

Obsah

Úvod	5
1 ZÁKLADNÍ OTÁZKY PSYCHOLOGIE	7
1.1 Co je psychologie a jaké jsou její úkoly	7
1.2 Psychologický výklad činnosti	12
1.2.1 Psychická činnost a její nástroje	14
1.2.2 Lidské poznávání	14
1.2.3 Prožívání a hodnocení	23
1.2.4 Snažení	24
1.2.5 Pozornost a paměť	26
1.3 Psychologický výklad osobnosti	29
1.3.1 Vymezení pojmu osobnost a její vývoj	29
1.3.2 Výkonové charakteristiky osobnosti	31
1.3.3 Motivační charakteristiky jedince	34
1.3.4 Profilující vlastnosti osobnosti	38
1.3.5 Možnosti poznání osobnosti a jeho význam v obchodě	42
1.4 Člověk v sociálním prostředí	45
1.4.1 Sociální útvary a sociální situace	45
1.4.2 Sociální styk – sociální percepce, interakce a komunikace	47
1.4.3 Sociální konflikty – jejich vznik, průběh a možnosti řešení	60
2 PSYCHOLOGIE PRÁCE A ORGANIZACE	65
2.1 Poradenská psychologie práce a užití psychologie v personalistice	66
2.2 Inženýrská psychologie a ergonomie	70
2.3 Sociální psychologie práce a psychologie organizace a řízení	72
2.4 Způsoby aplikace psychologických poznatků v praxi a metody psychologie práce a organizace	74
3 PSYCHOLOGIE OBCHODNÍ ČINNOSTI	78
3.1 Obchodní činnost a její psychologická hlediska	78
3.2 Psychologie zboží, nabídky a poptávky	79
3.2.1 Zboží	79
3.2.2 Nabídka a poptávka	81

3.3	Komunikace na trhu – propagace a reklama	84
3.3.1	Propagace	84
3.3.2	Image, značka a vztahy s veřejností	86
3.3.3	Psychologie reklamy	87
3.4	Psychologie spotřebního chování a osobnost spotřebitele (zákazníka)	91
3.4.1	Sociálně psychologická podmíněnost spotřebního chování	91
3.4.2	Osobnost spotřebitele (zákazníka)	94
3.5	Psychologie prodeje a koupě	97
3.5.1	Obchodník a obchodní jednání	97
3.5.2	Psychologie prodeje	101
3.5.3	Psychologie koupě	106
3.6	Marketing a psychologický průzkum trhu	109
4	PSYCHOLOGICKÉ ASPEKTY ETIKY A ETIKETY V OBCHODNÍ ČINNOSTI	117
4.1	Etika v podnikání a obchodě	117
4.2	Obecná pravidla společenského styku	120
4.3	Etiketa a kultura v obchodní činnosti	122
4.3.1	Základní komponenty etikety v obchodě a podnikání	122
4.3.2	Etiketa obchodního jednání	125