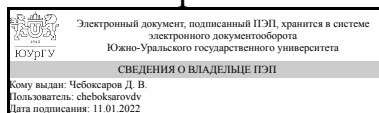


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета
Филиал г. Миасс
Машиностроительный



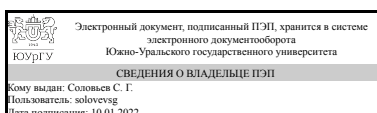
Д. В. Чебоксаров

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.07 Психология делового общения
для специальности 23.05.01 Наземные транспортно-технологические средства
уровень Специалитет
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Социально-гуманитарные и правовые дисциплины

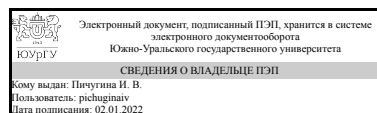
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 23.05.01 Наземные транспортно-технологические средства, утверждённым приказом Минобрнауки от 11.08.2020 № 935

Зав.кафедрой разработчика,
д.юрид.н., проф.



С. Г. Соловьев

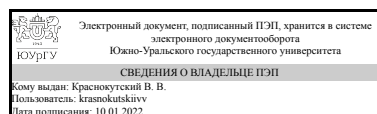
Разработчик программы,
к.пед.н., доц., доцент



И. В. Пичугина

СОГЛАСОВАНО

Руководитель специальности
к.техн.н., доц.



В. В. Краснокутский

1. Цели и задачи дисциплины

Цель изучения курса "Психология делового общения" - овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками эффективного делового общения на уровне современной науки и практического опыта, позволяющими оптимизировать управленческие решения, предупреждать и преодолевать коммуникативные барьеры, кризисные и конфликтные коммуникации профессиональной деятельности и личной жизни, устанавливать и развивать позитивные и надежные контакты в рамках российского и мирового сообщества, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создании благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами. Задачи курса: - достижение понимания студентами общественной значимости коммуникативных технологий в достижении согласия и стабильности на уровне межличностных, межгрупповых и международных отношений; - обучение знаниям теоретических основ, сущности и специфических особенностей технологий делового общения, понятийного аппарата в области коммуникаций; - овладение понятиями "общение" и "деловое общение", структурой, функциями, видами и формами делового общения, способами и приемами делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; - обучение правилам и практическим приемам эффективного делового общения; - обучение знаниям и соблюдению этических норм и принципов делового общения; - обучение пользованию вербальными и невербальными средствами общения, а также распознаванию намерений партнеров, пользующихся этими средствами; - обучение знаниям коммуникативных барьеров и умениям их преодолевать; - обучение знаниям формулы конфликтов и умениям себя вести в любой конфликтной ситуации; - развитие способностей и навыков творческого подхода к разработке стратегии и тактики коммуникационных проектов и программ, выявлению проблемных видов делового общения, анализу и интерпретации тенденций, ведущих к разрушению взаимопонимания, применению адекватных коммуникативных приемов и методов.

Краткое содержание дисциплины

Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Структура делового общения. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения. Деловые переговоры. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя Этика делового общения и этикет в деловом общении. Документационное обеспечение делового общения.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию	Знает: современные технологии взаимодействия, с учетом основных закономерностей возрастного и индивидуального развития личности,

