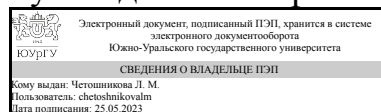


УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель направления



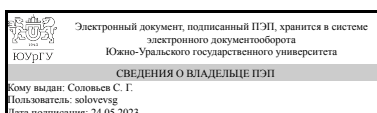
Л. М. Четошникова

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.07 Психология делового общения  
для направления 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника  
уровень Бакалавриат  
форма обучения заочная  
кафедра-разработчик Социально-гуманитарные и правовые дисциплины

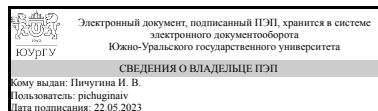
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника, утверждённым приказом Минобрнауки от 28.02.2018 № 144

Зав.кафедрой разработчика,  
д.юрид.н., проф.



С. Г. Соловьев

Разработчик программы,  
к.пед.н., доц., доцент



И. В. Пичугина

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель изучения курса "Психология делового общения" - овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками эффективного делового общения на уровне современной науки и практического опыта, позволяющими оптимизировать управленческие решения, предупреждать и преодолевать коммуникативные барьеры, кризисные и конфликтные коммуникации профессиональной деятельности и личной жизни, устанавливать и развивать позитивные и надежные контакты в рамках российского и мирового сообщества, включая личную коммуникативную культуру и умения общаться с коллективом для достижения продуктивной деятельности, создании благоприятной нравственной атмосферы, умение вести переговоры с партнерами. Задачи курса: - достижение понимания студентами общественной значимости коммуникативных технологий в достижении согласия и стабильности на уровне межличностных, межгрупповых и международных отношений; - обучение знаниям теоретических основ, сущности и специфических особенностей технологий делового общения, понятийного аппарата в области коммуникаций; - овладение понятиями "общение" и "деловое общение", структурой, функциями, видами и формами делового общения, способами и приемами делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников; - обучение правилам и практическим приемам эффективного делового общения; - обучение знаниям и соблюдению этических норм и принципов делового общения; - обучение пользованию вербальными и невербальными средствами общения, а также распознаванию намерений партнеров, пользующихся этими средствами; - обучение знаниям коммуникативных барьеров и умениям их преодолевать; - развитие способностей и навыков творческого подхода к разработке стратегии и тактики коммуникационных проектов и программ, выявлению проблемных видов делового общения, анализу и интерпретации тенденций, ведущих к разрушению взаимопонимания, применению адекватных коммуникативных приемов и методов.

## Краткое содержание дисциплины

Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Структура делового общения. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения. Деловые переговоры. Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя Этика делового общения и этикет в деловом общении. Документационное обеспечение делового общения.

## 2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Планируемые результаты освоения ОП ВО (компетенции)                                      | Планируемые результаты обучения по дисциплине  |
|--|--|
| УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | Знает: современные технологии взаимодействия, с учетом основных закономерностей возрастного и индивидуального развития личности, социальных и культурных различий, особенностей социализации личности. |

|   |  |
|---|--|
|   | <p>Умеет: создавать безопасную и психологически комфортную среду, защищая достоинство и интересы участников социального взаимодействия</p> <p>Имеет практический опыт: профессионального и межличностного общения; профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций</p>  |
| <p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p> | <p>Знает: знает основные принципы самовоспитания и самообразования, профессионального и личностного развития на протяжении всей жизни</p> <p>Умеет: Умеет эффективно планировать свое рабочее время и время для саморазвития, формулировать цели личностного и профессионального развития и условия их достижения</p> <p>Имеет практический опыт: Имеет практический опыт управления собственным временем и методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни</p> |

### 3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

|   |   |
|---|---|
| Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана | Перечень последующих дисциплин, видов работ |
| Нет   | Не предусмотрены                            |

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым при освоении данной дисциплины и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Нет

### 4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 12,25 ч. контактной работы

| Вид учебной работы   | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |
|--|-------------|------------------------------------|
|  |             | Номер семестра                     |
|  |             | 4                                  |
| Общая трудоёмкость дисциплины  | 72          | 72                                 |
| <i>Аудиторные занятия:</i>   | 8           | 8                                  |
| Лекции (Л)   | 4           | 4                                  |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ) | 4           | 4                                  |
| Лабораторные работы (ЛР)   | 0           | 0                                  |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i>  | 59,75       | 59,75                              |

|   |       |       |
|---|-------|-------|
| Написание тематических докладов, рефератов и эссе на проблемные темы: Стили делового общения. Разновидности делового общения. Национально-психологические особенности делового общения. Организация и проведение групповой дискуссии. Этапы деловых переговоров. Индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе. Типы деловых партнеров.   | 30    | 30    |
| Самостоятельная подготовка к практическим занятиям по следующим темам: Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения. | 19,75 | 19.75 |
| Подготовка к зачету   | 10    | 10    |
| Консультации и промежуточная аттестация   | 4,25  | 4,25  |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)  | -     | зачет |

