

Руденко А. М.

Психология делового общения: Учебное пособие для бакалавров / А. М. Руденко. — 5-е изд., стер. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°»; Ростов н/Д: Наука-Спектр, 2022. — 264 с.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	8
РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ	10
Глава 1. Основные характеристики общения	10
1.1. Определение и функции общения	10
1.2. Виды общения. Деловое общение и его кодекс	12
1.3. Стили, уровни, стратегии и средства общения.....	16
1.4. Этапы общения.....	19
1.5. Структура общения.....	21
<i>Тесты для самоконтроля</i>	22
Глава 2. Анализ структуры делового общения	25
2.1. Общение как коммуникация. Причины плохой коммуникации.....	25
2.2. Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия.....	26
2.3. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении.....	27
2.4. Стереотипы и установки при восприятии партнера в общении.....	29
2.5. Формы межличностного взаимодействия в общении.....	34
2.6. Социальное влияние: суггестия, конформизм, нонконформизм.....	42
<i>Тесты для самоконтроля</i>	46
Глава 3. Личность в деловом общении	49
3.1. Человек, индивид, индивидуальность, личность.....	49
3.2. Концепции личности и их учет в деловом общении.....	50

3.3. Защитные механизмы личности.....	58
3.4. Учет тендерных особенностей личности.....	60
<i>Тесты для самоконтроля.....</i>	<i>61</i>

Глава 4. Типологические характеристики личности в деловом общении.....	63
4.1. Психологические типы акцентуации личности.....	63
4.2. Учет типа темперамента в деловом общении.....	67
4.3. Конституционная типология личности.....	70
4.4. Психогометрическая типология личности.....	71
4.5. Психологические типы деловых партнеров.....	72
4.6. Типы сотрудников в служебном общении.....	75
<i>Тесты для самоконтроля.....</i>	<i>79</i>

РАЗДЕЛ 2. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В СФЕРЕ СЕРВИСА И ТУРИЗМА.....83

Глава 5. Психология продаж туристского продукта.....	83
5.1. Человеческий фактор в работе менеджера турфирмы.....	83
5.2. Психологические предпосылки продаж турпродукта.....	86
5.2.1. Благоприятный психологический климат.....	86
5.2.2. Хорошее впечатление о менеджере.....	88
5.2.3. Доверие клиента.....	90
5.3. Психодиагностика клиента туристской фирмы.....	94
5.3.1. Типы клиентов.....	94
5.3.2. Внутреннее состояние клиента.....	99
5.4. Психология влияния в процессе реализации турпродукта.....	100
5.4.1. Приемы привлечения внимания.....	100
5.4.2. Фокусирование внимания.....	103
5.4.3. Способы ускорения продаж.....	105
<i>Тесты для самоконтроля.....</i>	<i>105</i>

Глава 6. Психология обслуживания туристов в офисе.....	110
6.1. Прием и выявление потребностей.....	110
6.1.1. Психологический контакт.....	112
6.1.2. Умение слушать.....	113
6.1.3. Факторы туристской мотивации.....	116
6.1.4. Конструирование вопросов.....	120

6.2. Психология презентации туристского продукта.....	123
6.2.1. Основные аргументы.....	123
6.2.2. Техники внушения.....	125
6.2.3. Методы презентации турпродукта.....	127
6.3. Преодоление возражений клиента и завершение сделки. . .	130
6.3.1. Способы устранения возражений.....	131
6.3.2. Продажа и последующий контакт.....	132
<i>Тесты для самоконтроля</i>	133

Глава 7. Особенности делового этикета

в сервисе и туризме	138
7.1. Деловой этикет в деятельности туристского предприятия. . .	138
7.1.1. Принципы делового этикета в туризме.....	138
7.1.2. Правила делового этикета в туризме.....	140
7.1.3. Роль делового этикета в туризме.....	142
7.2. Вербальные основы делового этикета в туризме.....	143
7.2.1. Приветствия и представления.	143
7.2.2. Корректный ответ на вопрос клиента.....	145
7.3. Деловой этикет в телефонном разговоре.....	145
7.3.1. Входящие звонки.	145
7.3.2. Исходящие звонки.....	147
7.3.3. Использование сотовой связи.....	148
<i>Тесты для самоконтроля</i>	148

