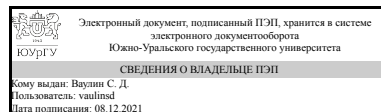


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Политехнический институт



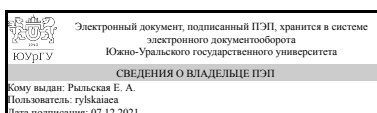
С. Д. Ваулин

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины Б.1.09 Психология делового общения
для направления 15.03.06 Мехатроника и робототехника
уровень бакалавр тип программы Прикладной бакалавриат
профиль подготовки Мехатронные системы в автоматизированном производстве
форма обучения очная
кафедра-разработчик Психология управления и служебной деятельности

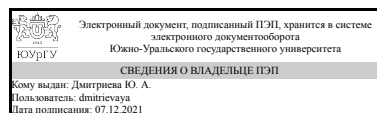
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 15.03.06 Мехатроника и робототехника, утверждённым приказом Минобрнауки от 12.03.2015 № 206

Зав.кафедрой разработчика,
д.психол.н., доц.



Е. А. Рыльская

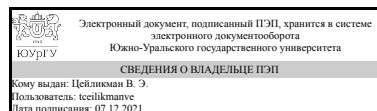
Разработчик программы,
доцент



Ю. А. Дмитриева

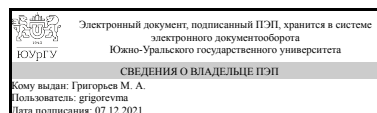
СОГЛАСОВАНО

Директор института
разработчика
д.биол.н., проф.



В. Э. Цейликман

Зав.выпускающей кафедрой
Электропривод и мехатроника
д.техн.н., проф.



М. А. Григорьев

Челябинск

1. Цели и задачи дисциплины

Цель: сформировать и развить компетенции, которые позволят в будущем наиболее эффективно осуществлять профессиональную деятельность, с учетом знаний из области психологии делового общения, используя приемы и формы делового общения. Задачи: 1) сформировать представления о наиболее значимых особенностях делового общения (о принципах, видах и средствах делового общения; о структуре и принципах деловой коммуникации; о структуре малой группы (коллектива) и особенностях группового взаимодействия; о причинах и видах конфликтов в деловом взаимодействии, о методах управления конфликтами); 2) сформировать умения: применять знания по психологии делового общения в своей деятельности; строить межличностные отношения в деловой сфере; устанавливать деловые отношения в коллективе; предупреждать конфликты и выбирать правильную стратегию поведения в конфликтной ситуации; 3) сформировать навыки владения технологиями делового общения; приемами противостояния манипулятивным воздействиям; навыками профилактики, нейтрализации и разрешения межличностных конфликтов в деловом взаимодействии.

Краткое содержание дисциплины

Деловое общение как социально-психологический феномен. Восприятие и понимание в деловом общении. Коммуникации в деловом общении. Вербальные и невербальные средства в деловом общении. Взаимодействие в процессе делового общения. Психологическое влияние в процессе делового общения. Деловое взаимодействие в коллективе. Конфликты в деловом общении.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию	Знать:собственные психологические и социально-психологические свойства личности; индивидуальный стиль собственной деятельности.
	Уметь:планировать самостоятельную работу.
	Владеть:навыками самоорганизации, техниками тайм-менеджмента.
ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать:роль коммуникации в процессе общения; структуру и основные принципы коммуникации; метакоммуникацию и ее функции в коммуникативном процессе; основные элементы деловой коммуникации; средства и барьеры коммуникации.
	Уметь:правильно раскрывать смысл сообщения и метасообщения; эффективно использовать обратную связь в процессе коммуникации; преодолевать барьеры коммуникации.
	Владеть:коммуникативными средствами передачи информации в процессе делового общения.

ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать:основные характеристики команд, рабочих групп, коллективов как социальнопсихологических общностей; социально-психологические феномены влияния групп на индивида и индивида на группу (влияние большинства и влияние меньшинства); формальную и неформальную структуру рабочих групп, команд, коллективов, особенности их формирования и функционирования; основные стили лидерства и руководства в коллективе; типичные ошибки в процессе групповой работы, стратегии преодоления конфликтных ситуаций.
	Уметь:анализировать собственную деятельность и межличностные отношения в команде с целью их совершенствования; взаимодействовать с людьми с учетом феномена группового влияния; избирать оптимальный стиль работы в коллективе.
	Владеть:коммуникативными приемами и техниками взаимодействия при работе в коллективе.

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Учебная практика, практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (2 семестр)	Производственная практика, практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (6 семестр), Производственная практика, преддипломная практика (8 семестр)

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

Дисциплина	Требования
Учебная практика, практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (2 семестр)	Знание содержания и структуры будущей профессиональной деятельности. Понимание системы взаимодействия внутри и между производственными подразделениями для решения профессиональных задач.

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч.