## 5. Содержание дисциплины

| № раздела | Наименование разделов дисциплины  | Объем аудиторных занятий по видам в часах |   |    |    |
|-----------|---|---|---|----|----|
|           |   | Всего                                     | Л | ПЗ | ЛР |
| 1         | Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики         | 4   | 2 | 2  | 0  |
| 2         | Структура делового общения. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения. | 4   | 2 | 2  | 0  |

### 5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия  | Кол-во часов |
|----------|-----------|--|--------------|
| 1        | 1         | Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им.                                   | 2            |
| 2        | 2         | Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Общение как восприятие, осознание, взаимодействие. | 2            |

### 5.2. Практические занятия, семинары

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара  | Кол-во часов |
|-----------|-----------|--|--------------|
| 1         | 1         | Основные характеристики делового общения. Деловое общение и управление им. Общение как инструмент деловой этики. Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы. | 2            |
| 2         | 2         | Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки.   | 2            |

### 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

### 5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС  |   |         |              |
|---|---|---------|--------------|
| Подвид СРС  | Список литературы (с указанием разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс  | Семестр | Кол-во часов |
| Написание тематических докладов, рефератов и эссе на проблемные темы: Стили делового общения. Разновидности делового общения. Национально-психологические особенности делового общения. Организация и проведение групповой дискуссии. Этапы деловых переговоров. Индивидуально-психологические особенности партнеров и их учет в переговорном процессе. Типы деловых партнеров.   | ПУМД, осн. лит. 1, главы 2, 3-7; 3, разделы 1-3; 4, с. 3-38; доп. лит. 1, разделы 2-7; ЭУМД, осн. лит., 6, главы 1-5; 7, с. 63-234; 9, с. 5-67. | 4       | 30           |
| Самостоятельная подготовка к практическим занятиям по следующим темам: Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки. Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения. Язык как главный инструмент деловых коммуникаций. Специфика языка делового общения. Язык, речь, сознание. Способы вербального воздействия (убеждения и внушение). Психологические аспекты убеждения. Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения. Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения. | ПУМД, осн. лит. 1, главы 2, 3-7; 3, разделы 1-3; 4, с. 3-38; доп. лит. 1, разделы 2-7; ЭУМД, осн. лит., 6, главы 1-5; 7, с. 63-234; 9, с. 5-67. | 4       | 19,75        |
| Подготовка к зачету   | ПУМД, осн. лит. 1, главы 2, 3-7; 3, разделы 1-3; 4, с. 3-38; доп. лит. 1, разделы 2-7; ЭУМД, осн. лит., 6, главы 1-5; 7, с. 63-234; 9, с. 5-67. | 4       | 10           |

### 6. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации

Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

#### 6.1. Контрольные мероприятия (КМ)

| № КМ | Семестр | Вид контроля     | Название контрольного мероприятия        | Вес | Макс. балл | Порядок начисления баллов   | Учитывается в ПА |
|------|---------|------------------|--|-----|------------|---|------------------|
| 1    | 4       | Текущий контроль | Выполнение письменной контрольной работы | 1   | 18         | С каждым студентом проводится собеседование по заранее выполненной письменной контрольной работе. Контрольная работа выполняется по вариантам, содержит 6 вопросов. Правильное решение задачи соответствует 3 баллам. Частично правильный ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 18. Весовой коэффициент мероприятия – 1.   | зачет            |
| 2    | 4       | Текущий контроль | Доклад на семинарском занятии            | 1   | 5          | Доклад выполняется студентом на семинарском занятии в течении изучения данной дисциплины. Тему доклада студент выбирает самостоятельно исходя из конкретной темы семинара. Доклад оценивается в 5 баллов. Общий балл складывается из следующих показателей: Творческий характер работы – 2 балла. Логичность и обоснованность выводов - 2 балла. Умение ответить на вопросы - 1 балл. Максимальное количество баллов – 5. Весовой коэффициент мероприятия – 1.  | зачет            |
| 3    | 4       | Текущий контроль | Презентация по теме доклада              | 1   | 5          | Презентация выполняется студентом в течении изучения данной дисциплины. Презентация подготавливается по теме доклада, которую студент выбирает самостоятельно исходя из конкретной темы семинара. Презентация оценивается в 5 баллов. Общий балл складывается из следующих показателей: Творческий характер работы – 2 балла, Техническое исполнение презентации - 1 балла. Глубина раскрытия вопроса в презентации - 2 балла. Максимальное количество баллов – 5. Весовой коэффициент мероприятия – 1.                               | зачет            |
| 4    | 4       | Текущий контроль | Выполнение тестовых заданий по 1 разделу | 1   | 5          | Тест выполняется в конце изучения 1 раздела курса. Студент выполнивший тест получает максимальное количество баллов 5. Студент выполнивший тест, допустив при этом 1 ошибку получает 4 балла. Студент выполнивший тест, допустив при этом 2 ошибки получает 3 балла. Студент выполнивший тест, допустив при этом 3 ошибки получает 2 балла. Студент выполнивший тест, допустив при этом 4 ошибки получает 1 балл. Невыполнение теста соответствует 0 баллов. Максимальное количество баллов – 5. Весовой коэффициент мероприятия – 1. | зачет            |

