

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

Кафедра «Психологии»



Рабочая программа учебной дисциплины
ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

образовательной программы высшего образования –
программы магистратуры

20.04.01 – Техносферная безопасность

Направленность (профиль):

Безопасность жизнедеятельности в техносфере

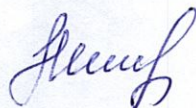
Формы обучения: заочная

Курган 2019

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения» составлена в соответствии с учебным планом по программе магистратуры Техносферная безопасность (Безопасность жизнедеятельности в техносфере), утвержденным для заочной формы обучения «29» августа 2019 года.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Психология» «30» августа 2019 года, протокол № 1.

Рабочую программу составил
доцент, канд. психол. н



Е.В. Милюкова

Согласовано:

Заведующий кафедрой «Психология»



М.В. Чумаков

Заведующий кафедрой
«Экология и безопасность жизнедеятельности»



С.К. Белякин

Специалист по
учебно-методической работе



И.В. Тарасова

Начальник управления
образовательной деятельности



С.Н. Синицын

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 3 зачетных единицы трудоемкости (108 академических часов)

Заочная форма обучения

Вид учебной работы	На всю дисциплину	Семестр
		2
Аудиторные занятия (контактная работа с преподавателем), всего часов в том числе:	10	10
Лекции	2	2
Практические занятия	8	8
Самостоятельная работа, всего часов в том числе:	98	98
Подготовка к зачету	18	18
Другие виды самостоятельной работы (самостоятельное изучение тем (разделов) дисциплины)	62	62
Подготовка контрольной работы	18	18
Вид промежуточной аттестации	Зачет	Зачет
Общая трудоемкость дисциплины и трудоемкость по семестрам, часов	108	108

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина «Психология делового общения» относится к базовой части блока Б 1 «Дисциплины (модули)». Изучение дисциплины базируется на результатах обучения, сформированных при изучении следующих дисциплин: философия, психология, педагогика. 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 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, собраний, деловых переговоров.
4. Знакомство с этикой и этикетом делового общения.
5. Развитие рефлексивных способностей студентов.

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

Способность организовывать и возглавлять работу небольшого коллектива инженерно-технических работников, работу небольшого научного коллектива, готовность к лидерству (ОК-1).

Способность к профессиональному росту (ОК-3).

Способность самостоятельно планировать, проводить, обрабатывать и оценивать эксперимент (ОК-9).

Способность к творческому осмыслению результатов эксперимента, разработке рекомендаций по их практическому применению, выдвижению научных идей (ОК-10).

Владение навыками публичных выступлений, дискуссий, проведения занятий (ОК-12).

Способность генерировать новые идеи, их отстаивать и целенаправленно реализовывать (ОПК-2).

Способность акцентированно формулировать мысль в устной и письменной форме на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке (ОПК-3).

Способность организовывать работу творческого коллектива в обстановке коллективизма и взаимопомощи (ОПК-4).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать: основы организации работы небольшого коллектива инженерно-технических работников, работу небольшого научного коллектива, готовность к лидерству (ОК-1); закономерности профессионального роста (ОК-3); особенности планирования, обработки и оценки эксперимента (ОК-9); теоретические основы разработки рекомендаций по практическому применению результатов эксперимента (ОК-10); основы публичных выступлений, дискуссий, проведения занятий (ОК-12); способы защиты и целенаправленной реализации идей (ОПК-2); основы формулирования мысли в устной и письменной форме (ОПК-3); основы организации творческого коллектива в обстановке коллективизма и взаимопомощи (ОПК-4).

Уметь: организовывать и возглавлять работу небольшого коллектива, работу небольшого научного коллектива (ОК-1); создавать условия для профессионального роста

(ОК-3); планировать, проводить, обрабатывать и оценивать эксперимент (ОК-9); анализировать результаты эксперимента, разрабатывать рекомендации по их практическому применению, выдвижению научных идей (ОК-10); выступать, проводить занятия (ОК-12); генерировать новые идеи, их отстаивать и целенаправленно реализовывать (ОПК-2); формулировать мысль в устной и письменной форме (ОПК-3); организовывать работу творческого коллектива в обстановке коллективизма и взаимопомощи (ОПК-4).

