

**ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**

УТВЕРЖДАЮ:  
Декан факультета  
Филиал г. Златоуст Техника и  
технологии

\_\_\_\_\_  
16.05.2018 С. П. Максимов

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**  
**к ОП ВО от 27.06.2018 №007-03-2024**

**дисциплины** В.1.05 Психология делового общения  
**для направления** 08.03.01 Строительство  
**уровень бакалавр тип программы** Бакалавриат  
**профиль подготовки** Промышленное и гражданское строительство  
**форма обучения** заочная  
**кафедра-разработчик** Социально-правовые и гуманитарные науки

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 08.03.01 Строительство, утверждённым приказом Минобрнауки от 12.03.2015 № 201

Зав.кафедрой разработчика,  
д.ист.н., доц.  
(ученая степень, ученое звание)

20.04.2018  
(подпись)

И. В. Семенченко

Разработчик программы,  
к.филос.н., доц., доцент  
(ученая степень, ученое звание,  
должность)

19.04.2018  
(подпись)

Л. В. Канаева

**СОГЛАСОВАНО**

Директор филиала разработчика

к.техн.н., доц.  
(ученая степень, ученое звание)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

А. Н. Дильдин

Зав.выпускающей кафедрой Промышленное и гражданское строительство

к.техн.н., доц.  
(ученая степень, ученое звание)

20.04.2018  
(подпись)

Е. Н. Гордеев

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель: Изучение различных видов и стилей делового общения, основанных на принципах деловой этики и психологии общения. Задачи: • - освоить основные тактики и приемы делового общения; - научиться эффективно участвовать в деловых мероприятиях: собраниях, конференциях, переговорах, дискуссиях, мозговых штурмах; - применять в своей практике принципы деловой этики, стремиться к совершенствованию трудовой, профессиональной и корпоративной этики в своем коллективе; - уметь диагностировать социально-психологические типы партнеров, влиять на невербальные и эмоциональные компоненты общения; - освоить технику подготовки письма, обращения, доклада, презентации; - проявлять уважение к членам коллектива, принадлежащим к разным этносам, конфессиям и другим социальным группам - техниками самоорганизации, планирования, управлением времени, стресс-менеджментом, исправления своих недостатков, воспитания воли, - освоить эффективное взаимодействие в группе и команде, реагировать на критику, выходить из конфликтов, распознавать манипулятивные уловки. - принципы, модели, техники самоорганизации и тайм-менеджмента. Особенности прокрастинации, перфекционизма, индивидуального времени.

## Краткое содержание дисциплины

Общение в деловой практике. Виды, формы, стили делового общения. Принципы деловой этики. Деловая беседа и переговоры в деловой коммуникации. Специфика телефонного разговора. Выступления в деловых ритуалах. Организация собраний, совещаний и персональное участие. Спор, дискуссия, конфликт в деловой практике. Создание текста в сфере делового общения. Социально-психологические типы партнеров. Взаимодействие в группе, команде. Невербальные и эмоциональные компоненты общения. Аргументация, критика, комплимент, манипулятивные уловки, убеждение. Нормы поведения в конфликтных, стрессовых ситуациях. Принципы группового разнообразия) и толерантности к мировоззренческим различиям. Техники самоорганизации, планирования.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (ЗУНы)
ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Знать: структуру, функции и средства общения; репрезентативные системы кодирования информации; закономерности межличностного взаимодействия; особенности взаимодействия между личностью и группой; суть и механизмы психологического влияния и воздействия;
	Уметь: - анализировать собственное коммуникативное поведение и коммуникативное поведение партнера, вырабатывать навыки ответственного корректного коммуникативного поведения;
	Владеть: - навыками межличностного взаимодействия на основе принятых в обществе моральных норм; - приемами вербальной и невер-

	<p>бальной коммуникации; - навыками социальной перцепции; приемами осмысления характеристик собственной личности; - навыками рефлексивного слушания; - навыками участия в процессе групповой дискуссии.</p>
<p>ПК-11 владением методами осуществления инновационных идей, организации производства и эффективного руководства работой людей, подготовки документации для создания системы менеджмента качества производственного подразделения</p>	<p>Знать: Способы представления инновационных идей, нормы их обсуждения и убеждения коллег, руководителей, подчиненных</p>
	<p>Уметь: Эффектно и убедительно презентовать инновационные идеи, применять нормы аргументации и дискуссий, влиять на убеждения коллег, руководителей, подчиненных.</p>
	<p>Владеть: навыками поиска и презентации инновационных идей, речевыми нормами аргументации в ведении дискуссий, способами влияния на коллег, руководителей, подчиненных</p>
<p>ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p>	<p>Знать: Нормы группового взаимодействия, особенности коллегиальной и иерархической коммуникации. Нормы поведения в конфликтных, стрессовых ситуациях. Принципы социальной диатропики (группового разнообразия) и толерантности к мировоззренческим различиям.</p>
	<p>Уметь: осуществлять нормы группового взаимодействия учитывать особенности коллегиальной и иерархической коммуникации. Нормы поведения в конфликтных, стрессовых ситуациях. Проявлять понимание и уважение к членам коллектива, принадлежащим к разным этносам, конфессиям и другим социальным группам</p>
	<p>Владеть: различными формами и практиками группового взаимодействия; техниками поведения в конфликтных, стрессовых ситуациях; способами коммуникации с учётом особенностей коллегиальных и иерархических отношений; вербальными формулами влияния и уважительного обращения к членам коллектива, принадлежащим к разным этносам, конфессиям и другим социальным группам</p>
<p>ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию</p>	<p>Знать: Принципы, модели, техники самоорганизации и тайм-менеджмента. Особенности прокрастинации, перфекционизма, индивидуального времени.</p>
	<p>Уметь: применять техники самоорганизации и тайм-менеджмента; нейтрализовать свою лень, прокрастинацию; диагностировать ход и структуру индивидуального времени</p>
	<p>Владеть: техниками самоорганизации, планирования, управлением времени, стресс-менеджментом, исправления своих недостатков, воспитания воли; диагностикой индивидуальной минуты.</p>

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Нет	Не предусмотрены

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

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		2	
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>	64	64	
выполнение практических заданий	30	30	
подготовка доклада-презентации	8	8	
подготовка к зачету	26	26	
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	Теория общения в психологии	3	2	1	0
2	Психологические аспекты делового общения	2	1	1	0
3	Виды деловой практики	2	1	1	0
4	Презентация делового доклада	1	0	1	0

##### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Этика, этикет и психология делового общения	1
2	1	Теория коммуникации	1
3	1	Спор и дискуссия в деловой практике	0
4	2	Психологические аспекты делового общения	1
5	2	Эмоциональные и рациональные компоненты общения	0
6	3	Виды и техники деловой речи	0

7	3	Организация собраний, совещаний и персональное участие	0
8	3	Создание текста в сфере делового общения. Подготовка письма, доклада	1

## 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Этика, этикет и психология делового общения	0
2	1	Тренинг уверенности в себе в коммуникативной практике	1
3	1	Аргументация, спор, дискуссия в деловой практике	0
4	2	Психологические приемы диагностики в деловом общении	1
5	2	Конфликты и стрессы в деловом общении	0
6	3	Деловое общение в рабочей группе	0
7	3	Переговоры в деловом общении	1
8	4	Презентация делового доклада	1

## 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
Выполнение практических заданий	ПУМД, осн. лит. 1, 110-132 с.; 2, 35-80 с.; метод. пос., 2 5-29 с. ЭУМД, осн. лит. 1 с.48-95, 2 с. 21-103, 3 с.15-65, 78-109.	30
Подготовка доклада-презентации	ЭУМД, осн. лит. 2, 172-182 с.; метод. пос., 1,34-39 с.	8
Подготовка к зачету	ПУМД, осн. лит. 1,2, ЭУМД, осн. лит. 1-3, метод. пос., 1,2	26

## 6. Инновационные образовательные технологии, используемые в учебном процессе

Инновационные формы учебных занятий	Вид работы (Л, ПЗ, ЛР)	Краткое описание	Кол-во ауд. часов
Тренинг	Практические занятия и семинары	Тренинг уверенности в себе и ассертивности. – индивидуальные и парные пробы и групповой анализ	2
Анализ ситуаций и имитационных моделей	Лекции	На основе видео фильма – анализ психодиагностики невербального поведения	1
Групповая дискуссия	Практические занятия и семинары	Тема: «Роль имиджа, репутации и этикета в деловом общении» - мини-доклады, вопросы и реплики.	1

## Собственные инновационные способы и методы, используемые в образовательном процессе

Не предусмотрены

Использование результатов научных исследований, проводимых университетом, в рамках данной дисциплины: Стратегическое научное направление по программе «5/100» - «Молекулярный анализ хронических эмоциональных стрессов».

## 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
Теория общения в психологии	ОК-5 способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	Проверка практических заданий по Рабочей тетради по темам 1-3. Зачёт	Практические задания по темам 1-3. №1-8
Психологические аспекты делового общения	ОК-6 способностью работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Проверка практических заданий 4,5 по Рабочей тетради. Зачет.	Практические задания по темам 4,5. №1-7
Виды деловой практики	ОК-7 способностью к самоорганизации и самообразованию	Проверка практических заданий из Рабочей тетради и доклада-презентации	Практические задания по темам 6,7,8 №1-7
Презентация делового доклада	ПК-11 владением методами осуществления инновационных идей, организации производства и эффективного руководства работой людей, подготовки документации для создания системы менеджмента качества производственного подразделения	проверка доклада-презентации	доклад-презентация

### 7.2. Виды контроля, процедуры проведения, критерии оценивания

Вид контроля	Процедуры проведения и оценивания	Критерии оценивания
Проверка практических заданий по Рабочей тетради по темам 1-3. Зачёт	Студент в течение семестра выполняет практические задания, содержащиеся в методическом пособии «Деловое общение. Рабочая тетрадь»	Зачтено: Зачет по практическим заданиям ставится в том случае, если студент выполнил все задания, устранил все замечания преподавателя Не зачтено: Незачет ставится, если студент не выполнил все задания, не устранил замечания преподавателя
Проверка практических заданий 4,5 по Рабочей тетради. Зачет.	Студент в течение семестра выполняет практические задания содержащиеся в методическом пособии «Деловое общение. Рабочая тетрадь»	Зачтено: Зачет по практическим заданиям ставится в том случае, если студент выполнил все задания, устранил все замечания преподавателя Не зачтено: Незачет ставится, если студент не выполнил все задания, не устранил замечания

		преподавателя
Проверка практических заданий из Рабочей тетради и доклада-презентации	Студент в течение семестра выполняет практические задания содержащиеся в методическом пособии «Деловое общение. Рабочая тетрадь» №6,7	Зачтено: Зачет по практическим заданиям ставится в том случае, если студент выполнил все задания, устранил все замечания преподавателя. Не зачтено: Незачет ставится, если студент не выполнил все задания, не устранил замечания преподавателя
проверка доклада-презентации	Студент выбирает тему для выступления, разрабатывает проблемный контекст, структуру доклада, дизайн-проект презентации, выступает перед аудиторией	Зачтено: зачет ставится в том случае, если студент подготовил выступление в соответствии с требованиями к публичному выступлению, выступил в соответствии с избранным им функциональным стилем и аудиторией, аргументировано ответил на заданные вопросы. Не зачтено: Незачет ставится, если студент не смог грамотно с точки зрения культуры речи изложить избранную тему, не учел особенности аудитории, не смог ответить на поставленные вопросы

### 7.3. Типовые контрольные задания

Вид контроля	Типовые контрольные задания
Проверка практических заданий по Рабочей тетради по темам 1-3. Зачёт	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сформулируйте понятие «деловое общение».</li> <li>2. Расскажите о социальных стереотипах и, приемах манипулирования ими в деловом общении.</li> <li>3. Раскройте понятие «социальная роль». Как она проявляется в деловом общении?</li> <li>4. В чем сущность позитивного мышления?</li> <li>5. Перечислите базовые психологические установки нашего «Я» по отношению к окружающим.</li> <li>6. Выделите основные виды делового общения и охарактеризуйте их.</li> <li>7. Каковы цель, структура и функции делового общения?</li> <li>8. Охарактеризуйте невербальные средства общения.</li> <li>9. Назовите основные стороны общения, объясните их взаимосвязь.</li> <li>10. Назовите основные этапы делового общения, дайте им характеристику.</li> </ol>
Проверка практических заданий 4,5 по Рабочей тетради. Зачет.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. В чем причины возникновения конфликтов? Дайте их типологию.</li> <li>2. Назовите основные стадии протекания конфликтов.</li> <li>3. Перечислите главные правила поведения в условиях кон-фликта.</li> <li>4. Какие методы преодоления психологического напряжения вам известны?</li> <li>5. Дайте определение понятию «стресс».</li> <li>6. Какова физиологическая и биохимическая природа стрес-сов?</li> <li>7. В чем отличие стресса от дистресса?</li> <li>8. Всегда ли вредны отрицательные эмоции?</li> <li>9. Каким образом самооценка личности влияет на ее стрессо-устойчивость?</li> </ol>

	10. Надо ли избегать стрессов?
Проверка практических заданий из Рабочей тетради и доклада-презентации	1. Особенности психологической подстройки в деловой коммуникации. 2. Конфликтология для эффективного делового общения. 3. Имиджелогия для практики делового общения. 4. Стили делового общения и уместность их применения. 5. Этика и этикет делового общения в культурах разных народов. 6. Эффективный переговорный процесс в профессиональной и деловой коммуникации. 7. Особенности дистанционной деловой коммуникации. 8. Манипулятивные уловки в деловом общении и их нейтрализация
проверка доклада-презентации	Темы выбираются по согласованию с выпускающей кафедрой

## 8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Маклаков, А. Г. Общая психология [Текст] : учеб. пособие для вузов / А. Г. Маклаков. - М. и др.: Питер, 2008. - 582 с.

