

# ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

УТВЕРЖДАЮ:  
Руководитель направления



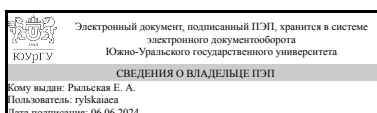
Д. В. Ульрих

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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

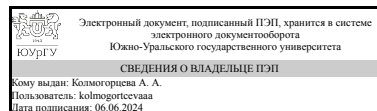
Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 08.03.01 Строительство, утверждённым приказом Минобрнауки от 31.05.2017 № 481

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



Е. А. Рыльская

Разработчик программы,  
к.психол.н., доцент



А. А. Колмогорцева

## 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., 20,25 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>                                                                                                                                                                              | 16          | 16                                 |
| Лекции (Л)                                                                                                                                                                                              | 8           | 8                                  |
| Практические занятия, семинары и (или) другие виды аудиторных занятий (ПЗ)                                                                                                                              | 8           | 8                                  |
| Лабораторные работы (ЛР)                                                                                                                                                                                | 0           | 0                                  |
| <i>Самостоятельная работа (СРС)</i>                                                                                                                                                                     | 51,75       | 51,75                              |
| Эссе на тему "Психологические компетенции в профессиональной деятельности специалиста"                                                                                                                  | 6           | 6                                  |
| Самостоятельное изучение 1 раздела, подготовка к практическим работам, тестовым заданиям. Тематика: Структура общения: социальная перцепция, коммуникация, интеракция. Основные формы делового общения. | 12          | 12                                 |
| Эссе на тему "Мои ресурсы и ограничения в деловом общении"                                                                                                                                              | 6           | 6                                  |
| Подготовка к зачету                                                                                                                                                                                     | 11,75       | 11.75                              |

|                                                                                                                                                                                                                                                            |      |       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|
| Самостоятельное изучение 3 раздела, подготовка к практическим работам, тестовым заданиям. Тематика: Общение и взаимодействие в деловом коллективе. Психологические механизмы регуляции коллективной деятельности. Управление конфликтом в деловом общении. | 8    | 8     |
| Самостоятельное изучение 2 раздела, подготовка к практическим работам, тестовым заданиям. Тематика: Психологическое влияние в деловом общении. Приемы эффективного противодействия манипуляциям.                                                           | 8    | 8     |
| Консультации и промежуточная аттестация                                                                                                                                                                                                                    | 4,25 | 4,25  |
| Вид контроля (зачет, диф.зачет, экзамен)                                                                                                                                                                                                                   | -    | зачет |

## 5. Содержание дисциплины

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

### 5.1. Лекции

| № лекции | № раздела | Наименование или краткое содержание лекционного занятия                                           | Кол-во часов |
|----------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1        | 1         | Общение как социально-психологический феномен                                                     | 2            |
| 2        | 2         | Коммуникации в деловом общении. Вербальные и невербальные средства общения.                       | 2            |
| 3        | 3         | Типы и стратегии взаимодействия в процессе делового общения. Деловое взаимодействие в коллективе. | 2            |
| 4        | 3         | Конфликтные коммуникации в деловом общении.                                                       | 2            |

