

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ  
Проректор по учебной работе  
к.э.н., доцент Измestьев А.А



17.06.2019г.

**Рабочая программа дисциплины**  
Б1.ДВ.2. Психология делового общения

Направление подготовки: 37.03.01 Психология  
Направленность (профиль): Психология в экономике и управлении  
Квалификация выпускника: бакалавр  
Форма обучения: заочная

Курс	3
Семестр	32
Лекции (час)	4
Практические (сем, лаб.) занятия (час)	6
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час)	98
Курсовая работа (час)	
Всего часов	108
Зачет (семестр)	
Экзамен (семестр)	32

Иркутск 2019

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 37.03.01  
Психология .

Автор С.К. Малахаева

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры  
социологии и психологии

Заведующий кафедрой Е.В. Зимина

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2020

Дата актуализации рабочей программы: 30.06.2021

### 1. Цели изучения дисциплины

ознакомление студентов с общением как одной из форм человеческой деятельности, с основами делового этикета и спецификой общения в организации, содействие развитию социально-психологических умений по организации продуктивного делового общения.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

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

Код компетенции по ФГОС ВО	Компетенция
ПК-3	способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий
ПК-12	способность к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества

#### Структура компетенции

Компетенция	Формируемые ЗУНы
ПК-3 способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	З. знать психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп У. уметь реализовывать психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп Н. владеть навыками осуществления стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий
ПК-12 способность к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества	З. знать правила и методы осуществления просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества У. уметь осуществлять просветительскую деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества Н. владеть навыками просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Дисциплина по выбору.

Предшествующие дисциплины (освоение которых необходимо для успешного освоения данной): "Общая психология (часть1)", "Общая психология (часть2)", "Психология личности", "Социальная психология"

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с

**преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся**

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. ед., 108 часов.

Вид учебной работы	Количество часов
Контактная(аудиторная) работа	
Лекции	4
Практические (сем, лаб.) занятия	6
Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам	98
Всего часов	108

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**5.1. Содержание разделов дисциплины**

№ п/п	Раздел и тема дисциплины	Семестр	Лекции	Семинар Лаборат. Практич.	Самостоят. раб.	В интерактивной форме	Формы текущего контроля успеваемости
1	Общие представления о разных видах общения и взаимодействия	32	1	1	8		Выступление с докладом
2	Структура общения	32	1	1	10		тест
3	Классификация видов общения	32		1	10		
4	Деловое общение и его характеристики	32	1	1	10		
5	Принципы делового общения	32			10		
6	Формирование индивидуального стиля делового общения. Самопрезентация в деловом контакте	32			10		самопрезентация
7	Методы управления конфликтами в деловом общении	32	1	1	12		
8	Технологии общения в различных деловых ситуациях	32			12		практическое занятие с элементами тренинга
9	Мультикультурная компетентность в деловом общении	32		1	16		
	<b>ИТОГО</b>		4	6	98		

**5.2. Лекционные занятия, их содержание**

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
-------	-----------------------------	------------

№ п/п	Наименование разделов и тем	Содержание
1	Понятие «общение». Структура общения	Соотношение понятий общение – коммуникация. Структура общения: коммуникация, интеракция, социальная перцепция.
2	Деловое общение и его характеристики	Отличие делового общения от обыденного общения. Формы реализации делового общения. Особенности делового общения. Виды деловых коммуникаций
3	Методы управления конфликтами в деловом общении	Понятие конфликта, его структура. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Методы управления конфликтами в деловом общении.

### 5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

№ раздела и темы	Содержание и формы проведения
6	Понятие «общение». Структура общения. Проводится в форме семинара Вопросы к семинару: Соотношение понятий общение – коммуникация. Структура общения. Основные законы общения.
4	Деловое общение и его характеристики. Проводится в форме семинара Вопросы к семинару: Отличие делового общения от обыденного общения. Формы реализации делового общения. Особенности делового общения.
6	Самопрезентация в деловом контакте. проводится в форме творческой работы Стили делового общения. Самопрезентация в деловом контакте. Представление материала в деловом взаимодействии
8	Методы управления конфликтами в деловом общении. проводится в форме семинара. Вопросы к семинару: Понятие конфликта, его структура. Стратегии поведения в конфликтной ситуации. Методы управления конфликтами в деловом общении.
8	Мультикультурная компетентность в деловом общении. Проводится в форме практического занятия по обобщению и углублению знаний с элементами тренинга. 1. Виды мультикультурных коммуникаций: деловой разговор, беседа, обсуждение, собеседование; 2. «Круглый стол», деловая игра; спор, полемика, дискуссия, дебаты, прения, диспут; многосторонние переговоры. 3. Мультикультурные барьеры общения. Преодоление барьеров в общении

