

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

**«БРАТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Базовая кафедра менеджмента и информационных технологий**

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе

\_\_\_\_\_ Е.И. Луковникова

« \_\_\_\_\_ » декабря 2018 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**Б1.В.ДВ.08.01**

**НАПРАВЛЕНИЕ ПОДГОТОВКИ**

**38.03.03 Управление персоналом**

**ПРОФИЛЬ ПОДГОТОВКИ**

**Управление персоналом организации**

Программа прикладного бакалавриата

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

<b>1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....</b>	<b>3</b>
<b>2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ .....</b>	<b>4</b>
<b>3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЪЕМА ДИСЦИПЛИНЫ</b>	
3.1 Распределение объёма дисциплины по формам обучения.....	4
3.2 Распределение объёма дисциплины по видам учебных занятий и трудоемкости .....	4
<b>4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>5</b>
4.1 Распределение разделов дисциплины по видам учебных занятий .....	5
4.2 Содержание дисциплины, структурированное по разделам и темам .....	7
4.3 Лабораторные работы.....	19
4.4 Семинары / практические занятия.....	19
4.5 Контрольные мероприятия: курсовой проект (курсовая работа), контрольная работа, РГР, реферат.....	19
<b>5. МАТРИЦА СООТНЕСЕНИЯ РАЗДЕЛОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ К ФОРМИРУЕМЫМ В НИХ КОМПЕТЕНЦИЯМ И ОЦЕНКЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>20</b>
<b>6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ</b>	<b>21</b>
<b>7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>21</b>
<b>8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО – ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ .....</b>	<b>22</b>
<b>9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ.....</b>	<b>22</b>
9.1. Методические указания для обучающихся по выполнению лабораторных работ/ семинаров / практических работ .....	23
<b>10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>	<b>28</b>
<b>11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ .....</b>	<b>28</b>
<b>Приложение 1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....</b>	<b>29</b>
<b>Приложение 2. Аннотация рабочей программы дисциплины .....</b>	<b>33</b>
<b>Приложение 3. Протокол о дополнениях и изменениях в рабочей программе .....</b>	<b>34</b>

# 1. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

## Вид деятельности выпускника

Дисциплина охватывает круг вопросов, относящихся к организационно-управленческому и социально-психологическому видам профессиональной деятельности выпускника в соответствии с компетенциями и видами деятельности, указанными в учебном плане.

**Цель дисциплины** – формирование теоретических знаний и практических навыков в области делового общения, которые позволят успешно устанавливать контакт с коллегами, эффективно организовывать коммуникацию; в дальнейшем использовать свой потенциал в профессиональной деятельности в качестве сотрудника, подчиненного или руководителя.

**Задачи дисциплины** – изучение основ психологии делового общения, методик организации деловых коммуникаций в социальной сфере, психологических аспектов взаимодействия руководителя и подчиненных.

Код компетенции	Содержание компетенций	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
1	2	3
<b>ОК-6</b>	способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>знать:</b> – основы работы в коллективе и этические нормы; <b>уметь:</b> – толерантно оценивать состояние оргкультуры и обеспечивать соблюдение этических норм; <b>владеть:</b> – навыками эффективных коммуникаций.
<b>ОПК-9</b>	способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации).	<b>знать:</b> – основы делового общения; <b>уметь:</b> – применять основы делового общения; <b>владеть:</b> – навыками делового общения.
<b>ПК-4</b>	знание основ социализации, профориентации и профессионализации персонала, принципов формирования системы трудовой адаптации персонала, разработки и внедрения программ трудовой адаптации и умение применять их на практике	<b>знать:</b> – основы социализации, профориентации и профессионализации персонала; <b>уметь:</b> – применять принципы формирования системы трудовой адаптации персонала; <b>владеть:</b> – навыками разработки и внедрения программ трудовой адаптации.
<b>ПК-21</b>	знание основ оценки качества обучения, управления карьерой, служебно-профессионального продвижения и работы с кадровым резервом и умение применять их на практике	<b>знать:</b> – основы оценки качества обучения; <b>уметь:</b> – применять приемы работы с кадровым резервом; <b>владеть:</b> – навыками управления трудовой карьерой.

## 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина Б1.В.ДВ.08.01 Психология делового общения относится к вариативной части.

Дисциплина Психология делового общения базируется на знаниях, полученных при изучении основных общеобразовательных программ.

Основываясь на изучении основных общеобразовательных программ, дисциплина Психология делового общения представляет основу для дисциплин Б1.Б.34 Этика деловых отношений и Б1.В.3 Психология социального взаимодействия.

Такое системное междисциплинарное изучение направлено на достижение требуемого ФГОС уровня подготовки по квалификации бакалавр.

## 3. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ОБЪЕМА ДИСЦИПЛИНЫ

### 3.1. Распределение объема дисциплины по формам обучения

Форма обучения	Курс	Семестр	Трудоемкость дисциплины в часах						Курсовая работа (проект), контрольная работа, реферат, РГР	Форма промежуточной аттестации
			Всего часов	Аудиторных часов	Лекции	Лабораторные работы	Практические занятия	Самостоятельная работа		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Очная	1	1	144	51	17	-	34	66	-	экзамен
Заочная	1	-	144	8	4	-	4	127	-	экзамен
Заочная (ускоренное обучение)	3	-	144	4	2	-	2	131	-	экзамен
Очно-заочная	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

### 3.2. Распределение объема дисциплины по видам учебных занятий и трудоемкости

Вид учебных занятий	Трудоемкость (всего часов)	в т.ч. в интерактивной, активной, инновационной формах, (час.)	Распределение по семестрам
			1
1	2	3	4
<b>I. Контактная работа обучающихся с преподавателем (всего)</b>	51	16	51
Лекции (Лк)	17	6	17
Практические занятия (ПЗ)	34	10	34
Групповые (индивидуальные) консультации	+	-	+
<b>II. Самостоятельная работа (СР) обучающихся (всего)</b>	66	-	66
Подготовка к практическим занятиям	46	-	46
Подготовка к экзамену в течение семестра	20	-	20
<b>III. Промежуточная аттестация</b>	экзамен	27	27
Общая трудоемкость дисциплины	час.	144	144
	зач. ед.	4	4

