ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Заведующий выпускающей кафедрой

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Рыльская Е. А.
Пользователь: rylskaiaea
Дата подписания: 13.05.2022

Е. А. Рыльская

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.Ф.М3.12.02 Эффективные коммуникации в бизнесе
для направления 37.04.01 Психология
уровень Магистратура
магистерская программа Психология в управленческих и бизнес-системах
форма обучения очно-заочная
кафедра-разработчик Психология управления и служебной деятельности

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 37.04.01 Психология, утверждённым приказом Минобрнауки от 29.07.2020 № 841

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

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Рыльская Е. А.
Пользователь: rylskaiaea
Дата подписания: 12.05.2022

Е. А. Рыльская

Разработчик программы,
доцент

Электронный документ, подписанный ПЭП, хранится в системе электронного документооборота Южно-Уральского государственного университета
СВЕДЕНИЯ О ВЛАДЕЛЬЦЕ ПЭП
Кому выдан: Шипилова Ю. А.
Пользователь: shipilovaya
Дата подписания: 12.05.2022

Ю. А. Шипилова

Челябинск

1. Цели и задачи дисциплины

Цель: приобретения участниками навыков эффективной коммуникации и овладение практическими приемами влияния на собеседника Задачи: - сформировать установку на эффективное общение - научить осознавать собственные цели и цели участников коммуникации - сформировать способность находить конструктивные пути решения сложных коммуникационных ситуации

Краткое содержание дисциплины

В ходе изучения дисциплины студенты научатся формировать долгосрочные партнерские отношения внутри организации, управлять эмоциональным состоянием и реализовывать коммуникации в соотвествии с целями и задачами бизнеса.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	Знает: основные нормы и принципы делового общения и принципы делового этикета; правила публичного выступления Умеет: применять основные правила делового общения в практической деятельности в бизнес-среде Имеет практический опыт: применения технологий эффективного делового общения
ПК-2 Способен выявлять и анализировать информацию о потребностях личности, группы, организации; определять цели работы, которые должны быть приняты клиентом и достижимы	Знает: основные особенности различных социальных и деловых кругов и бизнес-сообществ Умеет: использовать различные бизнес-площадки для выстраивания профессиональных коммуникаций Имеет практический опыт: применения навыков публичного выступления

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Прикладные аспекты нейронаук в психологии бизнеса и управления, Психология рекламы, PR и SMM, Иностранный язык в профессиональной деятельности, Информационные и коммуникационные технологии в деятельности психолога, Психологические технологии в поведенческой экономике	Технологии профайлинга в служебной деятельности и в бизнесе, Психологическая диагностика и развитие личностных ресурсов в управленческих и бизнес-системах

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

Дисциплина	Требования
Психологические технологии в поведенческой экономике	Знает: основные понятия и теоретические подходы к созданию рекламы и PR-проектов; основные актуальные социально-психологические проблемы рекламной деятельности и паблик рилэйшнз с точки зрения культуры и общества; основные техники и инструменты создания рекламы и PR-проектов, современные креативные техники и инструменты создания рекламы и PR-проектов; актуальные технологии управления поведениям потребителя Умеет: проводить системный анализ эффективности рекламных продуктов и PR-проектов, прогнозировать эффекты воздействия различных рекламных и PR-проектов на поведение потребителя Имеет практический опыт: анализа эффективности рекламных продуктов и PR-проектов, создания плана/модели продвижения услуги/товара в социальных сетях с применением современных креативных техник и инструментов
Прикладные аспекты нейронаук в психологии бизнеса и управления	Знает: особенности влияния нервной системы на поведение человека; основы нейромаркетинга Умеет: выявлять неосознанные и скрытые реакции человека на интерфейс приложения, продукт, качество предоставления услуги Имеет практический опыт: использования технологий нейромаркетинга
Психология рекламы, PR и SMM	Знает: основные понятия и теоретические подходы к созданию рекламы и PR-проектов; основные актуальные социально-психологические проблемы рекламной деятельности и паблик рилэйшнз с точки зрения культуры и общества; основные техники и инструменты создания рекламы и PR-проектов, современные креативные техники и инструменты создания рекламы и PR-проектов; актуальные технологии управления поведениям потребителя Умеет: проводить системный анализ эффективности рекламных продуктов и PR-проектов, прогнозировать эффекты воздействия различных рекламных и PR-проектов на поведение потребителя Имеет практический опыт: анализа эффективности рекламных продуктов и PR-проектов, создания плана/модели продвижения услуги/товара в социальных сетях с применением современных креативных техник и инструментов
Иностранный язык в профессиональной деятельности	Знает: лексико-грамматический минимум в объеме, необходимом для осуществления письменной и устной коммуникации в профессионально-деловой и научной сферах; основную профессиональную терминологию на иностранном языке Умеет: понимать устную