### 5.2. Практические занятия, семинары

| № занятия | № раздела | Наименование или краткое содержание практического занятия, семинара                                                   | Кол-во часов |
|-----------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 1         | 1         | Специфика делового общения.                                                                                           | 2            |
| 2         | 2         | Барьеры коммуникации и технологии их преодоления. Методы и приемы эффективной вербальной и невербальной коммуникации. | 2            |
| 3         | 3         | Стратегия и тактики взаимодействия. Психологические механизмы регуляции коллективной деятельности.                    | 2            |
| 4         | 3         | Стратегии взаимодействия в конфликтной ситуации. 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 разделов, глав, страниц) / ссылка на ресурс                                                                               | Семестр | Кол-во часов |
| Эссе на тему "Психологические компетенции в профессиональной деятельности специалиста"                                                                                                                                                                     | Паршукова Л.П., Морозова С.В., Постовалова А.И. Психология делового общения: Учебное пособие. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2004. – 140 с. (раздел 1,2)     | 8       | 6            |
| Самостоятельное изучение 1 раздела, подготовка к практическим работам, тестовым заданиям. Тематика: Структура общения: социальная перцепция, коммуникация, интеракция. Основные формы делового общения.                                                    | ПУМД: Осн.лит. № 1, Главы 1-6; Доп.лит. № 1, главы 1-9; ЭУМД: №№ 1, 2.                                                                                   | 8       | 12           |
| Эссе на тему "Мои ресурсы и ограничения в деловом общении"                                                                                                                                                                                                 | 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) | 8       | 6            |
| Подготовка к зачету                                                                                                                                                                                                                                        | ПУМД, осн.лит. 1, Главы 1-6; доп.лит. 1, главы 1-9; ЭУМД: 1, 2                                                                                           | 8       | 11,75        |
| Самостоятельное изучение 3 раздела, подготовка к практическим работам, тестовым заданиям. Тематика: Общение и взаимодействие в деловом коллективе. Психологические механизмы регуляции коллективной деятельности. Управление конфликтом в деловом общении. | ПУМД: Осн.лит. № 1, Главы 1-6; Доп.лит. № 1, главы 1-9; ЭУМД: №№ 1, 2.                                                                                   | 8       | 8            |
| Самостоятельное изучение 2 раздела, подготовка к практическим работам, тестовым заданиям. Тематика: Психологическое влияние в деловом общении. Приемы эффективного противодействия манипуляциям.                                                           | ПУМД: Осн.лит. № 1, Главы 1-6; Доп.лит. № 1, главы 1-9; ЭУМД: №№ 1, 2.                                                                                   | 8       | 8            |

## 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 | Контрольно-рейтинговое мероприятие текущего контроля по | 1   | 4          | Оценивается эссе по темам раздела 1. Критерии оценки эссе: тема, заявленная в эссе: раскрыта полностью (2 балла), не полностью (1 балл), не раскрыта (0 баллов); работа сдана: своевременно (2 | зачет            |

|   |   |                          |                                                                      |   |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |       |
|---|---|--------------------------|----------------------------------------------------------------------|---|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|   |   |                          | разделу 1                                                            |   |    | балла), не своевременно (1 балл), не сдана (0 баллов). Максимальная оценка: 4 балла. Весовой коэффициент мероприятия – 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |       |
| 2 | 8 | Текущий контроль         | Контрольно-рейтинговое мероприятие текущего контроля по разделам 1-3 | 1 | 4  | Оценивается эссе по курсу. Критерии оценки эссе: тема, заявленная в эссе: раскрыта полностью (2 балла), не полностью (1 балл), не раскрыта (0 баллов); работа сдана: своевременно (2 балла), не своевременно (1 балл), не сдана (0 баллов). Максимальная оценка: 4 балла. Весовой коэффициент мероприятия – 1.                                                                                                                                                                                              | зачет |
| 3 | 8 | Промежуточная аттестация | Зачет                                                                | - | 40 | 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 1 час. Правильный ответ на вопрос соответствует 2 баллам. Частично правильный (неполный) ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное баллов за промежуточную аттестацию – 40. | зачет |

## 6.2. Процедура проведения, критерии оценивания

| Вид промежуточной аттестации | Процедура проведения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Критерии оценивания                     |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| зачет                        | 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 1 час. Правильный ответ на вопрос соответствует 2 баллам. Частично правильный (неполный) ответ соответствует 1 баллу. Неправильный ответ на вопрос соответствует 0 баллов. Максимальное баллов за промежуточную аттестацию – 40. Зачтено: рейтинг обучающегося за мероприятие более 60 %. | В соответствии с пп. 2.5, 2.6 Положения |

## 6.3. Паспорт фонда оценочных средств

| Компетенции | Результаты обучения                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | № КМ |   |   |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|---|---|
|             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1    | 2 | 3 |
| 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:

Не предусмотрена

#### б) дополнительная литература:

Не предусмотрена

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

Не предусмотрены

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

1. 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. 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. — Режим доступа: <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. — Режим доступа: <a href="http://e.lanbook.com/book/2439">http://e.lanbook.com/book/2439</a> — Загл. с экрана. |
|---|---------------------------|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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)  | Основное оборудование: столы, стулья.                                                                                                            |
| Лекции                          | 205 (3г) | Компьютерная техника, мультимедийный комплекс, микрофон. Microsoft – Windows (бессрочно), Microsoft-Office (бессрочно).                          |