Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курганский государственный университет»
(КГУ)

Кафедра «Психология»

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по образовательной
и международной деятельности
_____ / А.А. Кирсанкин /
«____»_____ 2025 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

38.03.01 – Экономика

Направленность (профиль):

Инвестиции, финансы и учет

Формы обучения: очная

Курган 2025

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения» составлена в соответствии с учебным планом по программе бакалавриата 38.03.01 – Экономика (Инвестиции, финансы и учет), утвержденным для очной формы обучения « 27 » июня 2025 года.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Психология» «31» августа 2025 года, протокол № 1.

Рабочую программу составил
доцент, канд. псих. н. И.В. Жуйкова

Согласовано:

Заведующий кафедрой «Психология» М.В. Чумаков

Заведующий кафедрой «Экономическая безопасность, финансы и учет» С.Н. Орлов

Начальник управления образовательной деятельности И.В. Григоренко

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 2 зачетных единицы трудоемкости (72 академических часов)

Очная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		4
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:	**24**	**24**
Лекции	16	16
Практические занятия	8	8
Самостоятельная работа, всего часов в том числе:	**48**	**48**
Подготовка к зачету	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	30	30
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, межкультурное взаимодействие, персональный менеджмент. 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.

Изучение дисциплины направлено на формирование следующей компетенции:

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

Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах (УК-9).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен знать: формы и методы работы в команде (для компетенции УК-3), базовые умения в социальной и профессиональной сферах (для компетенции УК-9).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен уметь: организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения

поставленной цели (для компетенции УК-3), использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах (для компетенции УК-9).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен владеть: методами и приемами работы в команде (для компетенции УК-3), базовыми дефектологическими знаниями в социальной и профессиональной сферах (для компетенции УК-9).

Индикаторы и дескрипторы части соответствующей компетенции, формируемой в процессе изучения дисциплины «Психология делового общения», оцениваются при помощи оценочных средств.

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Психология делового общения», индикаторы достижения компетенции УК-3 перечень оценочных средств

№ п/п	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Код планируемого результата обучения	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочных средств
1.	ИД-1$_{УК-3}$	Знать: формы и методы работы в команде	З (ИД-1 $_{УК-3}$)	Знает: психологические основы деловых отношений	Вопросы для сдачи зачета
2.	ИД-2$_{УК-3}$	Уметь: организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	У (ИД-2 $_{УК-3}$)	Умеет: управлять конфликтной ситуацией	Вопросы для сдачи зачета
3.	ИД-3 $_{УК-3}$	Владеть: методами и приемами работы в команде	В (ИД-3 $_{УК-3}$)	Владеет: формами делового общения	Вопросы для сдачи зачета

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Психология делового общения», индикаторы достижения компетенции УК-9 перечень оценочных средств

№ п/п	Код индикатора достижения компетенции	Наименование индикатора достижения компетенции	Код планируемого результата обучения	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочных средств
1.	ИД-1$_{УК-9}$	Знать: базовые умения в социальной и профессиональной сферах	З (ИД-1 $_{УК-9}$)	Знает: Принципы и типы деловых взаимодействий.	Вопросы для сдачи зачета
2.	ИД-2$_{УК-9}$	Уметь: использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	У (ИД-2 $_{УК-9}$)	Умеет: управлять коллективом и принимать решения	Вопросы для сдачи зачета
3.	ИД-3 $_{УК-9}$	Владеть: базовыми дефектологическими знаниями в социальной и профессиональной сферах	В (ИД-3 $_{УК-9}$)	Владеет: формами разрешения конфликтных ситуаций	Вопросы для сдачи зачета

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	Психология как наука	2	-
	2	Психология общения	2	-
	3	Предмет психологии делового общения. Понятие «общение» и трудность его дефиниций.	2	2
	4	Общение как коммуникация. Типология и модели общения.	2	-
		Рубежный контроль № 1	-	2
Рубеж 2	5	Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.	2	-
	6	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	2	-
	7	Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	2	2
	8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	2	-
		Рубежный контроль № 2	-	2
Всего:			**16**	**8**

4.2. Содержание лекционных занятий

Тема 1. Психология как наука

Особенности психологии как науки. Научная и житейская психология. Проблема предмета психологии. Психические явления и психологические факты. Определение психологии как науки. Понятие о психике. Основные отрасли психологии. Методы исследования в психологии.

