

Учреждение образования  
«Белорусский государственный экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор Учреждения образования  
«Белорусский государственный  
экономический университет»

\_\_\_\_\_ В.Ю. Шутилин

“\_\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 2020 г.

Регистрационный № УД \_\_\_\_\_/уч.

## **ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Учебная программа учреждения высшего образования по учебной  
дисциплине для специальностей

1-26 01 01 «Государственное управление»;

1-23 01 02 «Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций  
(по направлениям)»

Учебная программа составлена на основе учебного плана учреждения высшего образования по специальностям 1-26 01 01 «Государственное управление», регистрационный номер 29Р-13 от 10.06.2013; 1-23 01 02 «Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций (по направлениям)», регистрационный номер 29Р-13 от 18.10.2013.

**СОСТАВИТЕЛЬ:**

*Пилипенко Е.В.*, доцент кафедры педагогики и психологии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат социологических наук.

**РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

*Касьяник Е.Л.*, проректор по учебной работе государственного учреждения образования «Республиканский институт профессионального образования», кандидат психологических наук, доцент.

*Бородуля А.А.*, заведующая кафедрой философии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат философских наук, доцент.

**РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:**

Кафедрой педагогики и психологии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»  
(протокол № \_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2020 г.)

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»  
(протокол № \_\_ от « » \_\_\_\_\_ 2020 г.)

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Изучение учебной дисциплины «Психология делового общения» составляет одно из важнейших направлений гуманитарной подготовки современного специалиста. Формирование рыночных отношений в Республике Беларусь влечет за собой расширение экономических свобод субъектов рынка. В этих условиях большое значение приобретают нравственно-психологические факторы регулирования делового взаимодействия. Деловое общение осуществляется в строгом соответствии с определенными нормами и правилами, знание которых помогает не только избежать ошибок, но и найти наиболее оптимальный и эффективный путь решения многих проблем.

**Главная цель учебной дисциплины:** представить нравственно-психологические основы делового общения, помочь студентам сориентироваться во всем многообразии деловых отношений, усвоить психологические идеи, подходы, приемы в организации делового взаимодействия, накопленные практикой в нашей стране и за рубежом.

**Задачи изучения учебной дисциплины:**

- заложить теоретические основы успешной профессиональной деятельности и привить мотивацию к глубокому изучению проблем делового взаимодействия;
- сформировать четкое представление о психологии деловых взаимоотношений, эффективных коммуникациях;
- знать и уметь применять на практике технологию делового общения;
- знать и уметь использовать психологические приемы воздействия на партнера и собеседника.

В результате изучения учебной дисциплины "Психология делового общения" студент должен

**знать:**

- основные понятия, базовые категории курса;
- технологию делового общения;
- психологические приемы влияния на делового партнера и собеседника;
- нормы и правила делового взаимодействия.

**уметь:**

- применять правила делового общения в практической деятельности;
- вести деловые беседы, переговоры, совещания;
- устанавливать правильные каналы коммуникации в отношениях субординации;
- эффективно разрешать конфликтные ситуации.

**владеть:**

- навыками публичного выступления, полемики и спора;
- искусством самопрезентации и самоподачи;
- техникой убеждения и аргументации.

Учебная дисциплина базируется на изучении учебных дисциплин «Обязательный модуль «Философия», «Культурология», «Обязательный модуль «История».

**В соответствии с учебным планом специальности 1-26 01 01 «Государственное управление»** программа рассчитана на 116 часов, из них 68 часов аудиторных занятий: лекции – 34 часа, семинарские занятия – 34 часа. Рекомендуемая форма контроля – зачет.

**Для специальности 1-23 01 02 «Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций (по направлениям)»:** всего часов 72, из них всего аудиторных 34, в том числе лекции 16 часов, семинарские занятия 18 часа. Рекомендуемая форма контроля – дифференцированный зачет.

## СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО МАТЕРИАЛА

### **Тема 1. Общение как нравственно-психологическая проблема.**

*Общее понятие общения.*

Общение как необходимый фактор жизнедеятельности людей, одна из форм социальной активности человека. Понятие и сущность общения. Функции общения. Особенности общения в современном мире.

*Структура общения.*

Общение как социальная перцепция. Общение как интеракция. Общение как коммуникация.

### **Тема 2. Деловое общение, его виды и формы. Стили общения.**

*Общее понятие делового общения.*

Сущность и специфика человеческих отношений в деловой сфере. Деловое общение в условиях рыночных отношений. Нравственные принципы деловых отношений (корректность, тактичность, точность, обязательность, честность, порядочность и др).

