

Министерство просвещения Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский государственный профессионально-педагогический университет»  
Институт психолого-педагогического образования  
Кафедра профессиональной педагогики и психологии

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
Б1.В.01.08 «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

Направление подготовки 46.03.02 Документоведение и архивоведение

Профиль программы «Правовое и документационное обеспечение  
управления персоналом»

Автор(ы): доцент, доцент С.Л. Семенова

Одобрена на заседании кафедры профессиональной педагогики и психологии.  
Протокол от «13» января 2022 г. №10.

Рекомендована к использованию в образовательной деятельности методической  
комиссией института ППО РГППУ. Протокол от «20» января 2022 г. №5.

Екатеринбург  
2022

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины «Психология делового общения»: освоение психологических знаний в сфере делового общения.

Задачи:

- ознакомление с основными психологическими механизмами функционирования и развития личности в сфере делового общения
- усвоение особенностей межличностного общения, групповой психологии
- овладение навыками и приемами эффективной коммуникации
- усвоение психологических методов самопознания, коррекции и саморегуляции
- формирование культуры межличностных отношений

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Психология делового общения» относится к формируемой участниками образовательных отношений части учебного плана.

## 3. РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина направлена на формирование следующих компетенций:

- УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
- УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном (-ых) языке (-ах);
- ПКС-1 Способен осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности организации;
- ПКС-4 Способен осуществлять администрирование и документационное обеспечение процессов по управлению персоналом.

В результате освоения дисциплины (модуля) обучающийся должен:

Знать:

31. Основные элементы деловой коммуникации;

32. Функции, принципы, виды и формы делового общения;



33. Ролевые характеристики и правила коммуникативного этичного поведения в жанрах деловой беседы, спора, полемики, дискуссии, делового совещания, деловых переговоров;

34. Основные формы современного делового общения и психологические приемы конструктивного поведения в них;

35. Приемы установления и поддержания делового контакта;

36. Специфику межличностных и организационных конфликтов;

37. Этикет делового человека и деловых отношений;

38. Способы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);

39. Принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках;

310. Правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации;

311. Возможности практической реализации типовых задач делопроизводства с применением информационно-коммуникационных технологий;

312. Корпоративные и внешние коммуникационные каналы и средства передачи информации;

313. Способы осуществления администрирования и документационного обеспечения процессов по управлению персоналом.

Уметь:

У1. Определять свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;

У2. Анализировать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строить продуктивное взаимодействие с учетом этого;

У3. Осуществлять взаимодействие с другими членами команды при решении профессиональных задач;

У4. Анализировать конфликты, кризисные ситуации, конфронтации и уметь разрешать их;

У5. Вести деловую переписку на государственном языке РФ и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий в формате корреспонденции;

У6. Вести деловые переговоры на государственном языке РФ;

У7. Грамотно и эффективно пользоваться иноязычными источниками информации;

У8. Организовывать деловые мероприятия (совещания, переговоры, пресс-конференции, презентации и пр.) на основе требований, принципов и технологий делового партнерства и сотрудничества;

У9. Осуществлять организационное, документационное и информационное обеспечение деятельности руководителя организации;



У10. Осуществлять организацию информационного взаимодействия руководителя с подразделениями и должностными лицами организации;

У11. Организовывать командное взаимодействие для решения управленческих задач по управлению персоналом.

Владеть:

В1. Методами организации конструктивного социального взаимодействия, навыками разрешения конфликтных ситуаций;

В2. Знаниями психологии для предотвращения и разрешения конфликтов в деловых коммуникациях;

В3. Техникой деловой речевой коммуникации, опираясь на современное состояние языковой культуры;

В4. Навыками чтения и перевода текстов на иностранном языке в профессиональном общении;

В5. Навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по профессиональной проблематике;

В6. Навыками проведения деловых бесед и переговоров с высоким уровнем психологической культуры;

В7. Навыками информационного обеспечения процессов внутренних и внешних коммуникаций;

В8. Навыками работы в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления персоналом;

В9. Навыками администрирования процессов документооборота и обеспечения персоналом.

## 4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Объем дисциплины и виды контактной и самостоятельной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 3 зач. ед. (108 час.), семестр изучения – 3, распределение по видам работ представлено в табл. № 1.

Таблица 1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работ

Вид работы	Форма обучения
	очная
	Семестр изучения
	3 сем.
Кол-во часов	
Общая трудоемкость дисциплины по учебному плану	108
Контактная работа, в том числе:	66
Лекции	16
Практические занятия	32



Текущее консультирование	18
Самостоятельная работа студента	42
Промежуточная аттестация, в том числе:	
Зачет с оценкой	3 сем.

*\*Распределение трудоемкости по видам контактной работы для заочной формы обучения (при наличии) корректируется в соответствии с учебным планом заочной формы обучения.*

## 4.2 Содержание и тематическое планирование дисциплины

Таблица 2. Тематический план дисциплины

Наименование разделов и тем дисциплины (модуля)	Сем.	Всего, час.	Вид контактной работы, час.			СРС
			Лекции	Практ. занятия	Лаб. работы	
Раздел 1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации	3	6	-	2	-	4
Раздел 2. Язык делового общения	3	7	-	2	-	5
Раздел 3. Деловое общение, его виды и формы	3	10	2	4	-	4
Раздел 4. Деловая беседа	3	11	2	4	-	5
Раздел 5. Деловое совещание	3	10	2	4	-	4
Раздел 6. Деловые переговоры	3	10	2	4	-	4
Раздел 7. Публичные выступления, их психологические особенности	3	8	2	2	-	4
Раздел 8. Спор, дискуссия, полемика	3	8	2	2	-	4
Раздел 9. Имидж делового человека	3	10	2	4	-	4
Раздел 10. Конфликты: природа конфликта в коллективе. ¶ Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций¶	3	10	2	4	-	4

*\*Распределение часов по разделам (темам) дисциплины для заочной формы обучения осуществляется научно-педагогическим работником, ведущим дисциплину.*

## 4.3 Содержание разделов (тем) дисциплин

### Раздел 1. Понятие и основные элементы деловой коммуникации



Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере. Современные представления о деловом общении: техники эффективного взаимодействия и воздействия на партнеров по общению.

Коммуникативная составляющая процесса общения. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении. Формы и технологии деловой коммуникации.

Виды коммуникаций в организации. Горизонтальные и вертикальные (восходящие и нисходящие) коммуникации. Цели нисходящих коммуникаций. Виды информации для восходящих коммуникаций. Методы повышения эффективности восходящих коммуникаций.

Барьеры коммуникации. Причины низкой эффективности коммуникаций. Барьеры на пути эффективных коммуникаций. Основные пути совершенствования коммуникаций.

Коммуникационные сети в организации. Понятие коммуникационной сети. Типы коммуникационных сетей. Электронные коммуникации. Интернет как средство коммуникации.

## **Раздел 2. Язык делового общения**

Основные показатели культуры речи в деловом общении. Деловой язык: словарный запас, знание профессиональной терминологии, грамотность, произношение, интонации. Средства языковой выразительности речи. Деловой стиль: инструкции, приказы, распоряжения, резюме, сопроводительные письма, благодарности и др. Культура делового общения по телефону. Речевые правила и особенности телефонных разговоров. Интернет-коммуникация. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях. Принципы построения устного и письменного высказывания на русском и иностранном языках.

## **Раздел 3. Деловое общение, его виды и формы**

Деловое общение. Функции делового общения: инструментальная, интегративная, самовыражения, трансляционная, социального контроля, социализации и экспрессивная.

Основные виды делового общения по содержательной направленности: деятельностное; когнитивное, мотивационное, материальное, духовное, регулятивное. Виды делового общения по целям: эмоциональное; информационное, убеждающее, конвенциональное, суггестивное, императивное, манипулятивное, партнерское. Виды делового общения: устное деловое общение (монологическое, диалогическое), письменное деловое общение. Монологическое деловое общение: приветственная речь, информационная речь, доклад. Диалогическое деловое общение: деловой разговор, деловая беседа, совещание, деловые переговоры, пресс-конференция. Письменное деловое общение: деловое письмо, протокол, договор, распоряжение, приказ и др. Правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации.



Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, спор, деловые совещания, публичное выступление, деловая переписка. Основные формы современного делового общения и психологические приемы конструктивного поведения в них.

#### **Раздел 4. Деловая беседа**

Деловая беседа, ее функции и принципы. Виды деловой беседы: собеседование при приеме на работу, при увольнении (увольнение или сокращение, добровольный уход сотрудника), проблемные и дисциплинарные. Основные цели и сущность собеседования. Деловая беседа, содержащая элементы критики. Разновидности критики. Последовательность практического применения правил критики в процессе деловой беседы. Этические нормы проявления уважения к личности критикуемого. Комплимент в деловой коммуникации и его роль. Персонификация комплимента.

