

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ им. И.А. БУНИНА



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института права и экономики
/ И.Г.Колосова /

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ
Б1.В.01.02 Психология делового общения

Направление подготовки: 38.03.01 Экономика

Направленность (профиль): Финансы и бизнес-аналитика

Квалификация (степень): бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная

Институт: права и экономики

Кафедра: психологии и психофизиологии

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	1	2	
Семестр/триместр	2	4,5	

Лекции	18	6	
Лабораторные занятия			
Практические (семинарские) занятия	36	10	
в т.ч. практическая подготовка	4	8	
Форма промежуточной аттестации	Экзамен-0,3	Экзамен-0,3	
Контроль	9	9	
Иные формы работы			
Самостоятельная работа	152,7	190,7	

Всего часов: 216

Трудоемкость: 6 зачетных единиц.

Разработчик рабочей программы:

кандидат психологических наук, доцент И.Г.Колосова

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: формирование и развитие компетенций и навыков делового общения, формирование целостной системы знаний в области деловых коммуникаций.

Задачи изучения дисциплины:

- знакомство с основными психологическими категориями («общение», «деловое общение», коммуникация, структура, виды, формы общения и т.д.);
- знакомство с основными способами и приемами делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;
- знакомство с вербальными и невербальными средствами общения.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках части, формируемой участниками образовательных отношений, блока Б1. Дисциплины (модули).

Планируемые результаты обучения по дисциплине:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПКС-2	Знать: <ul style="list-style-type: none">- информационную, правовую и финансовую базу, необходимую для проведения финансового консультирования клиентов;- психологию делового общения, методы управления человеческими ресурсами; основы учетно-расчетных операций экономических субъектов.	Знает: <ul style="list-style-type: none">- основы деловых коммуникаций, в том числе публичных выступлений, переговоров, проведения совещаний, деловой переписки;- методику осуществления делового общения.
	Уметь: <ul style="list-style-type: none">- определять объекты и цели финансового консультирования;- консультировать клиентов по выбору финансовых и инвестиционных продуктов и услуг в условиях неопределенности и риска.	Умеет: <ul style="list-style-type: none">- анализировать деловые коммуникации в организации,- организовывать переговорный процесс.
	Владеть: <ul style="list-style-type: none">- навыками разработки рекомендаций по созданию (совершенствованию) финансовой модели;- современными финансовыми технологиями при решении профессиональных задач.	Владеет: <ul style="list-style-type: none">- методами осуществления эффективных деловых коммуникаций в организации,- способами осуществления делового общения.

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ

с указанием количества часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Понятие о социальной коммуникации.	44	4	8		32
1.	Тема 1. Предмет и базовые аспекты теории коммуникации.	11	1	2		8
2.	Тема 2. Коммуникация в различных сферах общественной жизни.	11	1	2		8
3.	Тема 3. Развитие теорий информации и коммуникации.	11	1	2		8
4.	Тема 4. Виды, функции, средства коммуникаций.	11	1	2		8
	Раздел 2. Коммуникативный процесс и факторы, обеспечивающие его эффективность.	55	5	10		40
5.	Тема 5. Коммуникативный процесс.	11	1	2		8
6.	Тема 6. Коммуникативная личность. Коммуникатор и коммуниканты.	11	1	2		8
7.	Тема 7. Содержание коммуникации. Семиотика языка.	11	1	2		8
8.	Тема 8. Аудитория и коммуникации.	11	1	2		8
9.	Тема 9. Эффективность коммуникации.	11	1	2		8
	Раздел 3. Технологии осуществления деловой коммуникации.	44	4	8		32
10.	Тема 10. Деловые переговоры.	11	1	2		8
11.	Тема 11. Спор, полемика, дискуссия.	11	1	2		8
12.	Тема 12. Психологические особенности публичного выступления при реализации деловых отношений.	11	1	2		8
13.	Тема 13. Имидж делового человека.	11	1	2		8
	Раздел 4. Конфликты в общении.	63,7	5	10		48,7
14.	Тема 14. Понятие конфликта.	11	1	2		8
15.	Тема 15. Конфликты в организации.	13	1	2		10
16.	Тема 16. Социально-трудовые конфликты.	13	1	2		10
	Раздел 5. Коммуникация и здоровье.					
17.	Тема 17. Эмоциональные состояния при деловых контактах и их регулирование.	13	1	2		10
18.	Тема 18. Способы психологической защиты при осуществлении деловой коммуникации.	13,7	1	2		10,7
	<i>Контроль</i>	9				
	<i>Экзамен</i>	0,3				
	<i>Итого за 2 семестр</i>	<i>216</i>	<i>18</i>	<i>36</i>		<i>152,7</i>
	в т.ч. практическая подготовка	4	2	2		
	ИТОГО:	108	18	36		152,7

