

Компонент ОПОП 39.03.01 Социология  
направленность (профиль) Цифровая и экспертно-аналитическая социология  
наименование ОПОП

Б1.В.ДВ.02.01  
шифр дисциплины

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины  
(модуля)

Психология делового общения

---

Разработчик:

Синкевич И.А.

ФИО

ДОЦЕНТ

должность

канд.пед.наук, доцент

ученая степень, звание

Утверждено на заседании кафедры

психологии и коррекционной

педагогике

наименование кафедры

протокол № 11 от 28 марта 2024 г.

Заведующий кафедрой ПиКП

подпись

Афонькина Ю.А.

ФИО

Мурманск  
2024

## Пояснительная записка

Объем дисциплины 2 з.е.

### 1. Результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с индикаторами достижения компетенций, установленными образовательной программой

Компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
<p><b>УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</b></p>	<p>ИД-1<sub>ук-3</sub> Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p> <p>ИД-2<sub>ук-3</sub> Учитывает и понимает в своей деятельности особенности поведения групп людей, с которыми работает / взаимодействует.</p> <p>ИД-3<sub>ук-3</sub> Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>ИД-4<sub>ук-3</sub> Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.</p>	<p><b>Знать:</b> стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, эффективные способы социального взаимодействия в команде</p> <p><b>Уметь:</b> осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде, предвидит последствия личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p> <p><b>Владеть:</b> способами социального взаимодействия в команде, знаниями, опытом и презентации результатов работы команды</p>
<p><b>УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке</b></p>	<p>ИД-1<sub>ук-4</sub> Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>ИД-2<sub>ук-4</sub> Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>ИД-3<sub>ук-4</sub> Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>ИД-4<sub>ук-4</sub> Выполняет перевод профессиональных (в т.ч. деловых) текстов с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный.</p>	<p><b>Знать:</b> способы ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p><b>Уметь:</b> коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p><b>Владеть:</b> способами осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном и иностранном (ых) языке, коммуникативно приемлемым стилем делового общения, вербальными и невербальными средствами взаимодействия с партнерами</p>

### 2. Содержание дисциплины (модуля)

#### Тема 1. Сущность психологии делового общения

Понятие делового общения. Формы и виды делового общения. Особенности делового общения. Общие принципы построения делового общения. Деловая беседа как основная форма делового общения. Психологические приемы влияния на партнера.

#### Тема 2. Психология трудового коллектива

Понятия коллектив, группа. Законы существования коллектива. Стадии развития коллектива. Жизненные циклы развития организации. Понятие о корпоративной культуре организации.

### **Тема 3. Имидж в деловом общении**

Понятие имиджа и имиджелогии. Социально-психологическая природа имиджа. Имидж в контексте символической коммуникации. Имидж в системе индивидуального поведения и социального влияния. Категоризация и восприятие имиджа. Психологические типы личности, проявляющиеся в одежде. Психология цвета. Профессиональные стереотипы имиджа.

### **Тема 4. Технология и этикет делового общения**

Значение технологии передачи информации. Обмен деловой информацией. Каналы восприятия информации. Раппорт и подстройка. Приемы управления вниманием. Техника постановки вопросов. Искусство слушать. Деловое общение по телефону. Деловой этикет.

### **Тема 5. Психологические аспекты переговорного процесса**

Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Выслушивание партнера как психологический прием. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Национальные стили ведения деловых переговоров.

### **Тема 6. Основы профессиональной конфликтологии**

Функциональное значение деловых конфликтов. Причины деловых конфликтов. Типы деловых конфликтов и коммуникативные тактики в конфликтных ситуациях. Модель делового конфликта. Последствия делового конфликта. Улаживание конфликта при помощи административных способов воздействия. Психологические способы регуляции деловых конфликтов. Переговоры в конфликтной ситуации. Конфликтный человек в работающей команде. Коммуникативная рефлексия как способ регулирования деловых конфликтов. Правила поведения и общения в конфликтной ситуации.

### **Тема 7. Психологические особенности публичного выступления**

История ораторского искусства. Подготовка к выступлению. Определение цели речи. Планирование основной части речи и заключения. Риторические приемы в публичном выступлении.

### **Тема 8. Коммуникативный стресс в условиях профессиональной деятельности**

Понятие о профессиональном стрессе. Стрессовые сценарии. Раздражительность в деловом общении. Коммуникативная агрессия. Принцип справедливости в общении. Формулирование отказа в деловом общении. Манипулирование в деловом общении. Стресс подчинения.

### **Тема 9. Происхождение и психологические особенности спора, дискуссии, полемики**

Понятия “спор”, “дискуссия”, “полемика”. Классификация видов спора. Культура спора. Психологические приемы убеждения в споре.

## **3. Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины (модуля)**

- мультимедийные презентационные материалы по дисциплине (модулю) представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;
- методические указания к выполнению практических работ представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;
- методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) представлены на официальном сайте МАУ в разделе «Информация по образовательным программам, в том числе адаптированным».

#### 4. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Является отдельным компонентом образовательной программы, разработанным в форме отдельного документа, включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля);
- задания текущего контроля;
- задания промежуточной аттестации;
- задания внутренней оценки качества образования.

**5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы** (печатные издания, электронные учебные издания и (или) ресурсы электронно-библиотечных систем)

##### *Основная литература*

1. *Бороздина, Г. В.* Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16726-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/535477> (дата обращения: 31.05.2024).
2. *Корягина, Н. А.* Психология общения : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 493 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17870-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536158> (дата обращения: 31.05.2024).
3. *Собольников, В. В.* Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко ; под редакцией В. В. Собольникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540154> (дата обращения: 31.05.2024).
4. *Митрошенков, О. А.* Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/541259> (дата обращения: 31.05.2024).

##### *Дополнительная литература*

1. *Матвеева, Л. В.* Психология ведения переговоров : учебное пособие для вузов / Л. В. Матвеева, Д. М. Крюкова, М. Р. Гараева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/538327> (дата обращения: 31.05.2024).
2. *Митрошенков, О. А.* Деловые переговоры : учебное пособие для вузов / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540108> (дата обращения: 31.05.2024).
3. *Чернышова, Л. И.* Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16621-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537058> (дата обращения: 31.05.2024).

## **6. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы**

- 1) Государственная система правовой информации - официальный интернет-портал правовой информации- URL: <http://pravo.gov.ru>
- 2) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - URL: <http://window.edu.ru>
- 3) Справочно-правовая система. Консультант Плюс - URL: <http://www.consultant.ru/>
- 4) Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
- 5) Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

## **7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства**

- 1) Офисный пакет Microsoft Office 2007
- 2) Система оптического распознавания текста ABBYY Fine Reader

## **8. Обеспечение освоения дисциплины лиц с инвалидностью и ОВЗ**

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

**9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)** представлено в приложении к ОПОП «Материально-технические условия реализации образовательной программы» и включает:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде МАУ.



## Перечень практических занятий по формам обучения

№ п/п	Темы практических занятий
1	2
	<b>Очная форма</b>
1	Сущность психологии делового общения
2	Психология трудового коллектива
3	Имидж в деловом общении
4	Технология и этикет делового общения
5	Психологические аспекты переговорного процесса
6	Основы профессиональной конфликтологии
7	Психологические особенности публичного выступления
8	Коммуникативный стресс в условиях профессиональной деятельности
9	Происхождение и психологические особенности спора, дискуссии, полемики.