

Виговская М. Е.

Психология делового общения: Учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2015. — 140 с.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	5
Глава 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПРЕДПОСЫЛКИ СТАНОВЛЕНИЯ ПСИХОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ТУРИЗМЕ И ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ	7
1.1. Общение как социально-психологический феномен.....	7
1.2. Сущность психологии делового общения.....	10
1.3. Структура профессионального и делового общения в сфере туризма и гостиничного дела.....	13
1.4. Функциональная характеристика профессионального и делового общения в сфере туризма и гостиничного дела.....	25
Глава 2. КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНИКИ В ТУРИЗМЕ И ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ	32
2.1. Сущность коммуникативной техники.....	32
2.2. Вербальная коммуникация.....	38
2.3. Невербальная коммуникация.....	41
2.4. Письменная коммуникация.....	55
Глава 3. ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В ТУРИЗМЕ И ГОСТИНИЧНОМ ДЕЛЕ	60
3.1. Технологии делового общения.....	60
3.2. Деловая беседа.....	62
3.3. Деловые переговоры.....	67
3.4. Стратегия и тактика ведения переговоров в сфере туризма и гостиничного дела.....	72
3.5. Деловое совещание.....	88
3.6. Технология ведения дискуссии.....	90
3.7. Технология культурной коммуникации.....	93
3.8. Диалогические технологии.....	95
3.9. Манипулятивные технологии и защита от них.....	98
Глава 4. ПСИХОДИАГНОСТИКА В ПРОЦЕССЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	103
4.1. Характерные черты потребителя услуг в сфере туризма и гостеприимства.....	103

4.2. Деловое общение и психодиагностика.....	108
4.3. Психологическая структура личности и ее проявление в деловом общении.....	112
4.4. Определение психотипа партнера по общению.....	115
Глава 5. ТЕХНОЛОГИЯ ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЯХ В ХОДЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.....	120
5.1. Конфликты и пути их разрешения.....	120
5.2. Стресс и стрессоустойчивость в деловом общении.....	126
5.3. Условия нейтрализации конфликтного взаимодействия.....	132
5.4. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.....	134
Список рекомендуемой литературы.....	137