

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

Курганская государственная сельскохозяйственная академия имени
Т.С. Мальцева – филиал федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения высшего образования
«Курганский государственный университет»
(Лесниковский филиал ФГБОУ ВО «КГУ»)

Кафедра «Психология»



УТВЕРЖДАЮ:
Первый проректор
/ Т.Р. Змызгова /
31 » августа 2023 г.

Рабочая программа учебной дисциплины

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ
образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

08.03.01 – Строительство

Направленность (профиль):
Промышленное и гражданское строительство

Формы обучения: очная, очно-заочная

Курган 2023

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения» составлена в соответствии с учебными планами по программе бакалавриата Строительство (Промышленное и гражданское строительство), утвержденным для очной и очно-заочной формы обучения «30» июня 2023 года.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Психология» «30» августа 2023 года, протокол № 1.

Рабочую программу составил
доцент, канд. пед. н



Л.В. Мальцева

Согласовано:

Заведующий кафедрой «Психология»



М.В. Чумаков

Заведующий кафедрой «Строительство
и пожарная безопасность»



В.П. Воинков

Начальник учебно-методического отдела
Лесниковского филиала
ФГБОУ ВО «КГУ»



А.У. Есембекова

1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 2 зачетных единицы трудоемкости (72 академических часов)

Очная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		5
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

Очно-заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		6
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:	8	8
Лекции	4	4
Практические занятия	4	4
Самостоятельная работа, всего часов в том числе:	64	64
Подготовка к зачету	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	46	46
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: «Русский язык делового общения», «Персональный менеджмент», «Философия», «Межкультурное взаимодействие».

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

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	1
	3	Предмет психологии делового общения. Понятие «общение» и трудность его дефиниций.	2	1
	4	Общение как коммуникация. Типология и модели общения.	2	1
		Рубежный контроль № 1		1
Рубеж 2	5	Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.	2	1
	6	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	2	0,5
	7	Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	2	0,5
	8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	2	1
		Рубежный контроль № 2		1
Всего:			16	8

Очно-заочная форма обучения

Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Количество часов контактной работы с преподавателем	
			Лекции	Практич. занятия
Рубеж 1	1	Психология как наука	0,5	-
	2	Психология общения	0,5	-
	3	Предмет психологии делового общения. Понятие «общение» и трудность его дефиниций.	-	1

	4	Общение как коммуникация. Типология и модели общения.	0,5	-
		Рубежный контроль № 1		1
Рубеж 2	5	Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.	0,5	-
	6	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	0,5	0,5
	7	Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	0,5	0,5
	8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	1	-
		Рубежный контроль № 2		1
Всего:			4	4

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. 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.

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). 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. 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.

4.4. Практические занятия

Рубеж	Номер раздела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практического занятия	Норматив времени, час.	
				Очная форма обучения	Очно заочная форма обучения
Рубеж 1	1	Психология как наука		-	-
	2	Психология общения	Структура и функции общения. Содержание и эффекты межличностного восприятия. Компоненты техники общения.	1	-
	3	Предмет психологии делового общения.	Понятие «общение» и трудность его дефиниций.	1	1
	4	Общение как коммуникация. Типология и модели общения.	Коммуникативные барьеры. Типология модели общения.	1	-
		Рубежный контроль № 1			1

Рубеж 2	5	Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.	Предрассудки и предубеждения, их психологические источники. Роль эмоций в общении.	1	-
	6	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления.	0,5	0,5
	7	Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	Формы делового общения и их характеристики.	0,5	0,5
	8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	1	-
		Рубежный контроль № 2		1	1
Всего:				8	4

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.

Преподавателем запланировано применение на практических занятиях технологий коллективного взаимодействия, разбора конкретных ситуаций. Интерактивные технологии полезны при обсуждении проблемных и неоднозначных вопросов, требующих выработки решения в ситуации неопределенности и аргументированного изложения своих взглядов, профессиональной позиции. В процессе самостоятельной деятельности студенты изучают и конспектируют рекомендуемую литературу, готовят доклады, рефераты. При изучении курса студенты должны ориентироваться на самостоятельное изучение психологических источников, их обсуждение на теоретических занятиях.