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		5
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72

Аудиторные занятия:	32	32
Лекции (Л)	16	16
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16
Лабораторные работы (ЛР)	0	0
Самостоятельная работа (СРС)	40	40
Эссе на тему "Моя роль в команде: психологические компетенции в профессиональной деятельности специалиста"	4	4
Подготовка к зачету	10	10
Подготовка к практическим занятиям по дисциплине	20	20
Эссе на тему "Мои психологические ресурсы и барьеры в деловом общении"	6	6
Вид итогового 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	Понятие, виды и структура делового общения	20	10	10	0
2	Психологическое влияние в процессе делового общения	4	2	2	0
3	Психологические особенности делового взаимодействия в коллективе	8	4	4	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Общение как социально-психологический феномен	2
2	1	Восприятие и понимание в деловом общении	2
3	1	Коммуникации в деловом общении	2
4	1	Вербальные и невербальные средства в деловом общении	2
5	1	Взаимодействие в процессе делового общения	2
6	2	Психологическое влияние в процессе делового общения	2
7	3	Психологические особенности делового взаимодействия в коллективе	2
8	3	Конфликты в деловом общении	2

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Специфика делового общения	2
2	1	Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии	2
3	1	Барьеры коммуникации и технологии их преодоления	2
4	1	Методы и приемы эффективной вербальной и невербальной коммуникации	2
5	1	Стратегии и тактики взаимодействия в процессе делового общения	2
6	2	Методы и приемы психологического воздействия	2
7	3	Психологические механизмы регуляции коллективной деятельности	2
8	3	Стратегии и тактики взаимодействия и преодоления конфликтной ситуации	2

5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

5.4. Самостоятельная работа студента

Выполнение СРС		
Вид работы и содержание задания	Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц)	Кол-во часов
Подготовка к практическим занятиям по дисциплине	1. Бороздина Г.В. Психология делового общения (основная литература, п.1-2, главы 1,3, 6-7). 2. Рогов Е.И. Психология общения (основная литература, п. 3, гл. 1-3) 3. Московичи С. (дополнительная литература, п. 1, главы 1-2). Дмитриева Ю.А. Электронный курс "Психология делового общения" на портале Электронный ЮУрГУ 2.0	20
Эссе на тему "Моя роль в команде: психологические компетенции в профессиональной деятельности специалиста"	1. Бороздина Г.В. Психология делового общения (основная литература, п.1-2, главы 1,3, 6-7). Дмитриева Ю.А. Электронный курс "Психология делового общения" на портале Электронный ЮУрГУ 2.0	4
Эссе на тему "Мои психологические ресурсы и барьеры в деловом общении"	1. Бороздина Г.В. Психология делового общения (основная литература, п.1-2, главы 1,3, 6-7). Дмитриева Ю.А. Электронный курс "Психология делового общения" на портале Электронный ЮУрГУ 2.0	6
Подготовка к зачету	1. Бороздина Г.В. Психология делового общения (основная литература, п.1-2, главы 1,3, 6-7). 2. Рогов Е.И. Психология общения (основная литература, п. 3, гл. 1-3) 3. Московичи С. (дополнительная литература, п. 1, главы 1-2). Дмитриева Ю.А. Электронный курс "Психология делового общения" на портале Электронный ЮУрГУ 2.0	10

6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Ролевые игры	Практические занятия и семинары	Моделирование ситуаций делового общения, поиск ошибок и тренировка приемов эффективного общения (раздел 1, темы 2-5)	4
Анализ ситуаций	Практические занятия и семинары	Анализ ситуаций делового взаимодействия с целью выявления ошибок коммуникации и поиска эффективных приемов взаимодействия (раздел 1, темы 2-5)	4
Групповая дискуссия	Практические	Групповая дискуссия на тему "Общение"	2

	занятия и семинары	преподавателя и студентов - деловое или неделовое взаимодействие?" (раздел 1, тема 1).	
Имитация делового взаимодействия в команде	Практические занятия и семинары	Студенты работают в команде над проектом самопрезентации группы, над принятием совместного группового решения (раздел 1, темы 1-2; раздел 3, тема 7).	2

Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Инновационные формы обучения	Краткое описание и примеры использования в темах и разделах
Имитация делового взаимодействия в команде	Студенты работают в команде над проектом самопрезентации группы, над принятием совместного группового решения (раздел 1, тема 1)
Обучение технологии с помощью самой технологии	Анализ ситуаций общения преподавателя и студентов в процессе освоения дисциплины "Психология делового общения" с точки зрения соответствия критериям делового или неделового взаимодействия (раздел 1, темы 1-2; раздел 3, тема 7).