<p>действий</p>	<p>социальных и культурных различий, особенностей социализации личности. Умеет: создавать безопасную и психологически комфортную среду, защищая достоинство и интересы участников социального взаимодействия Имеет практический опыт: навыками профессионального и межличностного общения; профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций</p>
<p>УК-2 Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла</p>	<p>Знает: основные правила успешной коммуникации; предмет, систему категорий, методов и методик изучения психологии; базовые теоретические подходы в исследовании основных тем и проблем психологического знания; механизмы формирования, функционирования и развития психики человека; закономерности памяти, мышления, особенности поведения человека Умеет: вести дискуссию и полемику, уважая точки зрения оппонентов, вести переговоры Имеет практический опыт: устного и письменного аргументированного изложения собственной точки зрения; способностью представлять итоги проделанной работы в виде эссе, рефератов, докладов, оформленных в соответствии с существующими требованиями</p>
<p>УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели</p>	<p>Знает: современные технологии взаимодействия, с учетом основных закономерностей возрастного и индивидуального развития личности, социальных и культурных различий, особенностей социализации личности Умеет: создавать безопасную и психологически комфортную среду, защищая достоинство и интересы участников социального взаимодействия Имеет практический опыт: навыками профессионального и межличностного общения; профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций</p>
<p>УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни</p>	<p>Знает: знает основные принципы самовоспитания и самообразования, профессионального и личностного развития на протяжении всей жизни Умеет: Умеет эффективно планировать свое рабочее время и время для саморазвития, формулировать цели личностного и профессионального развития и условия их достижения Имеет практический опыт: Имеет практический опыт управления собственным временем и методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни</p>
<p>УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах</p>	<p>Знает: Знает основные понятия дефектологической психологии; понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и</p>

	структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах Умеет: Умеет проводить анализ дефектологических знаний и их сопоставление с социальными и профессиональными действиями Имеет практический опыт: Имеет практический опыт применения дефектологических знаний при социализации ЛОВЗ
--	---

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Нет	1.Ф.03 Надежность и безопасность транспортных средств, 1.О.02 Философия, 1.Ф.04 Теория решения изобретательских задач, 1.Ф.01 Теория автоматического управления, 1.О.06 Правоведение, 1.Ф.02 Эксплуатационные материалы, 1.О.08 Экономика

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Нет

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 12,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		4
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	8	8
Лекции (Л)	4	4
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	4	4
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	59,75	59,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Написание тематических докладов, рефератов и эссе на проблемные темы: Стили делового общения. Разновидности делового общения. Национально-психологические особенности делового общения. Организация и проведение групповой дискуссии. Этапы деловых	29,75	29.75

переговоров. Индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе. Типы деловых партнеров.		
Самостоятельная подготовка к практическим занятиям по следующим темам: Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения.	20	20
Подготовка к зачету	10	10
Консультации и промежуточная аттестация	4,25	4,25
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	зачет

5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики	4	2	2	0
2	Структура делового общения. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения.	4	2	2	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им.	1
2	1	Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы. Сущность общения.	1
3	2	Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Общение как восприятие, осознание, взаимодействие.	1
4	2	Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология.	1

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики. Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая	1

		категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы.	
2	1	Сущность общения. Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Общение как восприятие, осознание, взаимодействие. Конформизм и неконформизм. Референтная группа. Идентификация, рефлексия, стереотипы. Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения. Особенности и механизмы коммуникативного воздействия в условиях кризиса: семиотичный, коммуникативный, когнитивный. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной и инструментальной оптимизации общения. Слухи и сплетни: приемы нейтрализации негативного влияния.	1
3	2	Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки.	1
4	2	Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения.	1

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС			
Подвид СРС	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс	Семестр	Кол-во часов
Написание тематических докладов, рефератов и эссе на проблемные темы: Стили делового общения. Разновидности делового общения. Национально-психологические особенности делового общения. Организация и проведение групповой дискуссии. Этапы деловых переговоров. Индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе. Типы деловых партнеров.	ПУМД осн. лит. 1, главы 2, 3-7; 3, разделы 1-3; 4, с. 3-38; доп. лит. 1, разделы 2-7; ЭУМД, осн. лит., 6, главы 1-5; 7, с. 63-234; 9, с. 5-67.	4	29,75
Самостоятельная подготовка к практическим занятиям по следующим темам: Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды	ПУМД, осн. лит. 1, главы 2, 3-7; 3, разделы 1-3; 4, с. 3-38; доп. лит. 1, разделы 2-7; ЭУМД, осн. лит., 6, главы 1-5; 7, с. 63-234; 9, с. 5-67.	4	20

общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения.			
Подготовка к зачету	ПУМД осн. лит. 1, главы 2, 3-7; 3, разделы 1-3; 4, с. 3-38; доп. лит. 1, разделы 2-7; ЭУМД, осн. лит., 6, главы 1-5; 7, с. 63-234; 9, с. 5-67.	4	10

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учи-тыва-ется в ПА
1	4	Текущий контроль	Выполнение письменной контрольной работы	1	18	С каждым студентом проводится собеседование по заранее выполненной письменной контрольной работе. Контрольная работа выполняется по вариантам, содержит 6 вопросов. Правильное решение задачи соответствует 3 баллам. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 18. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	зачет
2	4	Текущий контроль	Доклад на семинарском занятии	1	5	Доклад выполняется студентом на семинарском занятии в течении изучения данной дисциплины. Тему доклада студент выбирает самостоятельно исходя из конкретной темы семинара. Доклад оценивается в 5 баллов. Общий балл складывается из следующих показателей: Творческий характер работы – 2 балла. Логичность и обоснованность выводов - 2 балла. Умение ответить на вопросы - 1 балл. Максимальное количество баллов – 5. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	зачет
3	4	Текущий контроль	Выполнение презентации по теме доклада	1	5	Презентация выполняется студентом в течении изучения данной дисциплины. Презентация подготавливается по теме доклада, которую студент выбирает самостоятельно исходя из конкретной темы семинара. Презентация оценивается в 5 баллов. Общий балл складывается из следующих показателей: Творческий характер работы – 2 балла, Техническое	зачет

						исполнение презентации - 1 балла. Глубина раскрытия вопроса в презентации - 2 балла. Максимальное количество баллов – 5. Весовой коэффициент мероприятия –1.	
4	4	Текущий контроль	Выполнение тестовых заданий по 1 разделу	1	5	Тест выполняется в конце изучения 1 раздела курса. Студент выполнивший тест получает максимальное количество баллов 5. Студент выполнивший тест, допустив при этом 1 ошибку получает 4 балла. Студент выполнивший тест, допустив при этом 2 ошибки получает 3 балла. Студент выполнивший тест, допустив при этом 3 ошибки получает 2 балла. Студент выполнивший тест, допустив при этом 4 ошибки получает 1 балл. Невыполнение теста соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 5. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	зачет
5	4	Текущий контроль	Выполнение тестовых заданий по 2 разделу	1	5	Тест выполняется в конце изучения 2 раздела курса. Студент выполнивший тест получает максимальное количество баллов 5. Студент выполнивший тест, допустив при этом 1 ошибку получает 4 балла. Студент выполнивший тест, допустив при этом 2 ошибки получает 3 балла. Студент выполнивший тест, допустив при этом 3 ошибки получает 2 балла. Студент выполнивший тест, допустив при этом 4 ошибки получает 1 балл. Невыполнение теста соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 5. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	зачет
6	4	Текущий контроль	Выполнение тестовых заданий по 3 разделу	1	5	Тест выполняется в конце изучения 3 раздела курса. Студент выполнивший тест получает максимальное количество баллов 5. Студент выполнивший тест, допустив при этом 1 ошибку получает 4 балла. Студент выполнивший тест, допустив при этом 2 ошибки получает 3 балла. Студент выполнивший тест, допустив при этом 3 ошибки получает 2 балла. Студент выполнивший тест, допустив при этом 4 ошибки получает 1 балл. Невыполнение теста соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 5. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	зачет
7	4	Бонус	Бонусное задание	-	15	Студент представляет копии документов, подтверждающие победу или участие в предметных олимпиадах по темам дисциплины Максимально возможная величина бонус-рейтинга +15 %. +15 % за победу в олимпиаде международного уровня +10 % за победу в олимпиаде российского уровня	зачет