#### 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

##### 4.1. Распределение разделов дисциплины по видам учебных занятий

- для очной формы обучения:

№ раздела и темы	Наименование раздела и тема дисциплины	Трудовая мощность , (час.)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость; (час.)		
			учебные занятия		самостоятельная работа обучающихся
			лекции	практические занятия	
1	2	3	4	5	6
<b>1.</b>	<b>Общение как социально-психологическая проблема. Психология делового общения. Психологические основы деловых отношений</b>	<b>35</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>20</b>
1.1.	Понятие, виды и функции общения	17	2	5	10
1.2.	Психологические основы деловых отношений	18	3	5	10
<b>2.</b>	<b>Психология личности и трудового коллектива. Управление коллективом</b>	<b>40</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>22</b>
2.1.	Сферы личности и деловое общение	20	3	6	11
2.2.	Психология группы и коллектива	20	3	6	11
<b>3.</b>	<b>Споры, конфликты, стрессы в деловом общении</b>	<b>42</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>24</b>
3.1.	Спор, дискуссия, полемика: происхождение и психологические особенности	14	2	4	8
3.2.	Управление конфликтными ситуациями	14	2	4	8
3.3.	Стрессы. Управление эмоциональным состоянием	14	2	4	8
	<b>ИТОГО</b>	<b>117</b>	<b>17</b>	<b>34</b>	<b>66</b>

- для заочной формы обучения:

№ раздела и темы	Наименование раздела и тема дисциплины	Общая трудоемкость, (час.)	Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость; (час.)		
			учебные занятия		самостоятельная работа обучающихся
			лекции	практические занятия	
1	2	3	4	5	6
<b>1.</b>	<b>Общение как социально-психологическая проблема. Психология делового общения. Психологические основы деловых отношений</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>40</b>
1.1.	Понятие, виды и функции общения	21	0,5	0,5	20
1.2.	Психологические основы деловых отношений	21	0,5	0,5	20
<b>2.</b>	<b>Психология личности и трудового коллектива. Управление коллективом</b>	<b>44</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>42</b>
2.1.	Сферы личности и деловое общение	22	0,5	0,5	21
2.2.	Психология группы и коллектива	22	0,5	0,5	21

<b>3.</b>	<b>Споры, конфликты, стрессы в деловом общении</b>	<b>49</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>45</b>
3.1.	Спор, дискуссия, полемика: происхождение и психологические особенности	17	1	1	15
3.2.	Управление конфликтными ситуациями	16	0,5	0,5	15
3.3.	Стрессы. Управление эмоциональным состоянием	16	0,5	0,5	15
	<b>ИТОГО</b>	<b>135</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>127</b>

- для заочной формы обучения (ускоренное обучение):

<i>№ раздела и темы</i>	<i>Наименование раздела и тема дисциплины</i>	<i>Общая трудоемкость, (час.)</i>	<i>Виды учебных занятий, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость; (час.)</i>		
			<i>учебные занятия</i>		<i>самостоятельная работа обучающихся</i>
			<i>лекции</i>	<i>практические занятия</i>	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
<b>1.</b>	<b>Общение как социально-психологическая проблема. Психология делового общения. Психологические основы деловых отношений</b>	<b>42</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>	<b>41</b>
1.1.	Понятие, виды и функции общения	20,5	0,25	0,25	20
1.2.	Психологические основы деловых отношений	21,5	0,25	0,25	21
<b>2.</b>	<b>Психология личности и трудового коллектива. Управление коллективом</b>	<b>43</b>	<b>0,5</b>	<b>0,5</b>	<b>42</b>
2.1.	Сферы личности и деловое общение	21,5	0,25	0,25	21
2.2.	Психология группы и коллектива	21,5	0,25	0,25	21
<b>3.</b>	<b>Споры, конфликты, стрессы в деловом общении</b>	<b>50</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>48</b>
3.1.	Спор, дискуссия, полемика: происхождение и психологические особенности	17	0,5	0,5	16
3.2.	Управление конфликтными ситуациями	16,5	0,25	0,25	16
3.3.	Стрессы. Управление эмоциональным состоянием	16,5	0,25	0,25	16
	<b>ИТОГО</b>	<b>135</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>131</b>

#### 4.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам и темам

<i>№ раздела и темы</i>	<i>Наименование раздела и темы дисциплины</i>	<i>Содержание лекционных занятий</i>	<i>Вид занятия в интерактивной, активной, инновационной формах, (час.)</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
1.	<b>Общение как социально-психологическая проблема. Психология делового общения. Психологические основы деловых отношений</b>		-
1.1.	Понятие, виды и функции общения	<p>Понятие «общение» и «деловое общение». Деловое общение – процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.</p> <p>Деловое общение можно условно разделить на прямое(непосредственный контакт) и косвенное (когда между партнерами существует пространственно-временная дистанция).</p> <p>Прямое деловое общение обладает большей результативностью, силой эмоционального воздействия и внушения, чем косвенное, в нем непосредственно действуют социально - психологические механизмы.</p> <p>В целом деловое общение отличается от обыденного (неформального) тем, что в его процессе ставятся цель и конкретные задачи, которые требуют своего решения. В деловом общении мы не можем прекратить взаимодействие с партнером (по крайней мере, без потерь для обеих сторон). В обычном дружеском общении чаще всего не ставятся конкретные задачи, не преследуются определенные цели. Такое общение можно прекратить (по желанию участников) в любой момент.</p> <p>Деловое общение реализуется в различных формах: деловая беседа; деловые переговоры; деловые совещания; публичные выступления.</p> <p>Виды общения. Говоря об общении, выделяют цели, виды, структуру, функции. Именно виды являются одной из главных характеристик, которая позволяет указать на саму суть контакта с другим человеком или людьми. Среди них можно перечислить следующие:</p> <p>Формальное общение – общение, при котором</p>	лекция-визуализация (2 часа)