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: нет

7. Фонд оценочных средств (ФОС) для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

7.1. Паспорт фонда оценочных средств

Наименование разделов дисциплины	Контролируемая компетенция ЗУНы	Вид контроля (включая текущий)	№№ заданий
Понятие, виды и структура делового общения	ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Текущий контроль на практических занятиях, промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет)	1-42
Психологическое влияние в процессе делового общения	ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Текущий контроль на практических занятиях, промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет)	43-48
Психологические особенности делового взаимодействия в коллективе	ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Текущий контроль на практических занятиях, промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет)	28-42
Все разделы	ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию	Текущий контроль на практических занятиях, промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет)	1-52
Все разделы	ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для	Текущий контроль на практических занятиях, промежуточная аттестация	1-52

	решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	по итогам освоения дисциплины (зачет)	
--	--	---------------------------------------	--

7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Текущий контроль на практических занятиях, промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет)	Студенты обязаны сдать зачет в соответствии с расписанием и учебным планом. Зачет по дисциплине преследует цель оценить сформированность требуемых компетенций, работу студента за курс, получение теоретических знаний, их прочность, развитие творческого мышления, приобретение навыков самостоятельной работы, умение применять полученные знания для решения практических задач. Аттестационное мероприятие (зачет) выставляется по накоплению результатов текущих контрольных мероприятий (посещение занятий и успешное выполнение практических заданий). Результат сдачи зачета заносится преподавателем в зачетную ведомость и зачетную книжку.	Зачтено: Оценка «зачтено» выставляется, если студент: – выполнил все задания, предусмотренные программой дисциплины; – полно раскрыл содержание материала в области, предусмотренной программой; – изложил материал грамотным языком в определенной логической последовательности, точно использовал терминологию; – правильно подбирал примеры представляемого теоретического материала. Не зачтено: Оценка «не зачтено» выставляется, если: – выполнил не все задания, предусмотренные программой дисциплины; – не раскрыто основное содержание учебного методического материала; – обнаружено незнание и непонимание студентом большей или наиболее важной части дисциплины; – допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов преподавателя; – допущены ошибки в освещении основополагающих вопросов дисциплины.

7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Текущий контроль на практических занятиях, промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет)	Вопросы для подготовки к зачету по дисциплине «Психология делового общения» 1. Понятие общения. 2. История изучения феномена общения. 3. Основные характеристики общения. 4. Содержание, цель и средства общения. 5. Функции общения.

6. Структура общения (перцептивная, коммуникативная, интерактивная стороны общения).
7. Виды общения.
8. Понятие делового общения.
9. Предмет, цель, содержание делового общения.
10. Особенности делового общения.
11. Формы делового общения.
12. Восприятие как психический процесс.
13. Виды восприятия.
14. Восприятие другого человека.
15. Восприятие и роль стереотипа при формировании первого впечатления.
16. Социальный стереотип.
17. Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии.
18. Эффекты и ошибки социального восприятия.
19. Понятие коммуникации и метакommunikации.
20. Структура деловой коммуникации.
21. Аспекты коммуникации по Р. Дилтсу.
22. Основные типы отношений.
23. Понятие сообщения и метасoобщения.
24. Конгруэнтная и неконгруэнтная коммуникация. Обратная связь.
25. Средства коммуникации.
26. Основные принципы коммуникации.
27. Барьеры коммуникации и технологии их преодоления.
28. Понятие интерактивной стороны общения.
29. Взаимодействие по вертикали и горизонтали.
30. Кооперация и конкуренция.
31. Психологическая совместимость при деловом общении.
32. Транзактный анализ.
33. Понятие малой группы.
34. Дискуссии о нижней и верхней количественных границах малой группы.
35. Классификации малых групп.
36. Групповая динамика.
37. Формирование малой группы.
38. Психологические характеристики малой группы.
39. Конформность.
40. Групповая сплоченность.
41. Коллектив как высшая стадия развития группы.
42. Руководство и лидерство.
43. Психологическое влияние.
44. Виды влияния.
45. Заражение.
46. Внушение.
47. Убеждение.

	48. Аргументация в процессе убеждения. 49. Конфликт и конфликтная ситуация. 50. Виды конфликтов. 51. Динамика конфликта. 52. Стратегии поведения в конфликте. Вопросы по психологии делового общения для подготовки к зачету.docx; Тесты по ПДО.docx
--	--

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения [Текст] учеб. для вузов по экон. специальностям Г. В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 293, [1] с.
2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов Г. В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 293, [1] с.
3. Рогов, Е. И. Психология общения [Текст] Е. И. Рогов. - М.: ВЛАДОС, 2007. - 334, [1] с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Московичи, С. Век толп. Исторический трактат по психологии масс [Текст] С. Московичи ; пер. с фр. Т. П. Емельяновой. - М.: Академический проект, 2011. - 395 с.

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

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Филипенко А.А. Психология делового общения: методические указания и контрольные задания. - Иркутск, 2017. - 37 с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Филипенко А.А. Психология делового общения: методические указания и контрольные задания. - Иркутск, 2017. - 37 с.

Электронная учебно-методическая документация

Нет

9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

Нет

Перечень используемых информационных справочных систем:

1. -База данных polpred (обзор СМИ)(бессрочно)

10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	454 (2)	Компьютерная техника, мультимедийный комплекс, микрофон
Практические занятия и семинары	327 (3)	Основное оборудование.