|  |
| --- |
| Министерство науки и высшего образования Российской ФедерацииФедеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)» |
|  | УТВЕРЖДАЮДиректор Таганрогского института имени А.П. Чехова (филиала)РГЭУ (РИНХ)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Голобородько А.Ю.«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_г. |
|  |
|  |  |
| **Рабочая программа дисциплины****Психология делового общения** |
|  |  |
| направление 37.03.01 Психологиянаправленность (профиль) 37.03.01.02 Психологическое консультирование и коучинг |
|  |  |
| Для набора 2021 года |
|  |  |
| КвалификацияБакалавр |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| УП: 37.03.01.02-21-2-ПСХOZ.plx |  |  | стр. 2 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | КАФЕДРА |  | **психологии** |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **Распределение часов дисциплины по семестрам** |  |  |  |  |  |
|  | Семестр(<Курс>.<Семестр на курсе>) | **7 (4.1)** | Итого |  |  |  |  |  |
|  | Недель | 13 4/6 |  |  |  |  |  |
|  | Вид занятий | УП | РП | УП | РП |  |  |  |  |  |
|  | Лекции | 24 | 24 | 24 | 24 |  |  |  |  |  |
|  | Практические | 24 | 24 | 24 | 24 |  |  |  |  |  |
|  | Итого ауд. | 48 | 48 | 48 | 48 |  |  |  |  |  |
|  | Кoнтактная рабoта | 48 | 48 | 48 | 48 |  |  |  |  |  |
|  | Сам. работа | 60 | 60 | 60 | 60 |  |  |  |  |  |
|  | Итого | 108 | 108 | 108 | 108 |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | **ОСНОВАНИЕ** |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Учебный план утвержден учёным советом вуза от 26.04.2022 протокол № 9/1.Программу составил(и): Доц., Мищенко В.И. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Зав. кафедрой: Холина О. А. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: 37.03.01.02-21-2-ПСХOZ.plx |  |  |  |  |  | стр. 3 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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-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** | **Компетен-****ции** | **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/ | 7 | 2 | УК-4.1 УК- 4.2 | Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.5Л3.1 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: 37.03.01.02-21-2-ПСХOZ.plx |  |  |  |  |  | стр. 4 |
| 1.2 | 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 общенияСоциокультурные модели жестикуляций 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/ | 7 | 10 | УК-4.1 УК- 4.2 | Л1.2 Л1.1Л2.14 Л2.6 Л2.10Л3.2 |
| 1.3 | 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/ | 7 | 4 | УК-4.1 УК- 4.2 | Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.4 |
| 1.4 | Деловое общение в ситуациях стресса.Ситуации стресса.Стрессовое интервью.Особенности поведения собеседников в стрессовой ситуации. /Лек/ | 7 | 4 | УК-4.1 УК- 4.2 | Л1.2 Л1.1Л2.2 Л2.3 Л2.5 |
| 1.5 | 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/ | 7 | 4 | УК-4.1 УК- 4.2 | Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.10 Л2.7 |
| 1.6 | Межличностная аттракция: понятие, способы достижения.Общение как интеракция. Трансактный анализ Э. Берна.Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция.Классификация невербальных средств общенияСоциокультурные модели жестикуляций 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/ | 7 | 6 | УК-4.1 УК- 4.2 | Л1.2 Л1.1Л2.14 Л2.12 Л2.3 Л2.10 |
| 1.7 | 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/ | 7 | 4 | УК-4.1 УК- 4.2 | Л1.2 Л1.1Л2.13 Л2.9 Л2.8 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: 37.03.01.02-21-2-ПСХOZ.plx |  |  |  |  |  | стр. 5 |
| 1.8 | Методики диагностики и коррекции навыков общения.Тестовые методики.Проективные методики.Тренинг коммуникации.Тренинг ведения переговоров./Ср/ | 7 | 10 | УК-4.1 УК- 4.2 | Л1.2 Л1.1Л2.14 Л2.6 Л2.11 |
|  | **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/ | 7 | 4 | УК-4.1 УК- 4.2 | Л1.2 Л1.1Л2.14 Л2.5 Л2.6 |
| 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/ | 7 | 4 | УК-4.1 УК- 4.2 | Л1.2 Л1.1Л2.3 Л2.5 Л2.6 Л2.10 |
