

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«Владимирский государственный Университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по образовательной деятельности

А.А. Панфилов

«23» 06 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

Направление подготовки 07.03.01. – Архитектура

Профиль подготовки Архитектурное проектирование

Уровень высшего образования – Бакалавриат

Форма обучения очная

Семестр	Трудоемкость зач. ед, час.	Лек- ций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экз./зачет)
8	3,108	18	36		54	зачет
Итого	3,108	18	36		54	зачет

Владимир, 2016

У.П.16

и. 2 (сир)

*(Handwritten signature)*

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения дисциплины (модуля) «Психология делового общения» являются освоение необходимого объема знаний в области психологии и культуры общения, овладение соответствующими компетенциями.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Психология делового общения» относится к разделу «Дисциплины по выбору». Изучается в 8 семестре. Основные знания, необходимые для освоения дисциплины, формируются при прохождении курсов философия, право, архитектурное законодательство и этика и др.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В результате изучения дисциплины должны овладеть компетенциями:

### общекультурными:

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранных языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные и культурные различия (ОК-6);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7);
- способностью находить оптимальные организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях и готовностью нести за них ответственность (ОК-11);
- умением критически оценивать свои достоинства и недостатки, находить пути развития достоинств и устранения недостатков (ОК-12);
- готовностью принять на себя нравственные обязательства по отношению к природе, обществу, другим людям и к самому себе (ОК-16);

### общепрофессиональными:

- способностью осуществлять поиск, хранение, обработку и анализ информации из различных источников и баз данных, представлять ее в требуемом формате с использованием информационных, компьютерных и сетевых технологий (ОПК-3).

Демонстрировать следующие результаты образования:



		8		6	12			12		9/50%	№1
2	Тема 2. Деловое общение и его особенности	8	7- 8	4				4		4/50%	Рейтинг №2
3	Тема 3. Деловая коммуникация.	8	9- 18	8	20			20		14/50%	Рейтинг №3
<b>ИТОГО:</b>		<b>8</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>36</b>			<b>54</b>		<b>27/50%</b>	<b>зачет</b>

### Содержание дисциплины

#### Тема 1. Психологические основы общения

Психологические подходы к изучению феномена общения. Информационно-коммуникативный, интеракционный, гносеологический, аксиологический, нормативный, семиотический, прагматический аспекты общения. Виды потребностей в общении. Общение как коммуникация. Составляющие коммуникативной деятельности: коммуникативный, интерактивный перцептивный процессы. Личностно-ориентированный и социально-ориентированный типы коммуникативной деятельности. Самопрезентация. Общение как передача информации. Общественные отношения. Типы общения. Непосредственное и опосредованное общение. Формальное и неформальное общение. Социально-ориентированное общение. Предметно-ориентированное общение. Личностно-ориентированное общение. Педагогическое общение. Деловое общение.

#### Тема 2. Деловое общение и его особенности

Деловое общение и его особенности. Предмет делового общения. Признаки делового общения. Виды делового общения. Культура речи делового общения и ее слагаемые. Три основных аспекта речевой культуры: ортологический, коммуникативный, этический. Социальные роли и речевое поведение. Принципы делового общения. Формы корпоративного общения. Деловая беседа. Функции деловой беседы. Деловые переговоры. Классификация переговоров. Схема переговоров. Речевая стратегия в деловом общении и способы ее вербальной реализации. Методы и тактика ведения переговоров с клиентами. Правила ведения телефонных переговоров. Умение слушать. Организация и проведение совещаний. Деловая переписка.

#### Тема 3. Деловая коммуникация.

Основы деловой риторики. Принципы речевого воздействия. Коммуникационные эффекты. Имидж в деловом общении. Эффект визуального имиджа. Эффект первых фраз.

основных аспекта речевой культуры: ортологический, коммуникативный, этический. Социальные роли и речевое поведение. Принципы делового общения. Формы корпоративного общения. Деловая беседа. Функции деловой беседы. Деловые переговоры. Классификация переговоров. Схема переговоров. Речевая стратегия в деловом общении и способы ее вербальной реализации. Методы и тактика ведения переговоров с клиентами. Правила ведения телефонных переговоров. Умение слушать. Организация и проведение совещаний. Деловая переписка.

### **Тема 3. Деловая коммуникация.**

Основы деловой риторики. Принципы речевого воздействия. Коммуникационные эффекты. Имидж в деловом общении. Эффект визуального имиджа. Эффект первых фраз. Эффект аргументации. Эффект квантового выброса информации. Эффект интонации и паузы. Эффект художественной выразительности. Эффект релаксации. Эффект дисперсии. Невербальное общение в деловых переговорах. Значение различных видов рукопожатий. Расположение собеседников и партнеров за столами различных типов. Использование невербальных средств для повышения делового статуса. Межнациональные различия невербального общения. Технология предъявления претензии. Техника управления степенью интенсивности вопроса. Метод получения информации. Метод самоконтроля (вопросный). Умение задавать вопросы. Типы вопросов. Практическое применение вопросов. Направляющие вопросы. Двухчастные вопросы. Контроль хода и темы разговора вопросами. Условия задавания вопроса. Начало беседы. Речевой этикет в деловом общении. Особенности устной формы речи. Речевой этикет. Особенности письменной формы речи. Основные приемы создания эффективного публичного выступления. Дебаты.

## **5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- a. Информационно-коммуникационные технологии (1- 4 разделы).
- b. Работа в команде/работа в малой группе (1 – 4 разделы).
- c. Case-study (2 – 4 разделы).
- d. Ролевая игра (4 раздел).
- e. Проблемное обучение (1 – 4 разделы).
- f. Контекстное обучение (2 - 4 разделы).
- g. Обучение на основе опыта (2-3 разделы).
- h. Индивидуальное обучение (1 – 4 разделы).
- i. Междисциплинарное обучение (1 – 4 разделы).

ж. Опережающая самостоятельная работа (1 – 4 разделы).

Формы организации учебного процесса:

к. Лекция, мастер-класс (1 – 4 разделы).

л. Семинар, коллоквиум (1 – 4 разделы).

м. Самостоятельная работа студентов (1 – 4 разделы).

н. Научно-исследовательская работа студентов: подготовка выступления на научной студенческой конференции (1 – 4 разделы).

о. Консультация, тьюторство: консультирование студентов по проблеме выступления на научной студенческой конференции (1 – 4 разделы).

р. Case-study: анализ социально-педагогических ситуаций (3 – 4 разделы).

с. Работа в команде: разработка модели личности психолога (раздел 3).

## **6. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ**

Формами контроля освоения дисциплины «Основы делового общения» являются: текущая и рубежная аттестации, зачет.

Контроль освоения дисциплины производится в соответствии с ПОЛОЖЕНИЕМ о балльно-рейтинговой системе контроля знаний студентов ВлГУ.

**Текущая аттестация** студентов производится во время проведения практических занятий в форме:

- тестирования;
- устных ответов на вопросы к семинару;
- проверки выполнения письменных домашних заданий;
- проверки составленных таблиц и схем;

Отдельно оцениваются личностные качества студента (аккуратность, исполнительность, инициативность) – работа у доски, своевременная сдача тестов и письменных домашних заданий. Дополнительно оцениваются посещаемость, исполнительность, инициативность студента, его активность на семинарах, своевременная сдача письменных заданий, рефератов.

**Промежуточный контроль** по результатам семестра по дисциплине «Психология делового общения» проходит в форме зачета, который включает в себя устный ответ на один теоретический вопрос и выполнение одного письменного задания (например, обработать и описать результаты методики).

Фонды оценочных средств, включающие задания к практическим работам и методы контроля, позволяющие оценить РО по данной дисциплине, включены в состав УМК дисциплины.

### **Текущий контроль успеваемости**

Вопросы к рейтинг-контролю

#### **Вопросы к рейтинг-контролю №1**

1. Информационно-коммуникативный аспект общения.
2. Интеракционный аспект общения.
3. Гносеологический аспект общения.
4. Аксиологический аспект общения.
5. Нормативный аспект общения.
6. Семиотический аспект общения.
7. Праксиологический аспект общения.
8. Невербальное общение.
9. Виды потребностей в общении.
10. Общение как коммуникация.
11. Составляющие коммуникативной деятельности.
12. Коммуникативный процесс в коммуникативной деятельности.
13. Интерактивный процесс в коммуникативной деятельности.
14. Перцептивный процесс в коммуникативной деятельности.
15. Личностно-ориентированный тип коммуникативной деятельности.
16. Социально-ориентированный тип коммуникативной деятельности.
17. Самопрезентация.
18. Общение как передача информации.
19. Общественные отношения.

#### **Вопросы к рейтинг-контролю №2**

1. Деловое общение и его особенности.
2. Предмет делового общения.
3. Признаки делового общения.
4. Виды делового общения.
5. Культура речи делового общения и ее слагаемые.
6. Три основных аспекта речевой культуры: ортологический, коммуникативный, этический.
7. Социальные роли и речевое поведение.
8. Принципы делового общения.
9. Формы корпоративного общения.

10. Деловая беседа. Функции деловой беседы.
11. Деловые переговоры. Классификация переговоров.
12. Схема переговоров.
13. Речевая стратегия в деловом общении и способы ее вербальной реализации. Методы и тактика ведения переговоров с клиентами.
14. Правила ведения телефонных переговоров. Умение слушать.
15. Организация и проведение совещаний.
16. Деловая переписка.
17. Формы корпоративного общения.

### **Вопросы к рейтинг-контролю №3**

1. Технология предъявления претензии.
2. Техника управления степенью интенсивности вопроса.
3. Методы получения информации.
4. Метод самоконтроля (вопросный).
5. Умение задавать вопросы. Условия задавания вопроса.
6. Практическое применение вопросов.
7. Типы вопросов. Направляющие вопросы.
8. Типы вопросов. Двухчастные вопросы.
9. Правило подготовки деловой беседы.
10. Классификация переговоров. Схема переговоров.
11. Речевая стратегия и способы ее вербальной реализации.
12. Методы и тактика ведения переговоров с клиентами.
13. Особенности устной формы речи.
14. Речевой этикет.
15. Особенности письменной формы речи.
16. Речевой этикет по телефону. Умение слушать.
17. Основные приемы создания эффективного публичного выступления . Дебаты.

### **Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины**

#### **Вопросы к зачету**

1. Деловое общение и его особенности.
2. Признаки делового общения.
3. Виды делового общения.
4. Невербальное общение в процессе ведения деловых бесед и коммерческих переговоров.
5. Распознавание внутреннего состояния собеседников по их жестам и позам.



6. Межнациональные различия невербального общения.
7. Культура речи делового общения и ее слагаемые.
8. Три основных аспекта речевой культуры: ортологический, коммуникативный, этический.
10. Типы речевых культур в деловом общении .
11. Элитарная и средне литературная речевая культура в деловом общении.
12. Литературно-разговорная, фамильярно-разговорная и профессионально-ограниченная речевая культура.
13. Культура речи и принципы речевого поведения .
14. Социальные роли и речевое поведение.
15. Принципы делового общения. Максимумы Грайса.
16. Речевая ситуация в деловом общении и ее составляющие.
17. Официальная и неофициальная обстановка делового общения.
18. Внутрикорпоративное речевое общение и этикетные нормы. Речемыслительные операции при деловом общении (реактивные реплики).
19. Цели делового общения и их речевая реализация.
20. Интернациональные свойства официально-деловой письменной речи.
21. Требования к оформлению реквизитов документов.
22. Унификация языка деловых бумаг.
23. Новые тенденции в практике русского делового письма.
24. Особенности русской и зарубежной школ делового письма.
25. Деловая документация и ее особенности.
26. Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров.
27. Корпоративная культура делового общения .

#### **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

##### **Вопросы для самостоятельной работы студентов**

1. Истоки риторических традиций.
2. Особенности общения по телефону. Этикет телефонного разговора.
3. Совещание как разновидность делового общения.
4. Речевой этикет в деловом общении.
5. Зачем необходимо соблюдать коммуникативные качества речи в деловом общении?
6. Спор как разновидность делового и педагогического общения. Доказательства и аргументация в споре.
7. Роль интонации и невербальных средств в деловом общении.
8. Особенности общения с клиентами, прием посетителей как жанры делового

общения.

9. Использование технических средств в коммуникации.
10. Особенности речи перед микрофоном и телевизионной камерой.
11. Поздравительная речь в неофициальном и деловом общении.
12. Национальные особенности невербального поведения участников общения.
13. Правила и ошибки комплимента.
14. Виды и роль вопросов в деловом общении.
15. Деловой этикет.
16. Барьеры и ошибки в общении: их причины и пути преодоления.
17. Особенности делового поведения с иностранными партнерами.
18. Психологическая культура делового разговора.
19. Уловки в споре и приемы их преодоления.
20. Невербальные средства повышения делового статуса.
21. Имидж предпринимателя.
22. Национальные стили ведения переговоров.
23. Деловая переписка с иностранными фирмами.
24. Как сделать свою речь убедительной.
25. Позитивные позиции в деловом общении, ведущие к успеху.
26. Черная риторика. Ее особенности и значение.
27. Этика и этикет проведения праздников.
28. Дистанционное деловое общение. Требования и особенности.
29. Национальные особенности англичан, французов, немцев; стиль и этика делового общения.
18. Менталитет, стиль и этика делового общения в Китае, Японии и Арабском Востоке.

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

### а) основная литература:

1. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / Кошечкина И. П., Канке А.А. – М.: ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2015. – 304 с. ISBN 978-5-8199-0374-2 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=144220>
2. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с ISBN 978-5-16-003843-8 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196>
3. Логутова Е.В. Психология делового общения: учебное пособие/ Логутова Е.В., Якиманская И.С., Биктина Н.Н.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2013.— 196 с. <http://www.iprbookshop.ru/30126>.

### б) дополнительная литература:

1. Психология делового общения: Учебное пособие / М.И. Чеховских. – 3-е изд., стер. – М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. Знание, 2011. – 253 с.: 60×90 1/16. – (Высшее образование ). (переплет) ISBN 978-5-16-004694-5 2011 <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=254643>
2. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с. - ISBN 978-5-394-01739-1. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=411372>
3. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=397223>

### в) периодические издания:

- Вестник практической психологии образования;

### в) интернет-ресурсы:

- <http://www.psychologos.ru>

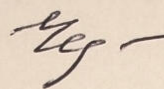
- <http://www.psyworld.ru>

## 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

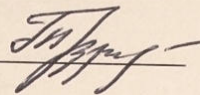
1. Лекционные занятия:
  - a. комплект электронных презентаций, слайдов;
  - b. аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, ноутбук);
  - c. плакаты с иллюстрациями;
2. Практические занятия:
  - d. компьютерный класс,
  - e. презентационная техника (проектор, экран, ноутбук)
  - f. плакаты с иллюстрациями;
3. Прочее:
  - a. рабочее место преподавателя, оснащенное компьютером с доступом в Интернет;
  - b. рабочие места студентов, оснащенные компьютерами с доступом в Интернет, предназначенные для работы в электронной образовательной среде.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 07.03.01. – Архитектура

Рабочую программу составил к. пед. н., доц. Черкасова И.П.



Рецензент: медицинский психолог ГКУЗ ВО ОПБ №1 Крылова Т.А.



Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Психология личности и специальная педагогика»

Протокол № 4/1 от 23.06.16 года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_



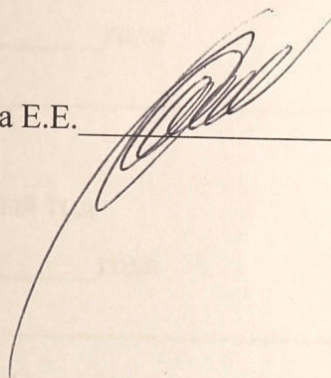
Филатова О.В.

(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 07.03.01. – Архитектура

Протокол № 3/16 от 23.06.16 года

Председатель комиссии к.ф.н., доцент Бирюкова Е.Е.



**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2017/2018 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.18 года

Заведующий кафедрой 

---

Рабочая программа одобрена на 2018/2019 учебный год

Протокол заседания кафедры № 4 от 31.08.18 года

Заведующий кафедрой 

---

Рабочая программа одобрена на 2019/2020 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.19 года

Заведующий кафедрой 

---

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

---

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

---

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

---

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

---

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

---