1	2	3	4
		<p>используют привычные маски (вежливость, строгость и прочие) с целью скрыть истинные эмоции. При этом стремление понять собеседника отсутствует.</p> <p>Примитивное общение – общение, при котором люди оценивают друг друга как мешающий или способный помочь объект. Получив желаемое, человек прекращает общение.</p> <p>Формально-ролевое общение – общение, построенное на соотношении социальных ролей.</p> <p>Деловое общение – общение, виды и функции которого учитывают особенности личности, настроения собеседника, но в основе лежат интересы дела.</p> <p>Духовное, межличностное общение друзей - общение, функции и виды которого заключаются в глубоком понимании, поддержке друг друга.</p> <p>Манипулятивное общение – общение, целью которого является получение выгоды.</p> <p>Светское общение – общение беспредметное, при котором говорят то, что принято, а не то, что думают.</p> <p>Функции, виды, уровни и средства общения характеризуют общение с разных сторон и позволяют лучше понимать его механизм и правила его использования, без учета которых сложно эффективно взаимодействовать с другими людьми.</p> <p>Функции представляют собой важные свойства, которые разделяют проявления общения. Всего выделяют шесть функций:</p> <p>Внутриличностная функция (общение человека с самим собой).</p> <p>Прагматическая функция (потребностно-мотивационные причины).</p> <p>Функция формирования и развития (способность оказывать воздействие на партнеров).</p> <p>Функция подтверждения (возможность познать и подтвердить себя).</p> <p>Функция организации и поддержания межличностных отношений (налаживание и сохранения продуктивных связей).</p> <p>Функция объединения-разъединения (способствует передаче необходимых сведений или дифференциации).</p> <p>Понимая механизмы общения, человек начинает иначе смотреть на этот важнейший социальный инструмент, который позволяет совершенствоваться и достигать поставленных целей.</p> <p>Кодекс делового общения. Формы общения. Факторы превосходства, привлекательности и отношения к вам. Обратная связь в общении.</p>	
1.2.	Психологические основы деловых отношений	<p>Понятие невербального общения. Невербальное общение - это такой вид отношения, для которого является характерным использование в качестве главного средства передачи информации организации взаимодействия, формирования образа, понятия о партнере, осуществления влияния на другого человека невербального поведения и</p>	лекция-визуализация (1 час)

1	2	3	4
		<p>невербальных коммуникаций, следовательно, невербальные средства полифункциональны. Существует несколько понятий характерных для невербального общения: кинесика, такесика, проксемика и др.</p> <p>Кинесикой является общая моторика различных частей тела, отображающая эмоциональные реакции человека. К кинесике относятся выразительные движения, проявляющиеся в жестах и мимике, в пантомимике (моторика всего тела, включающие в себя позу, походку, осанку и др.), а также визуальном контакте.</p> <p>Походка - это стиль передвижения человека. Ее составляющими являются: ритм, динамика шага, амплитуда переноса тела при движении, масса тела. По походке человека можно судить о самочувствии человека, его характере, возрасте.</p> <p>Поза - это положение тела. Человеческое тело способно принять около 1000 устойчивых различных положений. Поза показывает, как данный человек воспринимает свой статус по отношению к статусу других присутствующих лиц. Лица с более высоким статусом принимают более непринужденную позу. В противном случае могут возникать конфликтные ситуации.</p> <p>Жесты - это разнообразные движения руками и головой. Язык жестов - самый древний способ достижения взаимопонимания. В различные исторические эпохи и у разных народов были свои общепринятые способы жестикуляции. В настоящее время предпринимаются попытки создать словари жестов. Интенсивность жестикуляции растет вместе с возрастанием эмоциональной возбужденности человека, а также при желании достичь более полного понимания между партнерами, особенно если оно затруднено.</p> <p>Визуальный контакт является исключительно важным элементом общения. Смотреть на говорящего означает не только заинтересованность, но и помогает нам сосредоточить внимание на том, что нам говорят. Общающиеся люди обычно смотрят в глаза друг другу не более 10 секунд. Если на нас смотрят мало, мы имеем основания полагать, что к нам или к тому, что мы говорим, относятся плохо, а если слишком много, это может восприниматься как вызов или же хорошее к нам отношение. Кроме того, замечено, что когда человек лжет или пытается скрыть информацию, его глаза встречаются с глазами партнера менее 1/3 времени разговора.</p> <p>Такесика изучает прикосновения в ситуации общения. К такесическим средствам общения относятся динамические прикосновения в форме рукопожатия, похлопывания, поцелуя. Динамические прикосновения являются биологически необходимой формой стимуляции. Использование человеком в общении динамических</p>	

1	2	3	4
		<p>прикосновений определяется многими факторами: статусом партнеров, их возрастом, полом, степенью знакомства.</p> <p>Проксемика - это область социальной психологии и семиотики, занимающаяся изучением пространственной и временной знаковой системы общения. К проксемическим характеристикам относятся ориентация партнеров в момент общения и дистанция между ними.</p>	
2.	<b>Психология личности и трудового коллектива. Управление коллективом</b>		-
2.1.	Сферы личности и деловое общение	<p>Понятия человек, личность, индивид, индивидуальность. Психологическая структура личности представляет собой целостное системное образование, совокупность социально значимых свойств, качеств, позиций, отношений, алгоритмов действий и поступков человека, сложившихся прижизненно и определяющих его поведение и деятельность.</p> <p>Психологическую структуру личности составляют ее психические свойства (направленность, характер, темперамент, способности), жизненный опыт, характерные психические состояния, индивидуальные особенности психических процессов, самосознание и т.д. Структура личности складывается постепенно в процессе ее социального развития и является продуктом этого развития, эффектом всего жизненного пути человека. Функционирование такого образования возможно лишь посредством взаимодействия личностных свойств, являющихся компонентами структуры личности.</p> <p>Потребности личности по А. Маслоу:</p> <p>Физиологические потребности – это низшие, управляемые органами тела потребности, такие как дыхание, пищевая, сексуальная, потребность в самозащите.</p> <p>Потребности в надёжности – стремление к материальной надёжности, здоровью, обеспечению старости и т.д.</p> <p>Социальные потребности – удовлетворение этой потребности необъективно и трудноописуемо. Одного человека удовлетворяют очень немногие контакты с другими людьми, в другом человеке эта потребность в общении выражается очень сильно.</p> <p>Потребность в уважении, осознании собственного достоинства, – здесь идет речь об уважении, престиже, социальном успехе. Вряд ли эти потребности удовлетворяются отдельным лицом, для этого требуются группы.</p> <p>Потребность в развитии личности, в осуществлении самого себя, самореализации, самоактуализации, в осмыслении своего назначения в мире.</p> <p>Эмоции делятся на простые, что является</p>	-

