

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курганский государственный университет»
(КГУ)
Институт педагогики, психологии и физической культуры
Кафедра «Психология»



УТВЕРЖДАЮ:
Первый проректор
/ Т.Р. Змызгова /
«21» октября 2021 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

44.03.02 – Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль):

Социальная педагогика

Формы обучения: заочная

Курган 2021

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения» составлена в соответствии с учебным планом по программе бакалавриата 44.03.02 - Психолого-педагогическое образование (Социальная педагогика) утвержденными для заочной форм обучения «30» августа 2021 года.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Психология» «21» октября 2021 года, протокол № 2.

Рабочую программу составил
доцент, канд. психол. наук



Е.В. Милюкова

Согласовано:

Заведующий кафедрой «Психология»
доцент, д. психол. наук



М.В. Чумаков

Заведующий кафедрой «Педагогика и методика
обучения гуманитарным дисциплинам»
доцент, канд. пед. наук



С.В. Еманова

Специалист по
учебно-методической работе



И.В. Тарасова

Начальник управления
образовательной деятельности



И.В. Григоренко

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 2 зачетных единицы трудоемкости (72 академических часов)

Заочная форма обучения

| Вид учебной работы | На всю дисциплину | Семестр |
|--|-------------------|--------------|
| | | 5 |
| Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе: | 4 | 4 |
| Лекции | 2 | 2 |
| Практические занятия | 2 | 2 |
| Самостоятельная работа, всего часов в том числе: | 68 | 68 |
| Подготовка к зачету | 18 | 18 |
| Выполнение контрольной работы | 18 | 18 |
| Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины) | 32 | 32 |
| Вид промежуточной аттестации | Зачет | Зачет |
| Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов | 72 | 72 |

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Психология делового общения» относится к обязательной части блока Б 1 «Дисциплины (модули)». Изучение дисциплины базируется на результатах обучения, сформированных при изучении следующих дисциплин: философия, психология. Дисциплина «Психология делового общения» направлена на изучение психологии общения, его основных характеристик, процесса межличностного общения и межличностного взаимодействия, методов разрешения конфликтных ситуаций.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

Целью освоения дисциплины «Психология делового общения» является повышение общей и психологической культуры делового общения.

Задачами освоения дисциплины являются:

1. Изучение особенностей психологии делового общения.
2. Освоение методов убеждения.
3. Приобретение навыков поведения в конфликтных ситуациях, ведения дискуссии, собрания, деловых переговоров.

4. Знакомство с этикой и этикетом делового общения.

5. Развитие рефлексивных способностей студентов.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: формы и методы работы в команде (УК-3).
- Уметь: организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели (УК-3).
- Владеть: методами и приемами работы в команде (УК-3).

4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-тематический план

Заочная форма обучения

| Номер раздела, темы | Наименование раздела, темы | Количество часов контактной работы с преподавателем | |
|---------------------|---|---|------------------|
| | | Лекции | Практич. занятия |
| 1 | Психология как наука | - | - |
| 2 | Психология общения | 2 | - |
| 3 | Предмет психологии делового общения. Понятие «общение» и трудность его дефиниций. | - | 1 |

| | | | |
|---------------|---|----------|----------|
| 4 | Общение как коммуникация. Типология и модели общения. | - | - |
| 5 | Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения. | - | - |
| 6 | Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения | - | - |
| 7 | Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса | - | 1 |
| 8 | Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения | - | - |
| Всего: | | 2 | 2 |

4.2. Содержание лекционных занятий

Тема 2. Психология общения

Понятие об общении. Общение как обмен информацией (коммуникация). Общение как взаимодействие (интеракция). Общение как восприятие человека человеком (социальная перцепция). Структура и функции общения. Содержание и эффекты межличностного восприятия. Компоненты техники общения.

4.3. Практические занятия

Заочная форма обучения

| Номер раздела, темы | Наименование раздела, темы | Наименование практического занятия Норматив времени, час | Норматив времени, час |
|---------------------|---|---|-----------------------|
| 1 | Психология как наука | Психология как наука | - |
| 2 | Психология общения | Психология общения | - |
| 3 | Предмет психологии делового общения | Понятие «общение» и трудность его дефиниций | 1 |
| 4 | Общение как коммуникация | Типология и модели общения | - |
| 5 | Общение как взаимодействие. | Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения | - |
| 6 | Психологические основы деловых отношений. | Механизмы воздействия в процессе делового общения | - |
| 7 | Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса | Переговорный процесс | 1 |

| | | | |
|---------------|--|---|----------|
| 8 | Барьеры и конфликты в деловом общении. | Способы предупреждения конфликтов и их разрешения | - |
| Всего: | | | 2 |

4.4. Контрольная работа (для обучающихся заочной формы)

Требования к выполнению контрольной работы. Контрольная работа сдается в письменном виде. Объем контрольной работы 10-15 листов. Текст работы не должен вызывать затруднений при чтении. Студенты выполняют контрольные задания согласно учебным планам по соответствующей дисциплине, сдают работу на кафедру, не позднее 10 дней до начала экзаменационной сессии, определяемой графиком текущего учебного года.

Требования к оформлению контрольной работы:

1. Титульный лист, на котором необходимо указать следующее:
 - реквизиты учреждения (вуза);
 - институт;
 - название кафедры, за которой закреплена учебная дисциплина;
 - название дисциплины (без сокращений в соответствии с учебным планом);
 - номер (вариант) контрольной работы и тема;
 - форма обучения: заочная;
 - группа;
 - фамилия и инициалы студента и преподавателя;
2. Вторая страница контрольной работы - план (содержание) темы.
3. Последующие страницы раскрывают содержание вопросов темы.
4. Последняя страница отражает список используемых источников.

Тематика контрольных работ

1. Модель коммуникативного процесса, по Лассуэллу.
2. Коммуникативные барьеры.
3. Коммуникационные сети.
4. Коммуникационные стили.
5. Специфика делового общения.
6. Переговорная практика разрешения конфликтов.
7. Этапы организации и осуществления переговоров. Стратегии ведения переговоров.
8. Посредничество как форма разрешения конфликтов. Стадии посредничества.
9. Управление конфликтом. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов.
10. Методы профилактики конфликтов.

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При прослушивании лекции в конспекте рекомендуется отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель, в частности те, которые направлены на качественную подготовку к практическому занятию.

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

Преподавателем запланировано применение на практических занятиях технологий коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому рекомендуется использовать групповой метод выполнения работы и защиты отчетов, а также взаимную оценку и обсуждение результатов выполнения практической работы.

Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическому занятию, выполнение контрольной работы (для заочной формы обучения), подготовку к зачету.

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице:

Рекомендуемый режим самостоятельной работы (заочная форма обучения)

| Наименование вида самостоятельной работы | Рекомендуемая трудоемкость, акад. час. |
|---|--|
| Самостоятельное изучение тем дисциплины: | 31 |
| Психология как наука | 4 |
| Психология общения | 4 |
| Предмет психологии делового общения | 4 |
| Общение как коммуникация | 4 |
| Общение как взаимодействие. | 4 |
| Психологические основы деловых отношений. | 4 |
| Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса | 4 |
| Барьеры и конфликты в деловом общении. | 3 |
| Подготовка к практическим занятиям (по 1 часу на каждое занятие) | 1 |
| Выполнение контрольной работы | 18 |
| Подготовка к зачету | 18 |
| Всего: | 68 |

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень оценочных средств

1. Контрольная работа (для заочной формы обучения).
2. Вопросы к зачету.

6.2. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Зачет проводится в устной форме. Преподаватель оценивает в баллах ответ студента и заносит в ведомость учета текущей успеваемости. Результаты зачета заносятся преподавателем в зачетную ведомость, которая сдается в организационный отдел института в день зачета, а также выставляются в зачетную книжку студента.

6.3. Примеры оценочных средств для зачета

Вопросы к зачету

1. Особенности психологии как науки.
2. Проблема предмета психологии.
3. Основные отрасли психологии. Методы психологии.

4. Модель коммуникативного процесса, по Лассуэллу.
5. Коммуникативный барьер
6. Сущность и процесс коммуникации.
7. Виды коммуникации.
8. Коммуникационные сети.
9. Коммуникационные стили.
10. Преграды в межличностной коммуникации, пути совершенствования искусства общения.
11. Виды и уровни общения.
12. Специфика делового общения.
13. Понятие о конфликте: классификация, причины, функции.
14. Понятие о конфликте: структура, динамика.
15. Переговорная практика разрешения конфликтов.
16. Этапы организации и осуществления переговоров.
17. Стратегии ведения переговоров.
18. Посредничество как форма разрешения конфликтов.
19. Стадии посредничества.
20. Управление конфликтом.
21. Формы, исходы и критерии завершения конфликтов.
22. Методы профилактики конфликтов.

6.5. Фонд оценочных средств

Полный банк заданий для текущего контроля 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. Егидес, А. П. Психология конфликта [Электронный ресурс] : учеб. пособие / А. П. Егидес. - М.: Московский финансово-промышленный университет «Синергия», 2013. - (Университетская серия) – Доступ из ЭБС «znanium.com»
2. Методология организационной психологии [Электронный ресурс]: учебное пособие / Под ред. В. И. Жога. : - М. : Прометей, 2013. – Доступ из ЭБС «Консультант студента»
3. Общая психология: Курс лекций для первой ступени педагогического образования [Электронный ресурс] / Сост. Е.И. Рогов.: - М. : ВЛАДОС, 2007. – 447 с. – (Учебник для вузов) - Доступ из ЭБС «Консультант студента»

7.2. Дополнительная учебная литература

1. Конфликтология [Электронный ресурс] : учебник / О.З. Муштук, А.Ю. Деев, О.С. Которова и др.; под общ. ред. О.З. Муштука.: - М.: МФПА, 2011. - 320 с. - (Университетская серия). - Доступ из ЭБС «znanium.com»
2. Конфликтология [Электронный ресурс] : Учебное пособие для вузов / Балан В.П., Душкин А.В., Новосельцев В.И. и др. ; Под ред. профессора В.И. Новосельцева.: - М. : Горячая линия - Телеком, 2015. – Доступ из ЭБС «Консультант студента»

3. Общая психология. Тексты: В 3 т. Т. 1: Введение. Книга 1 [Электронный ресурс] / Ю. Б. Дормашев, С. А. Капустин, В. В. Петухов.: - М. : Когито-Центр, 2013. – 640 с. – Доступ из ЭБС «Консультант студента»
4. Общая психология. Тексты: В 3 т. Т. 2: Субъект деятельности. Книга 2 [Электронный ресурс] / Ю. Б. Дормашев, С. А. Капустин, В. В. Петухов.: - М. : Когито-Центр, 2013. – 664 с. – Доступ из ЭБС «Консультант студента»
5. Общая психология. Тексты: В 3 т. Т. 3: Субъект познания. Книга 4 [Электронный ресурс] / Ю. Б. Дормашев, С. А. Капустин, В. В. Петухов.: - М. : Когито-Центр, 2013. – 640 с. – Доступ из ЭБС «Консультант студента»
6. Психология управленческого взаимодействия [Электронный ресурс] / Журавлев А.Л. : - М.: Институт психологии РАН, 2004. - Доступ из ЭБС «Консультант студента»

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Методические указания по проведению практических занятий для студентов направления 44.03.05 «Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)»:

- Жуйкова И.В. Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Психология делового общения» (для студентов направления 44.03.05 «Физическая культура и безопасность жизнедеятельности»). Курган: КГУ, 2019. – 16 с.

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

<http://www.psylib.myword.ru//>

<http://www.library.ru//>

<http://dspace.kgsu.ru>

<http://www.studentlibrary.ru>

<http://znanium.com>

10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. ЭБС «Лань»
2. ЭБС. «Консультант студента»
3. ЭБС «Znanium.com»
4. «Гарант» - справочно-правовая система

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение по реализации дисциплины осуществляется в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данной образовательной программе.

Аннотация к рабочей программе дисциплины
«Психология делового общения»

образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

44.03.02 – Психолого-педагогическое образование

Направленность (профиль):

Социальная педагогика

Трудоемкость дисциплины: 2 зе (72 академических часа)

Семестр: 5 (заочная)

Форма промежуточной аттестации: зачет

Содержание дисциплины

Психология как наука. Психология общения. Предмет психологии делового общения. Общение как коммуникация. Общение как взаимодействие. Психологические основы деловых отношений. Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса. Барьеры и конфликты в деловом общении.