Для текущего контроля успеваемости по очной и очно-заочной 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 лабораторных 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, 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:	22
Психология как наука	4
Психология общения	2
Предмет психологии делового общения	3
Общение как коммуникация	2
Общение как взаимодействие.	2
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)	4
Подготовка к рубежным контролям (по 2 часа на каждый рубежный контроль)	4
Подготовка к зачету	18
Всего:	48

Очно-заочная форма обучения

Наименование вида самостоятельной работы	Рекомендуемая трудоемкость, акад. час.
Самостоятельное изучение тем дисциплины:	38
Психология как наука	4
Психология общения	4
Предмет психологии делового общения	4
Общение как коммуникация	4
Общение как взаимодействие.	4
Психологические основы деловых отношений.	6
Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	6
Барьеры и конфликты в деловом общении.	6
Подготовка к практическим занятиям (по 2 часа на каждое занятие)	4
Подготовка к рубежным контролям (по 2 часа на каждый рубежный контроль)	4
Подготовка к зачету	18
Всего:	64

**6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ
ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

6.1. Перечень оценочных средств

1. Балльно-рейтинговая система контроля и оценки академической активности обучающихся (для очной и очно-заочной формы обучения)
2. Отчеты по практическим занятиям;
3. Банк тестовых заданий к рубежным контролям № 1, № 2;

4. Вопросы к зачету.

6.2. Система балльно-рейтинговой оценки работы обучающихся по дисциплине

№	Наименование	Содержание					
Очная форма обучения							
1	Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения обучающихся на первом учебном занятии)	Распределение баллов					
		Вид учебной работы:	Посещение лекций	Выполнение и защита отчетов по практическим работам	Рубежный контроль №1	Рубежный контроль №2	Зачет
		Балльная оценка:	До 16	До 24	До 15	До 15	До 30
	Примечания:	8 лекций по 2 балла	До 6 баллов за работу на каждом практическом занятии	На 2 практ занятия	На 4 практ занятия		
2	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета	60 и менее баллов – неудовлетворительно (не зачтено) 61-100 – 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 по дисциплине (модулю, практике) за семестр обучающийся должен набрать по итогам текущего и рубежного контролей не менее 51 балла. В случае если обучающийся набрал менее 51 балла, то к аттестационным испытаниям он не допускается.</p> <p>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.</p> <p>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 (модулю, практике) не снижается.</p> <p>За академическую активность в ходе освоения дисциплины (модуля, практики), участие в учебной, научно-исследовательской, спортивной, культурно-творческой и общественной деятельности обучающегося могут быть начислены дополнительные баллы. Максимальное количество дополнительных баллов за академическую активность составляет 30.</p> <p>Основанием для получения дополнительных баллов являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) обучающихся для получения недостающих баллов в конце семестра	<p>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.</p> <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>

№	Наименование	Содержание				
Очно-заочная форма обучения						
1	Распределение баллов за семестры по видам учебной работы, сроки сдачи учебной работы (доводятся до сведения)	Распределение баллов				
Вид учебной работы:		Посещение лекций	Выполнение и защита отчетов по практическим работам	Рубежный контроль №1	Рубежный контроль №2	Зачет
Балльная оценка:	До 16	До 24	До 15	До 15	До 30	

	обучающихся на первом учебном занятии)	Примечания:	2 лекции по 8 баллов	До 12 баллов за работу на каждом практическом занятии	На 2 практ занятия	На 4 практ занятия	
2	Критерий пересчета баллов в традиционную оценку по итогам работы в семестре и зачета		60 и менее баллов – неудовлетворительно (не зачтено) 61-100 – 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 по дисциплине (модулю, практике) за семестр обучающийся должен набрать по итогам текущего и рубежного контролей не менее 51 балла. В случае если обучающийся набрал менее 51 балла, то к аттестационным испытаниям он не допускается.</p> <p>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.</p> <p>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 (модулю, практике) не снижается.</p> <p>За академическую активность в ходе освоения дисциплины (модуля, практики), 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.</p> <p>Основанием для получения дополнительных баллов являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) обучающихся для получения недостающих баллов в конце семестра		<p>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.</p> <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 письменной тестовой форме. Перед проведением каждого рубежного контроля преподаватель прорабатывает со студентами основной материал соответствующих разделов дисциплины в форме краткой лекции-дискуссии.

Варианты тестовых заданий для рубежных контролей № 1 и №2 состоят из 15 вопросов (по 1 баллу за каждый правильный ответ).

На тестирование и письменное задание при рубежном контроле студенту отводится время не менее 40 минут.

Преподаватель оценивает в баллах результаты тестового задания каждого студента по количеству правильных ответов и качества ответа и заносит в ведомость учета текущей успеваемости.

Зачет проводится в устной форме либо в форме письменного ответа на 1 вопрос, включенный в перечень вопросов по дисциплине. В ходе процедуры зачета студенту предоставляется выбор вопроса на стандартном бланке с подписью преподавателя и утвержденном подписью заведующего кафедрой. Выбор вопроса производится случайным образом. На подготовку ответа на вопрос студенту предоставляется время продолжительностью не более 0,25 часа (для зачета). В ходе ответа на вопрос зачета или при проверке письменных ответов на вопросы 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 и промежуточной аттестации студентов в Курганском государственном университете). По результатам промежуточной аттестации (зачета) преподаватель выставляет студенту оценку «зачтено», либо «не зачтено».

Результаты текущего контроля успеваемости, зачета заносятся преподавателем в экзаменационную 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

Рубежный контроль №1

1. Коммуникация – это ... А) общение между людьми Б) обмен информацией с помощью различных знаковых систем В) способ влияния на окружающих
2. В общении выделяются: А) содержание, цели и средства Б) кодирование, тема и способ В) цель, информация, чувства
3. Субъектами коммуникации могут выступать
А) группы Б) отдельные личности В) организации Г) все ответы верны
4. В вербальном общении не применяется
А) устная речь Б) предметная деятельность В) письменная речь
5. Универсальным средством коммуникации является
А) интернет Б) кодирование В) речь
6. Вставьте пропущенное слово в схему передачи и восприятия сообщения «Коммуникатор – ... – Реципиент»
А) сообщение Б) речь В) инструкция
7. Назовите термин «Этот вид речи представляет собой последовательную смену коммуникативных ролей, в ходе которой выявляется смысл речевого сообщения».
А) монолог Б) доклад В) диалог
8. Обмен психологическими или физиологическими состояниями в общении называется ...
А) материальное Б) кондиционное В) мотивационное
9. Обмен действиями, операциями, умениями, навыками в общении называется ...
А) материальное Б) кондиционное В) деятельностное
10. Обмен побуждениями, целями, интересами, мотивами, потребностями в общении называется ...
А) мотивационное Б) деятельностное В) материальное
11. Это психологическое препятствие на пути адекватной передачи информации между партнерами по общению
А) физиологический барьер Б) коммуникативный барьер В) языковой барьер

12. Чувство неприязни, недоверия к своему коммуникатору, которое распространяется и на передаваемую им информацию –
А) барьер отношений Б) языковой барьер В) религиозный барьер
13. Способы кодирования, передачи, переработки и расшифровки информации, передаваемой в процессе общения.
А) цель общения Б) средства общения В) коммуникация
14. Способ передачи информации от одного живого существа к другому
А) совещание Б) собрание В) кодирование
15. Причиной барьеров социально-культурного различия могут быть
А) социальные и политические различия Б) религиозные и профессиональные различия
В) национальные и половые различия Г) все ответы верны