Очно-заочная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Понятие о социальной коммуникации.	30	2	2		26
1.	Тема 1. Предмет и базовые аспекты теории коммуникации.	7	1			6
2.	Тема 2. Коммуникация в различных сферах общественной жизни.	7	1			6
3.	Тема 3. Развитие теорий информации и коммуникации.	7		1		6
4.	Тема 4. Виды, функции, средства коммуникаций.	9		1		8
	Раздел 2. Коммуникативный процесс и факторы, обеспечивающие его эффективность.	42		2		40
5.	Тема 5. Коммуникативный процесс.	9		1		8
6.	Тема 6. Коммуникативная личность. Коммуникатор и коммуниканты.	9		1		8
7.	Тема 7. Содержание коммуникации. Семиотика языка.	8				8
8.	Тема 8. Аудитория и коммуникации.	8				8
9.	Тема 9. Эффективность коммуникации.	8				8
	<i>Итого за 4 триместр</i>	<i>72</i>	<i>2</i>	<i>4</i>		<i>66</i>
	в т.ч. практическая подготовка	4	2	2		
	Раздел 3. Технологии осуществления деловой коммуникации.	52	4	-		48
10.	Тема 10. Деловые переговоры.	13	1			12
11.	Тема 11. Спор, полемика, дискуссия.	13	1			12
12.	Тема 12. Психологические особенности публичного выступления при реализации деловых отношений.	13	1			12
13.	Тема 13. Имидж делового человека.	13	1			12
	Раздел 4. Конфликты в общении.	40	-	4		36
14.	Тема 14. Понятие конфликта.	14		2		12
15.	Тема 15. Конфликты в организации.	13		1		12
16.	Тема 16. Социально-трудовые конфликты.	13		1		12
	Раздел 5. Коммуникация и здоровье.	42,7		2		40,7
17.	Тема 17. Эмоциональные состояния при деловых контактах и их регулирование.	21		1		20
18.	Тема 18. Способы психологической защиты при осуществлении деловой коммуникации	21,7		1		20,7
	<i>Контроль</i>	<i>9</i>				
	<i>Экзамен</i>	<i>0,3</i>				
	<i>Итого за 5 триместр</i>	<i>144</i>	<i>4</i>	<i>6</i>		<i>124,7</i>
	в т.ч. практическая подготовка	4	2	2		
	ИТОГО:	216	6	10		190,7

Заочная форма обучения (не реализуется)

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме контрольной работы, теста, реферата.

Типовой вариант контрольной работы

Вариант 1

1. Понятия «общение», «коммуникация», «речевая деятельность».
2. Основные научные подходы исследования коммуникаций.

Вариант 2.

1. Роль коммуникации в корпоративной деятельности.
2. Классическая парадигма коммуникации (Г. Лассуэл).

Примерный вариант теста

1. Цель познавательного общения:
 - а) расширить информационный фонд партнёра;
 - б) сформировать ценностные ориентации;
 - в) побудить к необходимым социальным действиям;
 - г) оказать внушающее воздействие на партнёра.
2. Цель суггестивного общения:
 - а) закрепление конвенциональных отношений в деловом мире;
 - б) вызвать у партнёра определённые чувства;
 - в) передача партнёру нужной информации;
 - г) оказать внушающее воздействие на партнёра.
3. Мозговой штурм – это форма:
 - а) познавательного общения;
 - б) экспрессивного общения;
 - в) суггестивного общения;
 - г) ритуального общения.
4. Церемонии являются формой:
 - а) суггестивного общения;
 - б) ритуального общения;
 - в) убеждающего общения;
 - г) экспрессивного общения.
5. Дискуссии, споры, дебаты характерны для:

- а) экспрессивного общения;
- б) убеждающего общения;
- в) познавательного общения;
- г) ритуального общения.

6. В какое время лучше всего проводить презентации:

- а) утром с 9 ч.;
- б) в обед до 14 ч.;
- в) после 15 ч.;
- г) вечером после 18 ч.

7. Коммуникативными формами экспрессивного общения являются:

- а) переговоры, презентации, круглые столы;
- б) митинги, презентации, лозунги, призывы;
- в) лекции, семинары, доклады, беседы;
- г) тренинги, дебаты.

