

УДК 159.9+174
ББК 88я73
И 37

Рецензенты:

Ильясов Р.Р., д-р филос. наук, профессор кафедры общеобразовательных и профессиональных дисциплин Уфимского института путей сообщения – филиала Самарского государственного университета путей сообщения,
Юсупова Г.Х., канд. психол. наук, доцент кафедры коррекционной педагогики Государственного автономного образовательного учреждения дополнительного профессионального образования
Институт развития образования Республики Башкортостан

Измайлова Е.Н., Касимова Э.Г.

И 37 Психология делового общения: Учеб. пособие / Е.Н. Измайлова, Э.Г. Касимова. – Уфа: Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2014. – 272 с.

ISBN 978-5-88469-664-8

В учебном пособии изложены проблемы психологии и этики делового общения, как одного из ведущих видов профессиональной деятельности человека, пронизывающего всю его сознательную жизнь. Пособие состоит из двух разделов, включающих теоретический материал и практические задания. Предназначено для всех направлений подготовки бакалавров и специалистов всех форм обучения.

Учебное пособие может быть использовано студентами при изучении дисциплин «Психология делового общения», «Этика делового общения», «Профессиональная этика и этикет», «Психологический практикум», «Деловое общение».

ISBN 978-5-88469-664-8

© Измайлова Е.Н., Касимова Э.Г., 2014
© Уфимский государственный университет
экономики и сервиса, 2014

СОДЕРЖАНИЕ

Раздел I. Понятие и виды общения	4
Функции и трудности общения	14
Восприятие и понимание людьми друг друга	27
Общая психотехника общения	34
Методы и приёмы психологического воздействия	38
Характеристика профессионального общения	56
Общение в массовой коммуникации	62
Деловое общение как важнейшая составляющая психологии менеджмента	74
Коммуникативное воздействие менеджера	86
Психология обслуживания посетителей и клиентов	101
Аттестационно-педагогические измерительные материалы для рубежного и итогового контроля по психологии делового общения	105
Раздел II. Особенности этики делового общения (практикум)	133
Этика бизнеса	157
Практика этического анализа в бизнесе	165
Основные требования современного этикета	184
Аттестационно-педагогические измерительные материалы для рубежного и итогового контроля по этике делового общения	205
Список литературы	270