

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Директор Таганрогского института
имени А.П. Чехова (филиала)
РГЭУ (РИНХ)

_____ Голобородько А.Ю.
«_____» _____ 20__ г.

**Рабочая программа дисциплины
Психология делового общения**

направление 37.03.01 Психология
направленность (профиль) 37.03.01.02 Психологическое консультирование и коучинг

Для набора _____ года

Квалификация
Бакалавр

КАФЕДРА психологии**Распределение часов дисциплины по семестрам**

Семестр (<Курс>.<Семестр на курсе>)	5 (3.1)		Итого	
Неделя	17			
Вид занятий	уп	рп	уп	рп
Лекции	34	34	34	34
Практические	34	34	34	34
Итого ауд.	68	68	68	68
Контактная работа	68	68	68	68
Сам. работа	40	36	40	36
Итого	108	104	108	104

ОСНОВАНИЕ

Учебный план утвержден учёным советом вуза от 29.08.2023 протокол № .

Программу составил(и): Доц., Мищенко В.И. _____

Зав. кафедрой: Холина О. А. _____

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	приобретение студентами теоретических знаний и практических навыков в области психологии профессиональных отношений; подготовка студентов к использованию приобретенных ими навыков в будущей трудовой деятельности; формирование системы представлений о психологических механизмах и закономерностях общения людей в условиях профессиональной деятельности.
-----	--

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

УК-3.1:	Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат
УК-3.2:	Использует в практической деятельности технологии взаимодействия членами команды и социальными партнерами
УК-4.1:	Осуществляет выбор языковых средств в соответствии с поставленными коммуникативными задачами и демонстрирует владение грамотной, логически верно и аргументированно построенной устной и письменной речью на государственном языке Российской Федерации и иностранном (ых) языке (ах)
УК-4.2:	Выстраивает стратегию устного и письменного общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке (ах) в рамках деловой профессиональной коммуникации

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

Знать:	основные положения дисциплины: психологические закономерности общения, обмена информацией, взаимодействия людей в процессе; профессиональной деятельности; теоретические представления о психологических закономерностях восприятия партнера по общению, процессах, происходящих в рабочих группах; основные стратегии поведения субъектов взаимодействия; представления о культуре, этике и этикете делового общения; психологические свойства личности, их роль в профессиональной деятельности; психологию коллектива и руководства, причины возникновения и способы решения конфликтных ситуаций; основы профессиональной этики, речевой этики; типичные причины конфликта в межличностных отношениях и профессиональной деятельности; функции, структуру и динамику конфликта в коллективе; современные технологии разрешения конфликтов.
Уметь:	организовать эффективное взаимодействие с партнером по общению с учетом социально-психологических закономерностей делового общения; предотвращать и регулировать конфликтные ситуации в профессиональной деятельности, психологически правильно ставить беседу; применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения; соблюдать этические нормы поведения; анализировать взаимоотношения в коллективе; организовывать межличностное и межгрупповое взаимодействие людей; пользоваться широким набором коммуникативных приемов и техник.
Владеть:	способами убеждения; навыками публичных выступлений; навыками ведения переговоров, собрания; современными методами социальной психологии в анализе профессионального взаимодействия и делового общения; навыками установления делового контакта с собеседником; навыками конструктивно-партнерских взаимоотношений в коллективе; навыками публичной речи, аргументации, ведения переговоров; навыками использования различных видов социально- психологического воздействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми; навыками противостояния манипуляции; методами профилактики и нейтрализации межличностных конфликтов; развитыми навыками по успешному разрешению конфликтов; методами оптимизации сотрудничества людей в организациях, повышения их активности и результативности в совместной деятельности.

3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Компетенции	Литература
	Раздел 1. Общие вопросы психологии общения				
1.1	Структура общения, уровни общения, функции общения, виды общения. Реализация социальных отношений людей. Виды и классификации общения. Основные функции общения. Речь как средство и источник общения. Структура, зоны и дистанции речевого общения. Коммуникативная компетентность, тактики, виды общения. Вербальные и невербальные средства общения, оценка коммуникабельности. /Лек/	5	6	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.6 Л2.8Л3.2