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.

Тема 3. Предмет психологии делового общения. Понятие «общение» и трудность его дефиниций

Понятие, виды, функции и цели делового общения. Место делового общения среди других видов общения. Стороны процесса общения. Определение делового общения с точки зрения специфики протекания в различных аспектах. Риторика как наука о содержании деловой коммуникации. Виды и уровни общения. Деловое общение как прагматическая необходимость и как самоцель. Стратегии общения.

Деловое общение как социально-психологическая проблема. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения. Виды и уровни общения. Современные представления о деловом общении: акцент на изучение механизмов воздействия. Суггестия и контрсуггестия, виды контрсуггестии и приемы ее преодоления (Б.Ф. Поршнев).

Тема 4. Общение как коммуникация. Типология и модели общения

Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля». Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей. Основные элементы коммуникации. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.). Типология модели общения. Синтоническая модель общения. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.

Тема 5. Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения

Принципы и типы деловых взаимодействий. Ролевое поведение личности в общении. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия). Анализ классификации типов взаимодействия Р. Бейлса, Т. Парсонса, Я. Щепаньского). Концепция Дж. Кейнса о мотивах экономического поведения. Техника самопрезентации и виды распределения ролей. Пространство межличностного взаимодействия. Общение как взаимодействие (трансактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники. Понятие межличностного восприятия в общении. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.

Тема 6. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения

Поведение человека в организации и типы сотрудников. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.

Тема 7. Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса

Понятие этики, морали, этикета в деловом общении. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь)) и их характеристики. Культура делового общения по телефону. Работа с деловой корреспонденцией. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.

Тема 8. Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения

Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

4.3. Практические занятия

Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практического занятия	Норматив времени, час
			Очная форма обучения
1	Психология как наука	Психология как наука	-
2	Психология общения	Психология общения	-
3	Предмет психологии делового общения. Понятие «общение» и трудность его дефиниций	Понятие «общение» и трудность его дефиниций	2
4	Общение как коммуникация. Типология и модели общения	Типология и модели общения	-
	Рубежный контроль № 1		2
5	Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения	-
6	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	Механизмы воздействия в процессе делового общения	-
7	Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	Переговорный процесс	2
8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы предупреждения конфликтов и их разрешения.	Способы предупреждения конфликтов и их разрешения	-
	Рубежный контроль № 2		2
		Всего:	**8**

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

При прослушивании лекций рекомендуется в конспекте отмечать все важные моменты, на которых заостряет внимание преподаватель, в частности те, которые направлены на качественное выполнение соответствующих практических заданий.

Преподавателем запланировано использование при чтении лекций технологии учебной дискуссии. Поэтому рекомендуется фиксировать для себя интересные моменты с целью их активного обсуждения на дискуссии в конце лекции.

Залогом качественного выполнения практических занятий является самостоятельная подготовка к ним накануне путем повторения материалов лекций. Рекомендуется подготовить вопросы по неясным моментам и обсудить их с преподавателем в начале практического занятия.

Преподавателем запланировано применение на практических занятиях технологий коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Поэтому приветствуется групповой метод выполнения практических работ и защиты докладов, а также взаимооценка и обсуждение результатов.

Выступление следует предварительно отработать, чтобы речь выступающего была свободной, не привязанной к тексту.

Полезен разбор практических ситуаций. Материал к занятиям можно подобрать в периодических изданиях научного и прикладного характера, выявляя тот, который имеет отношение к современным управленческим проблемам. Аналитический разбор подобных публикаций помогает пониманию и усвоению теоретического материала, формирует навыки использования различных управленческих подходов, решения стандартных задач, развивает способность к нестандартным решениям.

Представление докладов и сообщений с презентациями развивает навыки структурирования материала, способствует его прочному усвоению.

Рекомендуется повторить навыки использования программы Microsoft Power Point.

Для текущего контроля успеваемости по очной форме обучения преподавателем используется балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности. Поэтому настоятельно 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 и получения высокой оценки по результатам освоения дисциплины.

