

Предисловие	4
Глава 1. Этика и культура поведения	9
1.1. Общие сведения об этической культуре	9
1.2. Профессиональная этика	13
1.3. Деловой этикет	17
1.4. Внешний облик человека	23
1.5. Культура телефонного общения	26
1.6. Деловая беседа	30
1.7. Деловая переписка	37
1.8. Публичное выступление	40
1.9. Визитная карточка в деловой жизни	43
1.10. Деловой протокол	45
1.11. Интерьер рабочего помещения	50
1.12. Особенности национальной этики	52
1.13. Подарки в нашей жизни	55
1.14. Поведение за столом	58
Глава 2. Психологические стороны делового общения	62
2.1. Общение — основа человеческого бытия	63
2.2. Классификация видов общения	65
2.3. Перцептивная сторона общения	70
2.4. Интерактивная сторона общения	77
2.5. Общение как коммуникация	80
2.6. Успех делового общения	93
Глава 3. Проявление индивидуальных особенностей личности в деловом общении	108
3.1. Темперамент	109
3.2. Характер и воля	116
3.3. Способности — важное условие успеха в профессиональной деятельности	121
3.4. Эмоции и чувства	124
Глава 4. Конфликты в деловом общении	130
4.1. Конфликт и его структура	130

4.2. Стратегия поведения в конфликтных ситуациях	133
4.3. Правила поведения в конфликтах	135
Глава 5. Психологические тесты	139
Тест 1. Умеете ли вы излагать свои мысли?	139
Тест 2. Коммуникабельны ли вы?	140
Тест 3. Приятно ли с вами общаться?	143
Тест 4. Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения	143
Тест 5. Умеете ли вы слушать?	144
Тест 6. Тип темперамента	145
Тест 7. Волевой ли вы человек?	148
Тест 8. Коммуникативные и организаторские склонности (КОС)	149
Тест 9. Эмоциональная чувствительность	153
Тест 10. Стратегия поведения в конфликте	155
Приложение	157
Список литературы	188

Учебное издание

Шеламова Галина Михайловна
Деловая культура и психология общения
Учебник

Редактор *Р. К. Лопина*
Технический редактор *Н. И. Горбачева*
Компьютерная верстка *В. А. Крыжко*
Корректоры *В. Н. Рейбекель, Е. В. Марцого*

Изд. № 114102776. Подписано в печать 08.02.2016. Формат 60×90/16.
Гарнитура «Балтика». Бумага офсетная № 1. Печать офсетная. Усл. печ. л. 12,0.
Тираж 1 000 экз. Заказ № 38177.

ООО «Издательский центр «Академия». www.academia-moscow.ru
129085, Москва, пр-т Мира, 101В, стр. 1.
Тел./факс: (495) 648-0507, 616-00-29.
Санитарно-эпидемиологическое заключение № РОСС RU. АЕ51. Н 16679 от 25.05.2015.

Отпечатано в соответствии с качеством предоставленных издательством
электронных носителей в АО «Саратовский полиграфкомбинат».
410004, г. Саратов, ул. Чернышевского, 59. www.sarpk.ru