

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Курганский государственный университет»  
(КГУ)

Кафедра «Психология»



УТВЕРЖДАЮ:  
Первый проректор  
С.Н. Щербич /  
«17» марта 2020г.

## Рабочая программа учебной дисциплины ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата

**45.03.02– Лингвистика**

Направленность (профиль):

**Теория и методика преподавания иностранных языков и культур**

Формы обучения: очная, очно-заочная

Курган 2020

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения» составлена в соответствии с учебным планом по программе бакалавриата направления 45.03.02. Лингвистика (направленность (профиль): "Теория и методика преподавания иностранных языков и культур"), утвержденными:

- для очной формы обучения « 13 » марта 2020 года.
- для очно-заочной формы обучения « 13 » марта 2020 года.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Психология» « 16 » марта 2020 года, протокол № 5.

Рабочую программу составила  
доцент кафедры «Психология»

 И.А. Николаева

Согласовано:

Зав. кафедрой «Психология»



М.В. Чумаков

Зав. кафедрой «Русская и  
зарубежная филология»



И.М. Жукова

Специалист по учебно-  
методической работе



И.В. Тарасова

Начальник управления  
образовательной деятельности



С.Н. Синицын

## 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 2 зачетных единицы трудоемкости (72 академических часа)

### Очная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		4
<b>Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:</b>	<b>24</b>	<b>24</b>
Лекции	16	16
Практические занятия	8	8
<b>Самостоятельная работа, всего часов в том числе:</b>	<b>48</b>	<b>48</b>
Подготовка к зачету	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины, подготовка к практическим занятиям и рубежному контролю)	30	30
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>	<b>Зачет</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов</b>	<b>72</b>	<b>72</b>

### Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		4
<b>Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:</b>	<b>12</b>	<b>12</b>
Лекции	8	8
Практические занятия	4	4
<b>Самостоятельная работа, всего часов в том числе:</b>	<b>60</b>	<b>60</b>
Подготовка к зачету	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	42	42
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	<b>Зачет</b>	<b>Зачет</b>
<b>Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов</b>	<b>72</b>	<b>72</b>



## **2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина «Психология делового общения» является базовой дисциплиной блока Б1.

## **3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ**

**Целью** освоения дисциплины является освоение навыков и умений эффективного делового общения в коллективе

**Задачами** дисциплины являются:

- формирование представлений о деловой этике;
- формирование представлений о видах делового общения и условиях его эффективности;
- формирование базовых навыков эффективного делового общения, в том числе, в конфликтных ситуациях.

**Компетенции**, формируемые в результате освоения дисциплины:

- готовность к работе в коллективе, социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, проявлять уважение к людям, нести ответственность за поддержание доверительных партнерских отношений (ОК-4);

- способность выдвигать гипотезы и последовательно развивать аргументацию в их защиту (ОПК-15);

- владение навыками организации групповой и коллективной деятельности для достижения общих целей трудового коллектива (ОПК-19);

В результате обучения студент должен:

- Знать сущность, виды, функции, стратегии, условия эффективности делового общения. Знать социально-психологические роли и закономерности взаимодействия в команде (для ОК-4, ОПК-19).

- Уметь: использовать теоретические знания в ситуациях делового общения, уметь находить эффективные способы профилактики и решения конфликтных ситуаций в команде (для ОК-4, ОПК-19).

- Владеть навыками логического изложения и аргументации своей позиции (для ОПК-15).

## 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1. Учебно-тематический план

#### Очная форма обучения

Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
			Лекции	Практич. занятия
Рубеж 1	1	Деловое общение в многообразии человеческих отношений и общения.	2	
	2	Деловая беседа и условия ее эффективности	2	
	3	Психология переговоров	2	2
	4	Психология публичного выступления.	2	2
		Рубежный контроль № 1	1	
Рубеж 2	5	Психология группового взаимодействия	1	
	6	Личность в группе	2	2
	7	Спор, дискуссия, полемика и конфликтное взаимодействие	2	2
	4	Деловой этикет	1	
		Рубежный контроль № 2	1	
<b>Всего</b>			<b>16</b>	<b>8</b>

#### Очно-заочная форма обучения

Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
			Лекции	Практич. занятия
Рубеж 1	1	Деловое общение в многообразии человеческих отношений и общения	2	-
	2	Деловая беседа и условия ее эффективности	2	1
		Рубежный контроль № 1	-	1
Рубеж 2	3	Психология группового взаимодействия	2	-
	4	Спор, дискуссия, полемика и конфликтное взаимодействие	2	1
		Рубежный контроль № 2		1
<b>Всего</b>			<b>8</b>	<b>4</b>



## **4.2. Содержание лекционных занятий**

### **Тема 1. Деловое общение в многообразии человеческих отношений и общения**

Общение как атрибут человеческого существования. Виды и уровни общения. Примитивное, манипулятивное, ритуальное, конвенциональное, игровое, духовное общение. Сущность и функции делового общения. Основные виды делового общения. Особенности общения в команде. Деловое общение и эффективность команды. Деловое общение, профессиональный, карьерный и личностный рост.

### **Тема 2. Деловая беседа и условия ее эффективности**

Деловая беседа – основной вид делового общения. Особенности, возможности и задачи деловой беседы. Подготовка и этапы проведения беседы. Начало беседы. Отношение к собеседнику. Виды слушания в беседе. Типы вопросов. Виды аргументации. Условия эффективности беседы. Признаки эффективного решения.

### **Тема 3. Психология переговоров**

Переговоры как вид делового общения. Стратегии переговоров: мягкая, жесткая и принципиальная (по Р.Фишер, У. Юри). Позиции и интересы сторон в переговорах. Отношение к партнерам и к обсуждаемой проблеме. Поиск общих интересов и взаимовыгодные варианты. Использование объективных критериев в спорных вопросах. Вовлечение партнеров в решение проблемы. Использование правил решения проблемы, декларируемых партнерами. Взаимодействие с манипуляторами и агрессорами. Подготовка переговоров. Этапы ведения и завершение переговоров.

### **Тема 4. Психология публичного выступления**

Виды публичных выступлений, их цели и задачи. Особенности подготовки публичного выступления. Выбор и формулировка темы. Ориентация на аудиторию. Способы мотивирования слушателей. Способы управления вниманием. Обратная связь с аудиторией. Структура публичного выступления. Обозначение темы. История вопроса. Основной тезис и аргументация. Виды аргументов. Воззвание. Завершение. Приемы красноречия. Саморегуляция выступающего. Устранение страха перед аудиторией.

### **Тема 5. Психология группового взаимодействия**

Психологическая структура отношений в групповом взаимодействии. Формальные и неформальные отношения. Горизонтальные и вертикальные потоки коммуникации. Руководство и лидерство. Типы лидеров в группе. Функции лидеров. Групповое большинство и меньшинство. Конформизм и группомыслие. Конкуренция и сотрудничество в команде. Развитие командных отношений. Психологический климат в команде. Сплоченность, совместимость и сработанность. Эффективность группового взаимодействия.

### **Тема 6. Личность в группе**

Личностные особенности и их влияние на групповое взаимодействие. Стили самопрезентации человека в команде по А. Шутц: ассертивный, агрессивный, защитный, оправдывающийся. Стратегии самопрезентации по И.Джонсу, Т. Питтману: запугивание, образцовое поведение (пояснение примером), просительство (мольба), инграция (старание понравиться), демонстрация компетентности (самопродвижение). Типы акцентуаций характера. Конформизм и неконформизм. Конфликтные личности. Профилактика личной неприязни в деловом взаимодействии.



### Тема 7. Спор, дискуссия, полемика и конфликтное взаимодействие

Понятия «спор», «дискуссия», «полемика». Цели и задачи данных видов делового общения. Спор и конфликтное взаимодействие. Причины внутригрупповых конфликтов. Организационные и межличностные конфликты. Динамика конфликта. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия. Профилактика и регулирование конфликтов в команде.

### Тема 8. Деловой этикет

Понятия «деловая этика», «деловой этикет». Принципы деловой этики. Цели и функции делового этикета. Этикетные модели взаимодействия: приветствие, размещение в соответствии со статусом, малый разговор, прощание. Этикет речи. Этикет костюма, макияжа. Этикет интерьера. Имидж делового человека.

#### 4.3. Практические занятия

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практического занятия	Норматив времени, час.	
			Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
1	Деловая беседа и условия ее эффективности	1 вариант: Подготовка к деловой беседе. 2 вариант: Активное слушание в беседе	2	-
2	Психология переговоров	Стратегия сотрудничества в переговорах	2	1
	Рубежный контроль № 1		-	1
3	Психология группового взаимодействия	Роли и виды взаимодействия в команде	2	
5	Спор, дискуссия, полемика и конфликтное взаимодействие	Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия	2	1
	Рубежный контроль № 2		-	1
<b>Всего:</b>			<b>8</b>	<b>4</b>

### 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При прослушивании лекций в конспекте рекомендуется отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель, в частности те, которые направлены на качественную подготовку к практическим занятиям.

В целях качественной подготовки к практическим занятиям необходима самостоятельная работа студентов, направленная на повторение материалов лекций, анализ дополнительной литературы по теме практического занятия. Рекомендуется подготовить вопросы, вызывающие затруднения и обсудить их с преподавателем перед проведением практического занятия.

Для проведения практических занятий запланировано коллективное взаимодействие, разбор конкретных ситуаций. Студенты могут использовать групповой

метод выполнения работы и защиты отчетов, обсуждение результатов выполнения заданий и самооценку.

Для текущего контроля успеваемости по очной и очно-заочной формам обучения используется балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности. Рекомендуется тщательно прорабатывать материал дисциплины при самостоятельной работе, участвовать во всех формах обсуждения и взаимодействия, как на лекциях, так и на практических занятиях в целях лучшего освоения материала.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, к рубежным контролям (для обучающихся очной и очно-заочной формы обучения), подготовку к зачету.

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице:

#### Рекомендуемый режим самостоятельной работы

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.	
	Очная форма обучения	Очно-заочная форма обучения
<b>Самостоятельное изучение тем дисциплины:</b>	<b>22</b>	<b>36</b>
Деловое общение в многообразии человеческих отношений и общения	2	4
Деловая беседа и условия ее эффективности	3	4
Психология переговоров	3	4
Психология публичного выступления	3	4
Психология взаимодействия в команде	3	4
Личность в группе	3	4
Спор, дискуссия, полемика и конфликтное взаимодействие	3	4
Деловой этикет	2	4
<b>Подготовка к практическим занятиям (по 1 часу на каждое занятие)</b>	<b>4</b>	<b>2</b>
<b>Подготовка к рубежным контролям (по 2 часа на каждый рубеж)</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>Подготовка к зачету</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
<b>Всего:</b>	<b>48</b>	<b>60</b>

## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

### 6.1. Перечень оценочных средств

1. Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности студентов в КГУ (для очной и очно-заочной форм обучения).
2. Задания к рубежным контролям № 1, № 2.
3. Вопросы к зачету.



## 6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы студентов по дисциплине

<b>Очная форма обучения</b>							
1	Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения студентов на первом учебном занятии)	Распределение баллов					
		Вид учебной работы:	Посещение лекций	Выполнение практических работ	Рубежный контроль №1	Рубежный контроль №2	Зачет
		Балльная оценка:	До 8	До 20	До 20	До 22	До 30
	Примечания:	8 лекций по 1 баллу	по 5 баллов за 1 практич. работу	На 5-ой лекции	На 8-ой лекции		
<b>Очно-заочная форма обучения</b>							
1	Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения студентов на первом учебном занятии)	Распределение баллов					
		Вид учебной работы:	Посещение лекций	Выполнение практических работ	Рубежный контроль №1	Рубежный контроль №2	Зачет
		Балльная оценка:	До 8	До 6	До 28	До 28	До 30
	Примечания:	4 лекции по 2 балла	До 3-х б. за практическую работу (2 работы)	На 1-ом практическом занятии	На 2-ом практическом занятии		
2	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и экзамена	60 и менее баллов – не зачтено; 61 и более – зачтено					
3	Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматического зачета (экзаменационной оценки) по дисциплине, возможность получения бонусных баллов	<p>Для допуска к промежуточной аттестации (зачету) студент должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 50 баллов и выполнить все практические задания.</p> <p>Для получения зачета «автоматически» студенту необходимо набрать минимальное количество баллов - 61.</p> <p>По согласованию с преподавателем студенту, набравшему минимум 61 балл, могут быть добавлены дополнительные (бонусные) баллы за активность на учебных занятиях, активное участие в научной и методической работе, оригинальность принятых решений в ходе выполнения практических работ, за участие в значимых учебных и внеучебных мероприятиях кафедры.</p>					
4	Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) студентов для получения недостающих баллов в конце семестра	<p>Если к промежуточной аттестации (зачету) набрано менее 50 баллов, студент набирает недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических занятий.</p> <p>Формы дополнительных заданий (назначаются преподавателем):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выполнение и защита пропущенной практической работы (при невозможности дополнительного проведения практической работы преподаватель устанавливает форму дополнительного задания по тематике пропущенного практического занятия самостоятельно) – до 8 баллов.</li> </ul> <p>Ликвидация академических задолженностей, возникших из-за разности в учебных планах при переводе или восстановлении, проводится путем выполнения дополнительных заданий, форма и объем которых определяется преподавателем.</p>					

