

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего профессионального образования

«Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и
Николая Григорьевича Столетовых»

(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по УМР

А.А. Панфилов

« 07 » 04

2015 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки: 46.03.02 – Документоведение и архивоведение

Профиль/программа подготовки

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – заочная

Семестр	Трудоемкость зач. ед./час.	Лекций, час.	Практич. занятий, час.	Лаборат. работ, час.	СРС, час.	Форма промежуточного контроля (экс./зачет)
3	144, 4	4	6	-	134	Зачет
Итого	144, 4	4	6	-	134	Зачет

Владимир, 2015 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная цель курса «Психология делового общения» - формирование у студентов правил современной деловой коммуникации. Указанная цель достигается посредством решения следующих задач: - овладение студентами теоретических основ и психологического взаимодействия (историческими и культурно - психологическими); - приобретение навыков грамотного и психологического общения, формирование соответствующих нравственных и психологических качеств; - воспитание у студентов толерантности в процессе психологической коммуникации.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина «Психология делового общения» относится к дисциплинам по выбору учебного плана учебного плана ОПОП ВО по направлению 46.03.02 – Документоведение и архивоведение.

В результате освоения дисциплины студент должен знать определения терминов культура, общение, профессиональная культура. Уметь применять в и психологической сфере культурные нормы, использовать различные технологии общения, демонстрировать способность анализировать конфликтные ситуации и уметь находить рациональные решения в выборе поступков. Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин: «Безопасность жизнедеятельности», «Философия», «Концепция современного естествознания» и служит основой для освоения ряда профессиональных дисциплин.

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

Перечисленные РО являются основой для формирования следующих компетенций:

- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-7)

В результате освоения дисциплины обучающийся должен демонстрировать следующие результаты образования:

знать:

на уровне представлений: ознакомление студентов с основными отраслями и направлениями делового общения как науки (ОК-6, ОК-7);

– на уровне воспроизведения: знать принципы механизмов возникновения, развития и завершения делового общения (ОК-6, ОК-7);

– на уровне понимания: осознавать связь психологических теорий с практическими задачами, которые должен выполнять субъект (ОК-6, ОК-7);

уметь:

– формулировать прикладные задачи и использовать для их решения соответствующих психологических ситуаций (ОК-6, ОК-7);

– применять технологии эффективного поведения в деловом общении (ОК-6, ОК-7);

владеть: способностью оценивать целесообразность и эффективность использования различных переговорных и посреднических процедур (ОК-6, ОК-7);

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетных единиц, 144 часов.

№ п/п	Раздел дисциплины	Семестр	Неделя семестра						Объем учебной работы с применением интерактивных методов (в часах %)	Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра), форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Лекции	Практические	Лабораторные	Контрольные	СРС	КП, КР		
1.	Предмет и задачи курса «Психология делового общения». Теоретические и практические условия, вызвавшие появление курса. Задачи курса. Психологический портрет современного российского человека	3	20	0,5	1,5	17		1/50%		
2.	Тема 2. Теоретические и практические основы делового общения. Нравственный облик русского и российского предпринимателя. Система ценностей отечественного современного человека.	3	20	0,5	1,5	17		1/50%	Рейтинг-контроль №1	

	<p>«Кодекс чести» русского купца и промышленника. Зарубежные традиции и психология поведения. В единстве отечественных традиций и зарубежного опыта - залог успеха. Важнейшие направления культурного и психологического знания, положенные в основу культуры и психологии общения.</p>									
3.	<p>Тема 3. Из истории делового общения. Специфика западного и восточного делового общения. Речевой этикет. Приветствие, знакомство, приглашение, представление. Культуры в общественных местах (ресторан, улица, транспорт и т.д.) и деловой этикет. Отношения руководителя и подчиненного, отношения коллег.</p>	3	21	0,5	0,5	17	0,5/50%			
4.	<p>Тема 4. Психология беседы. Виды и психологии общения: и психология беседы, переговоров, совещания. Культура беседы и ее этапы: подготовка и сбор материала; начало беседы; передача информации; аргументация и контр-аргументация; принятие решения и завершение беседы. Необходимое условие и психология общения – следование принципам толерантности.</p>	3	21	0,5	0,5	17	0,5/50%			
5.	<p>Тема 5. Невербальные средства общения. Невербальное общение как передача отношения к собеседнику. Важность целостного восприятия невербальных сигналов. Виды невербального выражения: жесты, мимика, позы, дистанция и т.д.</p>	3	21	0,5	0,5	17	0,5/50%	Рейтинг-контроль №2		

6.	Тема 6. Конфликтные ситуации в общении. Виды конфликтов в и психологии общении. Причины возникновения конфликтов. Поведение в ситуации конфликта: как не допустить конфликтной ситуации; как вести себя в конфликтной ситуации; как выйти из ситуации конфликта с наименьшими потерями. Актуальность выработки толерантной модели поведения и реализация ее в ситуации конфликта.	3	22	0,5	0,5	17	0,5/50%	
7.	Тема 7. Имидж и культура человека. Слагаемые имиджа и культуры человека. Речевая культура. Правила хорошего тона. Внешняя привлекательность. Здоровый образ жизни. Культура одежды делового человека.	3	22	0,5	0,5	18	0,5/50%	
8.	Тема 8. Речевая культура делового общения. Трудности современного русского языка. Заимствованная лексика и овладение ею. Пропорция в соотношении русской и заимствованной лексики. Разбор речевых ситуаций. и культура переписки. Виды письма. Специфика письменной речи. Практическая работа по составлению и делового письма.	3	22	0,5	0,5	14	0,5/50%	Рейтинг-контроль №3
ИТОГО:		3	20- 22	4	6	134	5/50%	Зачет

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- a. Информационно-коммуникационные технологии (1- 16 разделы).
- b. Case-study (1 – 16 разделы).

- c. Проблемное обучение (5 раздел).
- d. Обучение на основе опыта (1-16 разделы).
- e. Индивидуальное обучение (1 – 16 разделы).
- f. Междисциплинарное обучение (1 – 16 разделы).
- g. Опережающая самостоятельная работа (1 – 16 разделы).

Формы организации учебного процесса:

- h. Лекция (1 – 16 разделы).
- i. Самостоятельная работа студентов (1 – 16 разделы).
- j. Научно-исследовательская работа студентов: подготовка выступления на научной студенческой конференции (1 – 16 разделы).
- k. Консультация, тьюторство: консультирование студентов по проблеме выступления на научной студенческой конференции (1 – 16 разделы).

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

Задания для рейтинг-контроля

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.

ВОПРОСЫ К ЗАЧЕТУ

1. Служебный этикет: отношения руководителя и подчиненного.
2. Нравственные нормы и психология отношений.
3. Культура встречи.
4. Психология переговоров.
5. Психология беседы.
6. Культура совещания.
7. Ведение переговоров по телефону.
8. Правила встречи иностранных делегаций (представители из других городов).

9. Речевой этикет: правила знакомства, представления, приветствия.
10. Этикет в общественных местах.
11. Нормы этикета в споре, дискуссии, полемике.
12. Конфликты в деловом общении и способы их преодоления.
13. Невербальные средства и психология общения: мимика, жесты.
14. Культура переписки.
15. Имидж делового человека.
16. Публичное выступление.
17. Этикет за столом.
18. Культура речи и этикет делового человека.

ТЕМЫ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

1. Общение в системе межличностных и общественных отношений.
2. Значение общения для развития индивида.
3. Постановка проблемы общения в истории философии и культуры.
4. Конкретные научные подходы к изучению общения в западной традиции XX века.
5. Разработка проблем общения в отечественной психологии.
6. Понятие коммуникативной ситуации. Виды коммуникаций. Структура.
7. Массовая коммуникация и ее специфика.
8. Барьеры межличностной коммуникации.
9. Использование знаковых систем в коммуникативном процессе.
10. Варианты речевого поведения: говорение и слушание.
11. Проблема эффективности публичного выступления.
12. Невербальная коммуникация, ее виды.
13. Интерактивная сторона общения. Структура взаимодействия.
14. Виды взаимодействия. Проблемы кооперации и конфликта.
15. Манипулирование в общении.
16. Роль социальной перцепции в процессе взаимопонимания.
17. Эффекты, феномены и механизмы межличностного восприятия.
18. Каузальная атрибуция. Виды и ошибки каузальной атрибуции.
19. Межличностное влияние. Цели и виды влияния. Конформизм.
20. Воздействие, способы и механизмы воздействия.
21. Межличностная аттракция. Ее виды.
22. Факторы возникновения и развития аттракции.
23. Понимание в процессе межличностного общения.

24. Деловое общение и его специфика.
25. Стадии организации и ведения деловых переговоров.
26. Трудности и дефекты общения,
27. Трудности и дефекты общения,
28. Компетентность в общении.
29. Пути и способы развития компетентности в общении.
30. Дефицитное общение.
31. Акцентуации характера и дефекты общения.
32. Ригидность, застенчивость и тревожность как факторы дефектного общения.
33. Агрессивное взаимодействие.
34. Свойства личности как предпосылка понимания другого человека.
35. Стереотипы и их роль в понимании.
36. Качественное отличие общения человека от коммуникации животных.
37. Приемы эффективного слушания.
38. Рефлективное и нерелективное слушание.
39. Критерии эффективности.
40. Факторы успешности публичного выступления.
41. Вербальная коммуникация.

Задания для самостоятельной работы

1. «Речевая культура и делового общения». Разбор речевых ситуаций
2. «Специфика деловой письменной речи». Практическая работа по составлению делового письма
3. «Этикет и его место в деловой жизни».
4. «Этикетное взаимодействие руководителя и подчиненного, коллег».
5. «Общение. Стилль общения. Управление общения».
6. «Конфликтные ситуации в деловом общении». Разбор речевых ситуаций
7. «Проведение делового совещания».
8. «Специфика телефонного делового общения»

7.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Основная литература:

А) ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. 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.: ил.; 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат). (п) ISBN 978-5-16-003843-8 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=405196>

2. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Новосиб. гос. аграр. ун-т. ИЗОП; сост. Е.А. Реутова, В.Г. Шефель, Н.Д. Миненок. - Новосибирск: Изд-во НГАУ, 2013. - 109 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=516532>

3. Культура речи и деловое общение : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. Д. Бояркина [и др.] ; отв. ред. В. В. Химик, Л. Б. Волкова. — М.: Издательство Юрайт, 2016. — 308с. - Режим доступа: <http://urait.ru/catalog/385323>

б) ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА:

1. Мушин, А.Н. Деловое общение. Курс лекций [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2010. — 376 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=2444

2. Проблемы соблюдения этических норм в деловом общении // Вестник Югорского государственного университета, 2013 год, №1 Сущность и содержание понятия «профессионально- деловое общение // Вестник Курганского государственного университета. Серия Гуманитарные науки, 2012 год, №26 _ Издательство «Лань»
Электронно-библиотечная система - Режим доступа: <http://e.lanbook.com/view/journal/195037/page1/>

3. Чернов, И.В. Современная практика делового общения: ключевые моменты [Электронный ресурс] : учебное пособие. — Электрон. дан. — М. : ГроссМедиа, 2008. — 135 с. — Режим доступа: http://e.lanbook.com/books/element.php?pl1_id=9102

в) периодические издания:

- Вестник практической психологии образования;

в) интернет-ресурсы:

- <http://www.psychologos.ru>
- <http://www.psyworld.ru>
- <http://znanium.com/>
- <http://www.diss.rsl.ru/>
- <http://polpred.com/>
- <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
- <http://grebennikon.ru/>
- <http://www.iprbookshop.ru/>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

За кафедрой «Психология личности и специальная педагогика» закреплены **семь учебных аудиторий:**

ауд. 220-2 - 72м² на 48 посадочных мест, оборудованная переносным мультимедийным комплексом (ноутбук + мультимедийный проектор Panasonic PT-L735E), экран;

ауд. 516-2 - 72 м² на 48 посадочных мест, оборудованная проектором NEC LT 265/LT 245, ноутбук, экран;

ауд. 517-2 - 72м² на 48 посадочных мест, оборудованная проектором Panasonic PT-L735E, ноутбук, интерактивная доска, плакаты, макеты;

ауд. 518-2 - 50м² на 30 посадочных мест, оборудованная переносным мультимедийным комплексом (ноутбук + мультимедийный проектор Panasonic PT-L735E) 3 станции Pentium –III, принтер HP LaserJet 1100, музыкальный центр Panasonic;

ауд. 520-2 – 50 м² на 25 посадочных мест, оборудованная 11 компьютеров на базе Athlon X2 3600, 1 компьютер ART-PC Office 1012, 2 компьютера Kraftway Credo KC 51 i3 – 3220, дополнительное оборудование – 3 полиграфные установки (КРИС (1 шт.), РИФ (2 шт.)), мультимедийный проектор BenQ MP 620 C, электронная доска.

ауд. 519-2 - 36м² на 10 посадочных мест, оборудованная телевизором, видеокамера, 1 станция Pentium –III, принтер HP LaserJet 1100, музыкальный центр Panasonic, массажная кушетка;

ауд. 209а-3 - 36м² на 10 посадочных мест, оборудованная принтером Брайля Everest-D V4 с соответствующим программным обеспечением, магнитный набор «Ориентир» (3 штуки), компьютер – 2 штуки, программа экранного доступа Jaws for Windows, многофункциональное устройство, программа Fine Rider, дисплей Брайля Focus 14, брошюратор, метр складной с рельефными делениями.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению
46.03.02 – Документоведение и архивоведение.

Рабочую программу составил ст. преподаватель Шаманин Н.В. *ШФ.*

Рецензент: *Мед. психолог ВДПБг. Владимира Семенова Ю.В. Сива*

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

Протокол № 62 от 29.01.15 года.

Заведующий кафедрой к. пс. н., доц. Филатова О.В. *ФФ*

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно – методической
комиссии направления 46.03.02 – Документоведение и архивоведение.

Протокол № 9 от 07.04.15 года.

Председатель комиссии: *Шива* (Шивонов А.К.)