1	2	3	4
		<p>непосредственное отражение взаимоотношений человека с теми или иными объектами, и сложные, в которых это отображение имеет опосредованный характер. По силе, характеру проявлений и устойчивости среди эмоций различают аффекты и настроения.</p> <p>К формам проявления эмоций относят:</p> <p>Аффект - это сильное и относительно кратковременное эмоциональное переживание человека, который возникает внезапно и сопровождается резкими двигательными изменениями и изменениями состояния внутренних органов. Примерами аффекта могут быть неожиданная сильная радость, взрыв гнева, приступ страха и т.д.</p> <p>Для аффекта характерно неудержимый проявление их, на который указывает бытовое употребление выражений вроде "вспыхнул от гнева", "замер от испуга" и т.д.</p> <p>Стресс - это состояние психического напряжения, возникающее у человека как в процессе деятельности так и в повседневной жизни, так и в особо сложных ситуациях. В случае большой стрессовой нагрузки человек проходит три стадии: сначала ему очень тяжело, потом он привыкает и появляется "второе дыхание" и, наконец, теряет силы и должен завершить деятельность. Такая трехфазная реакция является общим законом. Это адаптационный синдром, или биологический стресс.</p> <p>Настроение - это общее эмоциональное состояние человека, что характеризует ее жизненный тонус в течение определенного времени. Оно является производным от тех эмоций, которые испытывает человек. Настроение часто возникает как отголосок сильной эмоции, пережитой человеком. Предпочтение определенной эмоции предоставляет настроение соответствующей окраски. Настроение бывает радостным, печальным, бодрым, подавленным, досадным, спокойным и т.д. Как и все эмоции, настроения характеризуются полярностью. Характер и стойкость духа зависят от жизненных обстоятельств, которые его порождают, и от индивидуальных особенностей человека. Временные настроения предопределяются теми впечатлениями, которые человек получает в конкретный момент, воспоминаниями о тех или иных событиях прошлого. Стойкие настроения порождаются осознанием человеком течением его деятельности, результатов, успехов. Четкость жизненных перспектив, уверенность в их реальности помогает преодолевать временные негативные настроения, которые предопределяются теми или иными жизненными неудачами.</p> <p>Страсть - это устойчивые и длительные чувства, связанные с устойчивым стремлением человека к определенному объекту.</p> <p>Чувство. Моральные, интеллектуальные, эстетические чувства переживаются человеком в</p>	

1	2	3	4
		<p>деятельности и общения и называются высшими чувствами в связи с тем, что они объединяют все богатство эмоциональных отношений человека в социальное окружение. В определении чувств "высшими" отмечается обобщенность, стабильность. К ним относят не только позитивные, моральные, но и негативные чувства (скудость, эгоизм, зависть и т.п.). За неимением точного классификационного критерия моральные, интеллектуальные и эстетические чувства довольно трудно различать в психологическом плане. Чувство юмора, будучи эстетическим, одновременно может быть и интеллектуальным (если оно связано с умением подмечать противоречия в окружающей среде), и моральным чувством.</p> <p>Акцентуированные характеры по К. Леонгарду, А. Личко.</p>	
2.2.	Психология группы и коллектива	<p>Под группой понимается совокупность элементов, имеющих нечто общее.</p> <p>Выделяют несколько разновидностей групп:</p> <p>1) Условные (объединяются по определенному признаку (пол, возраст, профессия и т.п. Реальные личности, включенные в такую группу, не имеют прямых межличностных отношений, могут не знать ничего друг о друге, даже никогда не встречаться друг с другом.) и</p> <p>Реальные (реально существующие как общности в определенном пространстве и времени, характеризуются тем, что ее члены связаны между собой объективными взаимоотношениями. Реальные человеческие группы различаются по величине, внешней и внутренней организации, назначению и общественному значению);</p> <p>2) постоянные и временные;</p> <p>3) большие и малые - достаточно устойчивое объединение людей, связанное взаимными контактами.</p> <p>Малая группа – немногочисленная группа людей (от 3 до 15 человек), которые объединены общей социальной деятельностью, находятся в непосредственном общении, способствуют возникновению эмоциональных отношений, выработке групповых норм и развитию групповых процессов.</p> <p>При большем количестве людей группа, как правило, разбивается на подгруппы.</p> <p>Отличительные признаки малой группы: пространственное и временное соприсутствие людей. Это соприсутствие людей дает возможность контактов, которые включают интерактивные, информационные, перцептивные аспекты общения и взаимодействия. Перцептивные аспекты позволяют человеку воспринимать индивидуальность всех других людей в группе и только в этом случае можно говорить о малой группе.</p> <p>Коллектив – это такое объединение людей, в основе</p>	проблемная лекция (1 час)

1	2	3	4
		<p>которого лежат следующие признаки:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- общественно значимые цели, принимаемые каждым его членом;</li> <li>- совместная деятельность по достижению данных целей;</li> <li>- отношения взаимной ответственности между членами коллектива;</li> <li>- наличие органов самоуправления;</li> <li>- связь первичного коллектива с другими коллективами.</li> </ul> <p>Основные виды коллективов. Феномены группового поведения:</p> <p>Феномен социальной фасилитации – факт присутствия других людей во время выполнения деятельности личности, улучшающий результат данной деятельности (при выполнении знакомой или простой работы).</p> <p>Феномен социальной ингибиции – тенденция выполнять деятельность хуже в присутствии других людей (при выполнении незнакомой или сложной работы).</p> <p>Конформизм – групповое давление, в результате которого изменяется установка отдельной личности, или изменение поведения или побуждений человека в результате реального или воображаемого давления группы.</p> <p>Социальная леность – тенденция людей прилагать меньше усилий в том случае, когда они объединяют свои усилия ради общей цели, нежели в случае индивидуальной ответственности. Социальная леность проявляется тогда, когда размыта ответственность и, когда не измеряется личный вклад участников групповой деятельности.</p> <p>Деиндивидуализация (вместе делается то, что не делается в одиночку) – утрата самоосознания, осознания человеком своей индивидуальности и боязнь оценки – возникает в групповых ситуациях, которые обеспечивают анонимность и не концентрируют внимание на отдельном индивиде.</p> <p>Групповая поляризация – вызванное влиянием группы усиление ранее существующих тенденций членов группы; смещение средней тенденции к своему полюсу вместо раскола мнений внутри группы.</p> <p>Понятие управленческой этики. Структура и правила переговорного процесса.</p> <p>Понятие и виды манипуляций в процессе общения. Типы и качества манипуляторов. Способы нейтрализации манипуляций.</p>	
3.	<b>Споры, конфликты, стрессы в деловом общении</b>		
3.1.	Спор, дискуссия, полемика: происхождение и психологические	Спор представляет собой столкновение мнений или позиций, в ходе которого стороны приводят аргументы в поддержку своих убеждений и критикуют несовместимые с последними	лекция-визуализация (2 часа)

