

Подписано электронной подписью:

Вержицкий Данил Григорьевич

Должность: Директор КГПИ ФГБОУ ВО «КемГУ»

Дата и время: 2024-02-21 00:00:00

471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35e9d50210def0e75e03a5b6fdf6436

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Кемеровский государственный университет»

Кузбасский гуманитарно-педагогический институт

(Наименование филиала, где реализуется данная дисциплина)

Факультет психологии и педагогики

УТВЕРЖДАЮ

Декан ФПП

_____ Л. Я. Лозован

«23» марта 2023 г.

Рабочая программа дисциплины

Б1.В.ДВ.04.01 Деловое общение в служебной деятельности

Код, название дисциплины

Специальность

37.05.02 Психология служебной деятельности

Специализация

Психология безопасности

Программа специалитета

Квалификация выпускника

Психолог

Форма обучения

Очная

Год набора 2021

Новокузнецк, 2023

Лист внесения изменений

В РПД Б1.В.ДВ.04.01 Деловое общение в служебной деятельности

(код по учебному плану, название дисциплины)

Сведения об утверждении:

утверждена Ученым советом факультета психологии и педагогики
(протокол Ученого совета факультета № 9 от 23.03.2023 г.)

для ОПОП 2021 года набора на 2023 / 2024 учебный год
по специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности

специализация / «Психология безопасности»

Одобрена на заседании методической комиссии факультета психологии и педагогики
протокол методической комиссии факультета № 6 от 22.03.2023 г.)

Одобрена на заседании обеспечивающей кафедры психологии и общей педагогики

протокол № 7 от 07.03.2023 г.

Алонцева А. И. / _____
(Ф. И.О. зав. кафедрой)

Оглавление

1. Цель дисциплины	4
1.1 Формируемые компетенции	4
1.2 Индикаторы достижения компетенций	4
1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине	5
2. Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий. Формы промежуточной аттестации.	6
3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины	7
3.1 Учебно-тематический план	7
3.2. Содержание занятий по видам учебной работы	8
4. Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации	14
5. Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины	16
5.1 Учебная литература	16
5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины	17
5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы	18
6. Иные сведения и (или) материалы	18
6.1. Примерные темы письменных учебных работ	18
6.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации	18

1. Цель дисциплины

В результате освоения данной дисциплины у обучающегося должны быть сформированы компетенции основной профессиональной образовательной программы специалитета (далее - ОПОП):

УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

Содержание компетенций как планируемых результатов обучения по дисциплине см. таблицы 1 и 2.

1.1 Формируемые компетенции

Таблица 1 – Формируемые дисциплиной компетенции

Наименование вида компетенции	Наименование категории (группы) компетенций	Код и название компетенции
Универсальная	Коммуникация	УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.

1.2 Индикаторы достижения компетенций

Таблица 2 – Индикаторы достижения компетенций по ОПОП

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции по ОПОП	Дисциплины и практики, формирующие компетенцию ОПОП
УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.	УК-4.1. Осуществляет выбор и реализацию коммуникативных технологий в академическом и профессиональном взаимодействии. УК-4.2. Владеет жанрами письменной и устной коммуникации и современными коммуникативными технологиями в академическом и профессиональном взаимодействии, в том числе на иностранном языке.	Б1.О.03 Иностранный язык, 1 сем., 3 з.е Б1.О.23 Иностранный язык в профессиональной сфере, 2 сем., 3 з.е Б1.В.05 Теория и практика межкультурной коммуникации, 4 сем., 3 з.е Б1.В.11 Психология общения и переговоров, 4 сем., 4 з.е Б1.В.16.03 Тренинг конструктивного общения в служебной деятельности, 9 сем., 3 з.е Б1.В.ДВ.04.01 Деловое общение в служебной деятельности, 9 сем., 5 з.е Б1.В.ДВ.04.02 Психология массовой коммуникации, 9 сем., 5 з.е Б2.О.03(П) Производственная практика. Практика по профилю профессиональной деятельности, 8 сем., 6 з.е Б2.О.04(Пд) Производственная практика. Преддипломная практика, 10 сем., 9 з.е Б3.02(Д) Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты, 10 сем., 6 з.е