8. Цель делового разговора –

- а) саморазвитие;
- б) привлечение партнёра на свою сторону;
- в) обмен информацией по конкретному вопросу;
- г) вовлечение в конкретные действия.

9. При общении человек обращает внимание на речь и голос собеседника. Он оценивается по определенным показателям:

- а) словарный запас, разборчивая речь и правильное произношение слов;
- б) интонирование, сочетание длинных и коротких фраз;
- в) обсуждение положительных и отрицательных качеств конкурентов, темп речи;
- г) все ответы верны

10. Выделяют следующие барьеры общения:

- а) физический, социальный, барьеры непонимания, культурный, личностный, организационный;
- б) социальный, культурный, личностный, интеллектуальный, организационный;
- в) эстетический, социальный, мотивационный, интеллектуальный;
- г) все ответы верны

Примерная тематика рефератов

1. Индикаторы речевого поведения. Система уловок собеседника.
2. Особенности невербальной культуры народов мира
3. Национально-психологические типы делового общения.
4. Этические нормы делового общения.
5. Национальные особенности этикета.

6. Виды коммуникаций.
7. Средства коммуникации.
8. Невербальные средства общения.
9. Личность в системе коммуникации.
10. Место установок, ценностных ориентаций при построении общения.
11. Влияние индивидуально-типологических особенностей человека на характер его взаимодействий.
12. Проблема совместимости людей в общении.
13. Социальные роли коммуникатора.
14. Информация как основной элемент коммуникативных систем.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачета с использованием следующих оценочных материалов: перечень вопросов к зачету.

Вопросы к экзамену

(2 семестр, очная форма обучения / 5 триместр, очно-заочная форма обучения)

1. Понятия «общение», «коммуникация», «речевая деятельность».
2. Роль коммуникации в корпоративной деятельности.
3. Виды коммуникаций.
4. Средства коммуникации.
5. Невербальные средства общения.
6. Личность в системе коммуникации.
7. Место установок, ценностных ориентаций при построении общения.
8. Проблема совместимости людей в общении.
9. Социальные роли коммуникатора.
10. Информация как основной элемент коммуникативных систем.
11. Убеждение и внушение как способы коммуникативного воздействия на аудиторию.
12. Понятие эффективности коммуникации.
13. Обратная связь.
14. Барьеры коммуникации и пути их преодоления: социальные, психологические, когнитивные, физические, языковые, технические.
15. Установление контакта в деловых переговорах.
16. Эмпатия, идентификация как механизмы познания партнеров по общению.
17. Основные рекомендации по подготовке, ведению и завершению переговоров.
18. Методы ведения переговоров.
19. Психологические и логические аспекты убеждения.
20. Подготовка публичного выступления.
21. Техника публичного выступления.
22. Симпатия и антипатия, их причины и проявления.
23. Способы формирования привлекательного образа человека.
24. Приемы и средства самопрезентации.
25. Понятие и виды конфликтов.

26. Конфликты в коллективе: причины возникновения, структура и классификация.
27. Функции и последствия конфликтов в организации.
28. Основные способы предупреждения, разрешения и управления социальными конфликтами в организации.
29. Роль руководителя в урегулировании конфликтов и формирование у сотрудников навыков конструктивного поведения в конфликтных ситуациях.
30. Причины возникновения и сущность социально-трудовых конфликтов и их классификация.
31. Психические состояния, возникающие на фоне сложных жизненных ситуаций.
32. Техника саморегуляции эмоциональных состояний.
33. Профилактика стрессов в деловом общении.
34. Способы психологической защиты при осуществлении деловой коммуникации.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И.Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102> (дата обращения: 01.09.2021). – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.

4.2. Дополнительная литература

1. Эксакусто, Т.В. Основы психологии делового общения : учебное пособие / Т.В. Эксакусто ; Южный федеральный университет, Инженерно-технологическая академия. – Таганрог : Южный федеральный университет, 2015. – 161 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461885> (дата обращения: 01.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-1712-1. – Текст : электронный.

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО- ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ре- сурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	http://www.pse.msu.ru	Сайт факультета психологии МГУ	Свободный доступ

2.	http://edu.ru/	Российское образование: Федеральный портал. Включает ссылки на порталы и сайты образовательных учреждений; государственные образовательные стандарты; нормативные документы; каталог экскурсий и обучающих программ.	Свободный доступ
3.	https://psy.su/feed/cat/psihodiagnostika/	Профессиональное интернет-издание Психологическая газета	Свободный доступ

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	www.garant.ru	Информационно-правовой портал	Свободный доступ
3.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.