1	2	3	4
	особенности	<p>представления другой стороны.</p> <p>Виды спора:</p> <p>Дискуссия - спор, направленный на достижение истины и использующий только корректные приемы ведения спора.</p> <p>Полемика - спор, направленный на победу над противоположной стороной и использующий только корректные приемы.</p> <p>Эклектика - спор, имеющий своей целью достижение истины, но использующий для этого и некорректные приемы.</p> <p>Софистика - спор, имеющий своей целью достижение победы над противоположной стороной с использованием как корректных, так и некорректных приемов.</p> <p>Культура спора включает:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- четкое обозначение предмета и цели спора</li> <li>- точное определение понятий, которыми приходится оперировать в споре</li> <li>- обоснованность и последовательность аргументации, полноту изложения мысли</li> <li>- этические нормы, предполагающие взаимно корректное поведение оппонентов</li> <li>- знакомство с идеями оппонентов из их уст, а не из уст их толкователей.</li> </ul> <p>Правила ведения споров:</p> <p>1. Необходимо выслушать, точно понять и оценить все доводы противника. Если доводов несколько, то надо стараться выделить порознь их, хотя бы из целого моря слов, в котором они часто разведены, облечь в краткие фразы и выяснить, как выясняли тезис, не скупясь на осведомление. Иногда стоит только выяснить довод противника - и противник сам отказывается от этого довода, почувствовав его слабость, "заминает" довод и т.д. Когда противник приводит какой-нибудь довод против Вашего мнения, против Вашего тезиса - для защиты необходимо убедиться в двух вещах: или что довод этот истинен, правилен, или, что он действительно противоречит Вашему мнению и несовместим с последним.</p> <p>2. Осведомление - уточняющие, информационные вопросы и высказывания - очень важная часть в споре и в искусных руках - незаменимое оружие. Особенно трудный пункт для осведомления - прояснение смысла того или иного слова, как понимает его противник. Иногда же противник понимает слово так, а Вы иначе - возникает спор об определениях слова. Надо помнить, что дать вполне точное и бесспорное определение слова возможно далеко не для всех слов. Нужно только достаточное для данного спора определение. Если Вы и противник Ваш ясно понимаете смысл слова, но различно, то часто лучше всего кому-нибудь "поступиться" своим определением или же совсем отбросить спорное слово, заменив его другим, более подходящим словом или выражением.</p> <p>3. Спорить только о том, что хорошо знаешь, не спорить о принципах, идеалах и пустяках.</p>	

1	2	3	4
		<p>4. Не спорить без нужды с мошенником слова или с "хамоватым" в споре, а если надо спорить, то быть все время "на чеку".</p> <p>5. Всячески сохранять спокойствие и полное самообладание в споре - правило, особенно рекомендуемое.</p> <p>6. Тщательно и отчетливо выяснять тезис и все главные доводы - свои и противника.</p> <p>7. Отводить все доводы, не относящиеся к делу.</p> <p>Доказательство - это основа убедительности рассуждений и выступления. Любое доказательство как логический прием, складывается из трех взаимосвязанных элементов: тезиса, доводов (аргументов) и способа доказывания (демонстрация).</p> <p>Тезис - мысль или положение, истинность которого требуется доказать. Тезис всегда должен быть истинным, иначе никаким доказательством не удастся его обосновать. При выдвижении тезиса руководствуются тремя правилами: 1) тезис должен быть четко сформулирован; 2) тезис должен оставаться одним и тем же в ходе всего доказательства; 3) тезис не должен содержать в себе логического противоречия.</p> <p>Доводы (аргументы) - это различные формы доказательности истинности тезиса. В качестве доводов различают факт и мнение.</p> <p>Факт - это действительное, невымышленное явление, событие, то, что произошло на самом деле. Факты существуют сами по себе, независимо от того, как их оценивают и используют в своих целях.</p> <p>Мнение - это суждение, выражающее оценку, отношение, взгляд на что-либо. Мнения могут быть предвзятыми, необъективными, ошибочными, на них влияют социальные установки, личностные ориентиры, особенности характера, психическое состояние, уровень подготовки, степень осведомленности и многое другое.</p>	
3.2.	Управление конфликтными ситуациями	<p>Каждому человеку приходилось сталкиваться с конфликтными ситуациями. Конфликты проявляются в деятельности всех социальных институтов, социальных групп, во взаимоотношениях между людьми. Как образно заметил американский социальный психолог Б. Вул: «Жизнь – процесс решения бесконечного количества конфликтов. Человек не может избежать их. Он может только решить, участвовать в выработке решений или оставить это другим».</p> <p>Люди по характеру, темпераменту и многим другим критериям неодинаковы, поэтому они по-разному воспринимают ситуацию, в которой оказываются. Человек, насколько бы бесконфликтным он ни был, не в состоянии избежать разногласий с окружающими. Сколько людей – столько мнений, и интересы разных людей вступают в противоречие друг с другом. Различие в восприятии часто приводит к тому, что люди не соглашаются друг с другом по определенному поводу. Это несогласие возникает, когда ситуация действительно носит</p>	-

1	2	3	4
		<p>конфликтный характер. Конфликт определяется тем, что сознательное поведение одной из сторон (личности, группы или организации) нарушает интересы другой стороны.</p> <p>Если говорить о работе руководителя, то 70-80 % ее находится под грузом скрытых и явных противоречий и противостояний, игнорирование которых приводит к конфликтам. Руководитель, согласно своей роли, находится обычно в центре любого конфликта и призван разрешать его всеми доступными ему средствами. Управление конфликтами является одной из важнейших функций руководителя. В среднем руководители тратят около 20 % своего рабочего времени на разрешение различного рода конфликтов.</p> <p>Поэтому каждому человеку необходимо иметь хотя бы элементарные представления о конфликтах, способах поведения при их возникновении; к сожалению, для большинства людей характерно неумение находить достойный выход из них. Кроме того, как только возникает конфликт, мы начинаем испытывать дискомфорт, напряжение, которые могут привести даже к стрессовым ситуациям, нанося тем самым ущерб здоровью участникам конфликта.</p> <p>Конфликт (от лат. conflictus – столкновение) – столкновение противоположно направленных, несовместимых друг с другом тенденций в сознании отдельно взятого индивида, в межличностных взаимодействиях или межличностных отношениях индивидов или групп, связанное с отрицательными эмоциональными переживаниями.</p> <p>В социальной психологии существует многовариантная типология конфликта в зависимости от тех критериев, которые берутся за основу. Наиболее оптимальным является подразделение по объему, по длительности протекания, по значению для организации и способу разрешения, по источнику возникновения.</p> <p>Любой конфликт в конце концов имеет свое разрешение. Формы их разрешения зависят от стратегии поведения субъектов в процессе развития конфликта. Эту часть конфликта называют эмоциональной стороной и считают ее наиболее важной.</p> <p>Стратегия поведения в конфликте - это ориентация человека (группы) по отношению к конфликту, установка на определенные формы поведения в ситуации конфликта.</p> <p>Специалистами разработано немало рекомендаций, касающихся различных аспектов поведения людей в конфликтных ситуациях, выбора соответствующих стратегий поведения и средств разрешения конфликта, а также управления им.</p> <p>К.У. Томасом и Р.Х. Килменном были разработаны основные наиболее приемлемые стратегии поведения в конфликтной ситуации. Они указывают, что существуют пять основных стилей</p>	

1	2	3	4
		<p>поведения при конфликте: соперничество(конкуренция), сотрудничество, компромисс, избегание(уход) и приспособление. Силь поведения в конкретном конфликте, указывают они, определяется той мерой, в которой вы хотите удовлетворить собственные интересы, действуя при этом пассивно или активно, и интересы другой стороны, действуя совместно или индивидуально.</p>	
3.3.	Стрессы. Управление эмоциональным состоянием	<p>Наиболее мощное проявление эмоций вызывает комплексную физиологическую реакцию - стресс. Оказалось, что на неблагоприятные воздействия разного рода - холод, усталость, страх, унижение, боль и многое другое – организм отвечает не только защитной реакцией на данное воздействие, но и общим, однотипным комплексным процессом вне зависимости от того, какой именно раздражитель действует на него в данный момент. Важно подчеркнуть, что интенсивность развивающейся адаптационной активности зависит не от физической силы воздействия, а от личностной значимости действующего фактора.</p> <p>Стресс - комплексный процесс, он включает непременно и физиологические и психологические компоненты. С помощью стресса организм как бы мобилизует себя целиком на самозащиту, на приспособление к новой ситуации, приводит в действие неспецифические защитные механизмы, обеспечивающие сопротивление воздействию стресса или адаптацию к нему.</p> <p>Положительное влияние стресса умеренной силы проявляется в ряде психологических и физиологических черт – улучшении внимания (его объема и устойчивости), в повышении заинтересованности человека в достижении поставленной цели, в положительной эмоциональной окраске процесса работы, в сдвиге соматических показателей в сторону интенсификации.</p> <p>Автор теории стресса канадский психолог Ганс Селье определяет его как совокупность стереотипных, филогенетически запрограммированных неспецифических реакций организма, первично подготавливающих к физической активности, то есть к сопротивлению, борьбе или бегству. Это, в свою очередь, обеспечивает условия наибольшего благоприятствования в борьбе с опасностью. Слабые воздействия не приводят к стрессу, он возникает только тогда, когда влияние стрессора превосходит приспособительные возможности человека. При стрессовых воздействиях в кровь начинают выделяться определенные гормоны. Под их воздействием изменяется режим работы многих органов и систем организма, например учащается ритм сердца, повышается свертываемость крови, изменяются защитные свойства организма. Организм подготовлен к борьбе, готов справиться с опасностью, тем или иным путем приспособиться к</p>	-

1	2	3	4
		<p>ней – в этом и состоит основное биологическое значение стресса.</p> <p>Основные черты психического стресса:</p> <p>1) стресс - состояние организма; его возникновение предполагает взаимодействие между организмом и средой;</p> <p>2) стресс – более напряженное состояние, чем обычное мотивационное; оно требует для своего возникновения восприятия угрозы;</p> <p>3) явления стресса имеют место тогда, когда нормальная адаптивная реакция недостаточна.</p> <p>Разработав теорию стресса, Селье выделил в нем три фазы. Первая - реакция тревоги - это фаза мобилизации защитных сил организма. У большинства людей к концу первой фазы отмечается повышение работоспособности. Физиологически она проявляется, как правило, в следующем: кровь сгущается, содержание ионов хлора в ней падает, происходит повышенное выделение азота, фосфатов, калия, отмечается увеличение печени или селезенки и т. д.</p> <p>Вслед за первой наступает вторая фаза - сбалансированного расходования адаптационных резервов организма - стабилизация. Все параметры, выведенные из равновесия в первой фазе, закрепляются на новом уровне. При этом обеспечивается мало отличающееся от нормы реагирование, все как будто бы налаживается, однако если стресс продолжается долго, то в связи с ограниченностью резервов организма неизбежно наступает третья стадия - истощение.</p> <p>Потребность разрядить эмоциональную напряженность в движении иногда проявляется в том, что человек мечется по комнате, рвет что-либо. Для того чтобы быстрее нормализовать свое состояние после неприятностей, полезно дать себе усиленную физическую нагрузку: наколоть дров, пойти домой пешком и т. д. Например, при ожидании экзамена или очень важной встречи легче переносить внутреннее напряжение, если просто прохаживаться туда и обратно, чем сидя в полной неподвижности. Непроизвольное сокращение отдельных мышц (тик), возникающее у многих в момент волнения, является рефлекторно укрепившейся формой разрядки эмоционального напряжения. Как только человек начинает двигаться, волнение уменьшается. Тяжелую утрату ничем нельзя восполнить. Для того чтобы помочь человеку пережить ее, следует способствовать формированию у него новой доминанты. Новый доминантный центр возбуждения в коре головного мозга может подавить или хотя бы ослабить очаг возбуждения, связанный с психической травмой. Одна из важных особенностей доминантных процессов состоит в том, что при одновременном существовании двух доминантных очагов происходит взаимное ослабление их силы. Известны случаи, когда человек, у которого был невроз вследствие внутреннего конфликта,</p>	