1.3 Знания, умения, навыки (ЗУВ) по дисциплине

Таблица 3 – Знания, умения, навыки, формируемые дисциплиной

Код и название компетенции	Индикаторы достижения компетенции, закрепленные за дисциплиной	Знания, умения, навыки (ЗУВ), формируемые дисциплиной
УК-4 - Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.	УК-4.1. Осуществляет выбор и реализацию коммуникативных технологий в академическом и профессиональном взаимодействии.	Знать: – современные коммуникативные технологии – способы применения современных коммуникативных технологий Уметь: – подбирать современные технологии для выстраивания эффективных стратегий в коммуникации на вербальном и невербальном уровне. – правильно применять современные коммуникативные технологии – выстраивать эффективные стратегии коммуникации в переговорном процессе. Владеть: – современными технологиями для создания эффективных стратегий коммуникации на вербальном и невербальном уровне; – навыком применения современных коммуникативных технологий

**2. Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий.
Формы промежуточной аттестации.**

Таблица 4 – Объём и трудоёмкость дисциплины по видам учебных занятий

Общая трудоёмкость и виды учебной работы по дисциплине, проводимые в разных формах	Объём часов по формам обучения	
	ОФО	ОЗФО
1 Общая трудоёмкость дисциплины	180	
2 Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)	56	36
Аудиторная работа (всего):	56	36
в том числе:		
лекции	20	12
практические занятия, семинары	36	24
в интерактивной форме	22	10
3 Самостоятельная работа обучающихся (всего)	88	108
4 Промежуточная аттестация обучающегося - экзамен	36	36
	9 семестр	10 семестр

3. Учебно-тематический план и содержание дисциплины

3.1 Учебно-тематический план

Таблица 5 - Учебно-тематический план очной формы обучения

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоемкость занятий (час.)						Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			ОЗФО			
			Аудиторн. занятия		СРС	Аудиторн. занятия		СРС	
			лек.ц.	практ.		лек.ц.	практ.		
	9 семестр – ОФО, 10 семестр - ОЗФО								
	Раздел 1. Психологическая характеристика делового общения в служебной деятельности								УО
1.1	Характеристика делового общения, предмет и задачи психологии делового общения	14	2	4	8	1	2	10	
1.2	Коммуникативная культура в деловом общении в служебной деятельности	14	2	4	8	1	2	10	
1.3	Виды и стили делового общения	14	2	4	8	1	2	10	
1.4	Этика и культура поведения в организации и управленческое общение в служебной деятельности	14	2	4	8	1	2	10	
	Раздел 2. Психологические технологии эффективного делового общения								УО
2.1	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	14	2	4	8	2	2	10	
2.2	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	14	2	4	8	2	2	10	
2.3	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	16	2	4	10	1	2	12	
2.4	Деловое совещание: подготовка и проведение	16	2	4	10	1	2	12	

№ п/п	Разделы и темы дисциплины по занятиям	Общая трудоёмкость (всего час.)	Трудоемкость занятий (час.)						Формы текущего контроля и промежуточной аттестации успеваемости
			ОФО			ОЗФО			
			Аудиторн. занятия		СР С	Аудиторн. занятия		СР С	
			лек. ц.	прак. т.		лек. ц.	прак. т.		
2.5	Технология ведения переговоров: основные этапы переговоров и способы подачи позиций	14	2	2	10	1	4	12	
2.6	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичные выступления	14	2	2	10	1	4	12	
	Экзамен	36							
	Итого	180	20	36	88	12	24	108	

3.2. Содержание занятий по видам учебной работы

Таблица 6 – Содержание дисциплины

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
	9 семестр – ОФО, 10 семестр - ОЗФО	
1	Психологическая характеристика делового общения	
<i>Содержание лекционного курса</i>		
1.1.	Характеристика делового общения, предмет и задачи психологии делового общения	Предмет и задачи психологии делового общения как отрасли психологической науки. Потребность в общении и её природа, характеристика и психологическая структура делового общения, классификация видов общения, его средства и функции
1.2	Коммуникативная культура в деловом общении в служебной деятельности	Понятие коммуникативной культуры. Общепринятые нравственные требования к общению. Коммуникационный процесс. Коммуникативные роли. Коммуникативная культура в деловом общении в служебной деятельности
1.3	Виды и стили делового общения	Виды делового общения (контакт масок, примитивное общение, формально-ролевое, деловое общение, духовное, манипулятивное общение, светское общение). Стили общения (ритуальный, манипулятивный, гуманистический). Управление деловым общением.
1.4	Этика и культура поведения в организации	Типы взаимоотношений в коллективе. Деловые отношения в коллективе. Неформальные отношения в

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
	и управленческое общение в служебной деятельности	коллективе. Ошибки руководителей в общении с коллективом. Стили руководства. Этика и культура поведения в организации и управленческое общение в служебной деятельности
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
1.1	Характеристика делового общения, предмет и задачи психологии делового общения	Семинарские вопросы: 1. История развития делового общения. 2. Понятие деловое общение, объект, предмет. 3. Научные основы делового общения. 4. Предмет и задачи учебной дисциплины. 5. Методология, методы и методика делового общения. Терминологический тезаурус: «этика», «общение», «деловое общение», «коммуникация»
1.2	Коммуникативная культура в деловом общении в служебной деятельности	1. Сущность и структура делового общения. 2. Основные виды и формы делового общения. 3. Коммуникативно-информационная сторона делового общения. 4. Какова роль и место коммуникации в профессиональной деятельности в межличностном общении? 5. Какова структура коммуникативного процесса и основные его составляющие? 6. Что означает понятие коммуникации в узком и широком смысле слова?
1.3	Виды и стили делового общения	1. Роль этики в деловом общении 2. Основные этические принципы общения, используемые при деловом взаимодействии. 3. Роль этикета и культуры поведения психолога 4. Основные правила делового этикета. 5. Составляющие элементы имиджа психолога, фирмы. Сущность корпоративной культуры. Терминологический тезаурус: корпоративная культура, этикет, корпоративная культура, имидж
1.4	Этика и культура поведения в организации и управленческое общение в служебной деятельности	Вопросы для обсуждения 1. Что такое имидж? 2. Каковы составляющие имиджа личности? 3. Каковы этапы построения имиджа? 4. Охарактеризовать деловой стиль одежды. 5. Каковы принципы построения делового имиджа? 6. Каковы основные формы выражения делового имиджа? 7. Каков внешний облик делового человека? 8. Каково значение положительного делового имиджа

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		для служебной карьеры? 9. Как связаны понятие имиджа и смысл поговорки: «По одежде встречают, по уму провожают»? 10. Что конкретно может стоять за выражением: «Умеет пыль в глаза пустить»? 11. Кто из ваших знакомых имеет имидж, соответствующий его профессии и должности? Кто не имеет? А вы сами? Практическое задание: 1. Попросите друга ответить на вопросы об особенностях вашего внешнего вида: манеры одеваться, походки, излюбленных поз, жесты, звучания голоса, выражения лица, взгляда, улыбки. Интересно было бы узнать, вызывает ли какие-нибудь ассоциации ваш образ с цветом, запахом, формой, движением, растением, животным, предметом. Какого литературного или киногероя вы ему напоминаете? 2. Следующая группа вопросов позволит вам получить представление о том, каким человеком вы кажетесь окружающим (по книге Я.А. Лупьяна «Барьеры общения, конфликты, стресс»): а) Часто ли к вам обращаются на улице с вопросами? б) Часто ли вас обсчитывают? в) Часто ли к вам обращаются с сомнительными предложениями? г) Как к вам относятся: дети; неуверенные в себе люди; старшие? д) Как к вам относятся в коллективе: снисходительно, на равных, с уважением, с завистью, с подострастием, с любовью, со страхом, не замечают? Подумайте, что это означает, чем вызвано такое отношение к вам?
2	Психотехники эффективного делового общения	
<i>Содержание лекционного курса</i>		
2.1	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Понятие социальной перцепции. Эффективность восприятия и источники ошибок. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Психологические механизмы восприятия
2.2	Общение как взаимодействие	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
	(интерактивная сторона общения)	анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Понятие межличностного взаимодействия. Способы и средства воздействия на межличностные отношения. Классификация взаимодействия и поведение в совместной деятельности.
2.3	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Основные элементы коммуникации. Особенности вербальной коммуникации. Коммуникативные барьеры. Функции общения; коммуникативная сторона общения; интерактивная сторона общения; перцептивная сторона общения; невербальная сторона общения; этапы общения
2.4	Деловое совещание: подготовка и проведение	Деловые совещания: проблемные, инструктивные и оперативные. Факторы, снижающие эффективность совещания. Деловая беседа; нейтрализация замечаний; фазы беседы; психологические типы собеседников; проблемные, дисциплинарные беседы; деловое совещание.
2.5	Технология ведения переговоров: основные этапы переговоров и способы подачи позиций	Общая характеристика переговоров. Основные стадии переговоров. Классификации видов переговоров. Субъекты и предмет переговоров. Понятия «решение» и «результат» переговоров. Основные этапы переговоров. Постановка целей и задач. Стратегическая линия и тактические приемы. Проведение переговоров
2.6	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичные выступления	Деловые дискуссии. Публичные выступления. Затруднения, возникающие в публичном выступлении. Аргументация.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
2.1	Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	1. Социальная перцепция как психологический феномен 2. Этнические или национальные стереотипы 3. Ошибки восприятия: фактор превосходства, фактор привлекательности, фактор отношения к нам. 4. Системы представления информации (аудиалы, визуалы, кинестетики)
2.2	Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	1. Определите понятие «межличностное взаимодействие». В чем заключается его суть и каковы составляющие? 2. Что побуждает людей взаимодействовать друг с другом и каков механизм межличностного взаимодействия?

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		3. Какие формы взаимодействия существуют? 4. Какие стили взаимодействия существуют и какой из них является наиболее продуктивным? 5. Для чего нужна предварительная информация о партнере?
2.3	Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	1. Перечислите основные элементы коммуникации и дайте им характеристику. 2. Назовите основные характеристики коммуникативной стороны общения и коммуникативные позиции субъектов общения. 3. Назовите два пути обмена информацией в процессе общения и дайте им характеристику. 4. Назовите различные типы коммуникативных барьеров и дайте им характеристику.
2.4	Деловое совещание: подготовка и проведение	1. Научная конференция, правила её организации и проведения. 2. Пресс-конференция правила её организации и проведения 3. Презентация правила её организации и проведения 4. Деловые приёмы (фуршеты, банкеты, деловые обеды, ужины), их специфика и правила проведения. 5. День открытых дверей правила организации и проведения
2.5	Технология ведения переговоров: основные этапы переговоров и способы подачи позиций	1. Почему спор часто рождает ссору? 2. Что нужно для того, чтобы в споре родилась истина? 3. В чем разница между полемическими приемами и уловками? 4. В каких случаях люди прибегают к уловкам и запрещенным приемам? 5. Как оградить себя от запрещенных приемов в споре? Задания Сделайте видеозапись и затем принесите её с собой на занятие. Внимательно проследите за полемикой по телевидению, в печати: за соблюдением правил ведения полемики, применением полемических приемов и уловок. В анализе представьте выявленные уловки оппонентов.
2.6	Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичные выступления	1. Что такое главная идея выступления и как ее определить? 2. Назначение рассыпного конспекта. Как его составить? 3. Как построить композицию выступления? 4. Зачем необходимо использовать разнообразные приемы изложения материала?

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		5. С какой целью используется вспомогательный материал? Как его применять? 6. Для чего нужна работа над текстом выступления? Каковы общие требования к его содержанию? 7. Как усвоить материал, чтобы успешно выступить? Задания 1) Подготовьте этот отрывок для выступления в аудитории (лекторское конспектирование), включив прием «диалогизации речи»: «Конфликты, возникающие по любым причинам, протекают особенно остро, если стороны не владеют элементарными психологическими познаниями и пренебрегают великим искусством общения. Знание приемов предупреждения и разрешения конфликтов полезно не только для хороших служебных взаимоотношений, но и для семейных, в частности супружеских. Ведь семейно-бытовые конфликты по статистике наиболее часты. И это несмотря на то, что подавляющее большинство людей вступает в брак по любви. Как известно, почти каждая третья пара разводится. Существуют методики предупреждения и разрешения семейных сор и конфликтов, которые издавна привлекали внимание писателей, социологов, психологов. Были выработаны многочисленные рекомендации по этим вопросам, знать которые полезно каждому человеку. Рассмотрим некоторые из них». (По Я.А. Лупьяну «Барьеры общения, конфликты, стресс» Мн., 1986, С. 138.) 2) Представьте эту информацию, используя различные приемы изложения: постановка проблемы; размышление; обоснование, описание, диалог с аудиторией: «Для поддержания жизни нужна вода. Обычно населенные пункты располагаются по берегам рек, которые одновременно используются для водоснабжения и спуска сточных вод. Находящиеся в них бактерии могут явиться причиной инфекционных заболеваний. Для предотвращения эпидемий необходима санитарная охрана водоемов». 3) Выберите тему для выступления в студенческой группе или компании друзей. Определите цель и главную идею выступления, наметьте предварительный план, подберите материал, составьте