*Виды и формы делового общения.*

Виды делового общения (прямое и косвенное, конструктивное и деструктивное, «по горизонтали» и «по вертикали» и др.). Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, собрания и совещания; публичные выступления, деловая переписка, телефонные переговоры).

*Стили общения.*

Основные стили делового общения (примитивный, манипулятивный, стандартизированный, игровой, гуманистический) и их характеристика. Преимущества и недостатки различных стилей делового общения.

### **Тема 3. Барьеры общения.**

*Барьеры общения и их классификация.*

Сущность и виды барьеров в общении, причины их возникновения.

*Барьеры восприятия.*

Эстетический барьер. Барьер социального положения. Барьер отрицательных эмоций. Барьер установки. Барьер психологической защиты. Барьер двойника.

*Барьеры взаимодействия.*

Мотивационный барьер. Этический барьер. Барьер стилей общения.

*Барьеры коммуникации.*

Барьер знания. Барьер речи. Барьер модальностей. Барьер характера.

Преодоление барьеров в общении.

### **Тема 4. Искусство самопрезентации.**

*Самопрезентация делового человека.*

Искусство самопрезентации и овладение технологией личного обаяния. Механизмы взаимоприятия. Инструментарий личного контакта. Типовые способы формирования первого впечатления. Ошибки «эффекта ореола»:

переоценка по признаку превосходства, фактор отношения, общая эстетическая выразительность. Проблемы социальной стереотипизации. Эмпатия. Теория каузальной атрибуции. Ошибки атрибуции.

*Имидж делового человека.*

Имидж делового человека и его роль в общении. Слагаемые имиджа. Формирование имиджа. Влияние имиджа на деловой успех.

*Внешний вид делового человека.*

Мода и деловой стиль. Основные требования к деловому костюму современного человека. Костюм деловой женщины. Аксессуары делового человека.

*Культура поведения.*

Критерии выбора модели поведения. Манеры поведения.

## **Тема 5. Служебный этикет.**

*Этика и этикет.*

Внутренняя и внешняя культура личности. Понятие этикета. Место этикета в истории человеческого общества. Особенности современного этикета. Служебный этикет.

*Основные нормы служебного этикета.*

Этикет приветствий и прощаний. Рукопожатие. Поклоны. Представления и знакомства. Визитные карточки и правила пользования ими. Подарки и сувениры. Знаки внимания в деловой сфере (лесть, комплемент, похвала, поддержка). Правила общения по телефону. Деловая корреспонденция.

*Официальные приемы.*

Виды официальных приемов. Общие требования к организации официальных приемов. Правила поведения за столом.

## **Тема 6. Невербальные средства общения.**

*Понятие невербальных средств общения.*

Роль невербальных средств общения в деловой сфере. Классификация невербальных средств общения. Просодика, проксемика, такесика, кинесика, визуальный контакт.

*Невербальные особенности делового общения.*

Визуальные средства общения, их достоверность и информативность. Влияние акустических и тактильных средств общения на процесс взаимодействия деловых партнеров.

Информативные особенности жестикуляции и позы в деловом общении. Классификация жестов делового человека. Пространственно-временные характеристики деловых контактов. Организация пространства в деловом взаимодействии.

Национальные особенности невербального общения.

## **Тема 7. Культура речевого общения.**

*Культура речи.*

Культура речевого общения и ее составляющие. Виды и формы публичных выступлений. Деловая риторика. Подготовка публичного выступления. Приемы расположения слушателей. Способы привлечения и удержания внимания слушателей в публичном выступлении.

*Культура слушания.*

Умение слушать и слышать собеседника. Стили слушания. Типы слушания (ритуальное, эмпатическое, пассивное, активное). Техника активного слушания в деловом общении. Эффективность применения трехтактной схемы слушания.

## **Тема 8. Психологические аспекты переговорного процесса.**

*Подготовка к деловым переговорам.*

Сущность и цели деловых переговоров. Определение метода ведения переговоров. Подбор команды (состава делегации). Определение места и времени проведения переговоров. Учет национальных особенностей ведения переговоров.

*Начало переговорного процесса.*

Создание благоприятного психологического климата. Типичные приемы начала переговоров. Установление контакта с деловыми партнерами.

*Аргументация и контраргументация.*

Общие нравственные принципы полемики и спора. Техника и тактика аргументирования. Разрешенные и запрещенные психологические приемы и уловки. Тактика нейтрализации замечаний партнеров. Приемы рациональной самозащиты. Техника общения с партнерами, использующими «грязные» методы.

*Завершение деловых переговоров.*

Основные принципы принятия решений. Техника ускорения принятия решений. Завершение переговоров.

## **Тема 9. Конфликты в деловой сфере.**

*Понятие конфликта.*

Сущность, структура и динамика конфликтов в деловой сфере. Объективные и субъективные причины возникновения конфликтов. Типы и виды конфликтов. Модели развития конфликтов и их характеристика (деловой спор, формализация отношений, психологический антагонизм).

*Управление конфликтом.*

Стратегии управления конфликтами. Этапы разрешения конфликта. Типы поведения личности в конфликтных ситуациях. Профилактика конфликтов.

## **Тема 10. Профессиональное выгорание и его профилактика.**

*Стресс в профессиональной деятельности.*

Мифы о стрессах. Сущность и этапы развития стресса. Эустресс и дистресс. Признаки дистресса.

*Показатели профессионального выгорания.*

Эмоциональное истощение и его признаки. Личностное отстранение как межличностный аспект профессионального выгорания. Ощущение утраты эффективности деятельности, чувство профессиональной неудовлетворенности и некомпетентности.

*Профилактика профессионального выгорания.*

Оптимизация среды. Иерархия факторов оптимизации среды. Самоуправление личности, работа над собой. Изменение установок и формирование позитивного мышления.

### **Тема 11. Способы и приемы психической саморегуляции.**

*Понятие психической саморегуляции.*

Психическое здоровье человека и его слагаемые. Факторы, влияющие на психическое здоровье личности. Классификация способов психической саморегуляции в деловой сфере.

*Способы эмоциональной саморегуляции.*

Реакции отреагирования. Приемы арт-терапии («очищение искусством»). Релаксация и ее место в жизни современного делового человека. Ритуалы и их «ресурсосберегающий» потенциал. Самоисповедь и самоодобрение как позитивная установка «на себя».

### **Тема 12. Психологические аспекты управленческой деятельности.**

*Понятие и стили управления.*

Сущность и цели управления. Стили управленческой деятельности и факторы их оптимизации. Типология качеств современного управленца (менеджера).

*Нравственно-психологические особенности управления.*

Принципы и нормы общения «по горизонтали». Морально-психологический климат коллектива и его слагаемые.

Принципы и нормы общения «по вертикали» (руководитель-подчиненный). Правила эффективного руководителя. Особенности поощрения и наказания подчиненных, оценки их деловых качеств. Замечания и критика в управленческой деятельности. Формы и правила критики. Техника «ты-высказываний» и «я-высказываний».

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА  
ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»  
ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ «ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ»**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы.	Количество аудиторных часов				Управляемая самостоятельная работа		Иное	Формы контроля знаний
		Лекции	практические занятия	семинарские занятия	лабораторные занятия	Л.	Пр.		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	<b>Психология делового общения</b>	<b>34</b>	<b>34</b>			Л.	Пр.		
1.1.	Общение как нравственно-психологическая проблема.	2	2					2	Опрос Рефераты
1.2.	Деловое общение, его виды и формы. Стили общения.	2					2	4	Опрос Рефераты
1.3.	Барьеры общения.	2	2					4	Опрос Творческие задания
1.4.	Искусство самопрезентации	4	4			2		6	Опрос Творческие задания

1.5.	Служебный этикет.		4			2		6	Контрольная работа №1
1.6.	Невербальные средства общения.		2			2		2	Рефераты Опрос
1.7.	Культура речевого общения.	6	2				2	6	Творческие задания Опрос
1.8.	Психологические аспекты переговорного процесса.	2	2			2	2	4	Творческие задания Опрос
1.9.	Конфликты в деловой сфере.	2	2					2	Контрольная работа №2 Опрос
1.10.	Профессиональное выгорание и его профилактика.	2	2					4	Творческие задания
1.11.	Способы и приемы психической саморегуляции	2	2					4	Контрольная работа №3 Опрос
1.12.	Психологические аспекты управленческой деятельности.	2	2				2	4	Творческие задания
	<b>ИТОГО</b>	<b>34</b>	<b>34</b>			<b>8</b>	<b>8</b>	<b>48</b>	

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА  
ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»  
ДЛЯ СПЕЦИАЛЬНОСТИ «ЛИНГВИСТИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МЕЖКУЛЬТУРНЫХ  
КОММУНИКАЦИЙ (ПО НАПРАВЛЕНИЯМ)»**

Номер раздела, темы	Название раздела, темы.	Количество аудиторных часов					Количество часов УСР	Формы контроля Знаний
		Лекции	практические занятия	семинарские занятия	лабораторные занятия	иное		
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	<b>Психология делового общения</b>	<b>16</b>	<b>18</b>				л.	Пр.
1.1.	Общение как нравственно-психологическая проблема.	2						Опрос Рефераты
1.2.	Деловое общение, его виды и формы. Стили общения.	2					2	Опрос Рефераты
1.3.	Барьеры общения.		2					Опрос Творческие задания
1.4.	Искусство самопрезентации		2				2	Опрос Творчес-

									кие задания
1.5.	Служебный этикет.	-	2						Контрольная работа №1
1.6.	Невербальные средства общения.	2	2						Рефераты Опрос
1.7.	Культура речевого общения.	2	2						Творческие задания Опрос
1.8.	Психологические аспекты переговорного процесса.	2						2	Творческие задания Опрос
1.9.	Конфликты в деловой сфере.	-	2						Контрольная работа №2 Опрос
1.10.	Профессиональное выгорание и его профилактика.	2	-						Творческие задания
1.11.	Способы и приемы психической саморегуляции	-	2						Контрольная работа №3 Опрос
1.12.	Психологические аспекты управленческой деятельности.		-					2	Творческие задания
	<b>ИТОГО</b>	<b>12</b>	<b>14</b>					<b>4 4</b>	



## **ИНФОРМАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ**

### ***Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по учебной дисциплине «Психология делового общения»***

Самостоятельная работа студента по изучению учебной дисциплины является важным условием освоения учебного материала и формирования профессиональных знаний и навыков. В процессе самостоятельной работы студент развивает свои аналитические способности, навыки самоорганизации, вырабатывает привычку систематического чтения. При этом своевременная самостоятельная работа студента позволяет минимизировать затраты, в том числе и временные, по изучению учебного материала и добиваться прочного его усвоения.

Основные направления самостоятельной работы студентов:

1. ознакомление с программой учебной дисциплины;
2. ознакомление со списком рекомендуемой литературы;
3. изучение необходимой литературы по изучаемой теме и подбор дополнительной литературы;
4. изучение специальной литературы по рассматриваемой на лекции и семинарском занятии проблематике;
5. консультации у преподавателя;
6. подготовка к семинарским занятиям по предложенному плану;
7. подготовка к выполнению диагностических форм контроля;
8. выполнение заданий по управляемой самостоятельной работе;
9. подготовка к зачету.

## ЛИТЕРАТУРА

### Основная:

1. Бордовская, Н.В. Психология делового общения. Практикум / Н.В. Бордовская. – М.: КноРус, 2019. – 240 с.
2. Бордовская, Н.В. Психология делового общения: учебник / Н.В. Бордовская. – М.: КноРус, 2019. – 240 с.
3. Виговская, М.Е. Психология делового общения: учеб. пособие / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич, В.О. Коринова. – М.: Ай Пи Эр Медиа, 2018. – 96 с.
4. Ильин, Е.П. Психология делового общения / Е.П. Ильин. – СПб: Питер, 2017. – 240с.
5. Коноплева, И.А. Деловое общение: учебник для вузов / И.А. Коноплева. – М.: Инфра-М, 2018. – 384 с.

### Дополнительная:

1. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения / Г.В. Бороздина. – М.: Инфра-М, 2018. – 295 с.
2. Гарькуша, О.Н. Профессиональное общение: учеб. пособие / О.Н. Гарькуша. – М.: РИОР, 2018. – 111 с.
3. Деревянкин, Е.В. Деловое общение / Е.В. Деревянкин. – М.: ФЛИНТА, 2017. – 60 с.
4. Зарецкая, Е.Н. Деловое общение. В 2-х т. Т.1 / Е.Н. Зарецкая. – М.: Проспект, 2018. – 664 с.
5. Зарецкая, Е.Н. Деловое общение. В 2-х т. Т.2 / Е.Н. Зарецкая. – М.: Проспект, 2018. – 664 с.
6. Ильин, Е.П. Психология делового общения / Е.П. Ильин. – СПб: Питер, 2017. – 240с.
7. Колокольцева, Т.Н. Интернет-коммуникация как новая речевая формация / Т.Н. Колокольцева. – М.: ФЛИНТА, 2018. – 328 с.
8. Коцциolina, М. Невербальная коммуникация. Теория, функции, язык и знак / М. Коцциolina. – М.: Институт прикладной психологии «Гуманитарный центр», 2018. – 224 с.
9. Кузнецов, И.Н. Деловое общение: учеб. пособие для бакалавров / И.Н. Кузнецов. – М.: Инфра-М, 2018. – 348 с.
10. Панфилова, А.П. Культура речи и деловое общение: учебник и практикум для академического бакалавриата. – М.: Юрайт, 2017. – 231 с.
11. Самыгин, С.И. Деловое общение. Культура речи: учеб. пособие для бакалавров / С.И. Самыгин, А.М. Руденко. – М.: КноРус, 2018. – 472 с.