### 6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Рубежные контроли проводятся в форме письменных тестов. Зачет проводится в форме устного развернутого ответа на вопросы.

Задания для каждого рубежного контроля (№ 1 и №2) включают по 28 тестовых вопросов. Студенты очной формы обучения могут получить максимум 20 за первый и 22 балла за второй рубеж. Поэтому у студентов очной формы обучения каждый правильный ответ на первом рубеже оценивается в 0,7 балла, а каждый правильный ответ на втором рубеже в 0,8 балла. Студенты очно-заочного обучения за каждый правильный ответ на вопрос получают 1 балл.

Преподаватель оценивает в баллах результаты выполнения заданий каждым студентом по количеству правильных ответов и заносит в ведомость учета текущей успеваемости.

Результаты текущего контроля успеваемости и зачета заносятся преподавателем в зачетную ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день зачета, а также выставляются в зачетную книжку студента.

### 6.4. Примеры оценочных средств для рубежных контролей и зачета

#### Задание на рубежный контроль 1 (очная и очно-заочная формы обучения)

1. Выберите верное:

Деловое общение характеризуется:

- а) формальными отношениями;
- б) приоритетом групповых задач над процессом общения;
- в) ритуальным взаимодействием

2. Исключите лишнее:

Способы начать деловую беседу:

- а) «зацепка»;
- б) «включение внимания»
- б) «прямой подход»
- в) «снятие напряжения»

#### Задания на рубежный контроль 2 (очная форма обучения)

1. Укажите фазу конфликтного взаимодействия, для которой возможно только силовое разрешение:

- а) предконфликтная фаза
- б) инцидент)
- в) эскалация
- г) кульминация
- д) завершение
- е) постконфликтная фаза

2. Соотнесите понятия и определения:

- а) совместимость    б) сплоченность    в) сработанность

1. Характеристика эффективности и удовлетворенности взаимодействием двух и более лиц на основе сочетания их индивидуальных особенностей.

2. Характеристика взаимодействия людей, включающая критерии взаимного интереса и уважения, взаимопомощи, общности профессиональных интересов и ценностей.

3. Характеристика технологии взаимодействия людей, оценка оптимальности взаимодействия людей для решения общей трудовой задачи.



