

Министерство науки и высшего образования 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
«19» _____ 2019г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Этика и психология делового общения
(наименование дисциплины)

Направление подготовки: 37.03.01 *ПСИХОЛОГИЯ*

Профиль/программа подготовки: *ПСИХОЛОГИЯ*

Уровень высшего образования: *БАКАЛАВРИАТ*

Форма обучения: *ОЧНАЯ*

Семестр	Трудоем- кость зач. ед./час.	Лекций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экз./зачет)
5	2/72	-	36	-	36	Зачет
Итого	2/72	-	36	-	36	Зачет

Владимир 2019

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины: дать студентам представление о психологической стороне делового общения; научить студентов решать психологические задачи, возникающие в процессе общения с клиентами, коллегами, руководством; способствовать формированию у студентов адекватных психологических и нравственных качеств как необходимых условий их профессиональной деятельности; дать студентам представление о том как психологическая и нравственная культура личности способствует успеху в деловом общении.

Задачи дисциплины:

- систематизация знаний о технологиях делового общения;
- освоение навыков эффективного использования в процессе делового общения оптимальных психотехнологий;
- знакомство с основными этическими понятиями, особенностями профессиональной культуры и этики и механизмами ее формирования.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Этика и психология делового общения» включена в вариативную часть, в дисциплины по выбору учебного плана.

Пререквизиты дисциплин: «Общая психология», «Профессиональная этика» и «Введение в профессию».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>
<i>ОК-7</i> - способность к самоорганизации и самообразованию	<i>Частично</i>	Знать содержание и виды деятельности практического психолога, техники эмоциональной и когнитивной регуляции деятельности и психических состояний; Уметь анализировать профессиональную деятельность, применять технику аутогенной тренировки; Владеть рефлексивными навыками в профессиональном и личностном развитии
<i>ПК-10</i> - способность к проектированию, реализации и оценке учебно-воспитательного процесса, образовательной среды при подготовке психологических кадров с учётом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий	<i>Частично</i>	Знать сущность процессов воспитания и обучения, закономерности, принципы и методы их осуществления, категориальный аппарат педагогики; Уметь ставить и решать педагогические задачи; проектировать и реализовывать образовательный процесс диагностировать и оценивать образовательный процесс ориентироваться в нормативных документах о среднем образовании; организовывать внеучебную деятельность

		студентов; Владеть способами осуществления профессиональной педагогической деятельности
<i>ПК-14</i> - способность к реализации психологических технологий, ориентированных на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп	<i>Частично</i>	Знать психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников и охрану здоровья индивидов и групп; Уметь использовать интерактивные методы личностного роста, психологические технологии здоровьесбережения; Владеть навыками разработки программ личностного роста сотрудников и охраны их здоровья

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоёмкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы, 72 часа

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоёмкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
	Тема 1. Предмет психологии в этико-деловом общении	5	1-6		6		8	3/50%	рейтинг-контроль №1
	Тема 2. Общение как коммуникация. Типология и модели общения	5	7-10		6		6	3/50%	.
	Тема 3. Общение как взаимодействие.	5	11-14		8		6	4/50%	рейтинг-контроль №2

Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения								
Тема 4. Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в ходе делового общения.	5	15 - 16		8		8	3/50%	
Тема 5. Барьеры и конфликты делового общения	5	17 - 18		8		8	4/50%	Рейтинг-контроль №3
Всего за 5 семестр				36		36	18/50%	зачет
Наличие в дисциплине КП/КР	5			-				
Итого по дисциплине	5			36		36	18/50%	зачет

Содержание практических занятий по дисциплине

Тема №1.

ПРЕДМЕТ ПСИХОЛОГИИ И ЭТИКИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Форма проведения – традиционная.

Цели занятия:

- формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
- проверка освоения студентами содержания вопросов темы;

Вопросы к обсуждению:

1. Понятие, виды, функции и цели делового общения.
2. Место делового общения среди других видов общения.
3. Стороны процесса общения.
4. Виды и уровни общения.
5. Деловое общение как социально-психологическая проблема.
6. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения.

Тема №2.

ОБЩЕНИЕ КАК КОММУНИКАЦИЯ. ТИПОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ.

Форма проведения – традиционная.

Цели занятия:

- формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
- проверка освоения студентами содержания вопросов темы;

Вопросы к обсуждению:

1. Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля».
2. Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей.
3. Основные элементы коммуникации.
4. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.).
5. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.

Тема №3.

ОБЩЕНИЕ КАК ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ. ПЕРЦЕПТИВНАЯ И ЭМОЦИОНАЛЬНАЯ СТОРОНЫ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Форма проведения – традиционная.

Цели занятия:

- формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
- проверка освоения студентами содержания вопросов темы;

Вопросы к обсуждению:

1. Принципы и типы деловых взаимодействий.
2. Ролевое поведение личности в общении.
3. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия).
4. Техника самопрезентации и виды распределения ролей.
5. Пространство межличностного взаимодействия.
6. Общение как взаимодействие (трансактный - анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.).
7. Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения.
8. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия.
9. Роль эффекта восприятия в деловом общении. Эффекты и ошибки межличностного восприятия.
10. Предрассудки и предубеждения, их психологические источники.
11. Понятие межличностного восприятия в общении.
12. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.

Тема №4.

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ. МЕХАНИЗМЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ В ПРОЦЕССЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.

Форма проведения – традиционная.

Цели занятия:

- формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
- проверка освоения студентами содержания вопросов темы;
- тестирование

Вопросы к обсуждению:

1. Поведение человека в организации и типы сотрудников.
2. Детерминация поведения.
3. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении.
4. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении.

5. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении.
6. Трудности межличностного общения.
7. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления.
8. Мышление руководителя и принятие решения. Теории и типы лидерства.

Тема №5.

БАРЬЕРЫ И КОНФЛИКТЫ В ДЕЛОВОМ ОБЩЕНИИ. СПОСОБЫ ИХ ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ.

Форма проведения – традиционная.

Цели занятия:

- формирование профессиональных компетенций в соответствии с матрицей;
- проверка освоения студентами содержания вопросов темы;

Вопросы к обсуждению:

1. Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения.
2. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.
3. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.
4. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «*Этика и психология делового общения*» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- *Интерактивная лекция (тема № 2);*
- *Групповая дискуссия (тема № 4-5);*

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

Рейтинг-контроль №1

Вопросы:

- 1) Понятие, виды, функции и цели делового общения.
- 2) Место делового общения среди других видов общения.
- 3) Стороны процесса общения. Виды и уровни общения.
- 4) Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения.
- 5) Понятия «коммуникация», «коммуникативная компетентность», «коммуникативный процесс», «коммуникативные сети», «мостик Файоля».
- 6) Структура, основные функции и виды коммуникаций. Значение и необходимость коммуникативных ролей.

Рейтинг-контроль №2

- 1) Общение как взаимодействие.
- 2) Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.
- 3) Принципы и типы деловых взаимодействий.

- 4) Ролевое поведение личности в общении.
- 5) Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия).
- 6) Техника самопрезентации и виды распределения ролей.
- 7) Пространство межличностного взаимодействия.

Рейтинг-контроль №3

- 1) Барьеры и конфликты в деловом общении.
- 2) Способы их предупреждения и разрешения.
- 3) Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения.
- 4) Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.
- 5) Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения.
- 6) Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Основные виды заданий самостоятельной работы по дисциплине

Тема №1 Предмет психологии и этики делового общения.

Задания для самостоятельной работы:

1. Краткий конспект лекции;
2. Составление справочных материалов.

Тема №2 Общение как коммуникация. Типология общения.

Задания для самостоятельной работы:

В тетрадях для практических работ выписать виды общения. Дать определение, что по вашему мнению, является общением и почему.

Тема №3 Общение как взаимодействие. Перцептивная и эмоциональная стороны делового общения.

Задания для самостоятельной работы:

1. Письменно ответить на вопрос: Что такое самопрезентация? Представить себя используя технику самопрезентации.
2. Составление справочных материалов.

Тема №4 Психологические основы деловых отношений. Механизмы воздействия в процессе делового общения.

Задание для самостоятельной работы: выполнить тест и оценить степень толерантности своего восприятия собеседника.

Отметьте ситуации, которые вызывают у вас неудовлетворение или досаду и раздражение.

Подсчитайте количество ситуаций, вызывающих досаду и раздражение.

1. Собеседник не дает мне возможности высказаться.
2. Собеседник постоянно перебивает меня.
3. Я не уверен, что меня слушают, поскольку собеседник иногда смотрит мимо меня.
4. После разговора с таким человеком возникает чувство, что вы потратили время впустую.
5. Собеседник постоянно суетится: посторонние предметы занимают его больше, чем мои слова.
6. Собеседник никогда не улыбается: у меня возникает чувство неловкости и тревоги.
7. Собеседник всегда отвлекает меня вопросами и комментариями.
8. Что бы я не высказал, собеседник всегда охлаждает мой пыл.
9. Собеседник всегда старается опровергнуть меня.
10. Собеседник искажает смысл моих слов и вкладывает в них другое содержание.

11. Мне сложно задать вопрос собеседнику.
12. Иногда собеседник переспрашивает меня, делая вид, что не расслышал.
13. Собеседник, не дослушав до конца, перебивает меня лишь затем, чтобы согласиться.
14. Собеседник при разговоре сосредоточенно занимается посторонними делами: играет сигаретой, протирает стекла очков и т. д., и я твердо уверен, что он не слушает меня.
15. Собеседник делает выводы за меня.
16. Собеседник всегда пытается вставить слово в мое повествование.
17. Собеседник смотрит на меня очень пристально, не мигая.
18. Собеседник оценивающе смотрит на меня.
19. Собеседник не воспринимает новой информации.
20. Собеседник переигрывает, показывая, что интересуется беседой, слишком часто кивает головой, ахает и поддакивает.
21. Когда я говорю о серьезных вещах, собеседник вставляет смешные истории, шутки, анекдоты.
22. Собеседник часто поглядывает на часы во время разговора.
23. Когда я вхожу в кабинет, человек бросает все дела и все внимание сосредотачивает на мне.
24. Собеседник ведет себя так, будто я мешаю ему делать что-нибудь важное.
25. Собеседник требует, чтобы все соглашались с ним. Любое его высказывание завершается вопросом: «*Вы тоже так думаете?*» или «*Вы не согласны?*».

Подсчитайте

процент ситуаций, которые вызывают у вас досаду и раздражение (одна отметка составляет 4%).

70-100%

- Вы плохой собеседник. Вам необходимо работать над собой и учиться слушать.

40-70%

- Вам присущи некоторые недостатки. Старайтесь не так критично относиться к высказываниям, избегайте поспешных выводов, не заостряйте внимание на манере говорить, не притворяйтесь, не ищите скрытый смысл сказанного, не монополизируйте разговор.

10-40%

- Вы хороший собеседник, но иногда отказываете партнеру в полном внимании. Вежливо повторяйте его высказывания, дайте время раскрыть свою мысль полностью, приспособливайте свой темп мышления к его речи и можете быть уверены, что общаться с вами станет еще приятнее.

0-10%

- Вы отличный собеседник. Вы умеете слушать, ваш стиль общения может стать примером для окружающих.

Тема №5 Конфликты и барьеры в деловом общении. Способы их предупреждения и разрешения.

Задания для самостоятельной работы:

1. Составление справочных материалов
2. Составить библиографический список по теме.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (зачет)

Вопросы к зачету

1. Понятие, виды, функции и цели делового общения.
2. Место делового общения среди других видов общения.
3. Стороны процесса общения. Виды и уровни общения.

4. Виды делового взаимодействия, специфика ролей в деловом общении, особенности коллективных субъектов делового общения.
5. Структура, основные функции и виды коммуникаций.
6. Значение и необходимость коммуникативных ролей.
7. Основные элементы коммуникации.
8. Коммуникативные барьеры (профессиональные, смысловые, организационные, личностно-психологические и др.).
9. Соотношение и особенности вербальной и невербальной сторон коммуникации, их специфика в деловом общении.
10. Принципы и типы деловых взаимодействий.
11. Ролевое поведение личности в общении.
12. Социально-психологическая роль как идеальная модель поведения (гендерные роли, ролевая структура группы, групповые взаимодействия).
13. Техника самопрезентации и виды распределения ролей.
14. Пространство межличностного взаимодействия.
15. Общение как взаимодействие (трансактный - анализ Э. Берна, Т. Харриса и т.д.).
16. Трансакция – как единица взаимодействия, ее виды и структура, этапы общения.
17. Перцептивные механизмы делового общения: каузальная атрибуция, идентификация, рефлексия, эмпатия.
18. Роль эффекта восприятия в деловом общении.
19. Роль эмоций в общении. Феномены аттракции и их значение в деловом общении.
20. Поведение человека в организации и типы сотрудников.
21. Детерминация поведения. Психологические типы людей и их проявления в работе и общении.
22. Общая характеристика основных механизмов воздействия в общении. Феномен личного влияния. Феномен обратной связи в межличностном общении. Трудности межличностного общения.
23. Основные характеристики коллектива, его формирования и стиля управления.
24. Теории и типы лидерства.
25. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.
26. Понятие менталитета делового общения. Разнообразие национальных моделей общения.
27. Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии, публичная (ораторская) речь)) и их характеристики.
28. Культура делового общения по телефону.
29. Деловая дискуссия, полемика, спор и их психологические особенности.
30. Психологическая техника, парирование замечаний и вопросов.
31. Понятие конфликта и барьера в общении, их структура и причины возникновения.
32. Типология конфликтов и управление конфликтной ситуацией.
33. Предпосылки возникновения конфликтов в процессе делового общения. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, издательство	Год	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество	Наличие в

		экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. Колесникова Н.Л. Деловое общение. Business Communication : учебное пособие : [для учащихся старших классов школ, студентов вузов] / Н. Л. Колесникова .— 8-е изд., доп. — Москва : Флинта : Наука	2012	10	
2. Психология делового общения : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. - 2-е изд., стер. - М. : ФЛИНТА	2013		http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN/N9785976501188.html
3. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование	2012		http://www.iprbookshop.ru/8539
Дополнительная литература			
1. Психология общения. Энциклопедический словарь / Под ред. А.А. Бодалева. - М. : Когито-Центр	2011		http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN/N9785893533354.html
2. Великова С.А. Психология делового общения : практикум / С. А. Великова ; Владимирский государственный университет (ВлГУ) .— Владимир : Владимирский государственный университет (ВлГУ)	2009	4	
3. Мананикова Е.Н. Психология управления: учебное пособие / Е. Н. Мананикова .— Москва : Дашков и К	2008	9	

7.2 Периодические издания

1. [Журнал «Вопросы психологии»](http://www.voppsy.ru/) (рус.). — научный психологический журнал. URL: <http://www.voppsy.ru/>
2. [Журнал «Психологические исследования»](http://psystudy.ru/) (рус.). — научный электронный журнал, включен в Перечень ВАК. URL: <http://psystudy.ru/>
3. [Журнал «Психологическая наука и образование»](http://psyedu.ru/) (рус.). — профессиональный журнал по психологии образования, рекомендованный ВАК. URL: <http://psyedu.ru/>
4. [Журнал «Культурно-историческая психология»](http://psyjournals.ru/kip/). — международное научное издание для психологов, историков и методологов науки и специалистов в смежных областях фундаментального и прикладного человекознания; включен в Перечень ВАК. URL: <http://psyjournals.ru/kip/>

7.3 Интернет-ресурсы

1. <http://www.studentlibrary.ru/>
2. <http://znanium.com/>
3. <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
4. <http://www.iprbookshop.ru/>
5. <http://www.diss.rsl.ru/>
6. <http://polpred.com/news>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ


Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий практического/лабораторного типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Практические/лабораторные работы проводятся в Лаборатории «Арт-терапия».

Перечень используемого лицензионного программного обеспечения: Word, Excel, PowerPoint и Outlook.

Рабочую программу составил к.психол.н.,
доцент кафедры
общей и педагогической психологии



Абрамян Н.Г.

Рецензент
(представитель работодателя)
Медицинский психолог ГКУЗ ВО «ОПБ
№1»


Крылова Т.А.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры общей и педагогической
психологии
протокол № 11 от 11.06.2019 года.

Заведующая кафедрой ОиПП
к. психол. н., доцент


Пронина Е.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 37.03.01 – Психология

Протокол № 12 от 10.07.2019 года

Председатель комиссии


Зав.каф. ПЛиСП ГумИ ВлГУ, к.психол. н., доцент


Филатова О.В.

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

Рабочая программа одобрена на 2020-2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 11 от 28.05.2020 года

Заведующий кафедрой  к.пед. наук Пронина Е.в.

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 _____

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 _____