

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 бакалавриата

**38.03.02 – Менеджмент**

Направленность (профиль):

**Менеджмент организации**

Формы обучения: заочная

Курган 2019

Рабочая программа дисциплины «Психология делового общения» составлена в соответствии с учебным планом по программе бакалавриата Менеджмент (Менеджмент организации), утвержденным для заочной формы обучения «29» августа 2019 года.

Рабочая программа дисциплины одобрена на заседании кафедры «Психология» «29» августа 2019 года, протокол № 1.

Рабочую программу составил  
доцент, канд. психол. н



И. В. Жуйкова

Согласовано:

Заведующий кафедрой «Психология»



М.В. Чумаков

Заведующий кафедрой «Менеджмент и маркетинг»

З. Н. Варламова

Специалист по  
учебно-методической работе



И. В. Тарасова

Начальник управления  
образовательной деятельности



С. Н. Синецын

## 1. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

Всего: 2 зачетных единицы трудоемкости (72 академических часов)

### Заочная форма обучения

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

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

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

Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины:

- Способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5).

В результате изучения дисциплины обучающийся должен:

- Знать: формы и методы работы в коллективе (ОК-5).
- Уметь: работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5).
- Владеть: методами и приемами работы в коллективе (ОК-5).



## 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	Лабораторные работы
1	Психология как наука	2	-	-
2	Психология общения	-	-	-
3	Предмет психологии делового общения. Понятие «общение» и трудность его дефиниций.	-	2	-
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	-	-	-
8	Барьеры и конфликты в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения	-	-	-
<b>Всего:</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>-</b>

#### 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 (социаль-

ная 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. Синто-ническая 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 (транзактный анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.). Транзакция – 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. Предвзвешенности 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**

Но- мер раз- дела, темы	Наименование раздела, темы	Наименование практиче- ского занятия	Норматив времени, час.
			Заочная форма обу- чения
1	Психология как наука	Психология как наука	-
2	Психология общения	Психология общения	-
3	Предмет психологии де- лового общения	Понятие «общение» и труд- ность его дефиниций	2
4	Общение как коммуника- ция	Типология и модели обще- ния	-
	Рубежный контроль № 1		-
5	Общение как взаимодей- ствие.	Перцептивная и эмоцио- нальная стороны делового общения	-
6	Психологические основы деловых отношений.	Механизмы воздействия в процессе делового общения	-
7	Формы делового общения и психологические аспек- ты переговорного про- цесса	Переговорный процесс	-
8	Барьеры и конфликты в деловом общении.	Способы предупреждения конфликтов и их разрешения	-
	Рубежный контроль № 2		-
<b>Всего:</b>			<b>2</b>

#### **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.

### **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. Поэтому рекомендуется использовать групповой метод выполнения работы и защиты отчетов, а также взаимную оценку 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.
	<b>Заочная форма обучения</b>
<b>Самостоятельное изучение тем дисциплины:</b>	<b>31</b>
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
<b>Подготовка к практическим занятиям</b> (по 1 часу на каждое занятие)	1
<b>Подготовка к рубежным контролям</b> (по 2 часа на каждый рубеж)	-
<b>Выполнение контрольной работы</b>	18
<b>Подготовка к зачету</b>	18
<b>Всего:</b>	<b>68</b>

## 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.

### 6.3. Процедура оценивания результатов освоения дисциплины

Рубежные контроли проводятся в письменной форме. Зачет проводится в устной форме.

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

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

#### 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. Препятствия 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, 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 степени 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 38.03.02 «Менеджмент»:

- Жуйкова И.В. Методические указания по проведению практических занятий по дисциплине «Психология делового общения» (для студентов направления 38.03.02 «Менеджмент организации»). 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»**

образовательной программы высшего образования –  
программы бакалавриата

**38.03.02 – Менеджмент**

Направленность (профиль):  
**Менеджмент организации**

Трудоемкость дисциплины: 2 зе (72 академических часа)

Семестр: 4 (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.