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

Рекомендуемая трудоемкость самостоятельной работы представлена в таблице:

Рекомендуемый режим самостоятельной работы (очная форма обучения)

Наименование вида самостоятельной работы	**Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.**
Самостоятельное изучение тем дисциплины:	**24**
Психология как наука	3
Психология общения	3
Предмет психологии делового общения	3
Общение как коммуникация	3
Общение как взаимодействие.	3
Психологические основы деловых отношений.	3
Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	3
Барьеры и конфликты в деловом общении.	3
Подготовка к практическим занятиям (по 1 часу на каждое занятие)	2
Подготовка к рубежным контролям (по 2 часа на каждый рубеж)	4

Подготовка к зачету	18
Всего:	**48**

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 формы обучения).
2. Банк заданий к рубежным контролям № 1, № 2.
3. Темы для выполнения домашних практических заданий.
4. Темы для выполнения индивидуальных заданий (рефератов).
5. Банк вопросов к зачету.

6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы студентов по дисциплине

<table>
<tr><td>№</td><td>Наименование</td><td colspan="6">Содержание</td></tr>
<tr><td colspan="8">Очная форма обучения</td></tr>
<tr><td rowspan="4">1</td><td rowspan="4">Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения студентов на первом учебном занятии)</td><td colspan="6">Распределение баллов</td></tr>
<tr><td>Вид учебной работы:</td><td>Посещение лекций</td><td>Выполнение и защита отчетов по практическим занятиям</td><td>Рубежный контроль №1</td><td>Рубежный контроль №2</td><td>Зачет</td></tr>
<tr><td>Балльная оценка:</td><td>До 16</td><td>До 12</td><td>До 21</td><td>До 21</td><td>До 30</td></tr>
<tr><td>Примечания:</td><td>8 лекций по 2 балла</td><td>До 6-и баллов за работу на каждом практическом занятии</td><td>На 2-ом практическом занятии</td><td>На 4-ом практическом занятии</td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td colspan="2">Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета</td><td colspan="5">60 и менее баллов – незачтено;
61…100 - зачтено</td></tr>
</table>

3	Критерии допуска к промежуточной аттестации, возможности получения автоматического зачета по дисциплине, возможность получения бонусных баллов	Для допуска к промежуточной аттестации по дисциплине (модулю, практике) за семестр обучающийся должен набрать по итогам текущего и рубежного контроля не менее 51 балла. В случае, если обучающийся набрал менее 51 балла, то к аттестационным испытаниям он не допускается. Для получения зачета без проведения процедуры промежуточной аттестации обучающемуся необходимо набрать в ходе текущего и рубежных контролей не менее 61 балла. В этом случае итог балльной оценки, получаемой обучающимся, определяется по количеству баллов, набранных им в ходе текущего и рубежных контролей. При этом, на усмотрение преподавателя, балльная оценка обучающегося может быть повышена за счет получения дополнительных баллов за академическую активность. Обучающийся, имеющий право на получение оценки без проведения процедуры промежуточной аттестации, может повысить ее путем сдачи аттестационного испытания. В случае получения обучающимся на аттестационном испытании 0 баллов итог балльной оценки по дисциплине не снижается. За академическую активность в ходе освоения дисциплины, участие в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности обучающемуся могут быть начислены дополнительные баллы. Максимальное количество дополнительных баллов за академическую активность составляет 30. Основанием для получения дополнительных баллов являются: - выполнение дополнительных заданий по дисциплине (модулю, практике); дополнительные баллы начисляются преподавателем; - участие в течение семестра в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности КГУ.
4	Формы и виды учебной работы для неуспевающих (восстановившихся на курсе обучения) студентов для получения недостающих баллов в конце семестра	В случае если к промежуточной аттестации (зачету) набрана сумма менее 51 балла, обучающемуся необходимо набрать недостающее количество баллов за счет выполнения дополнительных заданий, до конца последней (зачетной) недели семестра. При этом необходимо проработать материал всех пропущенных практических занятий. 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.

6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Рубежные контроли проводятся в форме письменного задания. Зачет проводится в устной форме или в форме зачетного тестирования.