Глава 8. Психология имиджа сервисной организации

на примере туристской фирмы	151
8.1. Понятие имиджа.	151
8.2. Корпоративная философия и внутренний имидж туристской фирмы.....	153
8.2.1. Взаимосвязь корпоративной философии и внутреннего имиджа.....	153
8.2.2. Определение цели.....	155
8.2.3. Мобилизация ресурсов.....	156
8.2.4. Самоидентификация персонала.....	156
8.2.5. Создание системы ценностей.....	157
8.3. Внешний имидж туристской фирмы.....	158
8.3.1. Элементы внешнего имиджа.....	158
8.3.2. Оформление офиса.....	160

8.3.3. Внешний вид персонала.....	163
<i>Тесты для самоконтроля.....</i>	<i>164</i>
Глава 9. Психология конфликта в сервисе и туризме.....	168
9.1. Сущность и место конфликта в туристском сервисе.....	168
9.1.1. Понятие и функции конфликта.....	168
9.1.2. Место конфликта в туризме.....	170
9.1.3. Виды и типы конфликтов в туризме.....	172
9.1.4. Причины конфликтов.....	174
9.2. Динамика конфликта в сервисе и туризме.....	177
9.2.1. Возникновение конфликта.....	177
9.2.2. Развитие конфликта.....	179
9.2.3. Разрешение конфликта.....	180
9.2.4. Предотвращение конфликтов.....	180
<i>Тесты для самоконтроля.....</i>	<i>182</i>
Глава 10. Ораторское искусство в экскурсионной деятельности.....	187
10.1. Психологические аспекты ораторского искусства в экскурсии.....	187
10.1.1. Значение ораторского искусства.....	187
10.1.2. Основы мастерства экскурсовода.....	188
10.1.3. Психология личности экскурсовода.....	189
10.2. Главные составляющие ораторского искусства в экскурсии.....	190
10.2.1. Подготовка к выступлению.....	190
10.2.2. Профессиональная память экскурсовода.....	192
10.2.3. Культура речи экскурсовода.....	194
10.3. Активизация усвоения экскурсионного материала.....	196
10.3.1. Особые методические приемы.....	196
10.3.2. Форма преподнесения материала.....	198
<i>Тесты, для самоконтроля.....</i>	<i>200</i>
Глава 11. Коммуникативная культура работников гостиницы.....	204
11.1. Коммуникативные основы работы сотрудников гостиницы.....	204
11.1.1. Вербальные средства коммуникации.....	204
11.1.2. Невербальные средства коммуникации.....	209

11.1.3. Национальные аспекты невербального общения.....	212
11.2. Элементы коммуникативной культуры работника гостиницы.....	214
11.2.1. Нравственные требования коммуникативной культуры.....	214
11.2.2. Личностные качества гостиничных работников.....	217
<i>Тесты для самоконтроля</i>	218
Глава 12. Психология менеджмента социально-культурной деятельности.....	221
12.1. Психология лидерства как основа эффективности менеджмента.....	221
12.1.1. Лидерство и менеджмент.....	221
12.1.2. Психология лидера.....	222
12.1.3. Практические рекомендации.....	225
12.2. Методы и стили менеджмента социально-культурной деятельности.....	227
12.2.1. Психология влияния.....	227
12.2.2. Психологические методы менеджмента.....	230
12.2.3. Стили руководства.....	231
<i>Тесты для самоконтроля</i>	233
Ключи к тестам для самоконтроля.....	236
Глоссарий.....	238
Словарь-справочник имен.....	246
Литература.....	259