	речь (монолог, диалог) профессионально-делового характера; участвовать в международных переговорах, дискуссии, научной беседе, выражая определенные коммуникативные намерения Имеет практический опыт: владения стратегиями организации письменной речи; навыками поиска и критического осмысления информации, полученной из зарубежных источников, аргументированного изложения собственной точки зрения
Информационные и коммуникационные технологии в деятельности психолога	Знает: классификацию информационных и коммуникационных технологий; отечественные и зарубежные электронные ресурсы, используемые в профессиональной деятельности психолога; коммуникационные технологии, эффективные в виртуальном пространстве, основные научные подходы к проведению психологических исследований на основе применения общепрофессиональных знаний и умений в различных научных и научно-практических областях психологии; принципы использования современных информационных технологий в профессиональной деятельности Умеет: оценивать основные свойства, качество и эффективность электронных продуктов и определять целесообразность их использования в профессиональной деятельности психолога, интегрировать современные информационные технологии в профессиональную деятельность; использовать элементарные навыки применения методологических принципов к анализу психических феноменов и их закономерностей, для составления программы научного психологического исследования Имеет практический опыт: владения методикой использования информационных и коммуникационных технологий в предметной области; приемами создания электронных информационных и коммуникационных ресурсов, участия в проведении психологических исследований на основе применения общепрофессиональных знаний и умений в различных научных и научно-практических областях психологии; владения методами проектирования электронных средств сопровождения профессиональной деятельности психолога

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
		4
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)	35,75	35,75
с применением дистанционных образовательных технологий	0	
Подготовка к групповой дискуссии	6	6
Подготовка к зачету	15,75	15.75
Подготовка к Докладу	8	8
Самостоятельное изучение материала (составление конспектов)	6	6
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	Деловая коммуникация (цели, особенности, инструменты)	4	2	2	0
2	Барьеры в деловых коммуникациях	6	4	2	0
3	Основные этапы коммуникативного процесса	8	2	6	0
4	Навыки эффективной аргументации	6	4	2	0
5	Нестандартные коммуникативные ситуации	8	4	4	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Основные понятия и категории бизнес-коммуникаций и делового общения	2
2	2	Наиболее распространённые барьеры в деловом общении и способы их преодоления	4
3	3	Этапы коммуникативного процесса	2
4	4	Навыки и приемы эффективной аргументации (влияние, убеждение, и пр)	4
5	5	Наиболее распространённые нестандартные коммуникативные ситуации и способы управления ими	4

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов

1	1	Отличия социального и профессионального общения	2
2	2	Социальные и психологические коммуникационные барьеры	2
3	3	Правила передачи и приема информации, обратная связь	6
4	4	Способы противостояния манипуляциям	2
5	5	Коммуникативные неудачи, коммуникативный конфликт. Влияние личности коммуникатора на результат деловой коммуникации	4

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 групповой дискуссии	Большунов А.Я., Киселева Н.И., Марченко Г.И., Новиков А.В., Тюриков А.Г., Чернышова Л.И., ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ: учебник для бакалавров / Под редакцией доцента Л.И. Чернышовой. — М.: Финансовый университет, Департамент социологии, 2018. — 338 с.	4	6
Подготовка к зачету	Захарова, Л. Н. Психология управления [Текст] учеб. пособие для вузов по специальности "Упр. персоналом" Л. Н. Захарова. - М.: Логос, 2011. - 374 с.	4	15,75
Подготовка к Докладу	Саркисян Б.С. «Победа на переговорах», 2-е изд., Издательский дом «Питер», 2006	4	8
Самостоятельное изучение материала (составление конспектов)	Функции, виды и структура общения (Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений / Е.П. Ильин. - СПб.: Питер, 2009 - 576 с.)	4	6

6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

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	Оценка включённости в Дискуссию и	40	5	Отлично: студент демонстрирует авторскую позицию; демонстрирует владение материалом по теме дискуссии;	зачет

			знания материала по теме			активно включен в обсуждение, предъявляет проработанную и аргументированную позицию, основываясь на современных исследованиях и концепциях (по теме дискуссии), грамотно использует терминологию, иллюстрирует свою позицию конкретными примерами Хорошо: студент демонстрирует авторскую позицию; демонстрирует владение материалом по теме дискуссии; активно включен в обсуждение, предъявляет аргументированную позицию, при аргументации опирается, в основном, на собственный опыт, испытывает небольшие сложности в управлении ходом обсуждения. Удовлетворительно: студент демонстрирует слабое владение материалом, затрудняется в аргументировании позиции, легко отдает инициативу более активным коллегам Неудовлетворительно (1-2): студент не проявляет себя в обсуждении; демонстрирует незнание темы дискуссии, собственное мнение не сформировано	
2	4	Текущий контроль	Оценка конспектов	30	5	Отлично: наличие опорных конспектов/учебных схем более чем по 90% разделам, соблюдение сроков сдачи Хорошо: наличие конспектов более чем по 70% тем курса, соблюдение сроков сдачи Удовлетворительно: наличие конспектов более чем по 70% тем курса, нарушение сроков сдачи Неудовлетворительно (1-2): наличие конспектов менее чем по 70% тем курса	зачет
3	4	Текущий контроль	Оценка качества Доклада на выбранную тему	30	1	Оцениваемые параметры 1. Соответствие содержания доклада заявленной тематике 2. Логичность и последовательность в изложении материала 3. Свободное владение материалом 4. Доступность в изложении, умение заинтересовать аудиторию 5. Грамотность и культура речи 6. Качество демонстрационных материалов, уместность их использования в докладе 7. Умение отвечать на вопросы За каждый пункт студенту начисляется 1 балл.	зачет
4	4	Проме-жуточная аттестация	Оценка устного ответа на вопросы	-	5	Отлично: Студент демонстрирует: свободное владение профессиональной терминологией; высокий уровень теоретических знаний и	зачет

						умение использовать их для решения профессиональных задач; обоснованное и логически стройное изложение ответа, не допускает ошибок в ответе. Студент правильно отвечает на дополнительные вопросы. Хорошо: Студент демонстрирует: - владение профессиональной терминологией на достаточном уровне; - достаточный уровень теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач; - не допускает существенных ошибок в изложении материала, но изложение недостаточно систематизировано и последовательно. Студент испытывает некоторые затруднения при ответах на дополнительные вопросы Удовлетворительно: Студент демонстрирует: - владение профессиональной терминологией на минимальном уровне; - низкий пороговый уровень теоретических знаний; - при ответе допускает неточности, материал недостаточно систематизирован. Студент не корректно отвечает на доп вопросы Неудовлетворительно(1-2 балла): Студент не владеет профессиональной терминологией, демонстрирует низкий уровень теоретических знаний и умения использовать их для решения профессиональных задач. Студент не знает значительной части материала, допускает грубые ошибки в изложении.	

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	Зачет: Студент демонстрирует: свободное владение профессиональной терминологией; высокий уровень теоретических знаний и умение использовать их для решения профессиональных задач; обоснованное и логически стройное изложение ответа, не допускает ошибок в ответе. Студент правильно отвечает на дополнительные вопросы. Не зачет: Студент демонстрирует: - слабое владение профессиональной терминологией ; - недостаточный уровень теоретических знаний и умения использовать их для решения профессиональных задач; - допускает существенные ошибки в	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

	изложении материала, и изложение недостаточно систематизировано	

6.3. Паспорт фонда оценочных средств

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ			
		1	2	3	4
УК-4	Знает: основные нормы и принципы делового общения и принципы делового этикета; правила публичного выступления		+		
УК-4	Умеет: применять основные правила делового общения в практической деятельности в бизнес-среде	+		+	
УК-4	Имеет практический опыт: применения технологий эффективного делового общения	+		+	+
ПК-2	Знает: основные особенности различных социальных и деловых кругов и бизнес-сообществ		+		+
ПК-2	Умеет: использовать различные бизнес-площадки для выстраивания профессиональных коммуникаций	+			
ПК-2	Имеет практический опыт: применения навыков публичного выступления			+	+

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Деловое общение [Текст] учеб. пособие О. С. Бернат и др.; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Общ. лингвистика ; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательский Центр ЮУрГУ, 2015. - 63, [3] с. электрон. версия
2. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение [Текст] учеб. пособие О. А. Баева. - 5-е изд., стер. - Минск: Новое знание, 2005. - 367 с.
3. Рогов, Е. И. Психология общения [Текст] Е. И. Рогов. - М.: ВЛАДОС, 2007. - 334, [1] с. ил.

б) дополнительная литература:

1. Баева, О. А. Ораторское искусство и деловое общение [Текст] учеб. пособие О. А. Баева. - 5-е изд., стер. - Минск: Новое знание, 2005. - 367 с.

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

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Методические рекомендации к курсу «Психология делового общения» / сост. М. П. Дегтева. - Москва: Институт открытого бизнес-образования, 2006.- 13 с.

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Методические рекомендации к курсу «Психология делового общения» / сост. М. П. Дегтева. - Москва: Институт открытого бизнес-образования, 2006.- 13 с.

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Клафф О. - Идеальный питч. Революционный метод заключения крупных сделок - Издательство "Манн, Иванов и Фербер" - 2013 - 256с. - ISBN: 978-5-91657-726-6 http://e.lanbook.com/book/62212
2	Дополнительная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Фишер Р., Юри У., Паттон Б. - Переговоры без поражения. Гарвардский метод - Издательство "Манн, Иванов и Фербер" - 2013 - 272с. - ISBN: 978-5-91657-706-8 http://e.lanbook.com/book/62184

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	360 (1)	мультимедийное оборудование, проектор