<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>
		внезапно выздоравливал, оказавшись перед лицом реальной физической угрозы или, узнав, что угроза нависла над близким ему человеком. Для управления своими чувствами и чувствами других людей целесообразно пользоваться обходными маневрами, самоотвлечением и переключением на другие цели. Так, переживание неудачи в личной жизни может быть ослаблено общественной работой, художественной или научной деятельностью. В основе переключения лежит активное создание новой доминанты, в результате ее усиления создается субъективная возможность отвлечения внимания.	

#### 4.3. Лабораторные работы

Учебным планом не предусмотрено

#### 4.4. Практические занятия

<i>№ п/п</i>	<i>Номер раздела дисциплины</i>	<i>Наименование практического занятия</i>	<i>Объем (час.)</i>	<i>Вид занятия в интерактивной, активной, инновационной формах, (час.)</i>
1	1.	Кодекс делового общения	5	проектная деятельность (3 часа)
2	1.	Невербальные средства общения	5	работа в малых группах (2 часа)
3	2.	Структура личности	6	-
4	2.	Способы нейтрализации манипуляций	6	работа в малых группах (3 часа)
5	3.	Психологические приемы спора	4	работа в малых группах (2 часа)
6	3.	Стратегии поведения в конфликте	4	-
7	3.	Методы борьбы со стрессом	4	-
<b>ИТОГО</b>			<b>34</b>	<b>10</b>

#### 4.5. Контрольные мероприятия: курсовой проект (курсовая работа), контрольная работа, РГР, реферат

Учебным планом не предусмотрено

**5. МАТРИЦА СООТНЕСЕНИЯ РАЗДЕЛОВ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ К ФОРМИРУЕМЫМ В НИХ КОМПЕТЕНЦИЯМ И ОЦЕНКЕ РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

<i>№, наименование разделов дисциплины</i>	<i>Компетенции</i>	<i>Кол-во часов</i>	<i>Компетенции</i>				<i>Σ комп.</i>	<i>t<sub>ср</sub>, час</i>	<i>Вид учебных занятий</i>	<i>Оценка результатов</i>
			<i>ОК</i>	<i>ОПК</i>	<i>ПК</i>	<i>ПК</i>				
			<i>6</i>	<i>9</i>	<i>4</i>	<i>21</i>				
<i>1</i>		<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	<i>9</i>	<i>10</i>
<b>1.</b> Общение как социально-психологическая проблема. Психология делового общения. Психологические основы деловых отношений		35	+	+	+	+	4	8,75	Лк, ПЗ,СР	экзамен
<b>2.</b> Психология личности и трудового коллектива. Управление коллективом		40	+	+	+	+	4	10	Лк, ПЗ,СР	экзамен
<b>3.</b> Споры, конфликты, стрессы в деловом общении		42	+	+	+	+	4	10,5	Лк, ПЗ,СР	экзамен
<b><i>всего часов</i></b>		<b>117</b>	<b>29,25</b>	<b>29,25</b>	<b>29,25</b>	<b>29,25</b>	<b>4</b>	<b>29,25</b>		

## 6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Митрофанова, С. Н. Психология делового общения: тестовые задания / С. Н. Митрофанова. - Братск: БрГУ, 2013. - 67 с.

## 7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№	<i>Наименование издания</i>	<i>Вид занятия</i>	<i>Количество экземпляров в библиотеке, шт.</i>	<i>Обеспеченность (экз./чел.)</i>
1	2	3	4	5
<b>Основная литература</b>				
1.	Психология и этика делового общения: учебник / В.Ю. Дорошенко, Л.И. Зотова, В.Н. Лавриненко и др. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 415 с. - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-01050-2; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117118">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=117118</a>	Лк ПЗ СР	ЭР	1
2.	Титова, Л.Г. Деловое общение: учебное пособие / Л.Г. Титова. - М.: Юнити-Дана, 2015. - 271 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-238-00919-3; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=436853</a>	Лк ПЗ СР	ЭР	1
3.	Социальная психология: учебник / Т.В. Бендас, И.С. Якиманская, А.М. Молокостова, Е.А. Трифонова; Министерство образования и науки Российской Федерации. - 2-е изд., испр. и доп. - Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. - 355 с.: табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7410-1255-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=364892">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=364892</a>	Лк ПЗ СР	ЭР	1
<b>Дополнительная литература</b>				
4.	Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г. В. Бороздина. - 2-е изд. - Москва: ИНФРА-М, 2011. - 295 с. - (Высшее образование).	Лк ПЗ СР	15	1
5.	Кислицына, И.Г. Психология делового общения : учебное пособие / И.Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. - Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. - 112 с. : ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-8158-1886-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=477381">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=477381</a>	Лк ПЗ СР	ЭР	1
6.	Митрофанова, С. Н. Психология делового общения: тестовые задания / С. Н. Митрофанова. - Братск: БрГУ, 2013. - 67 с.	Лк ПЗ СР	53	1
7.	Саморуков, В.И. Организационное поведение: психология и этика делового общения: рабочая тетрадь для обучающихся по дополнительным профессиональным программам профессиональной переподготовки : рабочая тетрадь / В.И. Саморуков ;	Лк ПЗ СР	ЭР	1

