

Введение

РАЗДЕЛ 1. ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Глава 1. Основные характеристики общения

Определение и функции общения

Виды общения. Деловое общение и его кодекс

Стили, уровни, стратегии и средства общения

Этапы общения

Структура общения

Тесты для самоконтроля

Глава 2. Анализ структуры делового общения

Общение как коммуникация. Причины плохой коммуникации

Общение как восприятие: идентификация, эмпатия, рефлексия

Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в общении

Стереотипы и установки при восприятии партнера в общении

Формы межличностного взаимодействия в общении

Социальное влияние: суггестия, конформизм, нонконформизм

Тесты для самоконтроля

Глава 3. Личность в деловом общении

Человек, индивид, индивидуальность, личность

Концепции личности и их учет в деловом общении

Защитные механизмы личности

Учет гендерных особенностей личности

Тесты для самоконтроля

Глава 4. Типологические характеристики личности в деловом общении

Психологические типы акцентуации личности

Учет типа темперамента в деловом общении

Конституционная типология личности

Психометрическая типология личности

Психологические типы деловых партнеров

Типы сотрудников в служебном общении

Тесты для самоконтроля

РАЗДЕЛ 2. ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ В СФЕРЕ СЕРВИСА И ТУРИЗМА

Глава 5. Психология продаж туристского продукта

Человеческий фактор в работе менеджера турфирмы

Психологические предпосылки продаж турпродукта

Благоприятный психологический климат.

Хорошее впечатление о менеджере

Доверие клиента

Психодиагностика клиента туристской фирмы

Типы клиентов

Внутреннее состояние клиента

Психология влияния в процессе реализации турпродукта

Приемы привлечения внимания

Фокусирование внимания

Способы ускорения продаж

Тесты для самоконтроля

Глава 6. Психология обслуживания туристов в офисе

Прием и выявление потребностей

Психологический контакт.

Умение слушать

Факторы туристской мотивации
Конструирование вопросов
Психология презентации туристского продукта
Основные аргументы
Техники внушения
Методы презентации турпродукта
Преодоление возражений клиента и завершение сделки...
Способы устранения возражений
Продажа и последующий контакт.
Тесты для самоконтроля

Глава 7. Особенности делового этикета в сервисе и туризме

Деловой этикет в деятельности туристского предприятия...
Принципы делового этикета в туризме
Правила делового этикета в туризме
Роль делового этикета в туризме
Вербальные основы делового этикета в туризме
Приветствия и представления
Корректный ответ на вопрос клиента
Деловой этикет в телефонном разговоре
Входящие звонки
Исходящие звонки
Использование сотовой связи
Тесты для самоконтроля

Глава 8. Психология имиджа сервисной организации на примере туристской фирмы

Понятие имиджа
Корпоративная философия и внутренний имидж туристской фирмы
Взаимосвязь корпоративной философии и внутреннего имиджа
Определение цели
Мобилизация ресурсов
Самоидентификация персонала
Создание системы ценностей
Внешний имидж туристской фирмы
Элементы внешнего имиджа
Оформление офиса
Внешний вид персонала
Тесты для самоконтроля

Глава 9. Психология конфликта в сервисе и туризме

Сущность и место конфликта в туристском сервисе
Понятие и функции конфликта
Место конфликта в туризме
Виды и типы конфликтов в туризме
Причины конфликтов
Динамика конфликта в сервисе и туризме
Возникновение конфликта
Развитие конфликта
Разрешение конфликта
Предотвращение конфликтов
Тесты для самоконтроля

Глава 10. Ораторское искусство в экскурсионной деятельности

Психологические аспекты ораторского искусства в экскурсии
Значение ораторского искусства
Основы мастерства экскурсовода

Психология личности экскурсовода
Главные составляющие ораторского искусства в экскурсии
Подготовка к выступлению
Профессиональная память экскурсовода
Культура речи экскурсовода
Активизация усвоения экскурсионного материала
Особые методические приемы
Форма преподнесения материала
Тесты, для самоконтроля

Глава 11. Коммуникативная культура работников гостиницы

Коммуникативные основы работы сотрудников гостиницы
Вербальные средства коммуникации
Невербальные средства коммуникации
Национальные аспекты невербального общения
Элементы коммуникативной культуры работника гостиницы
Нравственные требования коммуникативной культуры
Личностные качества гостиничных работников
Тесты для самоконтроля

Глава 12. Психология менеджмента социально-культурной деятельности

Психология лидерства как основа эффективности менеджмента
Лидерство и менеджмент.
Психология лидера
Практические рекомендации
Методы и стили менеджмента социально-культурной деятельности
Психология влияния
Психологические методы менеджмента
Стили руководства
Тесты для самоконтроля

Ключи к тестам для самоконтроля

Глоссарий

Словарь-справочник имен

Литература