Рубежный контроль №2

1. Процесс непосредственного или опосредованного воздействия субъектов друг на друга, порождающий их взаимную обусловленность и связь.
А) взаимодействие Б) деятельность В) общение
2. Термин, обозначающий характеристику тех компонентов общения, которые связаны с взаимодействием людей, с непосредственной организацией их совместной деятельности.
А) межличностное взаимодействие Б) интерактивная сторона общения
В) деловые переговоры
3. Случайные или преднамеренные, частные или публичные, длительные или кратковременные, вербальные или невербальные контакты и связи двух и более человек, вызывающие взаимные изменения их поведения, деятельности, отношений и установок.
А) деловая переписка Б) деловые переговоры В) межличностное взаимодействие
4. Зависимость восприятия взаимодействия от условий осуществления и оценок его участников А) эксплицированность Б) рефлексивная многозначность В) ситуативность
5. Доступность взаимодействия для наблюдения со стороны и регистрации другими людьми А) эксплицированность Б) рефлексивная многозначность В) ситуативность
6. Тип взаимодействия, когда партнеры помогают, содействуют друг другу, активно способствуют достижению общих целей.
А) противоборство Б) сотрудничество В) компромисс
7. Стиль взаимодействия, когда партнеры противодействуют, мешают друг другу и препятствуют достижению индивидуальных целей каждого.
А) конкуренция Б) сотрудничество В) компромисс
8. На каком уровне взаимодействие представляет собой первичные контакты людей, когда между ними имеет место упрощенное взаимное или одностороннее влияние друг на друга с целью обмена информацией и общения
А) на среднем уровне Б) на заключительном уровне В) на начальном уровне
9. На каком уровне взаимодействие представляет собой эффективную совместную деятельность людей, сопровождающуюся взаимопониманием и взаимодействием
А) на среднем Б) на заключительном В) на начальном
10. Процесс ответных действий, который служит поддержанию последующего взаимодействия и в ходе которого осуществляется сообщение другому лицу того, как его поведение и действия восприняты или пережиты.
А) обратная связь Б) сотрудничество В) коммуникация
11. Функции обратной связи
А) регуляция межличностных отношений Б) регуляция поведения и действий человека
В) источник самопознания Г) все ответы верны

12. Как называется теория взаимодействия, при котором люди взаимодействуют друг с другом на основе своего прошлого опыта, взвешивая возможные вознаграждения и затраты.
А) теория обмена Б) теория обмана В) теория ролей
13. Как называется теория взаимодействия, при котором социальные ситуации следует рассматривать как драматические спектакли в миниатюре: люди ведут себя подобно актерам на сцене, используя «декорации» и «окружающую обстановку» для создания у других определенного впечатления о себе.
А) теория обмена Б) теория управления впечатлениями В) теория ролей
14. Вставьте пропущенный элемент в структуре конфликта:
Конфликт = Конфликтная ситуация + ...
А) компромисс Б) сотрудничество В) инцидент Г) агрессия
15. Расширение количества вовлеченных участников, их конфликтных действий, умножение количества негативных установок в адрес друг друга и остроты высказываний.
А) латентная фаза конфликта Б) эскалация конфликта
В) экспансия конфликта Г) разрешение конфликта

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] : 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»

2. 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»

3. 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

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://koob.ru/>

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

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

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

dist.kgsu.ru - Система поддержки учебного процесса КГУ

10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.1.ЭБС «Лань»

1.2.ЭБС «Консультант студента»

1.3.ЭБС «Znanium.com»

1.4.«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 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.

Аннотация к рабочей программе дисциплины
«Психология делового общения»

образовательной программы высшего образования –
программы бакалавриата

08.03.01 – Строительство

Направленность (профиль):

Промышленное и гражданское строительство

Трудоемкость дисциплины: 2 зе (72 академических часа)

Семестр: 5 (очная),

6 (очно-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.

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.