Владеть: способами организации работы небольшого коллектива (ОК-1); способами профессионального роста (ОК-3); способами планирования, проведения, обработки и оценивания результатов эксперимента (ОК-9); основами разработки рекомендаций по их практическому применению, выдвижению научных идей (ОК-10); навыками публичных выступлений, дискуссий, проведения занятий (ОК-12); способностью генерировать новые идеи, отстаивать и целенаправленно их реализовывать (ОПК-2); способностью формулировать мысль (ОПК-3); способами организации работы творческого коллектива в обстановке коллективизма и взаимопомощи (ОПК-4).

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	1
2	Психология общения	-	1
3	Предмет психологии делового общения. Понятие «общение» и трудность его дефиниций.	-	1
4	Общение как коммуникация. Типология и модели общения.	-	1
5	Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.	-	1
6	Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения	-	1
7	Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	-	1
8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	-	1
Всего:		2	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.

4.3. Практические занятия

Но- мер раз- дела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практического занятия	Норматив вре- мени, час.
			Заочная форма обучения
1	Психология как наука	Психология как наука	1
2	Психология общения	Психология общения	1
3	Предмет психологии де- лового общения	Понятие «общение» и трудность его дефиниций	1
4	Общение как коммуника- ция	Типология и модели общения	1
5	Общение как взаимодей- ствие.	Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения	1
6	Психологические основы деловых отношений.	Механизмы воздействия в процессе делового общения	1
7	Формы делового общения и психологические аспек- ты переговорного про- цесса	Переговорный процесс	1
8	Барьеры и конфликты в деловом общении.	Способы предупреждения кон- фликтов и их разрешения	1
Всего:			8

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.

Вопросы для контрольной работы

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 удастся 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.

Оценка за контрольную работу. Студент получает оценку «отлично», если в работе присутствуют все структурные элементы, вопросы раскрыты полно, изложение материала логично, выводы аргументированы, использована актуальная литература, работа оформлена в соответствии с требованиями. Оценка «хорошо» ставится, если в работе есть 2-3 незначительные ошибки, изложенный материал не противоречит выводам, в списке литературы достаточное количество источников, нет грубых ошибок в оформлении. Работа оценивается «удовлетворительно», если один из вопросов раскрыт не полностью, присутствуют логические и фактические ошибки, плохо прослеживается связь между основным текстом и выводами, в списке литературы много устаревших источников, допущены существенные ошибки в оформлении.

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 практическим занятиям. В целях качественной подготовки к практическим занятиям 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 взаимооценку и обсуждение результатов выполнения практических работ. Выполнение самостоятельной работы подразумевает самостоятельное изучение разделов дисциплины, подготовку к практическим занятиям, выполнение контрольной работы (для 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.
	Заочная форма обучения
Самостоятельное изучение тем дисциплины:	58
Психология как наука	7
Психология общения	7
Предмет психологии делового общения	7
Общение как коммуникация	7
Общение как взаимодействие.	7
Психологические основы деловых отношений.	7
Формы делового общения и психологические аспекты переговорного процесса	8
Барьеры и конфликты в деловом общении.	8
Подготовка к практическим занятиям (по 1 часу на каждое занятие)	4
Подготовка к рубежным контролям (по 2 часа на каждый рубеж)	-
Выполнение контрольной работы	18
Подготовка к зачету	18
Всего:	98

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1. Перечень оценочных средств

1. Контрольная работа (для заочной формы обучения).
2. Задания для практических занятий.
3. Вопросы к зачету.

6.2. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Зачет проводится в устной форме. 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.

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 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 38.05.02 «Таможенное дело»:

- Жуйкова И.В. Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Психология делового общения» (для студентов направления 38.05.02 «Организация внешнеэкономической деятельности предприятия»). 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//>

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»

20.04.01 – Техносферная безопасность

Направленность (профиль):

Безопасность жизнедеятельности в техносфере

Трудоемкость дисциплины: 3 з.е (108 академических часа)

Семестр: 2 (заочная 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.