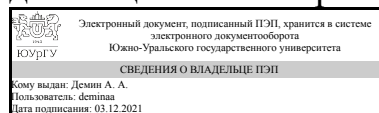


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Институт открытого и
дистанционного образования



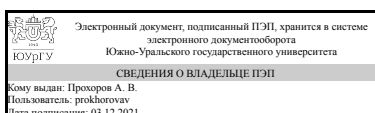
А. А. Демин

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.06 Психология делового общения
для направления 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника
уровень Бакалавриат
форма обучения очная
кафедра-разработчик Современные образовательные технологии

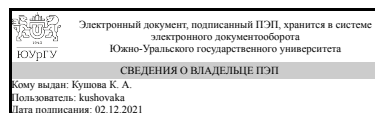
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника, утверждённым приказом Минобрнауки от 28.02.2018 № 144

Зав.кафедрой разработчика,
к.техн.н., доц.



А. В. Прохоров

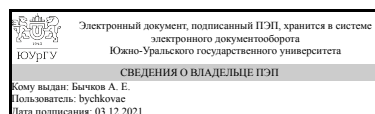
Разработчик программы,
преподаватель



К. А. Кушова

СОГЛАСОВАНО

Руководитель направления
к.техн.н.



А. Е. Бычков

1. Цели и задачи дисциплины

Изучение различных видов и стилей делового общения, основанных на принципах деловой этики и психологии общения. Задачи: - освоить основные тактики и приемы делового общения; - научиться эффективно участвовать в деловых мероприятиях: собраниях, конференциях, переговорах, дискуссиях, мозговых штурмах; - применять в своей практике принципы деловой этики, стремиться к совершенствованию трудовой, профессиональной и корпоративной этики в своем коллективе; - уметь диагностировать социально-психологические типы партнеров, влиять на невербальные и эмоциональные компоненты общения; - освоить технику подготовки письма, обращения, доклада, презентации; - проявлять уважение к членам коллектива, принадлежащим к разным этносам, конфессиям и другим социальным группам - техниками самоорганизации, планирования, управлением времени, стресс-менеджментом, исправления своих недостатков, воспитания воли, - освоить эффективное взаимодействие в группе и команде, реагировать на критику, выходить из конфликтов, распознавать манипулятивные уловки.

Краткое содержание дисциплины

Общение в деловой практике. Виды, формы, стили делового общения. Принципы деловой этики. Деловая беседа и переговоры в деловой коммуникации. Специфика телефонного разговора. Выступления в деловых ритуалах. Организация собраний, совещаний и персональное участие. Спор, дискуссия, конфликт в деловой практике. Создание текста в сфере делового общения. Социально-психологические типы партнеров. Взаимодействие в группе, команде. Невербальные и эмоциональные компоненты общения. Аргументация, критика, комплимент, манипулятивные уловки, убеждение. Нормы группового взаимодействия, особенности коллегиальной и иерархической коммуникации. Нормы поведения в конфликтных, стрессовых ситуациях. Принципы группового разнообразия и толерантности к мировоззренческим различиям. Техники самоорганизации, планирования.

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: Основные характеристики команд, рабочих групп как социально-психологических общностей -социально-психологические феномены влияния групп на индивида - формальную и неформальную структуру рабочих групп, команд, особенности их формирования и функционирования - основные стили лидерства и руководства в команде - типичные ошибки в процессе групповой работы Умеет: Анализировать собственную деятельность и межличностные отношения в команде с целью их совершенствования - взаимодействовать с людьми с учетом феномена группового влияния - избирать наиболее оптимальный стиль работы в команде

	Имеет практический опыт: Осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знает: Основные характеристики команд, рабочих групп, коллективов как социально-психологических общностей -социально-Психологические феномены влияния групп на индивида - формальную и неформальную структуру рабочих групп, команд, особенности их формирования и функционирования - основные стили лидерства и руководства в коллективе - типичные ошибки в процессе групповой работы Умеет: Анализировать собственную деятельность и межличностные отношения в коллективе с целью их совершенствования - взаимодействовать с людьми с учетом феномена группового влияния - избирать наиболее оптимальный стиль работы в коллективе Имеет практический опыт: Применения приемов и техник взаимодействия в условиях работы в коллективе
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Знает: Основные характеристики делового общения в коллективе -социально-психологические феномены влияния групп на индивида - формальную и неформальную структуру коллектива - основные способы коммуникации с членами коллектива - типичные ошибки в процессе групповой работы Умеет: Взаимодействовать с людьми с учетом феномена группового влияния - избирать наиболее оптимальный стиль руководства коллективом Имеет практический опыт: Приемов и техник воздействия на коллектив

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.О.01 История	Не предусмотрены

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

Дисциплина	Требования
1.О.01 История	Знает: Основные этапы исторического развития России Умеет: Ориентироваться в мировом историческом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе Имеет практический опыт: Практического восприятия информации

4. Объём и виды учебной работы

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 ч., 36,25 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>	32	32	
Лекции (Л)	16	16	
Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)	16	16	
Лабораторные работы (ЛР)	0	0	
<i>Самостоятельная работа (СРС)</i>	35,75	35,75	
с применением дистанционных образовательных технологий	0		
Подготовка к зачету	15	15	
Подготовка к практическим работам (изучение источников, составление конспекта)	10,75	10.75	
Выполнение заданий ЭУК в "Электронном ЮУрГУ	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	Понятие делового общения в психологии	8	4	4	0
2	Особенности речевого поведения в общении	8	4	4	0
3	Психология деловой беседы	8	4	4	0
4	Этические принципы организации делового общения	8	4	4	0

5.1. Лекции

№ лекции	№ раздела	Наименование или краткое содержание лекционного занятия	Кол-во часов
1	1	Понятие делового общения в психологии. Формы делового общения, их основные особенности и общие черты. Виды делового общения. Основные аспекты делового межличностного общения. Ситуации делового общения. Общие принципы построения делового общения. Коммуникативная компетентность. Эффективная коммуникация.	4
2	2	Особенности речевого поведения в общении. Психологические особенности и закономерности вербальной стороны общения. Понятие речевого поведения. Вербальный и невербальный аспекты речевого поведения. Ошибки речевого поведения. Индикаторы речевого поведения. Система уловок	4

		собеседника	
3	3	Психология деловой беседы Основные аспекты психологии делового общения и практические рекомендации по их применению. Деловая беседа как основная форма делового общения. Влияние личностных качеств на общение. Этикет деловой беседы. Психологические приёмы влияния на партнёра.	4
4	4	Этические принципы организации делового общения Основные понятия этики. Общие этические принципы делового общения. Нравственные эталоны и образцы поведения в общении. Формы распоряжений. Принципы этики делового общения между коллегами. Средства и способы повышения уровня этики делового общения.	4

5.2. Практические занятия, семинары

№ занятия	№ раздела	Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара	Кол-во часов
1	1	Понятие делового общения в психологии. Понятие, виды и формы делового общения, его особенности с точки зрения психологии, методы, способы влияния на собеседника. Предпосылки успешного проведения переговоров. Психологические особенности публичного выступления. Приемы влияния на партнера	4
2	2	Особенности речевого поведения в общении. Принципы "кооперации" и вежливости и основные правила речевой коммуникации. Речь и социализация, ее значение в обучении и воспитании детей. Язык как инструмент утверждения социального статуса. Общие закономерности речи в условиях массовой коммуникации.	4
3	3	Психология деловой беседы Общие принципы построения, способы и приемы проведения различных форм делового общения. Деловые беседы: встречи, переговоры, совещания, «круглые столы», дискуссии, дебаты, прения и др. Формы деловых встреч. Планирование и подготовка к деловой встрече. Организация беседы. Организация деловых переговоров. Общение через средства массовой коммуникации. Психология установления взаимоотношений. Требования к началу деловой встречи. Расположение собеседников в пространстве. Приемы установления психологического контакта в практике делового общения. Социальные роли.	4
4	4	Основные этические принципы делового общения. Этические нормы и правила делового и профессионального общения. Принципы противостояния негативным явлениям в сфере профессионального делового общения. Способы этического поведения в процессе делового общения.	4

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
Подготовка к зачету	Занятие 1: ЭУМЛ №1: Ч.1; Р.1, с. 3-12; ЭУМЛ № 2: Гл. 1 Занятие 2 ЭУМЛ №1: Ч.1; Р.1; Гл. 1-4, с. 12-73; ЭУМЛ № 2: Гл. 2	4	15

	Занятие 3: ЭУМЛ №1: Ч.2; Р.1; Гл. 5, с. 55-73; ЭУМЛ № 2: Гл. 2 Занятие 4: ЭУМЛ №1: Ч.2; Р.1; Гл. 6, с. 73-91; ЭУМЛ № 2: Гл. 3		
Подготовка к практическим работам (изучение источников, составление конспекта)	Занятие 1: ЭУМЛ №1: Ч.1; Р.1, с. 3-12; ЭУМЛ № 2: Гл. 1 Занятие 2 ЭУМЛ №1: Ч.1; Р.1; Гл. 1-4, с. 12-73; ЭУМЛ № 2: Гл. 2 Занятие 3: ЭУМЛ №1: Ч.2; Р.1; Гл. 5, с. 55-73; ЭУМЛ № 2: Гл. 2 Занятие 4: ЭУМЛ №1: Ч.2; Р.1; Гл. 6, с. 73-91; ЭУМЛ № 2: Гл. 3	4	10,75
Выполнение заданий ЭУК в "Электронном ЮУрГУ"	https://edu.susu.ru/course/view.php?id=140426	4	10

6. Текущий контроль успеваемости, промежуточная аттестация

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	Се-мestr	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	4	Текущий контроль	Контрольный тест № 1	0,05	5	Выполнение тестового задания осуществляется на портале «Электронный ЮУрГУ» (https://edu.susu.ru). Студенту предоставляется 2 попытки с ограничением по времени для прохождения каждого теста. Метод оценивания – высшая оценка по итогам всех попыток. В случае, если студент набирает менее 60% баллов, по его просьбе преподаватель предоставляет дополнительные попытки.	зачет
2	4	Текущий контроль	Контрольный тест № 2	0,05	5	Выполнение тестового задания осуществляется на портале «Электронный ЮУрГУ» (https://edu.susu.ru). Студенту предоставляется 2 попытки с ограничением по времени для прохождения каждого теста. Метод оценивания – высшая оценка по итогам всех попыток. В случае, если студент набирает менее 60% баллов, по его просьбе преподаватель предоставляет дополнительные попытки.	зачет
3	4	Текущий контроль	Контрольный тест № 3	0,05	5	Выполнение тестового задания осуществляется на портале «Электронный ЮУрГУ» (https://edu.susu.ru). Студенту предоставляется 2 попытки с	зачет

						ограничением по времени для прохождения каждого теста. Метод оценивания – высшая оценка по итогам всех попыток. В случае, если студент набирает менее 60% баллов, по его просьбе преподаватель предоставляет дополнительные попытки.	
4	4	Текущий контроль	Контрольный тест № 4	0,05	5	Выполнение тестового задания осуществляется на портале «Электронный ЮУрГУ» (https://edu.susu.ru). Студенту предоставляется 2 попытки с ограничением по времени для прохождения каждого теста. Метод оценивания – высшая оценка по итогам всех попыток. В случае, если студент набирает менее 60% баллов, по его просьбе преподаватель предоставляет дополнительные попытки.	зачет
5	4	Промежуточная аттестация	Мероприятия промежуточной аттестации (компьютерное тестирование и решение задачи)	-	20	Промежуточная аттестация проводится на портале «Электронный ЮУрГУ» (https://edu.susu.ru). В назначенное по расписанию время студент проходит видео- и аудио-идентификацию и выполняет Зачетный тест. Студенту предоставляется 1 попытка с ограничением по времени для прохождения теста. Попытки оцениваются автоматически: максимальный балл за каждый вопрос - 1. Количество вопросов - 20. Метод оценивания — высшая оценка.	зачет
6	4	Текущий контроль	Творческое задание	10	5	Студент проходит процедуру идентификации на портале «Электронный ЮУрГУ», заходит в курс дисциплины и выбирает тему презентации, согласно варианта работы в соответствии с первой буквой его фамилии Работа предусматривает составление Презентации. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) 5 баллов - работа выполнена полностью. Нет ошибок в логических рассуждениях. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике зачет 4 балла - работа выполнена полностью,	зачет

					<p>но обоснований шагов решения недостаточно. Допущена одна ошибка или два -три недочета.</p> <p>3 балла - допущены более одной ошибки или более двух -трех недочетов.</p> <p>2 балла - обнаруживается существенное непонимание проблемы.</p> <p>1 балл - работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки. Работа выполнена не самостоятельно.</p> <p>0 баллов - работа не сдана.</p> <p>Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие больше или равен 60 %.</p> <p>Не зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие менее 60 %</p>
--	--	--	--	--	--

6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

Вид промежуточной аттестации	Процедура проведения	Критерии оценивания
зачет	Промежуточная аттестация проводится на портале «Электронный ЮУрГУ» (https://edu.susu.ru). В назначенное по расписанию время студент проходит видео- и аудио-идентификацию и выполняет Зачетный тест. Студенту предоставляется 1 попытка с ограничением по времени для прохождения теста. Попытки оцениваются автоматически: максимальный балл за каждый вопрос - 1. Количество вопросов - 20. Метод оценивания — высшая оценка	В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения

6.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ					
		1	2	3	4	5	6
УК-3	Знает: Основные характеристики команд, рабочих групп как социально-психологических общностей -социально-психологические феномены влияния групп на индивида - формальную и неформальную структуру рабочих групп, команд, особенности их формирования и функционирования - основные стили лидерства и руководства в команде - типичные ошибки в процессе групповой работы	+	+	+	+	+	+
УК-3	Умеет: Анализировать собственную деятельность и межличностные отношения в команде с целью их совершенствования - взаимодействовать с людьми с учетом феномена группового влияния - избирать наиболее оптимальный стиль работы в команде	+	+	+	+	+	+
УК-3	Имеет практический опыт: Осуществления социального взаимодействия и реализации своей роли в команде	+	+	+	+	+	+
УК-5	Знает: Основные характеристики команд, рабочих групп, коллективов как социально- психологических общностей -социально- Психологические феномены влияния групп на индивида - формальную и неформальную структуру рабочих групп, команд, особенности их формирования и функционирования - основные стили лидерства и руководства в коллективе - типичные ошибки в процессе групповой работы	+	+	+	+	+	+
УК-5	Умеет: Анализировать собственную деятельность и межличностные отношения в коллективе с целью их совершенствования -	+	+	+	+	+	+

	взаимодействовать с людьми с учетом феномена группового влияния - избирать наиболее оптимальный стиль работы в коллективе								
УК-5	Имеет практический опыт: Применения приемов и техник взаимодействия в условиях работы в коллективе	+	+	+	+	+	+	+	+
УК-6	Знает: Основные характеристики делового общения в коллективе - социально-психологические феномены влияния групп на индивида - формальную и неформальную структуру коллектива - основные способы коммуникации с членами коллектива - типичные ошибки в процессе групповой работы	+	+	+	+	+	+	+	+
УК-6	Умеет: Взаимодействовать с людьми с учетом феномена группового влияния - избирать наиболее оптимальный стиль руководства коллективом	+	+	+	+	+	+	+	+
УК-6	Имеет практический опыт: Приемов и техник воздействия на коллектив	+	+	+	+	+	+	+	+

Фонды оценочных средств по каждому контрольному мероприятию находятся в приложениях.

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения Учеб. пособие для экон. и техн. специальностей вузов Г. В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 293,[1] с.

б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

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

Не предусмотрены

г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Психология переговоров: Методические указания / Составитель Л.П. Паршукова, Н.В. Маркус. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2007. – 17 с

из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Психология переговоров: Методические указания / Составитель Л.П. Паршукова, Н.В. Маркус. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2007. – 17 с

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Ефимова, Д. В. Психология делового общения : учебник / Д. В. Ефимова, Л. И. Найдёнова, В. В. Белолипецкий. — Пенза : ПензГТУ, 2013. — 232 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/62641 — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2	Основная литература	Электронно-библиотечная	Коноплева, Н. А. Психология делового общения : учебное пособие / Н. А. Коноплева. — 3-е изд., стер. — Москва :

		система издательства Лань	ФЛИНТА, 2019. — 408 с. — ISBN 978-5-9765-0118-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119351 . — Режим доступа: для авториз. пользователей.
3	Дополнительная литература	Электронно- библиотечная система издательства Лань	Харламова, Т. М. Психология влияния: Курс лекций : учебное пособие / Т. М. Харламова. — 2-е изд. — Москва : ФЛИНТА, 2008. — 112 с. — ISBN 978-5-9765-0139-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/2439 — Режим доступа: для авториз. пользователей.

Перечень используемого программного обеспечения:

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

Перечень используемых профессиональных баз данных и информационных справочных систем:

Нет

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Вид занятий	№ ауд.	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, используемое для различных видов занятий
Лекции	108 (ПЛК)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ»); Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно)
Самостоятельная работа студента	108 (ПЛК)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ»); Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно)
Практические занятия и семинары	108 (ПЛК)	Компьютер 15 шт.(Intel(R) Celeron(R) CPU J1800 @ 2.41 GHz, 4,00 ГБ ОЗУ с выходом в Интернет и доступом в портал «Электронный ЮУрГУ»); Компьютер 1 шт. (Intel(R) Core(TM) i7-7700 CPU @ 3.60 GHz, 8,00 ГБ ОЗУ); Интерактивная доска IQBoard PS, Проектор EPSON, наушники с микрофоном Logitech, Монитор-15 шт. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно)