

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 08.01.2023 22:56:55

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Психология делового общения

(наименование дисциплины)

Направление подготовки 37.03.02 Конфликтология

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Конфликтология и медиация

2022 г.

1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие компетенции:

ПК-1 - Способен к ведению процесса выработки, согласования условий медиативного соглашения и завершения процедуры медиации.

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-1 (ПК-1) Способен вести процесс медиации между конфликтующими сторонами	<i>знает</i>
	РО-1 ИД-1 (ПК-1) психологические основания работы с конфликтами в области делового общения требования к общению и поведению работников в организациях основы ведения процедуры медиации (без специализации), включая организационно-техническое и документарное обеспечение процедуры медиации, подготовку к процедуре медиации.
	<i>владеет</i>
	РО-2 ИД-1 (ПК-1) навыками делового поведения и общения в организациях навыками проведения, общими методами анализа и диагностики конфликта, ведения эффективные переговоры между конфликтующими сторонами.
	<i>умеет</i>
	РО-3 ИД-1 (ПК-1) ориентироваться в предметном поле современной психологии делового общения; грамотно подходить к организации и проведению деловых переговоров, вести процесс медиации между конфликтующими сторонами.

2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 5 зачетные единицы.

3. Содержание дисциплины

Общие вопросы психологии общения. Введение. Теоретические и практические основы психологии делового общения. Цели и задачи курса. Общение как социально-психологический феномен. Общение как социально-психологический феномен. Функции общения. Виды общения. Вербальные и невербальные системы. Проблема пространственно-временной организации общения. Вербальная коммуникация Этапы общения. Структура общения. Структура общения. Информационная сторона общения. Коммуникативные барьеры в коммуникации. Интерактивная сторона общения. Виды

взаимодействий. Основы транзактного анализа. Перцептивная сторона общения. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.

Основные проблемы психологии делового общения. Личность в организации. Личность в организации. Ролевое поведение. Типы ролей. Феномен ролевого конфликта. Социальные установки. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности. Проблемы повышения личностной эффективности в деловой коммуникации. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации. Защитные механизмы. Репрезентативные системы. Психологические основы деловых отношений. Общение в организации. Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента. Критерии оценки коммуникативной структуры организации. Виды коммуникативных потоков в организации. Деловое общение: виды, тактики и стратегии организации. Виды делового общения. Основные этапы и психологические сложности организации и проведения деловой беседы. Тактики ведения переговоров. Деловые совещания. Убеждающая коммуникация. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.

4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

Вопросы и задания для самоконтроля

Задания для самоконтроля

«Техники задавания вопросов в коммуникациях»

Составьте по два примера к каждому из следующих видов вопросов:

- информационные вопросы (используются для сбора сведений);
- контрольные вопросы (необходимы для контроля за ходом деловой коммуникации);
- ориентационные вопросы (используются, чтобы знать придерживается ли партнер идей, высказанных ранее);
- подтверждающие вопросы (необходимы, чтобы добиться взаимопонимания);
- ознакомительные вопросы (используются для ознакомления с мнением собеседника);
- однополюсные вопросы (повторение вопроса собеседника, в знак того, что понятно, о чем идет речь и для того чтобы выиграть время на обдумывание ответа);

- встречные вопросы (необходимы для сужения темы разговора);
- направляющие вопросы (в случае отклонения от темы направляют беседу в нужное русло);
- альтернативные вопросы (предоставляют возможность выбора);
- провокационные вопросы (используются, чтобы установить правильно ли партнер понимает ситуацию);
 - вступительные вопросы (необходимы для формирования у партнера заинтересованности в разговоре);
 - заключающие вопросы (необходимы для подведения итогов разговора);
 - закрытые вопросы (наводящие вопросы, на которые можно коротко ответить);
 - открытые вопросы (выявляют ключевые моменты беседы).

Вопросы для самоконтроля

1. Теоретические и практические основы психологии делового общения.
2. Цели и задачи курса.
3. Общение как социально-психологический феномен.
4. Функции общения.
5. Виды общения.
6. Проблема пространственно-временной организации общения.
7. Вербальная коммуникация.
8. Этапы общения.
9. Структура общения.
10. Информационная сторона общения.
11. Коммуникативные барьеры в коммуникации.
12. Интерактивная сторона общения.
13. Виды взаимодействий. Основы транзактного анализа.
14. Перцептивная сторона общения.
15. Феномены межличностного и межгруппового восприятия.
16. Личность в организации.
17. Ролевое поведение. Типы ролей.
18. Феномен ролевого конфликта.
19. Социальные установки.
20. Психологические личностные типы и особенности их профессиональной деятельности.
21. Темперамент и характер: их проявления в профессиональной деятельности.
22. Особенности восприятия и когнитивных систем в их влиянии на эффективность деловой коммуникации.
23. Защитные механизмы.
24. Репрезентативные системы.
25. Общение в организации.
26. Коммуникация как элемент управленческой деятельности.
27. Развитие представлений о коммуникативной структуре организации в традициях основных школ менеджмента.
28. Критерии оценки коммуникативной структуры организации.
29. Виды коммуникативных потоков в организации.

30. Виды делового общения.
31. Основные этапы и психологические сложности организации и проведения деловой беседы.
32. Тактики ведения переговоров.
33. Деловые совещания.
34. Убеждающая коммуникация.
35. Особенности поведения менеджеров в деловом общении.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная:

1. Кислицына, И.Г. Психология делового общения / И.Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. – 112 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1886-6. – Текст : электронный.
2. Психология и этика делового общения / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01050-2. – Текст : электронный.
3. Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения / Т.В. Эксакусто ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2015. – 161 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-1712-1. – Текст : электронный.

Дополнительно:

1. Истратова, О.Н. Психология эффективного общения и группового взаимодействия / О.Н. Истратова, Т.В. Эксакусто ; Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Южный федеральный университет», Инженерно-технологическая академия. – Ростов-на-Дону ; Таганрог : Издательство Южного федерального университета, 2018. – 192 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=561043> – Библиогр.: с. 143-145. – ISBN 978-5-9275-2848-6. – Текст : электронный.
2. Мунин, А.Н. Деловое общение: курс лекций / А.Н. Мунин. – 3-е изд. – Москва : Издательство «Флинта», 2016. – 376 с. – (Библиотека психолога). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=83389> – ISBN 978-5-9765-0125-6. – Текст : электронный.
3. Титова, Л.Г. Деловое общение / Л.Г. Титова. – Москва : Юнити-Дана, 2015. – 271 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436853> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-00919-3. – Текст : электронный.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины

1. Федеральный образовательный портал: <http://psychology.edu.ru/>
2. Административно-управленческий портал: <http://www.aup.ru/>
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» <https://biblioclub.ru/>
4. Электронная библиотечная система «IPR BOOKS» www.iprbookshop.ru

7. Лицензионное программное обеспечение

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- IBM SPSS Statistics Base Campus Edition
- Moodle 3.8.2.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);
- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);
- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;
- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;
- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);
- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам

медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.