1.2	<p>Психологические аспекты делового общения. Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Понятие фундаментальной ошибки атрибуции. Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации. Межличностная аттракция: понятие, способы достижения. Общение как интеракция. Трансактный анализ Э. Берна. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция. Классификация невербальных средств общения Социокультурные модели жестикюляций и табуирование жестов. Кинесические особенности невербального общения(жесты, рукопожатие, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Характеристика речи. /Ср/</p>	5	10	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.9 Л2.11Л3.1
1.3	<p>Личность в ситуации делового общения. Виды и формы делового общения. Учет личностных качеств в деловом общении. Прямое и косвенное, целевое и инструментальное, диалогическое, монологическое, ритуальное, манипулятивное, гуманистическое общение. /Лек/</p>	5	6	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.6 Л2.7
1.4	<p>Деловое общение в ситуациях стресса. Ситуации стресса. Стрессовое интервью. Особенности поведения собеседников в стрессовой ситуации. /Лек/</p>	5	4	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.5 Л2.6 Л2.8
1.5	<p>Психологические аспекты делового общения. Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла». Понятие фундаментальной ошибки атрибуции. Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации. /Лек/</p>	5	6	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.6 Л2.11 Л2.14
1.6	<p>Межличностная аттракция: понятие, способы достижения. Общение как интеракция. Трансактный анализ Э. Берна. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция. Классификация невербальных средств общения Социокультурные модели жестикюляций и табуирование жестов. Кинесические особенности невербального общения(жесты, рукопожатие, позы, мимика). Проксемические особенности невербального общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Характеристика речи /Лек/</p>	5	8	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.4 Л2.6 Л2.11
1.7	<p>Деловое общение в интернет-пространстве. Использование интернет-ресурсов для делового общения. Психологические особенности построения коммуникации в интернет-пространстве. Специфика восприятия информации в сетях и мессенджерах. Использование электронной почты для деловой переписки. /Лек/</p>	5	4	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.12 Л2.13

1.8	Методики диагностики и коррекции навыков общения. Тестовые методики. Проективные методики. Тренинг коммуникации. Тренинг ведения переговоров. /Пр/	5	6	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.9 Л2.10
	Раздел 2. Практика делового общения				
2.1	Особенности организации делового общения. Основные элементы процесса коммуникации. Типы информации. Коммуникативные позиции. Коммуникативные барьеры. Техника говорения. Основные барьеры слушания. Правила повышения эффективности беседы. /Пр/	5	4	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.8 Л2.9
2.2	Психологические аспекты переговорного процесса. Манипулятивное общение. Манипулятивные техники. Способы противостояния манипуляции в деловом общении. Убеждающая коммуникация. Соотношение механизмов убеждения и внушения. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения в деловом общении. /Пр/	5	4	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.6 Л2.8 Л2.9 Л2.11
2.3	Технологии делового общения. Формы делового общения. Уровни делового общения. Условия реализации делового общения. Классификация деловых бесед. Основные стили ведения переговоров. Основные стратегии взаимодействия на переговорах Этапы проведения переговоров. Психологические приемы влияния на собеседников. Создание и поддержание психологического климата во время переговоров. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения Типы конфликтных личностей. Понятие технологии эффективного общения и их основное содержание.Этика деловых отношений. /Ср/	5	16	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л2.10 Л2.11 Л2.14Л3.1
2.4	Зачет /Зачёт/	5	0	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.1 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.7 Л2.8 Л2.9 Л2.10 Л2.11 Л2.12 Л2.13 Л2.14Л3.1 Л3.2
2.5	Психологические аспекты переговорного процесса. Манипулятивное общение. Манипулятивные техники. Способы противостояния манипуляции в деловом общении. Убеждающая коммуникация. Соотношение механизмов убеждения и внушения. Конфликты и способы их предупреждения и разрешения в деловом общении. /Ср/	5	10	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.4 Л2.5 Л2.9
2.6	Деловое общение в ситуациях стресса. Ситуации стресса. Стрессовое интервью. Особенности поведения собеседников в стрессовой ситуации /Пр/	5	4	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.8 Л2.9
2.7	Психологические аспекты делового общения. Механизмы взаимопонимания: идентификация, эмпатия, рефлексия. Каузальная атрибуция как феномен «психологии здравого смысла».Понятие фундаментальной ошибки атрибуции. Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации. /Пр/	5	4	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.9