Перед проведением каждого рубежного контроля преподаватель прорабатывает с обучающимися основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой лекции-дискуссии.

Задание для рубежного контроля № 1 состоит из 10 вопросов, каждый из которых оценивается в 2,1 балла, для рубежного контроля № 2 – из 19, каждый из которых оценивается в 1,1 балла (для очной формы обучения).

Преподаватель оценивает в баллах результаты письменного задания каждого обучающегося по количеству правильных ответов и заносит в ведомость учета текущей успеваемости.

В ходе процедуры зачета обучающемуся предоставляется выбор одного вопроса из перечня зачетных вопросов. Выбор вопроса производится случайным образом. На подготовку ответа на вопрос обучающемуся предоставляется время продолжительностью не более 0,25 часа. В ходе ответа на зачетный вопрос преподаватель имеет право задавать уточняющие и контрольные вопросы по всей тематике учебной дисциплины (в соответствии с Положением о формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости в промежуточной аттестации обучающихся в Курганском государственном университете). По результатам промежуточной аттестации (зачета) преподаватель выставляет обучающемуся оценку «зачтено» либо «не зачтено».

Итоговый зачетный тест состоит из 30 вопросов. Количество баллов по результатам зачета соответствует количеству правильных ответов обучающегося на вопросы теста (правильный ответ 1 балл, максимум 30 баллов). Время, отводимое обучающемуся на итоговый зачетный тест, составляет 1 астрономический час.

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 обучающегося.

6.4. Примеры оценочных средств для рубежных контролей и зачета

Примерные задания на рубежный контроль 1 (очная форма обучения)

1. Определите, какие виды психических явлений (процессы, свойства и состояния) проявляются в следующих ситуациях:

а) Школьник сосредоточенно выполняет домашнее задание.

б) Девушка, придя из кино, с восторгом рассказывает о нем матери.

в) Начальник строг с подчиненными, грубо обращается с ними, раздражается по любому поводу.

г) Мальчик очень огорчился, когда узнал, что их класс не идет в поход.

д) Официант перечисляет посетителю все наименования имеющихся в ассортименте вин.

2. Определите, какие отрасли психологии решают следующие задачи:

а) Определить факторы, влияющие на протекание кризиса подросткового возраста.

б) Выявить причины снижения производительности труда на предприятии.

в) Разработать способы привлечения внимания учащихся на уроке.

г) Выявить лидера в коллективе и привлечь его к организации групповой работы.

д) Определить темперамент человека по особенностям поведения.

е) Изучить влияние суточных биоритмов человека на производительность его труда.

ж) Установить объем кратковременной памяти у людей пожилого возраста.

з) Разработать способы установления деловых взаимоотношений в формирующемся коллективе.

и) Определить факторы, влияющие на психологические особенности безнадзорного подростка.

к) Оказать помощь подросткам при выборе профессии.

3. Какие методы психологических исследований использовались в следующих ситуациях…

а) Психолог предлагает испытуемому повторить 10 слов, которые он только что прочитал.
б) Группе испытуемых необходимо письменно ответить на вопросы об их интересах.
в) Психолог предлагает детям нарисовать несуществующее животное.
г) На консультации у психолога посетитель рассказывает о беспокоящих его проблемах.
д) Психолог предъявляет испытуемому «страшные» картинки и регистрирует возникающие при этом изменения в сопротивлении кожи электрическому току.
е) Психолог, исследуя трудовую деятельность менеджера на предприятии, незаметно для него присутствует в помещении.
ж) С целью изучения влияния нового психотропного препарата на поведение человека ученые делают инъекции крысам и собакам.
з) Чтобы узнать особенности межличностных отношений, возникающих в группах туристов, следующих дальними маршрутами, психолог под видом обычного туриста вступает в одну из таких групп.
и) Для проверки действенности разработанной учеными методики быстрого обучения иностранному языку организуется исследование, в ходе которого одну группу испытуемых обучают предложенным способом, а другую – традиционным. Затем результаты сравниваются.
к) При отборе учеников в класс для одаренных детей психолог изучает их способности.

