

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Мурманский арктический государственный университет»
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.02.01 ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

(название дисциплины (модуля) в соответствии с учебным планом)

основной профессиональной образовательной программы
по направлению подготовки

39.03.01 Социология

**направленность (профиль) «Цифровая
и экспертно-аналитическая социология»**

(код и наименование направления подготовки
с указанием направленности (наименования профиля))

высшее образование – бакалавриат

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

бакалавр

квалификация

очная

форма обучения

2022

год набора

Составитель:

Синкевич И.А., доцент, канд. пед. наук,
доцент кафедры ПикП
Тугова О.Н., канд. психол. наук,
доцент кафедры ПикП

Утверждена на заседании кафедры
психологии и коррекционной педагогики
Психолого-педагогического института
(протокол № 8 от 23 марта 2022 г.)

Зав.кафедрой

Ю.А. Афонькина

1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Цель освоения дисциплины «Психологии делового общения» - развитие профессиональной компетентности обучающегося посредством освоения знания в области психологии делового общения, ведущих к научному осмыслению и пониманию ценностно-смысловых основ и технологий профессиональной деятельности.

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

В результате изучения дисциплины обучающиеся должны обладать следующими компетенциями:

- УК-3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
- УК-4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-3 - способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.	Знать: способы эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде;
	3.2. Учитывает и понимает в своей деятельности особенности поведения групп людей, с которыми работает / взаимодействует. 3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата. 3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.	Уметь: учитывать и понимать в своей деятельности особенности поведения групп людей, с которыми работает / взаимодействует; предвидеть результаты (последствия) личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата Владеть: способами эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участвовать в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентацией результатов работы команды
УК-4 - способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	4.1. Выбирает на государственном и иностранном(ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.	Знать: коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами на государственном и иностранном(ых) языках.
	4.2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языках. 4.3. Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном(ых) языках. 4.4. Выполняет перевод профессиональных (в т.ч. деловых) текстов с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный.	Уметь: вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном(ых) языках; коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном(ых) языках. Владеть: переводом профессиональных (в т.ч. деловых) текстов с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный.

3. УКАЗАНИЕ МЕСТА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

Дисциплина «Психологии делового общения» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений основной профессиональной образовательной программы по направлению 39.03.01 Социология, направленность (профиль) «Цифровая и экспертно-аналитическая социология».

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы или 108 часов, из расчета 1 ЗЕТ= 36 часов.

Курс	Семестр	Трудоемкость в ЗЕТ	Общая трудоемкость (час.)	Контактная работа			Всего контактных часов	Из них в интерактивной форме	Кол-во часов на СРС	Курсовые работы	Кол-во часов на контроль	Форма контроля
				ЛК	ПР	ЛБ						
1	2	3	108	16	26		42	8	66	-		Зачет
Итого:		3	108	16	26		42	8	66	-		Зачет

В интерактивных формах часы используются в виде:

- учебных дискуссий;
- групповых обсуждений

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ (РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ

№ п/п	Наименование темы (раздела)	Контактная работа (час.)			Всего контактных часов	Из них в интерактивной форме	Кол-во часов на СРС	Кол-во часов на контроль
		ЛК	ПР	ЛБ				
1.	Сущность психологии делового общения	1	2		3		7	
2.	Психология трудового коллектива	1	2		3	1	7	
3.	Имидж в деловом общении	2	2		4	1	7	
4.	Технология и этикет делового общения	2	2		4	1	7	
5.	Психологические аспекты переговорного процесса	2	2		4	1	7	
6.	Основы профессиональной конфликтологии	2	4		6	1	7	
7.	Психологические особенности публичного выступления	2	4		6	1	8	
8.	Коммуникативный стресс в условиях профессиональной деятельности	2	4		6	1	8	
9.	Происхождение и психологические особенности спора, дискуссии, полемики.	2	4		6	1	8	
	Зачет							
	Всего:	16	26		42	8	66	

Содержание дисциплины

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.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМОГО ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

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. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст:

- электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488632>
2. Корягина, Н.А. Психология общения: учебник и практикум для вузов / Н.А. Корягина, Н. В. Антонова, С.В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 440 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-03322-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/489271>
 3. Соболевников, В. В. Этика и психология делового общения: учебное пособие для вузов / В.В. Соболевников, Н. А. Костенко; под редакцией В.В. Соболевникова. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493416>
 4. Митрошенков, О.А. Деловое общение: эффективные переговоры: практическое пособие / О.А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494467>

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, 2022. — 121 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09865-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491523>
2. Митрошенков, О.А. Деловые переговоры: учебное пособие для вузов / О.А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 315 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07951-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/493376>
3. Чернышова, Л.И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л.И. Чернышова. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490073>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

В образовательном процессе в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 39.03.01 Социология (уровень бакалавриата) используются:

- учебные аудитории для проведения занятий, оснащенных оборудованием и техническими средствами для обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия;
- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

7.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

- 7.1.1. Лицензионное программное обеспечение отечественного производства: Kaspersky Anti-Virus.
- 7.1.2. Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства: Corel Draw, MS Office, Windows 7 Professional, Windows 10.
- 7.1.3. Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства: 7Zip.
- 7.1.4. Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства: Adobe Reader, FlashPlayer, Google Chrome, Mozilla FireFox.

7.2. ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:

1. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://biblioclub.ru>
2. Электронно-библиотечная система «Лань» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://e.lanbook.com>
3. Электронно-библиотечная система «Юрайт» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>

7.3. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ

1. Судебные и нормативные акты РФ <http://sudact.ru/>
2. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
3. Электронная база данных Scopus
4. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

7.4.ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1. Справочно-правовая система. Консультант Плюс [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>
2. eLIBRARY.RU —электронная библиотека научных публикаций [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.elibrary.ru>
3. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru>

8. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ

Не предусмотрено.

9. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация дисциплины может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.