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание занятий
		композицию и окончательный план выступления, сочините текст и прорепетируйте выступление. Примерные темы для выступления в студенческой группе. Информационные выступления: 1. Место, где мне хотелось бы побывать еще раз. 2. Время, которое мне приятно вспомнить. 3. Это было со мной впервые в жизни. 4. Как научиться успевать все делать. 5. Лето, которое я не забуду. 6. Эмоции и здоровье. 7. Что значит быть современным. 8. Мое представление об идеальном муже (идеальной жене). 9. Как избавиться от лени. 10. Как дарить цветы. 11. Как воспитать силу воли. 12. Как надо (не надо) готовиться к экзаменам. 13. Надо ли готовиться к семейной жизни. 14. Как можно готовить себя к будущей профессии. 15. Можно ли сохранить любовь. 16. НЛО и современная наука. 17. Как сохранить здоровье. 18. Самосовершенствование - путь к счастливой жизни. 19. Мое любимое место в городе. Агитационные выступления: 1. Занимайтесь спортом! 2. Берегите дружбу. 3. Фильм, который стоит посмотреть. 4. Ищите путь к себе. 5. Наша судьба — в наших руках!

4. Порядок оценивания успеваемости и сформированности компетенций обучающегося в текущей и промежуточной аттестации.

Для положительной оценки по результатам освоения дисциплины обучающемуся необходимо выполнить все установленные виды учебной работы. Оценка результатов работы обучающегося в баллах (по видам) приведена в таблице 7.

Таблица 7 - Балльно-рейтинговая оценка результатов учебной работы обучающихся по видам (БРС)

Учебная работа (виды)	Сумма баллов	Виды и результаты учебной работы	Оценка в аттестации	Баллы
--------------------------	-----------------	-------------------------------------	---------------------	-------

Текущая учебная работа в семестре (Посещение занятий по расписанию и выполнение заданий)	60	Лекционные занятия (конспект) (18 занятий)	0,5 балла посещение 1 лекционного занятия, конспект лекции	5 - 9
		Семинары, практические занятия (27 занятий).	0,5 балл - дополнение на занятии, выполнение работы на 51-64% 1 балла – качественный доклад (без опоры на конспект, анализ нескольких источников), существенный вклад на занятии в работу всей группы, самостоятельность и выполнение работы на 65-100%, конспект семинарских вопросов	14- 27
		Самостоятельные работы (отчет о выполнении работы) (3 работы)	За одну КР 6 баллов (выполнено 85% заданий) 11 балла (выполнено 86 - 100% заданий)	16 - 33
		Коллоквиум (2 штуки)	8 балла (пороговое значение) 15 баллов (максимальное значение)	16- 31
Итого по текущей работе в семестре				51 - 100
Промежуточная аттестация (экзамен)	40 (100% /баллов приведенной шкалы)	Вопрос 1	15 балла (пороговое значение) 30 баллов (максимальное значение)	15 - 30
		Вопрос 2	15 балла (пороговое значение) 30 баллов (максимальное значение)	15 - 30
		Практическое задание 1.	10 балла (пороговое значение) 20 баллов (максимальное значение)	10 - 20
		Практическое задание 2.	11 балла (пороговое значение) 20 баллов (максимальное значение)	11 - 20
Итого по промежуточной аттестации (экзамену)				(51 – 100% по приведенной шкале) 20 – 40 б.
Суммарная оценка по дисциплине: Сумма баллов текущей и промежуточной аттестации 51 – 100 б.				

5. Материально-техническое, программное и учебно-методическое обеспечение дисциплины

5.1 Учебная литература

Основная учебная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Юрайт, 2020. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — URL: <https://urait.ru/bcode/449705> (дата обращения: 26.02.2020). — Текст: электронный.

2. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Юрайт, 2020. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — URL: <https://urait.ru/bcode/449749> (дата обращения: 26.02.2020). — Текст: электронный.

Дополнительная учебная литература

1. Аминов, И.И. Психология делового общения: учебник для студентов вузов / И.И. Аминов. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 287 с. - ISBN 978-5-238-01098-4. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028555> (дата обращения: 26.02.2020). — Текст: электронный.

2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — URL: <https://urait.ru/bcode/455216> (дата обращения: 26.02.2020). — Текст: электронный.

5.2 Материально-техническое и программное обеспечение дисциплины

Учебные занятия по дисциплине проводятся в учебных аудиториях НФИ КемГУ:

204 Учебная аудитория (мультимедийная) для проведения: - занятий лекционного типа; - занятий семинарского (практического) типа; - групповых и индивидуальных консультаций; - текущего контроля и промежуточной аттестации; Специализированная (учебная) мебель: доска маркерно-меловая, столы, стулья. Оборудование: <i>стационарное</i> - компьютер преподавателя, доска интерактивная, проектор, экран, акустическая система. Используемое программное обеспечение: MSWindows (MicrosoftImaginePremium 3 year по сублицензионному договору № 1212/КМР от 12.12.2018 г. до 12.12.2021 г.), LibreOffice (свободно распространяемое ПО), антивирусное ПО ESET EndpointSecurity, лицензия №EAV-0267348511 до 30.12.2022 г.; MozillaFirefox (свободно распространяемое ПО), GoogleChrome (свободно распространяемое ПО), Opera (свободно распространяемое ПО), FoxitReader (свободно распространяемое ПО), WinDjView (свободно распространяемое ПО), Яндекс.Браузер (отечественное свободно распространяемое ПО). Интернет с обеспечением доступа в ЭИОС.	654027, Кемеровская область - Кузбасс, г. Новокузнецк, пр-кт Пионерский, д.13, пом. 2
--	--

5.3 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Перечень СПБД и ИСС по дисциплине

Информационная база данных – университетская информационная система РОССИЯ. Тематическая электронная библиотека и база для прикладных исследований в области экономики, управления, социологии, лингвистики, философии, филологии, международных отношений, права. Режим доступа: <https://uisrussia.msu.ru/>

База профессиональных данных «Мир психологии» – Режим доступа: <http://psychology.net.ru/>

Единое окно доступа к образовательным ресурсам – свободный доступ к интегральному каталогу образовательных интернет-ресурсов и к электронной библиотеке учебно-методических материалов для общего и профессионального образования (Психология). Режим доступа: http://window.edu.ru/catalog/?p_rubr=2.2.77.2

Научная электронная библиотека - www.elibrary.ru База данных статей из области психологии.

6. Иные сведения и (или) материалы

6.1. Примерные темы письменных учебных работ

Темы эссе

1. Одиночество в сети (об особенностях интернет-коммуникации)
2. Докажите, что общение является единственной человеческой роскошью
3. Проанализируйте неконгруентность вербальных и невербальных сигналов на примере героя фильма на выбор
4. Составьте коммуникативный психологический портрет субъекта труда служебной деятельности

4.2. Примерные вопросы и задания / задачи для промежуточной аттестации

Таблица 9 - Примерные теоретические вопросы и практические задания к экзамену

Разделы и темы	Примерные теоретические вопросы	Примерные практические задания
<i>семестр – ОФО, 10 семестр - ОЗФО</i>		
Раздел 1. Психологическая характеристика делового общения		
1.1 Характеристика делового общения, предмет и задачи психологии делового	Предмет и задачи психологии делового общения как отрасли психологической науки. Потребность в общении и её	Пять лет тому назад нашей лабораторией руководил талантливый ученый, уникальный специалист,

