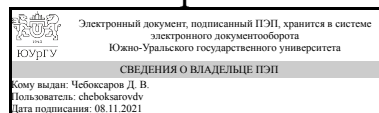


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета
Филиал г. Миасс
Машиностроительный



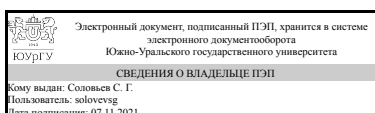
Д. В. Чебоксаров

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.08 Психология делового общения
для направления 08.03.01 Строительство
уровень Бакалавриат
форма обучения очная
кафедра-разработчик Социально-гуманитарные и правовые дисциплины

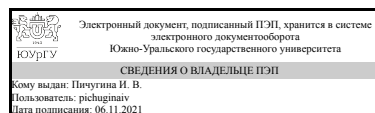
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 08.03.01 Строительство, утверждённым приказом Минобрнауки от 31.05.2017 № 481

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



С. Г. Соловьев

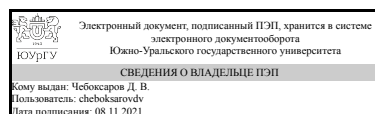
Разработчик программы,
к.пед.н., доц., доцент (кн)



И. В. Пичугина

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления
к.техн.н., доц.



Д. В. Чебоксаров

Миасс

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-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	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: профессионального и межличностного общения; профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	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: управления собственным временем и методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни

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., 36,25 ч. контактной работы

Вид учебной работы	Всего часов	Распределение по семестрам в часах
		Номер семестра
		6
Общая трудоёмкость дисциплины	72	72
<i>Аудиторные занятия:</i>	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)	35,75	35,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Подготовка к зачету	10	10
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.	13,75	13.75
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. Методы ведения переговоров. Американская научная школа переговоров (Р.Фишер, У. Юри) и ее вклад в развитие современных цивилизованных подходов к переговорному процессу. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия. Этика и культура переговорного процесса. Техника публичных выступлений. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Выступление без подготовки. Тренировка мимико-пантомимического сопровождения. Подготовленное выступление. Выработка требований к выступлению. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы. Презентационные умения и навыки. Виды презентаций, психологические приемы, технологии их проведения. Эффективное управление презентацией. Смопрезентация, ее виды.	12	12
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	12	6	6	0
2	Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения.	8	4	4	0
3	Структура делового общения. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения.	8	4	4	0
4	Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя. Этика делового общения и этикет в деловом общении. Документационное обеспечение 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.	2
2	1	Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы. Сущность общения	2
3	1	Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Общение как восприятие, осознание, взаимодействие	2
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.	2
5	2	Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Невербальные аргументы. Некорректные аргументы. Риторические приемы. Требования к выступлению. Приемы эффективного вербального общения. Цели и задачи невербального общения. Кинесика. Просодика. Экстралингвистика. Такесика. Проксемика.	2
6	3	Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения.	2
7	3	Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения. Деловой разговор и деловая беседа.	2
8	4	Искусство делового общения руководителя с подчиненными: выбор оптимальных решений.	2

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 категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы.	2
2	1	Сущность общения. Личность и общество. Цели, содержание и средства общения.	2
3	1	Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки.	2
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.	2
5	2	Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация.	2
6	3	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.	2

7	3	Деловой разговор и деловая беседа. Спор, дискуссия, полемика. Собеседование. Мозговой штурм. Круглый стол. Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Национально-психологические типы делового общения.	2
8	4	Анализ производственных ситуаций, связанных с человеческими взаимоотношениями и индивидуальными личностными особенностями	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
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.	6	10
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.	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.	6	13,75
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. Методы ведения переговоров. Американская научная школа переговоров (Р.Фишер, У.Юри) и ее вклад в развитие современных цивилизованных подходов к	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.	6	12

переговорному процессу. Манипуляции в переговорном процессе: способы противодействия. Этика и культура переговорного процесса. Техника публичных выступлений. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Выступление без подготовки. Тренировка мимико-пантомимического сопровождения. Подготовленное выступление. Выработка требований к выступлению. Презентация как вид коммуникативной деятельности, ее основные принципы. Презентационные умения и навыки. Виды презентаций, психологические приемы, технологии их проведения. Эффективное управление презентацией. Смпрезентация, ее виды.			
--	--	--	--

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	6	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	6	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	6	Текущий	Выполнение	1	5	Презентация выполняется студентом в	зачет

		контроль	презентации по теме доклада			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 исполнение презентации - 1 балла. Глубина раскрытия вопроса в презентации - 2 балла. Максимальное количество баллов – 5. Весовой коэффициент мероприятия –1.	
4	6	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	6	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	6	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	6	Бонус	Бонусное	1	15	Студент представляет копии документов,	зачет

			задание			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 +5 % за победу в олимпиаде университетского уровня +1 % за участие в олимпиаде.	
8	6	Промежуточная аттестация	Зачет	1	10	Каждый студент устно опрашивается по билету, сформированному из вопросов, выносимых на зачет. Билет содержит два вопроса. Правильный ответ на вопрос соответствует 5 баллам. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 10.	зачет

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	Каждый студент устно опрашивается по билету, сформированному из вопросов, выносимых на зачет. Билет содержит два вопроса. Правильный ответ на вопрос соответствует 5 баллам. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 10.	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ							
		1	2	3	4	5	6	7	8
УК-3	Знает: современные технологии взаимодействия, с учетом основных закономерностей возрастного и индивидуального развития личности, социальных и культурных различий, особенностей социализации личности.	+	+	+	+			+	+
УК-3	Умеет: создавать безопасную и психологически комфортную среду, защищая достоинство и интересы участников социального взаимодействия	+	+	+	+			+	+
УК-3	Имеет практический опыт: 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: управления собственным временем и методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни		+	+		+			+

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:

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Пичугина И.В. Психология делового общения: учебное пособие
2. Казанская, Л. А., Пичугина И.В. Психология и педагогика: учебное пособие

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Пичугина И.В. Психология делового общения: учебное пособие
2. Казанская, Л. А., Пичугина И.В. Психология и педагогика: учебное пособие

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	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
2	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
3	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
4	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
5	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)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. -Консультант Плюс(31.07.2017)

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Практические занятия и семинары	113 (4)	Парты – 2-х местные – 43 шт. Доска – 1 шт. Стол – 1 шт. Стулья – 1 шт. Трибуна – 1шт.
Лекции	113 (4)	Парты – 2-х местные – 43 шт. Доска – 1 шт. Стол – 1 шт. Стулья – 1 шт. Трибуна – 1шт.