2.8	Межличностная аттракция: понятие, способы достижения. Общение как интеракция. Трансактный анализ Э. Берна. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция. Классификация невербальных средств общения Социокультурные модели жестикюляций и табуирование жестов. Кинесические особенности невербального общения(жесты, рукопожатие, позы, мимика). /Пр/	5	4	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.2 Л2.6 Л2.9
2.9	Проксемические особенности невербального общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения. Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Характеристика речи. /Пр/	5	4	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.9 Л2.11
2.10	Деловое общение в интернет-пространстве. Использование интернет-ресурсов для делового общения. Психологические особенности построения коммуникации в интернет-пространстве. Специфика восприятия информации в сетях и мессенджерах. Использование электронной почты для деловой переписки. /Пр/	5	4	УК-4.1 УК-4.2	Л1.1 Л1.2Л2.3 Л2.12 Л2.13

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Структура и содержание фонда оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации представлены в Приложении 1 к рабочей программе дисциплины.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

5.1. Основная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л1.1	Логотова Е., Якиманская И., Биктина Н.	Психология делового общения: учебное пособие	Оренбург: Оренбургский государственный университет, 2013	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259249 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л1.2	Кислицына И. Г.	Психология делового общения: учебное пособие	Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.2. Дополнительная литература

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.1		Вопросы психологии	, 2014	6
Л2.2	Купрюшина О. М., Коробейникова Л. С.	Деловое общение: учебное пособие для бакалавров: учебное пособие	Воронеж: Воронежский институт экономики и социального управления, 2004	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=39384 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.3	Чхартишвили А. Г., Губанов Д. А., Новиков Д. А.	Социальные сети: модели информационного влияния, управления и противоборства	Москва: Физматлит, 2010	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=82767 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.4	Мостовая К. Т.	Влияния лидерских позиций руководителя на социально-психологический климат в коллективе	Москва: Лаборатория книги, 2010	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=86527 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.5	Харламова Т. М.	Психология влияния: учебное пособие	Москва: ФЛИНТА, 2017	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=103799 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.6	Ридецкая О. Г.	Психология общения: хрестоматия	Москва: Директ-Медиа, 2012	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117869 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.7	Гуревич П. С.	Психология личности: учебное пособие	Москва: Юнити, 2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118128 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.8	Караяни А. Г., Цветков В. Л.	Психология общения и переговоров в экстремальных условиях: учебное пособие	Москва: Юнити, 2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=118132 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.9	Чудинов А. П., Нахимова Е. А.	Деловое общение: практикум: учебное пособие	Екатеринбург: Уральский государственный педагогический университет, 2012	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=137760 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.10	Болотова А. К., Мартынова А. В.	Прикладная психология в бизнес-организациях: методы фасилитации: учебное пособие	Москва: Издательский дом Высшей школы экономики, 2013	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=227274 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.11	Фатеева И. М.	Культура речи и деловое общение: учебное пособие	Москва: МИРБИС Директ-Медиа, 2016	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=441404 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.12		Риски интернет-коммуникации детей и молодежи: учебное пособие	Москва: Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2019	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=563647 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л2.13	Черкасова В. П.	Медиа-манипулирование общественным политическим сознанием: Телевидение и Интернет: монография	Москва: Весь Мир, 2019	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=574059 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л2.14	Пичугин В. Г.	Психология влияния в управлении персоналом: учебное пособие	Москва: Прометей, 2020	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=576136 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3. Методические разработки

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-во
Л.1	Мунин А. Н.	Деловое общение: курс лекций: учебное пособие	Москва: ФЛИНТА, 2016	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей
Л.2	Козьяков Р. В.	Психология общения: электронная презентация: видеоиздание	Москва: Директ-Медиа, 2014	http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229235 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

5.3 Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

<https://psytests.org> - База данных психологических тестов онлайн

5.4. Перечень программного обеспечения

Microsoft Office

5.5. Учебно-методические материалы для студентов с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости по заявлению обучающегося с ограниченными возможностями здоровья учебно-методические материалы предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям здоровья и восприятия информации. Для лиц с нарушениями зрения: в форме аудиофайла; в печатной форме увеличенным шрифтом. Для лиц с нарушениями слуха: в форме электронного документа; в печатной форме. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в форме электронного документа; в печатной форме.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Специальные помещения представляют собой учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа, практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования. Специальные помещения укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Методические указания по освоению дисциплины представлены в Приложении 2 к рабочей программе дисциплины.