Правила подготовки деловой беседы. Правила проведения деловой беседы. Эффективные приемы установления контакта с собеседником: метод снятия напряженности, метод «зацепки», метод стимулирования воображения, метод «прямого подхода».

Технология ведения деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность: открытые, закрытые, риторические, гипотетические провокационные, зеркальные и др. Парирование замечаний собеседников. Тактика и техника нейтрализации замечаний собеседника. Защита от некорректных собеседников. Психологические приемы влияния на партнеров. Запрещенные приемы ведения деловой беседы.

#### **Раздел 5. Деловое совещание**

Правила подготовки и проведения деловых совещаний. Виды деловых совещаний: оперативные, инструктивные, проблемные совещания. Тема совещания. Повестка совещания. Длительность совещания. Этические нормы выбора времени и места совещания. Основные рекомендации по оснащению помещения для служебных совещаний. Правила проведения совещаний. Регламент совещания. Протокол. Стили ведения совещания: авторитарный, демократический.

Формы поведения участников совещания: конструктивная роль, способствование ходу совещания, отрицательная роль. Способы обеспечения активности участников совещания: сохранение единства участников совещания, мобилизация участников совещания, Принятие решения. Рекомендации по выработке решений деловых совещаний. Участники совещания, играющие блокирующие роли: «агрессор», «выпавший», «ищущий признания», «прыгающий с темы на тему», «доминирующий», «разрушитель». Способы нейтрализации участников, играющих блокирующие роли. Способы нейтрализации «блокирующих» ситуаций.



## **Раздел 6. Деловые переговоры**

Определение понятий «переговоры», «стратегия переговоров», «тактика переговоров», «переговорный стиль», «конструктивные переговоры».

Основные цели и задачи переговорного процесса. Стадии деловых переговоров: стадия подготовки деловых переговоров, стадия процесса переговоров, стадия достижения согласия. Этапы ведения деловых переговоров. Сущность основных подходов ведения переговоров. Правила ведения переговоров. Психологические приемы. Техники аргументации. Стратегии ведения переговоров: позиционный торг, конструктивные переговоры. Особенности переговоров на основе позиционного торга. Особенности конструктивных переговоров. Ошибки в восприятии и интерпретации информации. Завершение переговоров. Национальные стили ведения деловых переговоров (американский, ан-глийский, немецкий, французский, шведский, итальянский, китайский и др.). Межнациональные различия невербального общения.

## **Раздел 7. Публичные выступления, их психологические особенности**

Психологические особенности публичного выступления. Этапы публичного выступления. Подготовка к выступлению: выбор темы, цели выступления, подбор материала. Работа над содержанием выступления. Основные формы работы над выступлением (полный текст, тезисы речи, конспект, рассыпной (карточный) конспект). Речь выступающего (речь-экспромт, импровизированная речь, написанные и читаемые речи, заученные речи). Методы и средства построения речи. Средства выразительности деловой речи.

Внешний облик оратора, поза, жесты. Особенности голоса оратора, темп речи, произношение и артикуляция. Контакт с аудиторией. Виды внимания аудитории. Ответы на вопросы. Завершение выступления.

## **Раздел 8. Спор, дискуссия, полемика**

Спор как диалогическая форма общения. Различие в понятиях: спор – дискуссия – полемика – диспут – дебаты – прения. Определяющие факторы спора: цель, социальная значимость предмета спора, число участников, коммуникативные формы проведения спора (устный, письменный), ожидаемый результат. Классификация споров. Принципы ведения спора. Предмет спора, основные понятия, термины дискуссии. Техника убеждения и приемы аргументации в споре. Психологические и этические правила ведения спора. Культура спора. Уловки в споре и их корректность. Классификация уловок. Запрещенные приемы в споре и способы их нейтрализации. Поведение участников спора. Национальные и культурные традиции ведения спора. Дискуссия как способ убеждения.

## **Раздел 9. Имидж делового человека**



Сущность и основные характеристики имиджа делового человека. Требования к внешнему виду в деловой сфере. Стандарты делового дресс-кода. Значение дресс-кода в корпоративной культуре компании. Деловая одежда мужчин. Нормы и требования этикета и протокола к мужскому костюму. Необходимые аксессуары делового человека. Деловая одежда женщин. Нормы и требования этикета и протокола к женскому деловому костюму. Проявление индивидуальности в рамках делового стиля.

Выбор модели поведения в деловой сфере. Визитная карточка. Виды визитных карточек. Требования к оформлению визитной карточки. Визитная карточка для женщин. Личные визитные карточки, этикет обмена. Использование визитной карточки в деловой сфере.

