

УДК 331.1
ББК 60.55

Саморуков В.И. Организационное поведение. Психология и этика делового общения: Рабочая тетрадь. – СПб.: СПбГАУ, 2018. – 64 с.

Рецензенты:

Кандидат экономических наук, доцент **З.З. Буздов;**

Кандидат экономических наук, доцент **К.В. Евдокимов.**

Учебное издание предназначено для обучающихся по модулю «Организационное поведение» раздела общепрофессиональных дисциплин дополнительных профессиональных программ профессиональной переподготовки. Рабочая тетрадь раскрывает содержание, задания для практической и самостоятельной работы слушателей по авторскому учебному курсу «Психология и этика делового общения».

Рекомендованы к изданию и публикации на электронном носителе для последующего размещения в электронной сети ФГБОУ ВО СПбГАУ Учебно-методическим советом СПбГАУ, протокол № 2 от 29 ноября 2018 года.

© Саморуков В.И., 2018

© ФГБОУ ВО СПбГАУ, 2018

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
1. Психологические основы общения	5
1.1. Функции и структура процесса общения	5
1.2. Межличностное восприятие и взаимопонимание в общении	10
1.3. Методика оценки и регулирования индивидуального стиля профессионального общения	16
2. Психология воздействия в общении	20
2.1. Речевое воздействие в общении	20
2.2. Невербальная коммуникация в общении	30
2.3. Методика составления отчета	36
3. Коммуникативная компетентность в деловом общении	38
3.1. Понятие и структура коммуникативной компетентности	38
3.2. Этапы и техника делового общения	42
3.3. Тактика нейтрализации замечаний в деловом общении	48
4. Психология публичных выступлений и полемического общения	50
4.1. Психологические особенности публичных выступлений	50
4.2. Культура полемического общения	56
4.3. Техника распознавания манипуляций	58
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	62
ЛИТЕРАТУРА	63
КОНТРОЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПО КУРСУ	64