### Вопросы к зачету

1. Сущность и функции делового общения.
2. Основные виды делового общения.
3. Деловое общение как фактор эффективности команды.
4. Деловое общение как условие профессионального, карьерного и личностного роста.
5. Особенности, возможности и задачи деловой беседы.
6. Подготовка и этапы проведения беседы.
7. Виды слушания в беседе.
8. Типы вопросов. Виды аргументации. Условия эффективности беседы. Признаки эффективного решения.
9. Стратегии переговоров: мягкая, жесткая и принципиальная (по Р.Фишер, У. Юри).
10. Позиции и интересы сторон в переговорах.
11. Отношение к партнерам и к обсуждаемой проблеме.
12. Поиск общих интересов и взаимовыгодные варианты.
13. Использование объективных критериев в спорных вопросах.
14. Вовлечение партнеров в решение проблемы.
15. Взаимодействие с манипуляторами и агрессорами.
16. Подготовка переговоров. Этапы ведения и завершения переговоров.
17. Композиция публичного выступления
18. Особенности подготовки публичного выступления.
19. Способы управления вниманием аудитории.
20. Приемы красноречия.
21. Саморегуляция выступающего.
22. Психологическая структура отношений в групповом взаимодействии..
23. Руководство и лидерство. Стили руководства
24. Типы и функции лидеров.
25. Групповое большинство и меньшинство.
26. Конформизм и группомыслие
27. Конкуренция и сотрудничество в команде.
28. Сплоченность, совместимость и работанность.
29. Стили и стратегии самопрезентации человека в общении
30. Конформизм и неконформизм. Конфликтные личности.
31. Профилактика личной неприязни в деловом взаимодействии.
32. Понятия «спор», «дискуссия», «полемика».
33. Причины и виды внутригрупповых конфликтов.
34. Динамика конфликта.
35. Стратегии и тактики конфликтного взаимодействия.
36. Профилактика и регулирование конфликтов в команде.
37. Понятия «деловая этика», «деловой этикет».
38. Имидж делового человека.

### 6.5. Фонд оценочных средств

Полный банк заданий для текущего, рубежных контролей и промежуточной аттестации по дисциплине, показатели, критерии, шкалы оценивания компетенций, методические материалы, определяющие процедуры оценивания образовательных результатов, приведены в учебно-методическом комплексе дисциплины.

## 7. ОСНОВНАЯ И ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА

### 7.1. Основная учебная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2018. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — Текст : электронный. — Доступ из ЭБС «znanium.com». URL: <https://znanium.com/catalog/product/925269>.
2. Прохорова И.Ф., Психология делового общения [Электронный ресурс] / Прохорова И.Ф. - Архангельск : ИД САФУ, 2014. - 103 с. Доступ из ЭБС "Консультант студента" - URL: <http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785261008330.html>

### 7.2. Дополнительная учебная литература

- 1/ Ильин, Е.П. Психология делового общения : практическое руководство / Е.П. Ильин. — Санкт-Петербург : Питер, 2017. — 240 с. — (Мастера психологии). - ISBN 978-5-4461-0352-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1055325>. Доступ из ЭБС «znanium.com».
2. Фесенко, О. П. Практикум по конфликтологии или Учимся разрешать конфликты (для студентов всех направлений подготовки) [Электронный ресурс] : практикум / О. П. Фесенко, С. В. Колесникова. — Москва: ФЛИНТА, 2014. – 128 с. - ISBN 978-5-9765-1580-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/458059>. Доступ из ЭБС «znanium.com».

## 8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

1. Николаева И.А. Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Психология делового общения» для студентов очной, очно-заочной, заочной форм обучения специальностей 42.03.01 –Реклама и связи с общественностью , 45.03.02 – Лингвистика. (Рукопись).

## 9. РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<http://koob.ru/>  
<http://www.psylib.myword.ru/>  
<http://www.library.ru/>  
<http://www.mywold.ru/>

## 10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

При чтении лекций используются слайдовые презентации.

Минимальные требования к операционной системе и программному обеспечению компьютера, используемого при показе слайдовых презентаций: Windows XP, Foxit Reader Pro версия 1.3.

## 11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Лекционная аудитория: мультимедийная установка МУ – 2010 Panasonic PT-L785 1 шт



Аннотация к рабочей программе дисциплины

**«Психология делового общения»**

образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата по направлению

**45.03.02 Лингвистика**

Направленность:

**Теория и методика преподавания иностранных языков и культур**

Трудоемкость дисциплины: 2 з.е. (72 академических часа ).

Семестр: 4 (очная и очно-заочная формы обучения).

Форма промежуточной аттестации: зачет.

**Содержание дисциплины**

Деловое общение в многообразии человеческих отношений и общения. Деловая беседа. Психология переговоров. Психология публичного выступления. Психология взаимодействия в команде. Личность в группе. Спор, дискуссия, полемика и конфликтное взаимодействие. Деловой этикет.