|   |   |                          |  |   |    |  |       |
|---|---|--------------------------|--|---|----|--|-------|
| 5 | 4 | Текущий контроль         | Выполнение тестовых заданий по 2 разделу | 1 | 5  | Тест выполняется в конце изучения 2 раздела курса. Студент выполнивший тест получает максимальное количество баллов 5. Студент выполнивший тест, допустив при этом 1 ошибку получает 4 балла. Студент выполнивший тест, допустив при этом 2 ошибки получает 3 балла. Студент выполнивший тест, допустив при этом 3 ошибки получает 2 балла. Студент выполнивший тест, допустив при этом 4 ошибки получает 1 балл. Невыполнение теста соответствует 0 баллов.<br>Максимальное количество баллов – 5.<br>Весовой коэффициент мероприятия – 1.                        | зачет |
| 6 | 4 | Текущий контроль         | Выполнение тестовых заданий по 3 разделу | 1 | 5  | Тест выполняется в конце изучения 3 раздела курса. Студент выполнивший тест получает максимальное количество баллов 5. Студент выполнивший тест, допустив при этом 1 ошибку получает 4 балла. Студент выполнивший тест, допустив при этом 2 ошибки получает 3 балла. Студент выполнивший тест, допустив при этом 3 ошибки получает 2 балла. Студент выполнивший тест, допустив при этом 4 ошибки получает 1 балл. Невыполнение теста соответствует 0 баллов.<br>Максимальное количество баллов – 5.<br>Весовой коэффициент мероприятия – 1.                        | зачет |
| 7 | 4 | Бонус                    | Бонусное задание                         | - | 0  | Студент представляет копии документов, подтверждающие победу или участие в предметных олимпиадах по темам дисциплины Максимально возможная величина бонус-рейтинга +15 %.<br>+15 % за победу в олимпиаде международного уровня<br>+10 % за победу в олимпиаде российского уровня<br>+5 % за победу в олимпиаде университетского уровня<br>+1 % за участие в олимпиаде.   | зачет |
| 8 | 4 | Промежуточная аттестация | Зачет                                    | - | 10 | На зачете происходит оценивание учебной деятельности обучающихся. Рейтинг обучающегося по дисциплине определяется только по результатам текущего контроля. При условии выполнения всех мероприятий текущего контроля и достижения 60 % рейтинга обучающийся получает зачет.<br>При желании повысить рейтинг за курс обучающийся на очном зачете устно опрашивается по билету, сформированному из вопросов, выносимых на зачет. Билет содержит два вопроса. Правильный ответ на вопрос соответствует 5 баллам. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. | зачет |

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения   | Критерии оценивания                     |
|------------------------------|--|---|
| зачет                        | Студент вправе пройти контрольное мероприятие в рамках промежуточной аттестации (зачет) для улучшения своего рейтинга. Зачет проводится в соответствии с расписанием. На зачет отводится 20 минут. Преподаватель вправе задавать дополнительные вопросы в пределах выданного билета. | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенции | Результаты обучения  | № КМ |   |   |   |   |   |   |   |
|-------------|--|------|---|---|---|---|---|---|---|
|             |  | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| УК-3        | Знает: современные технологии взаимодействия, с учетом основных закономерностей возрастного и индивидуального развития личности, социальных и культурных различий, особенностей социализации личности. | +    | + | + | + | + | + | + | + |
| УК-3        | Умеет: создавать безопасную и психологически комфортную среду, защищая достоинство и интересы участников социального взаимодействия  | +    | + | + | + | + | + | + | + |
| УК-3        | Имеет практический опыт: профессионального и межличностного общения; профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций  | +    | + | + | + | + | + | + | + |
| УК-6        | Знает: знает основные принципы самовоспитания и самообразования, профессионального и личностного развития на протяжении всей жизни   | +    | + | + | + | + | + | + | + |
| УК-6        | Умеет: Умеет эффективно планировать свое рабочее время и время для саморазвития, формулировать цели личностного и профессионального развития и условия их достижения                                   | +    | + | + | + | + | + | + | + |
| УК-6        | Имеет практический опыт: Имеет практический опыт управления собственным временем и методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни  | +    | + | + | + | + | + | + | + |

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Пичугина, И.В. Психология делового общения: учеб. пособие / И.В.Пичугина. - Челябинск: ИЦ ЮУрГУ, 2013.- 77 с
2. Кравченко, А. И. Психология и педагогика [Текст] : учебное пособие / А. И. Кравченко. - М. : Риор, 2016

#### б) дополнительная литература:

1. Гуревич, П.С. Психология: учебник для бакалавров: доп. МОиН РФ для вузов по непсихолог. напр. и спец. /П.С.Гуревич.- М.: Юрайт, 2015.- 608 с.- (Бакалавр. Базовый курс).



2. Пичугина, И.В. Психология делового общения: учеб. пособие / И.В.Пичугина.- Челябинск: ИЦ ЮУрГУ, 2013.- 77 с
3. Психология и педагогика : учебное пособие / сост. А.А.Радугин. - М.: Центр, 2003. - 256 с.
4. Психология и педагогика : учебное пособие / сост. и отв. ред. А. А. Радугин. - М. : Центр, 1997. - 256 с.

в) отечественные и зарубежные журналы по дисциплине, имеющиеся в библиотеке:

1. Журнал «Управление персоналом».

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Казанская, Л. А., Пичугина И.В. Психология и педагогика: учебное пособие
2. Пичугина И.В. Психология делового общения: учебное пособие

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Казанская, Л. А., Пичугина И.В. Психология и педагогика: учебное пособие
2. Пичугина И.В. Психология делового общения: учебное пособие

### Электронная учебно-методическая документация

| № | Вид литературы            | Наименование ресурса в электронной форме          | Библиографическое описание  |
|---|---------------------------|---|---|
| 1 | Основная литература       | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Овсянникова, Е. А. Основы психологии : учебное пособие / Е. А. Овсянникова, А. А. Серебрякова. — 2-е изд., перераб. — Москва : ФЛИНТА, 2015. — 271 с. — ISBN 978-5-9765-2219-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/70384">https://e.lanbook.com/book/70384</a> |
| 2 | Основная литература       | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Ливак, Н. С. Психология управления: учебное пособие / Н. С. Ливак. — Красноярск: СибГУ им. академика М. Ф. Решетнёва, 2019. — 100 с. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/147552">https://e.lanbook.com/book/147552</a>  |
| 3 | Основная литература       | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Коноплева, Н. А. Психология делового общения : учебное пособие / Н. А. Коноплева. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 408 с. — ISBN 978-5-9765-0118-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/119351">https://e.lanbook.com/book/119351</a>               |
| 4 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Пшеничнова, Л. М. Психология общения: учебное пособие / Л. М. Пшеничнова. — Воронеж: ВГУИТ, 2019. — 110 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/130200">https://e.lanbook.com/book/130200</a>  |
| 5 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Вайнштейн, Л. А. Психология управления: учебное пособие / Л. А. Вайнштейн, И. В. Гулис. — Минск: Высшая школа, 2018. — 383 с. — ISBN 978-985-06-2935-7. — Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. — URL: <a href="https://e.lanbook.com/book/111335">https://e.lanbook.com/book/111335</a>                         |

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

1. -Консультант Плюс (Миасс)(10.01.2022)

## **8. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

| Вид занятий                     | № ауд.     | Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий |
|---------------------------------|------------|--|
| Практические занятия и семинары | 306<br>(5) | Парты – 2-х местные – 43 шт. Доска – 1 шт. Стол – 1 шт. Стулья – 1 шт.<br>Трибуна – 1шт.   |
| Лекции                          | 306<br>(5) | Парты – 2-х местные – 43 шт. Доска – 1 шт. Стол – 1 шт. Стулья – 1 шт.<br>Трибуна – 1шт.   |