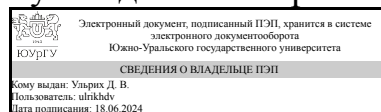


# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель направления



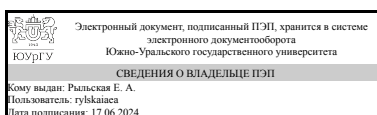
Д. В. Ульрих

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**дисциплины** 1.О.09 Психология делового общения  
**для направления** 08.03.01 Строительство  
**уровень** Бакалавриат  
**форма обучения** очная  
**кафедра-разработчик** Психология управления и служебной деятельности

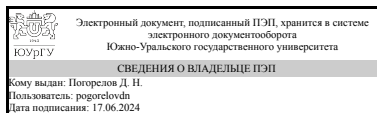
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 08.03.01 Строительство, утверждённым приказом Минобрнауки от 31.05.2017 № 481

Зав.кафедрой разработчика,  
д.психол.н., доц.



Е. А. Рыльская

Разработчик программы,  
к.психол.н., доцент



Д. Н. Погорелов

## 1. Цели и задачи дисциплины

Цель: сформировать и развить компетенции, которые позволят в будущем наиболее эффективно осуществлять профессиональную деятельность, с учетом знаний из области психологии делового общения, используя приемы и формы делового общения. Задачи: 1) сформировать представления о наиболее значимых особенностях делового общения (о принципах, видах и средствах делового общения; о структуре и принципах деловой коммуникации; о структуре малой группы (коллектива) и особенностях группового взаимодействия; о причинах и видах конфликтов в деловом взаимодействии, о методах управления конфликтами). 2) сформировать умения: применять знания по психологии делового общения в своей деятельности; строить межличностные отношения в деловой сфере; устанавливать деловые отношения в коллективе; предупреждать конфликты и выбирать правильную стратегию поведения в конфликтной ситуации. 3) сформировать навыки владения технологиями делового общения; приемами противостояния манипулятивным воздействиям; навыками профилактики, нейтрализации и разрешения межличностных конфликтов в деловом взаимодействии.

## Краткое содержание дисциплины

Деловое общение как социально-психологический феномен. Восприятие и понимание в деловом общении. Коммуникации в деловом общении. Вербальные и невербальные средства в деловом общении. Взаимодействие в процессе делового общения Психологическое влияние в процессе делового общения. Деловое взаимодействие в коллективе. Конфликты в деловом общении.

## 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, коллективов как социально-психологических общностей, социально-психологические феномены влияния групп на индивида, формальную и неформальную структуру рабочих групп, команд, коллективов, особенности их формирования и функционирования, основные стили лидерства и руководства в коллективе, принципы и методы организации и управления малыми коллективами, типичные ошибки в процессе групповой работы<br>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, избирать наиболее эффективный стиль управления малыми коллективами<br>Имеет практический опыт: взаимодействия в условиях работы в команде, воздействия на |

|                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                  | коллектив                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | Знает: принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования<br>Умеет: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; представлять результаты аналитической исследовательской работы в виде выступления, доклада<br>Имеет практический опыт: самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений; планирования своей карьеры |

### 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., 36,25 ч. контактной работы

| Вид учебной работы                                                         | Всего часов | Распределение по семестрам в часах |
|----------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------|
|                                                                            |             | Номер семестра                     |
|                                                                            |             | 7                                  |
| 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                              |
| Задание №1. Эмоциональный интеллект в профессиональной деятельности        | 4           | 4                                  |
| Задание №2. Анализ эго-состояний по Э. Берну                               | 4           | 4                                  |
| Задание №3. Изучение особенностей ролевого взаимодействия в команде        | 4           | 4                                  |
| Подготовка к зачету                                                        | 7,75        | 7.75                               |
| Задание №4. Кроссворд по курсу «Психология»                                | 4           | 4                                  |
| Подготовка к практическим занятиям                                         | 12          | 12                                 |
| Консультации и промежуточная аттестация                                    | 4,25        | 4,25                               |

|                                          |   |       |
|------------------------------------------|---|-------|
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен) | - | зачет |
|------------------------------------------|---|-------|

## 5. Содержание дисциплины

| №<br>раздела | Наименование разделов дисциплины                 | Объем аудиторных занятий по видам в<br>часах |   |    |    |
|--------------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------|---|----|----|
|              |                                                  | Всего                                        | Л | ПЗ | ЛР |
| 1            | Понятие, виды и структура делового общения       | 6                                            | 4 | 2  | 0  |
| 2            | Психологические аспекты эффективной коммуникации | 14                                           | 6 | 8  | 0  |
| 3            | Взаимодействие в процессе делового общения       | 12                                           | 6 | 6  | 0  |

### 5.1. Лекции

| №<br>лекции | №<br>раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия                                          | Кол-<br>во<br>часов |
|-------------|--------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1           | 1            | Общение как социально-психологический феномен                                                    | 2                   |
| 2           | 1            | Виды общения. Структура общения (коммуникативная, перцептивная, интерактивная стороны общения)   | 2                   |
| 3           | 2            | Коммуникации в деловом общении                                                                   | 2                   |
| 4           | 2            | Вербальные и невербальные средства общения                                                       | 2                   |
| 5           | 2            | Восприятие и понимание в деловом общении                                                         | 2                   |
| 6           | 3            | Типы и стратегии взаимодействия в процессе делового общения. Деловое взаимодействие в коллективе | 2                   |
| 7           | 3            | Конфликтные коммуникации в деловом общении                                                       | 2                   |
| 8           | 3            | Психологическое влияние в процессе делового общения                                              | 2                   |

### 5.2. Практические занятия, семинары

| №<br>занятия | №<br>раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара                               | Кол-<br>во<br>часов |
|--------------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| 1            | 1            | Специфика делового общения                                                                        | 2                   |
| 2            | 2            | Барьеры коммуникации и технологии их преодоления                                                  | 2                   |
| 3            | 2            | Методы и приемы эффективной вербальной коммуникации                                               | 2                   |
| 4            | 2            | Методы и приемы эффективной невербальной коммуникации                                             | 2                   |
| 5            | 2            | Механизмы восприятия и понимания в межличностном взаимодействии                                   | 2                   |
| 6            | 3            | Стратегия и тактики взаимодействия. Психологические механизмы регуляции коллективной деятельности | 2                   |
| 7            | 3            | Стратегии взаимодействия в конфликтной ситуации                                                   | 2                   |
| 8            | 3            | Методы и приемы психологического воздействия                                                      | 2                   |

### 5.3. Лабораторные работы

Не предусмотрены

### 5.4. Самостоятельная работа студента

| Выполнение СРС |                                |         |      |
|----------------|--------------------------------|---------|------|
| Подвид СРС     | Список литературы (с указанием | Семестр | Кол- |

|                                                                     | разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс                                                                                                              |   | во часов |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------|
| Задание №1. Эмоциональный интеллект в профессиональной деятельности | Паршукова Л.П., Морозова С.В., Постовалова А.И. Психология делового общения: Учебное пособие. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2004. – 140 с. (раздел 3,4,5,6) | 7 | 4        |
| Задание №2. Анализ эго-состояний по Э. Берну                        | Паршукова Л.П., Морозова С.В., Постовалова А.И. Психология делового общения: Учебное пособие. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2004. – 140 с. (раздел 1,2)     | 7 | 4        |
| Задание №3. Изучение особенностей ролевого взаимодействия в команде | ПУМД, осн.лит. 1, Главы 1-6; доп.лит. 1, главы 1-9; ЭУМД: 1, 2                                                                                           | 7 | 4        |
| Подготовка к зачету                                                 | ПУМД, осн.лит. 1, Главы 1-6; доп.лит. 1, главы 1-9; ЭУМД: 1, 2                                                                                           | 7 | 7,75     |
| Задание №4. Кроссворд по курсу «Психология»                         | ПУМД, осн.лит. 1, Главы 1-6; доп.лит. 1, главы 1-9; ЭУМД: 1, 2                                                                                           | 7 | 4        |
| Подготовка к практическим занятиям                                  | ПУМД, осн.лит. 1, Главы 1-6; доп.лит. 1, главы 1-9; ЭУМД: 1, 2                                                                                           | 7 | 12       |

## 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    | 7        | Текущий контроль | Задание №1. Эмоциональный интеллект в профессиональной деятельности | 1   | 5          | Критерии оценки задания:<br>1. На основе результатов диагностики: сформулирован развернутый ответ на вопрос, насколько важен эмоциональный интеллект в профессиональной деятельности и почему (2 балла), сформулирован недостаточно развернутый ответ на вопрос, насколько важен эмоциональный интеллект в профессиональной деятельности и почему (1 балл), ответ не сформулирован (0 баллов).<br>2. Найдена научная статья, посвященная феномену эмоционального интеллекта, и подготовлен: развернутый письменный доклад по ней (2 балла), недостаточно развернутый письменный доклад по ней (1 балл), доклад не подготовлен (0 баллов).<br>3. Работа сдана: своевременно (1 балла), | зачет            |

|   |   |                  |                                                                        |   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |
|---|---|------------------|------------------------------------------------------------------------|---|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                  |                                                                        |   |   | не своевременно (0 баллов).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |       |
| 2 | 7 | Текущий контроль | Задание №2.<br>Анализ эго-состояний по Э. Берну                        | 1 | 5 | <p>Критерии оценки задания:</p> <p>1. В группах описаны: две реальные ситуации делового общения, в которых взаимодействие осуществлялось бы из разных эго-состояний по Э. Берну (2 балла), одна реальная ситуация делового общения, в которой взаимодействие осуществлялось бы из разных эго-состояний по Э. Берну (1 балл), не описано ни одной ситуации (0 баллов).</p> <p>2. Приведены аргументы, подтверждающие соответствие ситуации выбранному сочетанию эго-состояний (2 балла), аргументы, подтверждающие соответствие ситуации выбранному сочетанию эго-состояний, приведены частично (1 балл), аргументы, подтверждающие соответствие ситуации выбранному сочетанию эго-состояний, не приведены (0 баллов).</p> <p>3. Работа сдана: своевременно (1 балла), не своевременно (0 балл).</p>                                              | зачет |
| 3 | 7 | Текущий контроль | Задание №3.<br>Изучение особенностей ролевого взаимодействия в команде | 1 | 5 | <p>Критерии оценки задания:</p> <p>1. В эссе сопоставлены полученные результаты диагностики с реальным поведением при командной работе, приведены развернутые аргументы (2 балла), в эссе сопоставлены полученные результаты диагностики с реальным поведением при командной работе, аргументы приведены частично (1 балл), полученные результаты диагностики не сопоставлены с реальным поведением в команде и/или не приведены аргументы (0 баллов).</p> <p>2. Представлены ответы на вопросы ("какую роль в команде вы выполняли (или обычно выполняете)", "как менялось ваше мнение под воздействием группы и почему", "что способствовало/препятствовало принятию группового решения"): полностью (2 балла), частично (1 балл), не представлены (0 баллов).</p> <p>3. Работа сдана: своевременно (1 балла), не своевременно (0 баллов).</p> | зачет |
| 4 | 7 | Текущий контроль | Задание №4.<br>Кроссворд по курсу «Психология делового общения»        | 1 | 5 | <p>Критерии оценки задания:</p> <p>1. Выписаны ключевые понятия, составлен глоссарий: не менее 10 понятий (1 балла), менее 10 понятий (0 баллов);</p> <p>2. Используя понятия, составлен кроссворд: представлен графически, корректно и в полном объеме обозначены вопросы к кроссворду (2</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | зачет |

|   |   |                          |       |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |       |
|---|---|--------------------------|-------|---|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                          |       |   |    | балла), представлен графически, недостаточно корректно и/или не в полном объеме обозначены вопросы к кроссворду (1 балла), не представлен графически, недостаточно корректно и/или не в полном объеме обозначены вопросы к кроссворду (0 баллов);<br>3. Оформлены ссылки на используемую литературу (в квадратных скобках), составлен список литературы (по ГОСТ) (1 балл), не оформлены или оформлены некорректно ссылки на используемую литературу (в квадратных скобках), не составлен или составлен некорректно список литературы (по ГОСТ) (0 баллов);<br>4. Работа сдана: своевременно (1 балла), не своевременно (0 баллов). |       |
| 5 | 7 | Промежуточная аттестация | Зачет | - | 40 | Промежуточная аттестация проводится в форме тестирования. Правильный ответ на вопрос соответствует 2 баллам. Частично правильный (неполный) ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | зачет |

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Критерии оценивания                     |
|------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| зачет                        | Промежуточная аттестация не является обязательной. Зачет выставляется на основании результатов текущего контроля. Зачтено: рейтинг обучающего 60% и выше. Незачтено: рейтинг обучающегося ниже 60%. Студент может пройти промежуточную аттестацию для повышения своего рейтинга. Промежуточная аттестация включает проведение тестирования. Контрольное мероприятие промежуточной аттестации проводятся во время недели предаттестационных консультаций. Тест состоит из 20 вопросов, позволяющих оценить сформированность компетенций. На ответы отводится 30 минут. | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенции | Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | № KM |   |   |   |   |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|---|---|---|
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 1    | 2 | 3 | 4 | 5 |
| УК-3        | 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, коллективов, особенности их формирования и функционирования, основные стили лидерства и руководства в коллективе, принципы и методы организации и управления малыми коллективами, 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, избирать наиболее эффективный стиль управления малыми коллективами                    |    |    |    |    |  |
| УК-3 | Имеет практический опыт: взаимодействия в условиях работы в команде, воздействия на коллектив                                                                                            | ++ |    |    |    |  |
| УК-6 | Знает: принципы целеполагания, виды и методы организационного планирования                                                                                                               | +  |    | ++ | ++ |  |
| УК-6 | Умеет: ставить цели и формулировать задачи, связанные с реализацией профессиональных функций; представлять результаты аналитической исследовательской работы в виде выступления, доклада | ++ | ++ | ++ | ++ |  |
| УК-6 | Имеет практический опыт: самостоятельной работы, самоорганизации и организации выполнения поручений; планирования своей карьеры                                                          | ++ |    |    |    |  |

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### Печатная учебно-методическая документация

#### а) основная литература:

1. Психология и этика делового общения : учеб. для вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко и др.; под ред. В. Н. Лавриненко. - 5-е изд., перераб. и доп.. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2007. - 415 с.

#### б) дополнительная литература:

1. Бороздина Г. В. Психология делового общения : учеб. для вузов по экон. специальностям / Г. В. Бороздина. - 2-е изд.. - М. : ИНФРА-М, 2007. - 293, [1] с.
2. Коноплева Н. А. Психология делового общения : учеб. пособие для специальностей 100202 (230500) "Социал.-культур. сервис и туризм", 100110 (230600) "Домоведение" вузов региона / Н. А. Коноплева ; Рос. акад. образования, Моск. психолого-социал. ин-т. - М. : Флинта : Московский психолого-социальный институт, 2008. - 406, [1] с.

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

Не предусмотрены

#### г) методические указания для студентов по освоению дисциплины:

1. Паршукова, Л. П. Психология делового общения Учеб. пособие Л. П. Паршукова, С. В. Морозова, А. И. Постовалова; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Приклад. психология; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2004. - 141, [1] с.

#### из них: учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студента:

1. Паршукова, Л. П. Психология делового общения Учеб. пособие Л. П. Паршукова, С. В. Морозова, А. И. Постовалова; Юж.-Урал. гос. ун-т, Каф. Приклад. психология; ЮУрГУ. - Челябинск: Издательство ЮУрГУ, 2004. - 141, [1] с.

### Электронная учебно-методическая документация

| № | Вид литературы            | Наименование ресурса в электронной форме          | Библиографическое описание                                                                                                                                                                                     |
|---|---------------------------|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Основная литература       | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Коноплева Н.А. Психология делового общения: учеб.пособие [электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2019. — 408 с. <a href="https://e.lanbook.com/book/119351">https://e.lanbook.com/book/119351</a> |
| 2 | Дополнительная литература | Электронно-библиотечная система издательства Лань | Харламова, Т.М. Психология влияния: Курс лекций. [Электронный ресурс] — Электрон. дан. — М. : ФЛИНТА, 2008. — 112 с. <a href="http://e.lanbook.com/book/2439">http://e.lanbook.com/book/2439</a>               |

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)
3. ФГАОУ ВО "ЮУрГУ (НИУ)"-Портал "Электронный ЮУрГУ" (<https://edu.susu.ru>)(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 |
|---------------------------------|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Практические занятия и семинары | 472 (3)  | Столы, стулья                                                                                                                                    |
| Лекции                          | 205 (3г) | Компьютерная техника, мультимедийный комплекс, микрофон                                                                                          |