| 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 переговорахЭтапы проведения переговоров.Психологические приемы влияния на собеседников.Создание и поддерживание психологического климата во время переговоров.Конфликты и способы их предупреждения и разрешенияТипы конфликтных личностей.Понятие технологии эффективного общения и их основное содержание.Этика деловых отношений./Ср/ | 7 | 20 | УК-4.1 УК- 4.2 | Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.14 Л2.12 Л2.2 Л2.11 Л2.10 Л2.7Л3.2 |
| 2.4 | Зачет /Зачёт/ | 7 | 0 | УК-4.1 УК- 4.2 | Л1.2 Л1.1Л2.1 Л2.14 Л2.13 Л2.12 Л2.2 Л2.3 Л2.4 Л2.5 Л2.6 Л2.11 Л2.10 Л2.9 Л2.8 Л2.7Л3.2 Л3.1 |
| 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/ | 7 | 10 | УК-4.1 УК- 4.2 | Л1.2 Л1.1Л2.14 Л2.12 Л2.2 Л2.6 |
| 2.6 | Деловое общение в ситуациях стресса.Ситуации стресса.Стрессовое интервью.Особенности поведения собеседников в стрессовой ситуации /Пр/ | 7 | 4 | УК-4.1 УК- 4.2 | Л1.2 Л1.1Л2.14 Л2.5 Л2.6 |
| 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/ | 7 | 4 | УК-4.1 УК- 4.2 | Л1.2 Л1.1Л2.14 Л2.6 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: 37.03.01.02-21-2-ПСХOZ.plx |  |  |  |  |  |  |  | стр. 6 |
| 2.8 | Межличностная аттракция: понятие, способы достижения.Общение как интеракция. Трансактный анализ Э. Берна.Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция.Классификация невербальных средств общенияСоциокультурные модели жестикуляций и табуирование жестов.Кинесические особенности невербального общения(жесты, рукопожатие, позы, мимика)./Пр/ | 7 | 4 | УК-4.1 УК- 4.2 | Л1.2 Л1.1Л2.14 Л2.3 Л2.6 |
| 2.9 | Проксемические особенности невербального общения. Понятие пространственной зоны человека и психологической дистанции общения.Психологические и паралингвистические особенности невербального общения. Характеристика речи. /Пр/ | 7 | 4 | УК-4.1 УК- 4.2 | Л1.2 Л1.1Л2.6 Л2.10 |
| 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./Ср/ | 7 | 10 | УК-4.1 УК- 4.2 | Л1.2 Л1.1Л2.13 Л2.9 Л2.8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **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 | 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 |
| Л1.2 | Логутова 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 |
| **5.2. Дополнительная литература** |
|  | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
| Л2.1 |  | Вопросы психологии | , 2014 | 6 |
| Л2.2 | Харламова Т. М. | Психология влияния: учебное пособие | Москва: ФЛИНТА, 2017 | http://biblioclub.ru/index. php? page=book&id=103799 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.3 | Ридецкая О. Г. | Психология общения: хрестоматия | Москва: Директ-Медиа, 2012 | http://biblioclub.ru/index. php? page=book&id=117869 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: 37.03.01.02-21-2-ПСХOZ.plx |  |  |  | стр. 7 |
|  | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
| Л2.4 | Гуревич П. С. | Психология личности: учебное пособие | Москва: Юнити, 2015 | http://biblioclub.ru/index. php? page=book&id=118128 неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей |
| Л2.5 | 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 |
| Л2.6 | 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 |
| Л2.7 | 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 |
| Л2.8 | 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 |
| Л2.9 |  | 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 |
| Л2.10 | 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 |
| Л2.11 | 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 |
| Л2.12 | 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 |
| Л2.13 | 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 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| УП: 37.03.01.02-21-2-ПСХOZ.plx |  |  |  | стр. 8 |
|  | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
| Л2.14 | 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 |
| **5.3. Методические разрабоки** |
|  | Авторы, составители | Заглавие | Издательство, год | Колич-во |
| Л.1 | 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 |
| Л.2 | 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 |
| **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. |