Примерные задания на рубежный контроль 2 (очная форма обучения)

1. В транзактной концепции Э. Берна выделены позиции Ребенка, Родителя и Взрослого. Ниже перечислены характеристики поведения при принятии каждой из них. Определите, что в данном списке принадлежит Родителю (1), Взрослому (2) и Ребенку (3).

а) скептицизм,
б) жизнерадостность,
в) бедность фантазии,
г) недооценка эмоциональной стороны жизни из-за рационального подходу к ней,
д) авторитетный тон,
е) импульсивность,
ж) контроль над своими действиями,
з) покровительство,
и) безапелляционность,
к) богатая фантазия,
л) пугливость,
м) скованность,
н) догматизм,
о) сознание собственного превосходства и права «карать»,
п) неуверенность,
р) любопытство,
с) беспомощность,
т) доверчивость,
у) уверенность в своей правоте,
ф) расчет действий,
х) трезвость в оценках,
ц) понимание относительности догм,
ч) несдержанность.

2. Как называется посредник, обладающий специальными знаниями, обеспечивающий конструктивное разрешение конфликта при самостоятельном конечном выборе варианта оппонентами?

а) помощник
б) посредник
в) третейский судья
г) наблюдатель

3. Одной из основных и эффективных форм участия третьего лица в разрешении конфликтов является:

а) переговорный процесс;
б) сотрудничество;
в) компромисс;
г) соперничество.

Варианты домашнего задания

1. Приведите пример деловой беседы по опыту вашей работы (учебы). Определите причины ее эффективности (неэффективности).
2. Выберите в СМИ публичное выступление, которое вас заинтересовало. Выделите в нем структуру (композиционные части речи) и укажите приемы ораторского мастерства.
3. Какой из трех переговорных методов (мягкий, жесткий или принципиальный) вам удается легче всего при необходимости переговоров. Обоснуйте свой ответ. Приведите пример.
4. Какие виды аргументов в споре вы знаете? Запишите утверждение, с которым часто спорят ваши коллеги на работе (учебе). Сформулируйте все виды аргументов в защиту вашего утверждения и укажите вид каждого аргумента.

Темы рефератов

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.

Примерные 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.

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. 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 38.03.01 «Экономика»:

- Жуйкова И.В. Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Психология делового общения» (для студентов направления 38.03.01 «Инвестиции, финансы и учет»). Курган: КГУ, 2023. – 9 с. (электр.)

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

1.http://www.library.ru// - Информационно-справочный портал. Проект Российской государственной библиотеки для молодежи.

2. http://psychologylib.ru/ - Библиотека по психологии. Включает книги как отечественные, так и зарубежные.

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.

12. ДЛЯ СТУДЕНТОВ, ОБУЧАЮЩИХСЯ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ ДИСТАНЦИОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

При использовании электронного обучения и дистанционных образовательных технологий (далее ЭО и ДОТ) занятия полностью или частично проводятся в режиме онлайн. Объем дисциплины и распределение нагрузки по видам работ соответствует п. 4.1. Распределение баллов соответствует п. 6.2. либо может быть изменено в соответствии с решением кафедры, в случае перехода на ЭО и ДОТ в процессе обучения. Решение кафедры об используемых технологиях и системе оценивания достижений обучающихся принимается с учетом мнения ведущего преподавателя и доводится до обучающихся.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Аннотация к рабочей программе дисциплины
«Психология делового общения»

образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

38.03.01 – Экономика

Направленность (профиль):

Инвестиции, финансы и учет

Трудоемкость дисциплины: 2 ЗЕ (72 академических часа)
Семестр: 4 (очная форма обучения)
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.

ЛИСТ
регистрации изменений (дополнений) в рабочую программу учебной дисциплины
«Психология делового общения»

Изменения / дополнения в рабочую программу
на 20___ / 20___ учебный год:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Ответственный преподаватель _____ / /

Изменения утверждены на заседании кафедры «___»_____20___ г.,
Протокол № ___

Заведующий кафедрой _____ «___»_____20___ г.

Изменения / дополнения в рабочую программу
на 20___ / 20___ учебный год:

_____
_____
_____
_____
_____
_____

Ответственный преподаватель _____ / /

Изменения утверждены на заседании кафедры «___»_____20___ г.,
Протокол № ___

Заведующий кафедрой _____ «___»_____20___ г.