общения	природа, характеристика и психологическая структура делового общения, классификация видов общения, его средства и функции	человек, на которого руководство возлагало большие надежды. Но сотрудника лаборатории единодушно обвиняли его в том, что он высокомерен, груб, бестактен, не умеет выслушивать людей. Высказывались даже сомнения в его компетентности. Любимое изречение нашего начальника было: "Я сказал и больше ничего не желаю знать и слышать". Его характерной чертой был безапелляционный, приказной тон.
1.2 Коммуникативная культура в деловом общении в служебной деятельности	Понятие коммуникативной культуры. Общепринятые нравственные требования к общению. Коммуникационный процесс. Коммуникативные роли. Коммуникативная культура в деловом общении в служебной деятельности	Несмотря на то, что у нашего руководителя были интересные, научно-плодотворные идеи, лаборатория, укомплектованная опытными специалистами, считалась одной из отстающих, а психологический климат был явно дискомфортным.
1.3 Виды и стили делового общения	Виды делового общения (контакт масок, примитивное общение, формально-ролевое, деловое общение, духовное, манипулятивное общение, светское общение). Стили общения (ритуальный, манипулятивный, гуманистический). Управление деловым общением.	В нашей лаборатории дискуссии прекратились, специалисты о собственной работе говорили с оттенком иронии, как о чем-то малозначимом. Все попытки специалистов предложить свои идеи и варианты решения руководитель отвергал наотмашь, не задумываясь, с изящным остроумием, буквально испепелявшим собеседника. Неудовлетворенность возросла, стало скучнее.
1.4 Этика и культура поведения в организации и управленческое общение в служебной деятельности	Типы взаимоотношений в коллективе. Деловые отношения в коллективе. Неформальные отношения в коллективе. Ошибки руководителей в общении с коллективом. Стили руководства. Этика и культура поведения в организации и управленческое общение в служебной деятельности	

		Схема анализа: 1. Оцените психологический климат в лаборатории. 2. Какие этические принципы нарушил руководитель?
Раздел 2. Психологические технологии эффективного делового общения		
2.1 Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения)	Понятие социальной перцепции. Эффективность восприятия и источники ошибок. Психологические механизмы восприятия. Влияние имиджа на восприятие человека. Психологические механизмы восприятия	Задача На оперативном совещании в одном из РОВД до офицерского состава была доведена информация, что в подразделении вводится должность психолога. Реакция сотрудников была разной. Один сказал: «Что мы, психи?», второй: «Лучше бы добавили опера», третий: «Давайте пригласим на эту должность Кашпировского», четвертый: «Теперь у нас самоубийств больше не будет». Вопросы: 1. С какими ошибочными представлениями о себе и своей работе может столкнуться практический психолог в правоохранительных органах? 2. Как бы вы отреагировали на реплики сотрудников, как объяснили бы причины их ошибочных мнений?
2.2 Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения)	Типы взаимодействия: кооперация и конкуренция. Позиции взаимодействия в русле транзактного анализа. Ориентация на понимание и ориентация на контроль. Понятие межличностного взаимодействия. Способы и средства воздействия на межличностные отношения. Классификация взаимодействия и поведение в совместной деятельности.	
2.3 Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения)	Основные элементы коммуникации. Особенности вербальной коммуникации. Коммуникативные барьеры. Функции общения; коммуникативная сторона общения; интерактивная сторона общения;	

	перцептивная сторона общения; невербальная сторона общения; этапы общения	
2.4 Деловое совещание: подготовка и проведение	Деловые совещания: проблемные, инструктивные и оперативные. Факторы, снижающие эффективность совещания. Деловая беседа; нейтрализация замечаний; фазы беседы; психологические типы собеседников; проблемные, дисциплинарные беседы; деловое совещание.	
2.5 Технология ведения переговоров: основные этапы переговоров и способы подачи позиций	Общая характеристика переговоров. Основные стадии переговоров. Классификации видов переговоров. Субъекты и предмет переговоров. Понятия «решение» и «результат» переговоров. Основные этапы переговоров. Постановка целей и задач. Стратегическая линия и тактические приемы. Проведение переговоров	
2.6 Психологические особенности ведения деловых дискуссий и публичные выступления	Деловые дискуссии. Публичные выступления. Затруднения, возникающие в публичном выступлении. Аргументация.	

Составитель: Дворцова Е.В., канд. пед. наук, доцент