 Синтоническая модель общения

Тесты для самоконтроля

ГЛАВА 6 ОСНОВНЫЕ ФОРМЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

6.1 Деловая беседа

6.2 Закономерности аргументации при ведении деловой беседы

6.3 Принятие решения - завершающая фаза беседы

6.4 Деловые переговоры

6.5 Национальные стили ведения переговоров

6.6 Деловая дискуссия

6.7 Деловые совещания и собрания

6.8 Прием подчиненных общение с коллегами и начальником

6.9 Публичные выступления

6.10 Особенности общения через переводчика

Тесты для самоконтроля

ГЛАВА 7 СПОРЫ И КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

7.1 Определение понятия «спор», цели и подходы к ведению спора

7.2 Техника убеждения партнера

- 7.3 Особенности критики в споре
 - 7.4 Принципы ведения спора
 - 7.5 Понятие конфликта, его структура и типология
 - 7.6 Причины конфликтов
 - 7.7 Типы конфликтных личностей
 - 7.8 Модель конфликтного процесса и его последствия
 - 7.9 Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией
- Гесты для самоконтроля*

ГЛАВА 8 СТРЕССЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

- 8.1 Признаки и механизм протекания стресса
- 8.2 Виды профессиональных стрессов
- 8.3 Синдром опустошения
- 8.4 Саморегуляция работника
- 8.5 Практикум снятия стресса

Тесты для самоконтроля

ГЛАВА 9 ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СОСТАВЛЯЮЩАЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- 9.1 Психология и общество
- 9.2 Психология и труд
- 9.3 Экономическая психология
- 9.4 Правовая психология
- 9.5 Политическая психология
- 9.6 Профессиональная психология

Тесты для самоконтроля

ГЛАВА 10 УНИВЕРСАЛЬНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ НОРМЫ И ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- 10.1 Принципы делового общения
- 10.2 Психологические приемы влияния на партнера
- 10.3 Психологическое воздействие механизмы, средства и методы

- 10.4 Защита от манипуляций в деловом общении
- 10.5 Умение слушать в деловом общении
- 10.6 Принципы и правила успешной организации времени

Тесты для самоконтроля

ГЛАВА 11 ЭТИКЕТ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ

- 11.1 Основные понятия об этикете
- 11.2 Правила приветствия в деловом общении
- 11.3 Методы и навыки ведения телефонных переговоров
- 11.4 Организация делового завтрака, обеда, ужина
- 11.5 Психологические детерминанты имиджа делового человека
- 11.6 Внешний вид в деловых переговорах

Тесты для самоконтроля

ГЛАВА 12 ДОКУМЕНТАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

- 12.1 Особенности деловой переписки
- 12.2 Документирование управленческой деятельности
- 12.3 Характеристика современного делового письма
- 12.4 Виды деловых писем
- 12.5 Общие правила оформления документов

Тесты для самоконтроля

ГЛАВА 13 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ И КАРЬЕРНЫЙ УСПЕХ

- 13.1 Типология «карьеристов» и «карьеристок»
- 13.2 Виды карьерных стратегий
- 13.3 Этапы профессиональной деятельности
- 13.4 Выбор карьеры и устройство на работу
- 13.5 Начальный этап профессиональной деятельности
- 13.6 Карьерный рост и моббинг персонала
- 13.7 Три правила карьерного успеха
- 13.8 Правила поведения на заседаниях и совещаниях
- 13.9 Практика ответственности и риска в карьере
- 13.10 Практика поиска связей, поддержки и союзников

13. 11 Рекомендации по оптимизации общения в коллективе

13.12 Деловое общение с начальником

Тесты для самоконтроля

ГЛАВА 14 ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ ПРИ ОБСЛУЖИВАНИИ КЛИЕНТОВ

14.1 Прием клиента и установление первоначального контакта

14. 2 Благоприятный психологический климат

14. 3 Хорошее впечатление о менеджере

14. 4 Доверие клиента

14. 5 Типы клиентов

14. 6 Внутреннее состояние клиента

14. 7 Выявление потребностей клиента

14. 8 Основные аргументы и техники внушения

14. 9 Методы презентации услуг

14. 10 Приемы привлечения внимания

14 .11 Способы устранения возражений

14 .12 Способы ускорения продаж

14. 13 Продажа и последующий контакт

14.14 Деловое общение через Интернет

Тесты для самоконтроля

ГЛАВА 15 ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ТЕСТЫ ПО ДЕЛОВОМУ ОБЩЕНИЮ

15.1 Изучение мотивации к успеху

15. 2 Изучение мотивации к избеганию неудач

15. 3 Изучение степени готовности к риску

15. 4 Изучение подверженности стрессу

15. 5 Оценка стрессоустойчивости личности

15.6 Изучение стрессоустойчивости и социальной адаптации

15.7 Изучение преобладающей ценности карьера, семья или любовь

15.8 Изучение уровня решительности

15. 9 Изучение психологического климата в коллективе

15.10 Изучение коммуникативного контроля в деловом общении

15.11 Изучение умения слушать

15.12 Изучение умения влиять на людей

15.13 Изучение особенностей поведения в конфликте

15.14 Изучение уровня конфликтности личности

Глоссарий

Ключи к тестам для самоконтроля

Вопросы для оценки качества знаний студентов

Задания для самостоятельной работы студентов

Темы рефератов

Литература