

Е.Г. Кузьмина  
Н.В. Бубчикова

# Деловая культура и психология управления

*Учебное пособие*

*3-е издание, стереотипное*

Москва  
Издательство «ФЛИНТА»  
2020

УДК 159(075.8)  
ББК 88.4  
К89

### Научный редактор

*Кирыякова А. В., доктор педагогических наук, профессор,  
проректор по научной работе и международным связям  
ФГБОУ ВПО «Оренбургский государственный университет»*

### Рецензенты:

*Сударчикова Л. Г., кандидат педагогических наук, доцент*

*Стародубцева Л. С., кандидат психологических наук,  
заведующий кафедрой педагогики и психологии ГОУ СПО  
«Педагогический колледж г. Орск»*

### Кузьмина Е.Г.

К89 Деловая культура и психология управления [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е. Г. Кузьмина, Н. В. Бубчикова. – 3-е изд., стер. – М.: ФЛИНТА, 2020. – 250 с.  
ISBN 978-5-9765-2436-1

В учебном пособии рассматриваются теоретические основы психологии управления, аспекты делового общения. Анализируются психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении; методы решения конфликтных ситуаций.

Практикум может быть рекомендован как студентам-бакалаврам, изучающим дисциплины психологического блока, так и руководителям, работающим в образовательных учреждениях, для практической деятельности.

УДК 159(075.8)  
ББК 88.4

ISBN 978-5-9765-2436-1

© Кузьмина Е. Г., 2015  
© Бубчикова Н. В., 2015  
© Издательство «ФЛИНТА», 2015

## СОДЕРЖАНИЕ

<b>Введение</b> .....	4
<b>1 Руководство и лидерство</b> .....	5
1.1 Управление как социальный феномен .....	5
1.2 Основные управленческие культуры .....	11
1.3 Руководитель и психологические требования к руководителю .....	14
1.4 Власть и авторитет руководителя. Стили управления .....	25
1.5 Теории лидерства .....	45
1.6 Мотивация лидерства и типы лидерства .....	54
1.7 Манипуляция и влияние в работе руководителя .....	62
<b>2 Психологические аспекты делового общения</b> .....	75
2.1 Классификация общения .....	75
2.2 Роль восприятия в процессе общения .....	80
2.3 Понимание в процессе общения .....	85
2.4 Общение как взаимодействие .....	89
2.5 Общение как коммуникация .....	92
2.6 Успех делового общения .....	105
<b>3 Этика и этикет делового общения</b> .....	113
3.1 Этика делового общения .....	113
3.2 Этикет и культура поведения делового человека .....	123
3.3 Культура общения по телефону .....	126
3.4 Деловая беседа .....	130
3.5 Шесть основных заповедей делового этикета .....	133
3.6 Формы обращения к коллегам в деловом общении .....	134
3.7 Этикет за столом .....	137
<b>4 Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении</b> .....	142
4.1 Типология темперамента и акцентуаций характера .....	142
4.2 Психосоциотипы .....	154
<b>5 Конфликты в деловом общении</b> .....	210
5.1 Типы конфликтов .....	210
5.2 Динамика развития конфликта .....	215
5.3 Рекомендации психотипам по разрешению конфликтов .....	229
5.4 Возможности выхода из конфликта .....	239
<b>Библиографический список</b> .....	248