

## **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**