

---

## СОДЕРЖАНИЕ

---

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ГЛАВА 1. НАУКА ОБ ИМИДЖЕ КАК ОТРАСЛЬ ЗНАНИЙ .....	6
1.1. Имиджелогия в комплексе наук .....	6
1.2. Сущность и атрибуты имиджа .....	12
1.3. Деловое общение в работе менеджера .....	25
<i>Вопросы для самопроверки</i> .....	37
<i>Литература</i> .....	37
ГЛАВА 2. ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ .....	39
2.1. Этические нормы общения .....	39
2.2. Обеспечение благоприятного психологического климата в коллективе .....	63
2.3. Оценка нравственной обстановки в коллективе .....	79
2.4. Конфликт и его разрешение .....	92
<i>Вопросы для самопроверки</i> .....	101
<i>Литература</i> .....	101
ГЛАВА 3. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ .....	103
3.1. Разновидности форм и методов делового общения .....	103
3.2. Вербальное общение .....	111
3.3. Невербальная коммуникация .....	121
3.4. Искусство публичной речи .....	130
3.5. Культура организации делового общения .....	138
3.6. Деловые беседы, переговоры .....	143
3.7. Совещания, презентации .....	154
<i>Вопросы для самопроверки</i> .....	163
<i>Литература</i> .....	163
ГЛАВА 4. ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ .....	165
4.1. Эффективность имиджирования .....	165
4.2. Преодоление причин неэффективного делового общения .....	182
4.3. Саморазвитие в процессе оптимизации делового общения .....	189

4.4. Этикет, манеры поведения личности .....	203
4.5. Культура оформления документов в деловом общении ...	214
<i>Вопросы для самопроверки</i> .....	235
<i>Литература</i> .....	236
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	238
<b>Приложение 1</b>	
Тест «Кто же я есть на самом деле?» («Попкорн», Мюнхен) ...	240
Тест «Сильный ли у Вас характер?» .....	245
Тест «Ваш стиль общения» .....	250
Тест «Работа и здоровый образ жизни» .....	255
<b>Приложение 2</b>	
Учебная программа дисциплины «Деловое общение» .....	258
Учебная программа курса «Основы имиджологии» .....	262
Вопросы для самостоятельной работы .....	267
Тестовые методики к курсу «Основы имиджологии» (итоговый срез знаний) .....	268
Ключ к итоговому срезу знаний по курсу «Основы имиджологии» .....	271
<b>Приложение 3</b>	
Методика преподавания курса «Основы имиджологии и делового общения» .....	276