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

### 6.1. Текущий контроль

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
1	1. Общие представления о разных видах общения и взаимодействия	ПК-3	З.знать психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп	Выступление с докладом выступление с докладом	подбор теоретического материала - 3 б, подача информации - 5 б, ответы на вопросы - 2 б всего по курсу 3 доклада (20)
2		ПК-12	З.знать правила и методы осуществления просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества У.уметь осуществлять просветительскую деятельность среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества Н.владеть навыками просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества	Выступление с докладом	5 баллов активное слушание, 5 баллов - адекватная обратная связь докладчику в виде вопросов, комментариев, конструктивной критики. (10)
3	2. Структура общения	ПК-3	З.знать психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп У.уметь реализовывать психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп	тест	за каждый правильный ответ 1 балл. максимальная сумма баллов - 10 за каждый тест всего по курсу 3 теста (30)
4	6. Формирование	ПК-12	З.знать правила и	самопрезентация	активное

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п)	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
	индивидуального стиля делового общения. Самопрезентация в деловом контакте		методы осуществления просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества У.уметь осуществлять просветительскую деятельность среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества Н.владеть навыками просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества	оценка выступления товарища (обратная связь)	слушание - 5 баллов, высказывание адекватной обратной связи - 5 баллов. (10)
5		ПК-3	З.знать психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп У.уметь реализовывать психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп Н.владеть навыками осуществления стандартных базовых процедур оказания помощи индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	самопрезентация	подбор материала - 5 б демонстрация материала - 3 б ответы на вопросы - 2 б, (10)

№ п/п	Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)	Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО	(ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))	Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства)	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)
6	8. Технологии общения в различных деловых ситуациях	ПК-3	З.знать психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп У.уметь реализовывать психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп Н.владеть навыками осуществления стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий	практическое занятие с элементами тренинга	выполнение задания - 6 б рефлексия - 4 б, всего 2 занятия (20)
				<b>Итого</b>	<b>100</b>

## 6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Экзамен в семестре 32.

### ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: 1 правильный ответ - 4 балла.

**Компетенция: ПК-12 способность к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества**

Знание: знать правила и методы осуществления просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества

1. Высококонтекстные и низкоконтекстные культуры в общении
2. Деловое общение.
3. Конфликты в деловом общении.



4. Манипуляции в общении
5. Межкультурные стереотипы в общении
6. Мультикультурная компетентность в деловом общении.
7. Общение как взаимодействие (интерактивная сторона общения).
8. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
9. Теории межличностного взаимодействия.

**Компетенция: ПК-3 способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий**

Знание: знать психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп

10. Вербальная коммуникация общения. Общение и язык. Язык и речь. Функции речи.
11. Виды общения. Классификация видов общения.
12. Личность в общении. Основные концепции личности. Защитные механизмы личности.
13. Невербальная коммуникация. Средства невербальной коммуникации: визуальные, акустические, тактильные, ольфакторные.
14. Общее представление о психологическом общении. Понятие общение. Соотношение понятий общение – коммуникация.
15. Общение как восприятие людьми друг друга (перцептивная сторона общения).
16. Общение как обмен информацией (коммуникативная сторона общения).
17. Средства общения.
18. Структура общения: коммуникация, интеракция, социальная перцепция.

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: «30» баллов - «отлично» ставится за развернутый, полный, безошибочный способ решения кейса, в котором выдерживается стратегия, основанная на знании и умении работать с основным материалом. «23» баллов - «хорошо» ставится за развернутый, полный, с незначительными ошибками или одной существенной ошибкой способ решения кейса, в котором выдерживается общая верная стратегия решения подобных задач. «13» баллов - «удовлетворительно» ставится за способ решения кейса, содержащий сообщение основного материала при двух-трех существенных фактических ошибках. «5» баллов - «неудовлетворительно» ставится, если учащийся во время устного ответа не вышел на уровень требований, предъявляемых к «троечному» ответу..

