

Министерство образования Республики Беларусь

Учреждение образования  
«Минский государственный лингвистический университет»

Кафедра психологии

СОГЛАСОВАНО

Заведующий кафедрой

Ерчак Н.Т. \_\_\_\_\_

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_ г.

ЭЛЕКТРОННЫЙ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

для специальностей

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

1-21 06 01 «Современные иностранные языки (по направлениям)»

для направления специальности

1-21 06 01-02 «Современные иностранные языки (перевод)»

Составитель:

Иванов О. В.

Регистрационное свидетельство № 1142228409 от 20.05.2022

Доступ к интерактивному ресурсу по ссылке:

<https://moodle.mslu.by/course/view.php?id=829>

Рассмотрено и утверждено к внедрению  
на заседании Редакционного совета МГЛУ.

Протокол № 2/60 от 08.06.2021 г.

УДК 159.9(075.8)(0.034)

ББК 88.566.4я73

Э45

Рекомендован Редакционным советом Минского государственного лингвистического университета. Протокол № 2/60 от 08.06.2021 г.

Рецензенты: кандидат психологических наук, доцент  
*Т. Д. Грищевич* (БГПУ), кандидат психологических наук, доцент  
*А. Н. Сизанов* (РИВШ); кандидат психологических наук, доцент  
*Т. Е. Карнович* (МГЛУ)

Электронный учебно-методический комплекс по учебной дисциплине  
Э45 «Психология делового общения» для специальностей 1-23 01 02  
«Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций  
(по направлениям)», 1-21 06 01 «Современные иностранные языки  
(по направлениям)» для направления специальности 1-21 06 01-02  
«Современные иностранные языки (перевод)» / сост. О. В. Иванов. –  
Минск : МГЛУ, 2022.

ISBN 978-985-28-0117-1

ЭУМК разработан для организации образовательного процесса по учебной дисциплине «Психология делового общения» и включает теоретический материал, тестовые и практические задания по 11 темам, предусмотренным учебной программой. Адресован студентам 2–3 курсов факультета межкультурных коммуникаций и переводческого факультета МГЛУ, обучающимся по специальностям 1-23 01 02 «Лингвистическое обеспечение межкультурных коммуникаций (по направлениям)», 1-21 06 01 «Современные иностранные языки (по направлениям)» по направлению специальности 1-21 06 01-02 «Современные иностранные языки (перевод)».

УДК 159.9(075.8)(0.034)

ББК 88.566.4я73

ISBN 978-985-28-0117-1

© УО «Минский государственный  
лингвистический университет», 2022

## СОДЕРЖАНИЕ

### Методические рекомендации по применению ЭУМК

#### Теоретический раздел

- Тема 1. Закономерности общения и взаимодействия людей.
- Тема 2. Общение как обмен информацией и как взаимодействие.
- Тема 3. Социальная перцепция.
- Тема 4. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Их роль в оптимизации общения.
- Тема 5. Понятие о социальном управлении. Управленческое общение.
- Тема 6. Личность руководителя в деловом общении.
- Тема 7. Делегирование полномочий и контроль.
- Тема 8. Мотивация трудовой деятельности.
- Тема 9. Деловые переговоры.
- Тема 10. Особенности переговоров с иностранными партнёрами.
- Тема 11. Конфликты и стрессы в деловом общении.

#### Практический раздел

- Тема 1. Закономерности общения и взаимодействия людей.
- Тема 2. Общение как обмен информацией и как взаимодействие.
- Тема 3. Социальная перцепция.
- Тема 4. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Их роль в оптимизации общения.
- Тема 5. Понятие о социальном управлении. Управленческое общение.
- Тема 6. Личность руководителя в деловом общении.
- Тема 7. Делегирование полномочий и контроль.
- Тема 8. Мотивация трудовой деятельности.
- Тема 9. Деловые переговоры.
- Тема 10. Особенности переговоров с иностранными партнёрами.
- Тема 11. Конфликты и стрессы в деловом общении.

#### Раздел контроля знаний

- Тема 1. Закономерности общения и взаимодействия людей.
- Тема 2. Общение как обмен информацией и как взаимодействие.
- Тема 3. Социальная перцепция.

Тема 4. Вербальные и невербальные средства коммуникации. Их роль в оптимизации общения.

Тема 5. Понятие о социальном управлении. Управленческое общение.

Тема 6. Личность руководителя в деловом общении.

Тема 7. Делегирование полномочий и контроль.

Тема 8. Мотивация трудовой деятельности.

Тема 9. Деловые переговоры.

Тема 10. Особенности переговоров с иностранными партнёрами.

Тема 11. Конфликты и стрессы в деловом общении.

## **Глоссарий основных понятий**

## **Литература**

## МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРИМЕНЕНИЮ ЭУМК

Представленный электронный учебно-методический комплекс предназначен для применения студентами факультета межкультурной коммуникации и переводческого факультета в процессе подготовки к занятиям, а также в качестве средства самостоятельного изучения дисциплины «Психология делового общения», включенной в учебный процесс МГЛУ на вышеуказанных факультетах. Комплекс призван помочь студентам самостоятельно планировать, организовывать и осуществлять учебно-познавательную деятельность по данной учебной дисциплине, являясь учебным средством, адаптированным как к требованиям учебной программы, так и к уровню подготовки студента младших и средних курсов учреждения высшего образования.

ЭУМК «Психология делового общения» построен с учетом актуальных проблем современного делового общения и современной социальной психологии, способствуя формированию у студентов знаний и умений в данной области знаний, что является актуальным для будущих специалистов в области перевода и межкультурной коммуникации.

В структуру учебно-методического пособия включено 3 основных раздела: теоретический, практический и раздел контроля знаний, а также дополнительные (методические рекомендации по применению ЭУМК, программа, глоссарий основных понятий и литература).

Теоретический раздел содержит базовый теоретический материал по 11 ключевым темам, составляющим курс «Психологии делового общения», преподаваемый на 2 курсе переводческого факультета и 3 курсе ФМК МГЛУ.

1. Закономерности общения и взаимодействия людей.
2. Общение как обмен информацией и как взаимодействие.
3. Социальная перцепция.
4. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения.
5. Понятие о социальном управлении. Управленческое общение.
6. Личность руководителя в деловом общении.
7. Делегирование полномочий и контроль.
8. Мотивация трудовой деятельности.
9. Деловые переговоры.
10. Особенности переговоров с иностранными партнёрами.
11. Конфликты и стрессы в деловом общении.

В теоретической части раскрываются основные проблемы психологии делового общения, обозначенные в названии тем. Все главы сопровождаются наглядными иллюстрациями, а также содержат примеры из повседневных ситуаций делового

общения. Для удобства навигации использованы гиперссылки, позволяющие оперативно перемещаться по главам, а также переходить в другие разделы.

Практический материал представлен в двух разделах – практический раздел и раздел контроля знаний, каждый из которых разбит на те же главы, что и теоретический раздел. Таким образом, обучающийся имеет возможность после изучения теории сразу перейти к практическим заданиям по данной главе.

В разделе контроля знаний содержатся задания для контроля усвоения знаний, содержащихся в соответствующей теоретической главе. Это, в частности, задания для контроля понимания (вопросы по содержанию), проективные задания и «Квиз» – автоматизированные задания в виде викторины, после выполнения которых обучающийся получает автоматическую оценку продемонстрированных знаний.

В практическом разделе содержатся психологические тесты (пройдя по гиперссылке, обучающийся направляется на соответствующий удаленный ресурс), а также направленные на развитие аналитических умений будущих специалистов в области межкультурных коммуникаций и перевода исследовательские задания, позволяющие углубить понимание и получить дополнительную информацию по изучаемым темам.

Справочная литература и ресурсы удаленного доступа представляют дополнительный материал для самостоятельного изучения.

Логика освоения курса предполагает, что студент, обучаясь в индивидуальном режиме, в первую очередь познакомится с определенной теоретической главой (изучив основные понятия, положения и конкретные примеры из реальной жизни). После рассмотрения теоретических положений следует обратиться к разделу контроля знаний и выполнить содержащиеся там задания, после чего (для углубления полученных знаний) целесообразно перейти к практическому разделу, выполнив предложенные практические задания и психологические тесты.

Запуская на своем компьютере ЭУМК, обучающийся попадает в раздел «Оглавление», на котором (в виде веб-страницы) представлены все разделы комплекса. Удобная навигация позволяет оперативно и быстро перейти в нужный раздел. На главной странице комплекса также содержится глоссарий ключевых терминов дисциплины, основанный на механизме гиперссылок. В глоссарии содержатся все ключевые термины курса и, нажав на любой из них, обучающийся автоматически переходит в соответствующий теоретический раздел.

## ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. *Аминов, И. И.* Психология делового общения / И. И. Аминов. – М. : Юнити, 2018. – 270 с.
2. *Бороздина, Г. В.* Психология делового общения / Г. В. Бороздина. – М. : Инфра-М., 2017. – 352 с.
3. *Егидес, А. П.* Психология конфликта / А. П. Егидес. – М. : Моск. Финансово-Промышленная Академия, 2011. – 320 с.
4. *Жарова, М. Н.* Психология общения / М. Н. Жарова. – М. : Академия, 2018. – 208 с.
5. *Захарова, Л. Н.* Психология управления / Л. Н. Захарова. – М. : Логос, Университетская книга, 2011. – 374 с.
6. *Ильин, Е. П.* Психология делового общения / Е. П. Ильин. – СПб. : Питер, 2019. – 127 с.
7. *Чеховских, М. И.* Психология делового общения / М. И. Чеховских. – М. : Инфра-М, 2016. – 432 с.

## ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. *Баксанский, О. Е.* Современная психология: теоретические подходы и методологические основания: аффективная сфера личности и психология общения / О. Е. Баксанский, В. М. Самойлова. – М. : КД Либроком, 2018. – 368 с.
2. *Берн, Э.* Игры, в которые играют люди : психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры : психология человеческой судьбы / Э. Берн. – М. : Бомбора : Эксмо, 2019. – 566 с.
3. *Болотова, А. К.* Социальные коммуникации. Психология общения : учебник и практикум для СПО / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. – Люберцы : Юрайт, 2016. – 327 с.
4. *Бордовская, Н. В.* Психология делового общения (для бакалавров) / Н. В. Бордовская ; под ред. С. Н. Костромина. – М. : КноРус, 2018. – 439 с.
5. *Будиянский, Н. Ф.* Психология в управлении и бизнесе / Н. Ф. Будиянский. – Одесса : Феникс, 2008. – 316 с.
6. *Виговская, М. Е.* Психология делового общения : учеб. пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. – М. : Дашков и К, 2016. – 140 с.
7. *Воеводина, Н. А.* Социология и психология управления / Н. А. Воеводина. – М. : Омега-Л, 2011. – 199 с.

8. *Ефимова, Н. С.* Психология общения. Практикум по психологии : учеб. пособие / Н. С. Ефимова. – М. : Форум, 2018. – 288 с.
9. *Земедлина, Е. А.* Этика и психология делового общения : учеб. пособие / Е. А. Земедлина. – М. : Риор, 2017. – 512 с.
1. *Зимбардо, Ф.* Социальное влияние / Ф. Зимбардо, М. Ляйппе. – СПб. : Питер, 2011. – 444 с.
2. *Карнеги, Д.* Как выработать уверенность в себе и влиять на людей, выступая публично / Д. Карнеги. – М. : Попурри, 2010. – 768 с.
3. *Карнеги, Д.* Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей / Д. Карнеги. – М. : АСТ. 2008. – 192 с.
4. *Коноваленко, М. Ю.* Психология общения / М. Ю. Коноваленко, В. А. Коноваленко. – Люберцы : Юрайт, 2016. – 468 с.
5. *Кузичева, Н. Ю.* Управление конфликтами и организация переговорного процесса : учеб. пособие / Н. Ю. Кузичева. – Мичуринск : Мичуринский ГАУ, 2019. – 203 с.
6. *Литвак М. Е.* Командовать или подчиняться? Психология управления / М. Е. Литвак. – Ростов-н/Д. : Феникс, 2010. – 379 с.
7. *Льюис, Р. Д.* Деловые культуры в международном бизнесе: от столкновения к взаимопониманию / Р. Д. Льюис. – М. : Дело, 2001. – 446 с.
8. *Майерс, Д.* Социальная психология / Д. Майерс. – СПб. [и др.] : Питер ; Прогресс книга, 2020. – 793 с.
9. *Малхотра, Д.* Договориться о невозможном : как найти выход из тупика и разрешать любые конфликты (не применяя силы и денег) / Д. Малхотра. – М. : Абрикос, 2020. – 287 с.
10. *Милгрэм, С.* Подчинение авторитету : научный взгляд на власть и мораль / С. Милгрэм. – М. : Альпина нон-фикшн, 2016. – 281 с.
11. *Панкратов, В. Н.* Защита от психологического манипулирования: практическое руководство / В. Н. Панкратов. – М. : Изд-во Ин-та психотерапии, 2008. – 208 с.
12. *Панкратов, В. Н.* Эффективное общение: Правила игры: практическое руководство / В. Н. Панкратов. – М. : Изд-во Ин-та психотерапии, 2007. – 256 с.
13. *Пиз, А.* Говорите точно... Как соединить радость общения и пользу убеждения / А. Пиз, Б. Пиз. – М. : Эксмо, 2009. – 224 с.
14. *Пиз, А.* Новый язык телодвижений. Расширенная версия / А. Пиз, Б. Пиз. – М. : Эксмо, 2005. – 416 с.
15. *Самыгин, С. И.* Психология делового общения / С. И. Самыгин. – Ростов-н/Д. : Феникс, 2016. – 222 с.



16. *Столяренко, Л. Д.* Психология общения / Л. Д. Столяренко. – Ростов-н/Д. : Феникс, 2015. – 317 с.
17. *Творогова, Н. Д.* Психология управления / Н. Д. Творогова. – М. : ГЭОТАР-Медиа, 2008. – 528 с.
18. *Чейлефф, А.* Осознанное неподчинение : как реагировать на спорные распоряжения / А. Чейлефф. – М. : Альпина Паблишер, 2019. – 234 с.
19. *Чернова, Г. Р.* Психология общения / Г. Р. Чернова, Т. В. Слотина. – СПб. [и др.] : Питер, 2017. – 235 с.
20. *Шарухин, А. П.* Психология делового общения / А. П. Шарухин. – М. : Academia, 2017. – 336 с.
21. *Шейнов, В. П.* Психология манипулирования. Тайное управление людьми / В. П. Шейнов. – Минск : Харвест, 2009. – 703 с.
22. *Шеламова, Г. М.* Деловая культура и психология общения / Г. М. Шеламова. – М. : Academia, 2018. – 256 с.

Учебное издание

**ЭЛЕКТРОННЫЙ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС  
ПО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЕ  
«ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»**

для специальностей

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

1-21 06 01 «Современные иностранные языки (по направлениям)»  
для направления специальности

1-21 06 01-02 «Современные иностранные языки (перевод)»

Составитель *О. В. Иванов*

Редактор *О. С. Забродская*