## **Раздел 10. Конфликты: природа конфликта в коллективе. ¶ Способы и методы разрешения конфликтных ситуаций¶**

Сущность конфликта и его структура. Классификация конфликтов. Причины конфликтов. Соотношение причин конфликта, конфликтной ситуации и конфликта. Динамика конфликта. Основные этапы конфликта. Природа конфликта в коллективе. Типы конфликтов в организации. Объективные и субъективные причины их возникновения. Функции конфликтов в организации. Основные способы и методы разрешения конфликтных ситуаций. Содержание управления конфликтами: прогнозирование, предупреждение, стимулирование и разрешение. Картография конфликта. Характеристика основных стратегий поведения в конфликтной ситуации: соперничество, сотрудничество, компромисс, избегание, приспособление. Типы конфликтных личностей: демонстра-тивный, ригидный, неуправляемый, педантичный, бесконфликтный. Конфликтный человек в работающей команде.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Для изучения дисциплины используются различные образовательные технологии:

1. Традиционные образовательные технологии, которые ориентируются на организацию образовательного процесса, предполагающую прямую трансляцию знаний от преподавателя к студенту (преимущественно на основе объяснительноиллюстративных методов обучения). Учебная деятельность студента носит в таких

условиях, как правило, репродуктивный характер.

2. Для организации процесса обучения и самостоятельной работы используются информационно-коммуникационные образовательные технологии, представленные в виде педагогических программных средств и электронной информационно-образовательной среды (ЭИОС). Технологии расширяют возможности образовательной среды, как разнообразными программными



средствами, так и методами развития креативности обучаемых. К числу таких программных средств относятся моделирующие программы, поисковые, интеллектуальные обучающие, экспертные системы, программы для проведения деловых игр.

3. Кейс-технологии применяются как способ обучать решению практико-ориентированных неструктурированных образовательных научных или профессиональных проблем. Применяется как при чтении лекций, так и при проведении семинарских, практических и лабораторных занятий.

4. При реализации образовательной программы с применением дистанционных образовательных технологий и электронного обучения:

- состав видов контактной работы по дисциплине (модулю), при необходимости, может быть откорректирован в направлении снижения доли занятий лекционного типа и соответствующего увеличения доли консультаций (групповых или индивидуальных) или иных видов контактной работы;

- информационной основой проведения учебных занятий, а также организации самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю) являются представленные в электронном виде методические, оценочные и иные материалы, размещенные в электронной информационно-образовательной среде (ЭИОС) университета, в электронных библиотечных системах и открытых Интернет-ресурсах;

- взаимодействие обучающихся и педагогических работников осуществляется с применением ЭИОС университета и других информационнокоммуникационных технологий (видеоконференцсвязь, облачные технологии и сервисы, др.);

- соотношение контактной и самостоятельной работы по дисциплине (модулю) может быть изменено в сторону увеличения последней, в том числе самостоятельного изучения теоретического материала.

## **6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

### ***6.1 Основная литература***

1. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления / Л.Г. Титова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 271 с. — 978-5-238-00919-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления (080100) / Л.Г. Титова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 239 с. — 978-5-238-01347-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52576.html>.— ЭБС «IPRbooks»



3. Макаров, Б. В. Психология делового общения : учебное пособие / Б. В. Макаров, А. В. Непогода. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 209 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79820.html>.

4. Кузнецов, И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие — Электрон. дан. — Москва : Дашков и К, 2017. — 524 с. — Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/93544>. — Загл. с экрана.

## **6.2 Дополнительная литература**

1. Титова Л.Г. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Г. Титова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 271 с. — 978-5-238-00919-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10495.html>. — ЭБС «IPRbooks»

2. Бороздина Г. В. Психология и этика деловых отношений : учебное пособие. - Минск : Республиканский институт профессионального образования, 2015. - 228 с. - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/67604>.

3. Психология и этика делового общения (5-е издание) [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 419 с. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/81834.html>. — ЭБС «IPRbooks»

4. Петрова, Ю. А. Психология делового общения и культура речи : учебное пособие / Ю. А. Петрова. — 2-е изд. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 183 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html>.

5. Суворова, Н. А. Культура делового общения в профессиональной деятельности : учебное пособие / Н. А. Суворова, Л. В. Табак. — Сочи : Сочинский государственный университет, 2020. — 98 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/106571.html>

## **7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ**

Перечень материально-технического обеспечения для реализации образовательного процесса по дисциплине:

