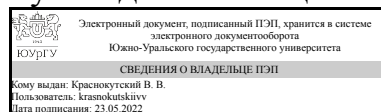


ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:
Руководитель специальности



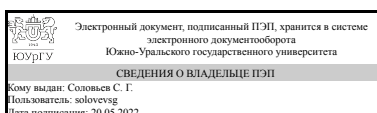
В. В. Краснокутский

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

дисциплины 1.О.07 Психология делового общения
для специальности 23.05.01 Наземные транспортно-технологические средства
уровень Специалитет
форма обучения очная
кафедра-разработчик Социально-гуманитарные и правовые дисциплины

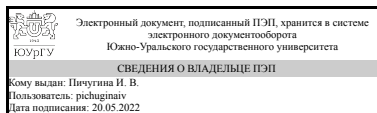
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 23.05.01 Наземные транспортно-технологические средства, утверждённым приказом Минобрнауки от 11.08.2020 № 935

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 организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	Знает: современные технологии взаимодействия, с учетом основных закономерностей возрастного и индивидуального развития личности, социальных и культурных различий, особенностей социализации личности

	Умеет: создавать безопасную и психологически комфортную среду, защищая достоинство и интересы участников социального взаимодействия Имеет практический опыт: навыками профессионального и межличностного общения; профилактики, разрешения и урегулирования конфликтных ситуаций
УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни	Знает: знает основные принципы самовоспитания и самообразования, профессионального и личностного развития на протяжении всей жизни Умеет: Умеет эффективно планировать свое рабочее время и время для саморазвития, формулировать цели личностного и профессионального развития и условия их достижения Имеет практический опыт: Имеет практический опыт управления собственным временем и методиками саморазвития и самообразования в течение всей жизни
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	Знает: Знает основные понятия дефектологической психологии; понятие инклюзивной компетентности, ее компоненты и структуру; особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах Умеет: Умеет проводить анализ дефектологических знаний и их сопоставление с социальными и профессиональными действиями Имеет практический опыт: Имеет практический опыт применения дефектологических знаний при социализации ЛОВЗ

3. Место дисциплины в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ учебного плана	Перечень последующих дисциплин, видов работ
1.Ф.02 Эксплуатационные материалы, 1.Ф.04 Теория решения изобретательских задач, Учебная практика, ознакомительная практика (2 семестр)	Не предусмотрены

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

Дисциплина	Требования
1.Ф.04 Теория решения изобретательских задач	Знает: формулирует цель, задачи, значимость, ожидаемые результаты проекта, формулирует цель, задачи, значимость, ожидаемые результаты проекта Умеет: разрабатывать бизнес-план реализации проекта, разрабатывать бизнес-план реализации проекта Имеет практический опыт:

	оценивает риски проекта на всех этапах его жизненного цикла, оценивает риски проекта на всех этапах его жизненного цикла
1.Ф.02 Эксплуатационные материалы	Знает: формулирует цель, задачи, значимость, ожидаемые результаты проекта , формулирует цель, задачи, значимость, ожидаемые результаты проекта , демонстрирует знание функциональных возможностей прикладных программ, применяемых в профессиональной деятельности Умеет: управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла, управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла, применяет прикладные программы для разработки конструкторской и технологической документации узлов, агрегатов и систем автомобилей и тракторов, и их технологического оборудования Имеет практический опыт: оценивает риски проекта на всех этапах его жизненного цикла, оценивает риски проекта на всех этапах его жизненного цикла, использование прикладных программ профессиональной деятельности, конструкторской документации для автомобилей и тракторов
Учебная практика, ознакомительная практика (2 семестр)	Знает: базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах, анализирует условия эксплуатации автомобилей и тракторов, их технологического оборудования , Формулировку и решения инженерных и научно-технических задач в сфере профессиональной деятельности и междисциплинарных направлений, правила поведения и методы защиты человека при возникновении чрезвычайной ситуации природного или техногенного происхождения Умеет: общаться используя базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах, выполняет технико-экономическое обоснование выбора конструктивного решения по заданным критериям, Применять математические методы и модели для решения задач. Применяет естественнонаучные законы при решении задач, применить приемы оказания первой помощи пострадавшему Имеет практический опыт: оказывать помощь используя базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах, предлагает технологии изготовления и сборки опытного производства с учетом характеристик технологического оборудования, Применяет технологические модели для решения междисциплинарных задач, определяет модель поведения при возникновении угрозы чрезвычайной ситуации, террористического акта или военного конфликта

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
		8
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	
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.	10	10
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.	15,75	15.75
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	12	6	6	0
2	Вербальные и невербальные коммуникации. Их роль в оптимизации общения.	8	4	4	0
3	Структура делового общения. Личность в деловом общении. Психологическая структура личности и практика делового общения.	8	4	4	0

4	Руководитель-подчиненный. Этика профессионального поведения руководителя Этика делового общения и этикет в деловом общении. Документационное обеспечение 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	1	Коммуникация и коммуникативный процесс. Общение как социально-психологическая категория: коммуникативный, интерактивный и перцептивный аспекты и механизмы. Сущность общения.	2
3	1	Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Общение как восприятие, осознание, взаимодействие.	2
4	2	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. Логические аспекты убеждения. Внушение как явление и как технология.	2
5	2	Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация. Аргументы (логические и психологические), требования к аргументации. Невербальные аргументы. Некорректные аргументы. Риторические приемы. Требования к выступлению. Приемы эффективного вербального общения. Цели и задачи невербального общения. Кинесика. Просодика. Экстралингвистика. Такесика. Проксемика.	2
6	3	Виды, структура, формы и функции делового общения. Этапы делового общения. Стили и виды общения. Эффекты общения.	2
7	3	Коммуникативные барьеры в общении. Стратегии и тактики общения. Средства общения. Деловой разговор и деловая беседа.	2
8	4	Искусство делового общения руководителя с подчиненными: выбор оптимальных решений. Этические нормы поведения руководителя и правила субординации. Межличностное деловое пространство руководителя: позитивные и негативные приемы общения с подчиненными.	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	1	Сущность общения. Личность и общество. Цели, содержание и средства общения. Общение как восприятие, осознание, взаимодействие. Конформизм и неконформизм. Референтная группа. Идентификация, рефлексия, стереотипы. Понятие кризисной коммуникации: психологические проблемы, тупики и барьеры общения. Особенности и механизмы коммуникативного воздействия в условиях кризиса: семиотичный, коммуникативный, когнитивный. Методы смысловой, перцептивной, эмоциональной и инструментальной оптимизации общения. Слухи и сплетни: приемы	2

		нейтрализации негативного влияния.	
3	1	Коммуникативная культура современного делового человека и ее характерные признаки.	2
4	2	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.	2
5	2	Культура речи делового человека. Публичное выступление как процесс. Подготовка публичного выступления. Техника публичного выступления. Этапы выступления. Язык и стиль публичного выступления. Вопросы и их классификация.	2
6	3	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.	2
7	3	Деловой разговор и деловая беседа. Спор, дискуссия, полемика. Собеседование. Мозговой штурм. Круглый стол. Деловые командные игры. Деловой стиль общения. Национально-психологические типы делового общения.	2
8	4	Этика делового общения: универсальные этические и психологические нормы, принципы и закономерности. Этические нормы общения.	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
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.	8	10
Написание тематических докладов, рефератов и эссе на проблемные темы: Стили делового общения. Разновидности делового общения. Национально-	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.	8	15,75

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.			
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.	8	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	Се-местр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс. балл	Порядок начисления баллов	Учитывается в ПА
1	8	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	8	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	8	Текущий контроль	Выполнение презентации 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	зачет

						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.	
4	8	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	8	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. Максимальное количество баллов – 5. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	зачет
6	8	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. Максимальное количество баллов – 5. Весовой коэффициент мероприятия – 1.	зачет
7	8	Бонус	Бонусное задание	-	0	Студент представляет копии документов, подтверждающие победу или участие в предметных олимпиадах по темам дисциплины Максимально возможная величина бонус-рейтинга +15 %.	зачет

						+15 % за победу в олимпиаде международного уровня +10 % за победу в олимпиаде российского уровня +5 % за победу в олимпиаде университетского уровня +1 % за участие в олимпиаде.	
8	8	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 достижении 60 % рейтинга обучающийся получает зачет. 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. Максимальное количество баллов – 10.	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: навыками 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			+		+		++	

		форме	
1	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Попов, А. Л. Психология : учебное пособие / А. Л. Попов. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 288 с. — ISBN 978-5-89349-331-3. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/20276
2	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: https://e.lanbook.com/book/70384
3	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: https://e.lanbook.com/book/147552
4	Дополнительная 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: https://e.lanbook.com/book/119351
5	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: https://e.lanbook.com/book/130200
6	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: https://e.lanbook.com/book/111335

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(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	113 (4)	Парты – 2-х местные – 43 шт. Доска – 1 шт. Стол – 1 шт. Стулья – 1 шт. Трибуна – 1шт.
Лекции	113 (4)	Парты – 2-х местные – 43 шт. Доска – 1 шт. Стол – 1 шт. Стулья – 1 шт. Трибуна – 1шт.