#### б) дополнительная литература:

1. Психолого-педагогический словарь [Текст] : для учителей и руководителей общеобразовательных учреждений / авт.-сост. В. А. Мижериков ; под ред. П. И. Пидкасистого. - Ростов н/Д : Феникс, 1998. - 540 с.
2. Краткий психологический словарь [Текст] / сост. Л. А. Карпенко ; под общ. ред. А. В. Петровского, М. Г. Ярошевского. - М. : Политиздат, 1985. - 431 с.

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

1. Секретарское дело [Текст] : ежемес. проф. журн./ Издат. дом «Управление персоналом». – М.: ООО «Деловые коммуникации», 2006 – 2016.
2. Делопроизводство [Текст] : информ.-практ. журн. / Издат. дом «Управление персоналом». – М.: ООО «Деловые коммуникации», 2007 – 2017.
3. Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия «Психология» [Электронный ресурс] / Юж.-Урал. гос. ун-т. – Электрон. дан. – Челябинск : Изд-во ЮУрГУ, 2011 – 2016. – Режим доступа: [https://e.lanbook.com/journal/2555#journal\\_name](https://e.lanbook.com/journal/2555#journal_name).

#### г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Суворова, А. В. Деловое общение [Текст] : программа и метод. указания // В. Суворова ; под ред. В. А. Журавлевой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Златоуст. фил., Каф. Социал.-правовые и гуманитар. науки ; ЮУрГУ. – Челябинск : Изд-во ЮУрГУ, 2007. – 44 с.

2. Канаева, Л.В. Деловое общение [Текст] : Рабочая тетрадь / Л.В. Канаева.- Юж.-Урал. гос. ун-т, Златоуст. фил., Каф. Социал.-правовые и гуманитар. науки ; ЮУрГУ. – Челябинск : Изд-во ЮУрГУ, 2015. – 32 с.

*из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:*

3. Суворова, А. В. Деловое общение [Текст] : программа и метод. указания // В. Суворова ; под ред. В. А. Журавлевой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Златоуст. фил., Каф. Социал.-правовые и гуманитар. науки ; ЮУрГУ. – Челябинск : Изд-во ЮУрГУ, 2007. – 44 с.

4. Канаева, Л.В. Деловое общение [Текст] : Рабочая тетрадь / Л.В. Канаева.- Юж.-Урал. гос. ун-т, Златоуст. фил., Каф. Социал.-правовые и гуманитар. науки ; ЮУрГУ. – Челябинск : Изд-во ЮУрГУ, 2015. – 32 с.

### Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование разработки	Наименование ресурса в электронной форме	Доступность (сеть Интернет / локальная сеть; авторизованный / свободный доступ)
1	Основная литература	Яковлева, Н.Ф. Деловое общение [Электронный ресурс] : учеб. пособие. – 2-е изд., стер. – М. : ФЛИНТА, 2014. – 269 с. – Режим доступа: <a href="https://e.lanbook.com/reader/book/48344/#1">https://e.lanbook.com/reader/book/48344/#1</a>	Электронно-библиотечная система Издательства Лань	Интернет / Авторизованный

### 9. Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)
2. Microsoft-Windows(бессрочно)

Перечень используемых информационных справочных систем:

1. -Консультант Плюс(31.07.2017)

### 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	202 (1)	отсутствует
Практические занятия и семинары	202 (1)	отсутствует
Самостоятельная работа студента	408 (2)	ПК в составе: корпус foxconn tlm-454 light/silver 350W Micro ATX FSP USB. M/B ASUSTeK P5B-MX (RTL) Socket775, CPU Intel Core 2 Duo

	<p>E4600 BOX 2.4 ГГц/ 2Мб/ 800МГц 775-LGA, Kingston DDR-II DIMM 512Mb, HDD 80 Gb SATA-II 300 Seagate 7200/ 10 DiamondMax 21. DVD RAM&amp;DVD±R/RW&amp;CDRW ASUS, мышь Genius NetScroll 110 Optical, клавиатура Genius WD-701, монитор Samsung 743 N – 10 шт. Проектор Acer P1270; экран настенный 213x213см – 1 шт.</p>
--	---