**Компетенция: ПК-12 способность к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества**

Умение: уметь осуществлять просветительскую деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества

Задача № 1. Разрешите ситуации по невербальной стороне общения

**Компетенция: ПК-3 способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий**

Умение: уметь реализовывать психологические технологии, ориентированные на личностный рост сотрудников организации и охрану здоровья индивидов и групп

Задача № 2. Разрешите ситуации по межкультурным различиям в проксемике

Задача № 3. Разрешите ситуации по перцептивной стороне общения

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: «30» баллов - «отлично» ставится за развернутый, полный, безошибочный способ решения кейса, в

котором выдерживается стратегия, основанная на знании и умении работать с основным материалом. «23» баллов - «хорошо» ставится за развернутый, полный, с незначительными ошибками или одной существенной ошибкой способ решения кейса, в котором выдерживается общая верная стратегия решения подобных задач. «13» баллов - «удовлетворительно» ставится за способ решения кейса, содержащий сообщение основного материала при двух-трех существенных фактических ошибках. «5» баллов - «неудовлетворительно» ставится, если учащийся во время устного ответа не вышел на уровень требований, предъявляемых к «троечному» ответу..

**Компетенция: ПК-12 способность к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества**

Навык: владеть навыками просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества

Задание № 1. Разберите стереотипы и ошибки восприятия в коммуникативном процессе

**Компетенция: ПК-3 способность к осуществлению стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий**

Навык: владеть навыками осуществления стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи с использованием традиционных методов и технологий

Задание № 2. Постройте схему транзакции по Э. Берну иллюстрируя следующие ситуации

Задание № 3. Разберите эмоциональное состояние человека по его поведению

**ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА**

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
**«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**  
(ФГБОУ ВО «БГУ»)

Направление - 37.03.01 Психология  
Профиль - Психология в экономике и  
управлении  
Кафедра социологии и психологии  
Дисциплина - Психология делового  
общения

**ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1**

1. Тест (40 баллов).
2. Разрешите ситуации по невербальной стороне общения (30 баллов).
3. Разберите стереотипы и ошибки восприятия в коммуникативном процессе (30 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ С.К. Малахаева

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Е.В. Зимица

**7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)**

**а) основная литература:**

1. Кошечкина И. П., Канке А. А. Профессиональная этика и психология делового общения. допущено М-вом образования РФ. учеб. пособие для сред. проф. образования/ И. П. Кошечкина, А. А. Канке.- М.: ИНФРА-М, 2011.-303 с.

2. [Лебедева М.М. Технология ведения переговоров \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / М.М. Лебедева. — Электрон. текстовые данные. — М. : Аспект Пресс, 2010. — 192 с. — 978-5-7567-0571-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/8912.html](http://www.iprbookshop.ru/8912.html)
3. [Психология и этика делового общения \(5-е издание\) \[Электронный ресурс\] : учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко \[и др.\]. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 419 с. — 978-5-238-01050-2. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52575.html](http://www.iprbookshop.ru/52575.html)

**б) дополнительная литература:**

1. [Караяни А.Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях \[Электронный ресурс\] : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / А.Г. Караяни, В.Л. Цветков. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 247 с. — 978-5-238-01608-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/52551.html](http://www.iprbookshop.ru/52551.html)
2. [Стацевич Е. Манипуляции в деловых переговорах \[Электронный ресурс\] : практика противодействия / Е. Стацевич, К. Гуленков, И. Сорокина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Альпина Паблишер, 2016. — 150 с. — 978-5-9614-4703-3. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/43687.html](http://www.iprbookshop.ru/43687.html)

**8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

- Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет
- КиберЛенинка, адрес доступа: <http://cyberleninka.ru>. доступ круглосуточный, неограниченный для всех пользователей, бесплатное чтение и скачивание всех научных публикаций, в том числе пакет «Юридические науки», коллекция из 7 журналов по правоведению
- Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU, адрес доступа: <http://elibrary.ru/>. доступ к российским журналам, находящимся полностью или частично в открытом доступе при условии регистрации
- Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <http://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный

**9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании. Для успешного освоения курса обучающиеся должны иметь первоначальные знания в области психологии общения.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Изучение дисциплины (модуля) включает самостоятельную работу обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- текущие консультации;
- коллоквиум как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин: (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом);

- прием и разбор домашних заданий (в часы практических занятий);

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- формирование и усвоение содержания конспекта лекций на базе рекомендованной лектором учебной литературы, включая информационные образовательные ресурсы (электронные учебники, электронные библиотеки и др.);

- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;

- написание рефератов, докладов;

- подготовка к семинарам;

#### **10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- MS Office,

#### **11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,

- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения,

- Наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий