Учреждение образования «Белорусский государственный

экономический университет»

УТВЕРЖДАЮ

Ректор учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В.Н. Шимов «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015г.

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)»

2015

**СОСТАВИТЕЛЬ:**

*Кормнова Н.А.,* доцент кафедры педагогики и психологии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат философских наук, доцент.

**РЕЦЕНЗЕНТЫ:**

*Смирнова Н.В.,* заведующий кафедрой психологии и конфликтологии учреждения образования «Российский государственный социальный университет» филиал в г.Минске, кандидат психогических наук, доцент;

*Романова С.П.,* заведующий кафедрой экономической социологии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет», кандидат социологических наук, доцент.

**РЕКОМЕНДОВАНА К УТВЕРЖДЕНИЮ:**

Кафедрой педагогики и психологии учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № 7 от «25» марта 2015 г.)

Научно-методическим советом учреждения образования «Белорусский государственный экономический университет»

(протокол № \_\_\_\_ от « \_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2015 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.

**Цель преподавания 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.

**ИМЕТЬ НАВЫКИ:**

**-** публичного выступления, полемики и спора;

- искусства самопрезентации и самоподачи;

- техники убеждения и аргументации.

Перечень учебных дисциплин, усвоение которых необходимо для изучения данной учебной дисциплины:

1. Основы психологии и педагогики (в полном объеме);
2. Философия (в полном объеме);
3. Социология.

**Для специальности «Государственное управление»:**

всего часов 116, из них всего аудиторных 68, в том числе лекции 34 часа, практические занятия 34 часа. Рекомендуемая форма контроля – зачет.

**Для специальности «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 дисциплины**

**Тема 1. Общение как социально-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.**

*Общее понятие делового общения.*

Сущность и специфика человеческих отношений в деловой сфере. Деловое общение в условиях рыночных отношений. 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 взаимопритяжения. 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.**

*Этикет в современном мире.*

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

*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.

*Культура диалога.*

Диалог и его роль в современном мире. Готовность к диалогу и ее составляющие. Понятие и виды спора. Общие принципы полемики, спора.

**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.*

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 УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Психология делового общения»**

**для специальности «ГОСУДАРСТВЕННОЕ УПРАВЛЕНИЕ»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер раздела, темы | Название раздела, темы | Количество аудиторных часов | | | | | Количество часов  УСР | Форма контроля знаний |
| Лекции | Практические  занятия | Семинарские  занятия | Лабораторные  занятия | Иное |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1. | Общение как социально-психоло­гическая проблема | 2 |  | 2 |  | [О.1-4, Д. 2,3] |  |  |
| 2. | Деловое общение, его виды и формы. | 2 |  | 2 |  | [О.1-4, Д. 9] |  | Опрос, рефераты, доклады, дискуссия |
| 3. | Барьеры общения | 2 |  | 2 |  | [О.1-4, Д. 12] |  | **Контрольная работа** |
| 4. | Искусство самопрезентации | 6 |  | 4 |  | [О.1-4, Д. 7,8] |  |  |
| 5. | Служебный этикет | 2 |  | 4 |  | [О.1-4, Д. 5] |  | Опрос, рефераты, доклады, дискуссия |
| 6. | Невербальные средства общения | 2 |  | 2 |  | [О.1-4, Д. 10] |  |  |
| 7. | Культура речевого общения | 6 |  | 4 |  | [О.1-4, Д. 2,3] |  | Опрос, рефераты, доклады, дискуссия |
| 8. | Психологические ас­пекты переговорного процесса. | 4 |  | 4 |  | [О.1-4, Д. 2,3] |  |  |
| 9. | Конфликты в деловой сфере | 2 |  | 2 |  | [О.1-4, Д. 9] |  | Опрос, рефераты, доклады, дискуссия |
| 10. | Профессиональное выгорание и его профилактика | 2 |  | 2 |  | [О.1-4, Д. 12] |  |  |
| 11 | Способы и приемы психической саморегуляции | 2 |  | 2 |  | [О.1-4, Д. 7,8] |  | Опрос, рефераты, доклады, дискуссия |
| 12 | Психологические ас­пекты управленче­ской деятельности | 2 |  | 4 |  | [О.1-4, Д. 5] |  | **Контрольная работа** |
|  | **ИТОГО** | **34** |  | **34** |  |  |  | зачет |

**УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**

**«Психология делового общения»**

**для специальности «ЛИНГВИСТИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ МЕЖКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ (по направлениям)»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер раздела, темы | Название раздела, темы | Количество аудиторных часов | | | | | Количество часов  УСР | Форма контроля знаний |
| Лекции | Практические  занятия | Семинарские  занятия | Лабораторные  занятия | Иное |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 1 | Общение как социально-психоло­гическая проблема | 2 |  | - |  | [О.1-4, Д. 2,3] |  |  |
| 2 | Деловое общение, его виды и формы. | 2 |  | 2 |  | [О.1-4, Д. 9] |  | Опрос, рефераты, доклады, дискуссия |
| 3 | Барьеры общения | - |  | 2 |  | [О.1-4, Д. 12] |  | **Контрольная работа** |
| 4 | Искусство самопрезентации | 2 |  | 2 |  | [О.1-4, Д. 7,8] |  |  |
| 5 | Служебный этикет | - |  | 2 |  | [О.1-4, Д. 5] |  | Опрос, рефераты, доклады, дискуссия |
| 6 | Невербальные средства общения | 2 |  | 2 |  | [О.1-4, Д. 10] |  |  |
| 7 | Культура речевого общения | 2 |  | 2 |  | [О.1-4, Д. 2,3] |  | Опрос, рефераты, доклады, дискуссия |
| 8 | Психологические ас­пекты переговорного процесса. | 2 |  | 2 |  | [О.1-4, Д. 2,3] |  | **Контрольная работа** |
| 9 | Конфликты в деловой сфере | - |  | 2 |  | [О.1-4, Д. 9] |  | Опрос, рефераты, доклады, дискуссия |
| 10 | Профессиональное выгорание и его профилактика | 2 |  | - |  | [О.1-4, Д. 12] |  | Опрос, рефераты, доклады, дискуссия |
| 11 | Способы и приемы психической саморегуляции | - |  | 2 |  | [О.1-4, Д. 7,8] |  |  |
| 12 | Психологические ас­пекты управленче­ской деятельности | 2 |  | - |  | [О.1-4, Д. 5] |  | **Контрольная работа** |
| **В** | **ИТОГО** | **16** |  | **18** |  |  |  | **зачет** |

**Информационно-методическая часть**

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

В овладении знаниями учебной дисциплины важным этапом является самостоятельная работа студентов. Рекомендуется бюджет времени для самостоятельной работы в среднем 2-2,5 часа на 2-х часовое аудиторное занятие.

Основными направлениями самостоятельной работы студента являются:

* первоначально подробное ознакомление с программой учебной дисциплины;
* ознакомление со списком рекомендуемой литературы по дисциплине в целом и ее разделам, наличие ее в библиотеке и других доступных источниках, изучение необходимой литературы по теме, подбор дополнительной литературы;
* изучение и расширение лекционного материала преподавателя за счет специальной литературы, консультаций;
* подготовка к семинарским занятиям по специально разработанным планам с изучением основной и дополнительной литературы;
* подготовка к выполнению диагностических форм контроля (тесты, коллоквиумы, контрольные работы, рефераты и т.п.);
* подготовка к зачету.

**ЛИТЕРАТУРА**

**Основная:**

1. Бороздина, Г.В. Психология делового общения. Учеб. пособие /Г.В.Бороздина. - М.: ИНФРА-М, 2006.
2. Бороздина, Г.В. Психология и этика делового общения: учебник для бакалавров /Г.В.Бороздина, Н.А.Кормнова; под общей ред.Г.В.Бороздиной. – М.: Изд-во Юрайт, 2012.
3. Браим, И.Н. Культура делового общения. Учеб. пособие /И.Н.Браим. - Мн.: 2006.

4. Фомин, Ю.А. Психология делового общения /Ю.А.Фомин. – Минск, Амалфея, 2003

**Дополнительная:**

1. Баева, О.Е. Ораторское искусство и деловое общение: учеб. пособие /О.Е.Баева. – Минск, 2000.
2. Власов, Н.М. ... И проснешься боссом. Справочник по психологии управления /Н.М.Власов. - М.: ИНФРА-М; Экор, 1994.
3. Крижанская, Ю.С. Грамматика общения /Ю.С.Крижанская, Третьяков В.П.; под ред. Ю.С.Крижанской . - М.: МГУ, 1990.
4. Кузин, Ф.А. Делайте бизнес красиво. Этические и социально-психологические основы бизнеса /Ф.А.Кузин. - М.: ИНФРА-М, 1995.
5. Кузин, Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие для бизнесменов /Ф.А.Кузин. - М.: ОСО - 89, 1996.
6. Курбатов, В.И. Стратегия делового успеха. Учеб. пособие для студентов вузов /В.И.Курбатов. – Ростов-н/Д: Феникс, 1995.
7. Начевник, М.Н. Технология общения и бизнес /М.Н.Начевник. - М.: Профиздат, 1999.
8. Пост,П. Деловой этикет. Персональные коммуникации для профессионального успеха. – М., 2008.
9. Поваляева, М.А. Психология и этика делового общения /М.А.Поваляева. – Ростов н/Дону: Феникс, 2004.
10. Смелкова, З.С. Деловой человек: культура речевого общения. Пособие и словарь-справочник /З.С.Смелкова. – М., 1997.
11. Шейнов, В.П. Психология и этика делового контакта /В.П.Шейнов. – Минск, 1996.
12. Шепель, В.М. Имиджелогия. Секреты личного обаяния /В.П.Шепель. – М., 1996.