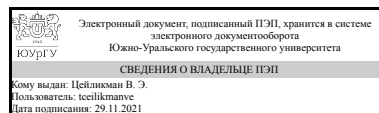


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор института  
Высшая медико-биологическая  
школа



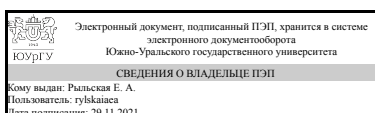
В. Э. Цейликман

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.01 Психология общения и переговоров  
для специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности  
уровень Специалитет  
форма обучения очная  
кафедра-разработчик Психология управления и служебной деятельности

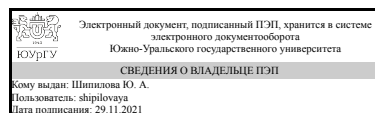
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 37.05.02 Психология служебной деятельности, утверждённым приказом Минобрнауки от 31.08.2020 № 1137

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



Е. А. Рыльская

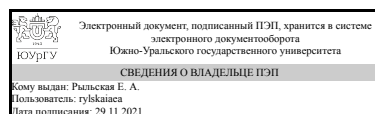
Разработчик программы,  
доцент (-)



Ю. А. Шипилова

СОГЛАСОВАНО

Руководитель специальности  
д.психол.н., доц.



Е. А. Рыльская

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель: усвоение основных понятий психологии общения, механизмов и принципов общения и ведения переговоров. Задачи: – освоение структуры общения: содержания перцептивной, коммуникативной и интерактивной сторон; - усвоение функций и видов общения; – формирование представления о механизмах взаимопонимания и эффектах (ошибках) межличностного восприятия; – освоение форм невербального общения; стилей и позиций в общении; – усвоение понятия, цели, задач и основных принципов переговоров без поражения; – освоение основных методов ведения переговоров; – овладение конкретными техниками и приемами снижения эмоционального напряжения у собеседника.

## Краткое содержание дисциплины

Общение как специальный предмет исследования. Функции и виды общения. Структура общения. Перцептивная сторона общения: механизмы взаимопонимания и эффекты (ошибки) межличностного восприятия. Коммуникативная сторона общения: барьеры непонимания; преодоление барьеров. Интерактивная сторона общения: позиция в общении; стиль общения. Понятие, цель, задачи и основные принципы ведения переговоров без поражения. Характеристика основных методов ведения переговоров. Активное слушание собеседника. Способы регуляции эмоционального напряжения собеседника.

## 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, вырабатывать стратегию действий	Знает: современные теории общения и переговоров, структуру и особенности анализа переговорного процесса, современные методы управления общением в переговорном процессе Умеет: проводить анализ коммуникативных и переговорных ситуаций, применять техники эффективного общения Имеет практический опыт: ведения переговоров, навыками преодоления коммуникативных барьеров, управления эмоциональным состоянием партнеров по общению, навыками анализа переговорной ситуации
УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	Знает: современные особенности межкультурного взаимодействия, способы управления мультикультурной группой Умеет: выявлять эффективные приемы общения, разрабатывать рекомендации по устранению межкультурных барьеров в общении Имеет практический опыт: владения базовыми коммуникационными навыками, свойственными разным культурам; идентификации возникающих барьеров в коммуникациях

## 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.Ф.03 Психология восприятия, понимания и оценки человека человеком, 1.О.31 Психология личности	1.О.44 Возрастно-психологическое консультирование

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

Дисциплина	Требования
1.О.31 Психология личности	<p>Знает: основные положения теории систем применительно к функционированию личности, особенности формирования и функционирования мотивационно-потребностной сферы личности, особенности функционирования эмоциональной, мотивационной, когнитивной, регуляторной сфер, закономерности процесса социальной адаптации, формы взаимодействия в служебных коллективах</p> <p>Умеет: осуществлять критический анализ проблемных ситуаций, связанных с функционированием личности, на основе системного подхода, выработать стратегию действий, собирать и анализировать информацию о состоянии мотивационно-потребностной сфере личности, подбирать научно обоснованные методы диагностики функционирования личности в различных сферах: мотивационной, эмоциональной, когнитивной, регуляторной</p> <p>Имеет практический опыт: применения системного подхода для анализа проблемных ситуаций, связанных с функционированием личности, применения различных теорий мотивации к сбору, анализу и развитию мотивационно-потребностной сферы личности, диагностики функционирования личности в различных сферах: мотивационной, эмоциональной, когнитивной, регуляторной</p>
1.Ф.03 Психология восприятия, понимания и оценки человека человеком	<p>Знает: особенности взаимодействия человека с человеком в соответствии с его принадлежностью к профессиональной, тендерной, этнической и социальным группам; социальные, культурные, конфессиональные различия, основные факторы, влияющие на процесс восприятия человека человеком; основные типы ситуаций практического применения закономерностей восприятия человека человеком в социальной и профессиональной сферах</p> <p>Умеет: понимать основные эффекты восприятия человека человеком в профессиональной, этнической, социальной группах, использовать базовые дефектологические знания в ситуациях практического применения закономерностей восприятия человека человеком</p> <p>Имеет</p>

	практический опыт: анализа ситуаций взаимодействия с учетом механизмов искажения социального восприятия; применения техник и приемов эффективного общения в процессе межкультурного взаимодействия, применения методов диагностики особенностей восприятия человека человеком в соответствии с особенностями его психического функционирования
--	--

#### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з.е., 108 ч., 56,5 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах	
		Номер семестра	
		5	
Общая трудоёмкость дисциплины	108	108	
<i>Аудиторные занятия:</i>	48	48	
Лекции (Л)	16	16	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	32	32	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	51,5	51,5	
с применением дистанционных образовательных технологий	0		
Составление опорных конспектов/учебных схем	10	10	
Подготовка доклада	12	12	
Написание реферата	8	8	
Анализ художественного произведения и фильма	4	4	
Анализ кейса	7,5	7,5	
Подготовка к экзамену	10	10	
Консультации и промежуточная аттестация	8,5	8,5	
Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)	-	экзамен	

#### 5. Содержание дисциплины

№ раздела	Наименование разделов дисциплины	Объем аудиторных занятий по видам в часах			
		Всего	Л	ПЗ	ЛР
1	Психология общения	12	4	8	0
2	Психология переговоров	36	12	24	0

##### 5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Общение как специальный предмет исследования	2

2	1	Функции, виды и структура общения	2
3	2	Информационное и артистическое направление подготовки к переговорам	2
4	2	Логическое и этическое направление подготовки к переговорам	2
5	2	Социально-психологическое и полемическое направление подготовки к переговорам	2
6	2	Организационно – процедурное и целевое направление подготовки к переговорам	2
7	2	Лексическое направление подготовки к переговорам и возможные жанры проведения переговоров	2
8	2	Определение мотивов и интересов всех участников переговоров, тактическая модель переговоров	2

## 5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Общение как специальный предмет исследования	4
2	1	Усвоение функций, видов и структуры общения	4
3	2	Области сбора информации для подготовки к переговорам. Способы самопредъявления в переговорах	4
4	2	Роль логики в переговорах . Основные этические ошибки	4
5	2	Социальные и психологические характеристики участников переговоров и необходимость их учитывать	4
6	2	Способы организационно-процедурного управления переговорами. Виды целей коммуникации	4
7	2	Способы развития лексического запаса. Цена красноречия в переговорах. Жанры переговоров и публичных выступлений	4
8	2	Способы диагностики актуальных интересов участников переговоров. Актуализация интересов и мотивов. Тактическая модель переговоров	2
9	2	Методы снижения эмоционального напряжения. Методы работы с предъявлением недостатков	2

## 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
Составление опорных конспектов/учебных схем	1.Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил. 2.Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Текст учеб. пособие для вузов по специальности 030501 "Юриспруденция" и др. А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ- 10	5	10

	ДАНА : Закон и право, 2009. - 246, [1] с. 3.Паршукова, Л. П. Психология переговоров Текст учеб. пособие Л. П. Паршукова, Н. В. Маркус ; под ред. З. А. Шакуровой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Приклад. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 98, [1] с.		
Подготовка доклада	Горянина, В. А. Психология общения Учеб. пособие для вузов на фак. педагогики, психологии и соц. работы В. А. Горянина. - М.: Академия, 2002. - 415,[1] с. 2.Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Текст учеб. пособие для вузов по специальности 030501 "Юриспруденция" и др. А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ- ДАНА : Закон и право, 2009. - 246, [1] с. 3.Паршукова, Л. П. Психология переговоров Текст учеб. пособие Л. П. Паршукова, Н. В. Маркус ; под ред. З. А. Шакуровой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф.Приклад. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 98, [1] с.	5	12
Написание реферата	Горянина, В. А. Психология общения Учеб. пособие для вузов на фак. педагогики, психологии и соц. работы В. А. Горянина. - М.: Академия, 2002. - 415,[1] с. 2.Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Текст учеб. пособие для вузов по специальности 030501 "Юриспруденция" и др. А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ- 12 ДАНА : Закон и право, 2009. - 246, [1] с. 3.Паршукова, Л. П. Психология переговоров Текст учеб. пособие Л. П. Паршукова, Н. В. Маркус ; под ред. З. А. Шакуровой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Приклад. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 98, [1] с.	5	8
Анализ художественного произведения и фильма	-	5	4
Анализ кейса	1.Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил. 2.Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Текст учеб. пособие для вузов по специальности 030501 "Юриспруденция" и др. А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2009. - 246, [1] с. 3.Паршукова, Л. П. Психология	5	7,5

	переговоров Текст учеб. пособие Л. П. Паршукова, Н. В. Маркус ; под ред. З. А. Шакуровой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф.Приклад. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 98, [1] с.		
Подготовка к экзамену	1.Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов. - М.: ИНФРА-М, 2000. - 224 с. ил. 2.Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях Текст учеб. пособие для вузов по специальности 030501 "Юриспруденция" и др. А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА : Закон и право, 2009. - 246, [1] с. 3.Паршукова, Л. П. Психология переговоров Текст учеб. пособие Л. П. Паршукова, Н. В. Маркус ; под ред. З. А. Шакуровой ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф.Приклад. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 98, [1] с.	5	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	Учитывается в ПА
1	5	Промежуточная аттестация	составление конспектов	-	1	Зачтено (0 баллов): наличие опорных конспектов/учебных схем по всем разделам курса. Не зачтено ( 1 балл): отсутствие опорных конспектов/учебных схем по одному и более разделам курса.	экзамен
2	5	Промежуточная аттестация	Анализ художественного фильма	-	1	Зачтено ( 1 балл): наличие четкой и логичной структуры текста; наличие авторской позиции по рассматриваемой проблематике; Не зачтено (2 балла): заимствованная работа без авторской переработки; отсутствие авторской позиции; отсутствие логики и последовательности в изложении текста анализа; нарушение срока сдачи.	экзамен
3	5	Текущий контроль	Устное выступление с	10	5	5 баллов: соответствие содержания доклада выбранной теме; наличие	экзамен

			докладом на выбранную тему			четкой и логичной структуры текста; логичная и лаконичная презентация; наличие примеров; сдача работы в установленный срок 4 балла: соответствие содержания доклада выбранной теме; наличие четкой и логичной структуры текста; отсутствие презентации; отсутствие примеров; сдача работы в установленный срок 3 балла: соответствие содержания доклада выбранной теме; наличие четкой и логичной структуры текста; нарушение сроков сдачи 1-2 балла: несоответствие содержания доклада выбранной теме; отсутствие четкой, логичной структуры текста и должного оформления работы; отсутствие презентации; слабое ориентирование в содержании работы, нарушение сроков сдачи.	
4	5	Текущий контроль	Реферат	10	5	5 баллов: соответствие содержания реферата выбранной теме; наличие четкой и логичной структуры текста; наличие авторской позиции и примеров; сдача работы в установленный срок 4 балла: соответствие содержания реферата выбранной теме; отсутствие примеров; сдача работы в установленный срок 3 балла: соответствие содержания реферата выбранной теме; недостаточное ориентирование в тематике реферата; нарушение сроков сдачи 1-2 балла: несоответствие содержания реферата выбранной теме либо заимствование больших отрывков текста, без его анализа; отсутствие четкой, логичной структуры текста и должного оформления работы; слабое ориентирование в содержании работы, нарушение сроков сдачи.	экзамен
5	5	Текущий контроль	Анализ кейса	20	5	5 баллов: студент демонстрирует авторскую позицию; демонстрирует отличное владение материалом; активно включен в обсуждение. 4 балла: студент демонстрирует теоретическое владение материалом, но затрудняется в оценке основных коммуникационных характеристик кейса, делает незначительные ошибки в диагностике коммуникационной ситуации и прогнозе ее развития 3 балла: студент демонстрирует слабое	экзамен



						теоретическое владение материалом, делает незначительные ошибки в диагностике коммуникационной ситуации и прогнозе ее развития, слабо включен в обсуждение. 1-2 балла: студент не проявляет себя в обсуждении; демонстрирует незнание теории и слабое владение практическими навыками анализа	
6	5	Текущий контроль	Экзамен	60	5	Отлично: даны полные, развернутые, аргументированные, логически выстроенные ответы на вопросы; при решении проблемной ситуации приведены конкретные примеры. Хорошо: даны полные, развернутые, аргументированные, логически выстроенные ответы на 2 вопроса; (при решении проблемной ситуации приведены конкретные примеры) Удовлетворительно: дан полный, развернутый, аргументированный, логически выстроенный ответ на 1 вопрос; (при решении проблемной ситуации приведены конкретные примеры) Неудовлетворительно: отсутствуют ответы на вопросы билета;	экзамен

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
экзамен	устный опрос	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

## 6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ					
		1	2	3	4	5	6
УК-1	Знает: современные теории общения и переговоров, структуру и особенности анализа переговорного процесса, современные методы управления общением в переговорном процессе	+					+
УК-1	Умеет: проводить анализ коммуникативных и переговорных ситуаций, применять техники эффективного общения		+	+	+	+	+
УК-1	Имеет практический опыт: ведения переговоров, навыками преодоления коммуникативных барьеров, управления эмоциональным состоянием партнеров по общению, навыками анализа переговорной ситуации			+			+
УК-5	Знает: современные особенности межкультурного взаимодействия, способы управления мультикультурной группой	+					+
УК-5	Умеет: выявлять эффективные приемы общения, разрабатывать рекомендации по устранению межкультурных барьеров в общении		+	+	+	+	+
УК-5	Имеет практический опыт: владения базовыми коммуникационными навыками, свойственными разным культурам; идентификации возникающих барьеров в коммуникациях			+			+

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. Горянина, В. А. Психология общения Учеб. пособие для вузов на фак. педагогики, психологии и соц. работы В. А. Горянина. - М.: Академия, 2002. - 415,[1] с.

#### б) дополнительная литература:

1. Рогов, Е. И. Психология общения [Текст] Е. И. Рогов. - М.: ВЛАДОС, 2007. - 334, [1] с. ил.

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

Не предусмотрены

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

1. Всемирнова, Ю. В. Психология общения Текст метод. рек. Ю. В. Всемирнова ; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Социал. психология ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2008. - 14, [2] с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

### Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Кузнецов, И.Н. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : Дашков и К, 2013. — 528 с. <a href="http://e.lanbook.com/book/56196">http://e.lanbook.com/book/56196</a>
2	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Яковлева, Н.Ф. Деловое общение. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2014. — 269 с. <a href="http://e.lanbook.com/book/48344">http://e.lanbook.com/book/48344</a>

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. ООО "ГарантУралСервис"-Гарант(бессрочно)

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	369 (1)	Проектор, экран, ноутбук, звуковые колонки