

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

Введение	4
1 Руководство и лидерство	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
2 Психологические аспекты делового общения	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
3 Этика и этикет делового общения	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
4 Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении	142
4.1 Типология темперамента и акцентуаций характера	142
4.2 Психосоциотипы	154
5 Конфликты в деловом общении	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
Библиографический список	248