	защищая достоинство и интересы участников социального взаимодействия								
УК-3	Имеет практический опыт: навыками профессионального и межличностного общения; профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций	+							
УК-6	Знает: знает основные принципы самовоспитания и самообразования, профессионального и личностного развития на протяжении всей жизни	++			+			++	
УК-6	Умеет: Умеет эффективно планировать свое рабочее время и время для саморазвития, формулировать цели личностного и профессионального развития и условия их достижения			+		+		++	
УК-6	Имеет практический опыт: Имеет практический опыт управления собственным временем и методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни		+					++	
УК-9	Знает: Знает основные понятия дефектологической психологии; понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах	++	++	++				++	++
УК-9	Умеет: Умеет проводить анализ дефектологических знаний и их сопоставление с социальными и профессиональными действиями	+			+			++	
УК-9	Имеет практический опыт: Имеет практический опыт применения дефектологических знаний при социализации ЛОВЗ	++	+					++	++

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Психология и педагогика: учебное пособие для вузов /сост. А.А. Радугин; ред. А.А. Радугин, Е.А. Кротов.- М.: Центр, 2002, 2003.- 256 с.- (alma mater)
2. Казанская, Л.А. Психология и педагогика: учеб.пособие / Л.А.Казанская, И.В.Пичугина.- Челябинск: ИЦ ЮУрГУ, 2010.- 126 с
3. Кравченко, А. И. Психология и педагогика [Текст] : учебное пособие / А. И. Кравченко. - М. : Риор, 2016
4. Нуркова, В.В. Психология: учебник для бакалавров: доп.МОиН РФ для вузов / В.В.Нуркова,Н.Б. Березанская .-2-е изд., перераб. и доп.- М.:Юрайт,2012.-575 с.- (Бакалавр.Базовый курс).

б) дополнительная литература:

1. Пичугина, И.В. Психология делового общения: учеб. пособие / И.В.Пичугина.- Челябинск: ИЦ ЮУрГУ, 2013.- 77 с
2. Психология и педагогика : учебное пособие / сост. и отв. ред. А. А. Радугин. - М. : Центр, 1997. - 256 с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Журнал «Управление персоналом».

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Пичугина И.В. Психология делового общения: учебное пособие

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Пичугина И.В. Психология делового общения: учебное пособие

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Попов, А. Л. Психология : учебное пособие / А. Л. Попов. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 288 с. — ISBN 978-5-89349-331-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/20276
2	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Овсянникова, Е. А. Основы психологии : учебное пособие / Е. А. Овсянникова, А. А. Серебрякова. — 2-е изд., перераб. — Москва : ФЛИНТА, 2015. — 271 с. — ISBN 978-5-9765-2219-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/70384
3	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Ливак, Н. С. Психология управления: учебное пособие / Н. С. Ливак. — Красноярск: СибГУ им. академика М. Ф. Решетнёва, 2019. — 100 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/147552
4	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Коноплева, Н. А. Психология делового общения : учебное пособие / Н. А. Коноплева. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 408 с. — ISBN 978-5-9765-0118-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119351
5	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Пшеничнова, Л. М. Психология общения: учебное пособие / Л. М. Пшеничнова. — Воронеж: ВГУИТ, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/130200
6	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Вайнштейн, Л. А. Психология управления: учебное пособие / Л. А. Вайнштейн, И. В. Гулис. — Минск: Высшая школа, 2018. — 383 с. — ISBN 978-985-06-2935-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/111335

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. -Консультант Плюс (Миасс)(бессрочно)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника,
-------------	---	--

	ауд.	предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	113 (4)	Парты – 2-х местные – 43 шт. Доска – 1 шт. Стол – 1 шт. Стулья – 1 шт. Трибуна – 1шт.
Практические занятия и семинары	113 (4)	Парты – 2-х местные – 43 шт. Доска – 1 шт. Стол – 1 шт. Стулья – 1 шт. Трибуна – 1шт.