	Министерство сельского хозяйства РФ, Санкт-Петербургский государственный аграрный университет. - Санкт-Петербург : СПбГАУ, 2018. - 65 с. : ил. - Библиогр.: с. 63 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=496896">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=496896</a>			
8.	Тимченко, Н.М. Психология и этика делового общения: монография / Н.М. Тимченко. - 3-е изд., стер. - Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 480 с. - ил. - ISBN 978-5-4475-8287-6; То же [Электронный ресурс]. - URL: <a href="http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439959">http://biblioclub.ru/index.php?page=book&amp;id=439959</a>	Лк ПЗ СР	ЭР	1

## **8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО - ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ» НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

1. Электронный каталог библиотеки БрГУ  
[http://irbis.brstu.ru/CGI/irbis64r\\_15/cgiirbis\\_64.exe?LNG=&C21COM=F&I21DBN=BOOK&P21DBN=BOOK&S21CNR=&Z21ID=](http://irbis.brstu.ru/CGI/irbis64r_15/cgiirbis_64.exe?LNG=&C21COM=F&I21DBN=BOOK&P21DBN=BOOK&S21CNR=&Z21ID=).
2. Электронная библиотека БрГУ  
<http://ecat.brstu.ru/catalog> .
3. Электронно-библиотечная система «Университетская библиотека online»  
<http://biblioclub.ru> .
4. Электронно-библиотечная система «Издательство «Лань»  
<http://e.lanbook.com> .
5. Информационная система "Единое окно доступа к образовательным ресурсам"  
<http://window.edu.ru> .
6. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru> .
7. Университетская информационная система РОССИЯ (УИС РОССИЯ)  
<https://uisrussia.msu.ru/> .
8. Национальная электронная библиотека НЭБ  
<http://xn--90ax2c.xn--p1ai/how-to-search/> .

## **9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ**

Приведенные ниже методические указания раскрывают равномерность режима учебной работы в течение семестра по изучению теоретического материала (регулярная проработка лекционного материала), ритмичность режима учебной работы в течение семестра по подготовке к практическим занятиям, их выполнению, самостоятельный характер освоения изучаемого материала, а также подготовки к экзамену. Проектная деятельность в рамках практических работ предполагает разработку проектов, моделирование и анализ конкретных ситуаций. Выполнение практических заданий частично организовано в формате работы в малых группах с представлением результатов групповой работы.

## **9.1. Методические указания для обучающихся по выполнению практических заданий**

### **Практическое занятие № 1. Кодекс делового общения (проектная деятельность – 3 часа)**

Цель занятия: закрепление знаний по теме «Понятие, виды и функции общения», разработка обобщенных правил и норм делового общения.

Задание:

1. Повторить теоретический материал.
2. Ознакомиться с Кодексом этики Братского государственного университета.
3. Разработать проект Кодекса делового общения.
4. Презентовать результаты работы группе.
5. Выполнить тестовые задания в методических указаниях.

Порядок выполнения:

На основе теоретических положений и опыта организаций выработать обобщенные правила и нормы делового общения.

Форма отчетности:

Письменный анализ и устное представление выполненного задания.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить понятия «общение» и «деловое общение»
2. Изучить виды и функции общения
3. Изучить формы общения

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к практическому занятию:

При подготовке и выполнении практического занятия рекомендуется использовать материал лекции 1.1 раздела 1 «Общение как социально-психологическая проблема. Психология делового общения. Психологические основы деловых отношений» и литературу, предложенную для изучения данной дисциплины.

Основная литература: № 1-3 согласно таблице раздела 7.

Дополнительная литература: № 4-6 согласно таблице раздела 7.

Контрольные вопросы для самопроверки:

1. Понятия «общение» и «деловое общение»
2. Виды и функции общения
3. Формы общения

### **Практическое занятие № 2. Невербальные средства общения (работа в малых группах – 2 часа)**

Цель занятия: закрепление знаний по теме «Психологические основы деловых отношений», рассмотрение классификации невербальных средств общения.

Задание:

1. Повторить теоретический материал.
2. Разбиться на 2-3 группы для выполнения задания.
3. Выбрать тип невербальных средств общения и разработать для него презентацию.
4. Презентовать результаты групповой работы, сформулировать выводы.
5. Выполнить тестовые задания в методических указаниях.

Порядок выполнения:

На основе анализа теоретических сведений разработать правила интерпретации невербальных проявлений личности.

Форма отчетности:

Письменный анализ и устное представление выполненного задания.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить понятие невербального общения
2. Изучить невербальные средства общения

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к практическому занятию:

При подготовке и выполнении практического занятия рекомендуется использовать материал лекции 1.2 раздела 1 «Общение как социально-психологическая проблема. Психология делового общения. Психологические основы деловых отношений» и литературу, предложенную для изучения данной дисциплины.

Основная литература: № 1-3 согласно таблице раздела 7.

Дополнительная литература: № 4-6 согласно таблице раздела 7.

Контрольные вопросы для самопроверки:

1. Понятие невербального общения
2. Невербальные средства общения

### **Практическое занятие № 3. Структура личности**

Цель занятия: закрепление знаний по теме «Сферы личности и деловое общение», рассмотрение структурных компонентов при анализе личности.

Задание:

1. Повторить теоретический материал.
2. Рассмотреть классификации потребностей личности различных авторов.
3. Проанализировать типы акцентуированных характеров по К. Леонгарду, А. Личко.
4. Сформулировать критерии управленческой этики.
5. Выполнить тестовые задания в методических указаниях.

Порядок выполнения:

На основе анализа теоретических сведений разработать правила этического поведения управленца.

Форма отчетности:

Письменный анализ и устное представление выполненного задания.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить понятия человек, личность, индивид, индивидуальность.
2. Изучить потребности личности по А. Маслоу.
3. Изучить виды эмоций.
4. Изучить акцентуированные характеры по К. Леонгарду, А. Личко.

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к практическому занятию:

При подготовке и выполнении практического занятия рекомендуется использовать материал лекции 2.1 раздела 2 «Психология личности и трудового коллектива. Управление коллективом» и литературу, предложенную для изучения данной дисциплины.

Основная литература: № 1-3 согласно таблице раздела 7.

Дополнительная литература: № 4-6 согласно таблице раздела 7.

Контрольные вопросы для самопроверки:

1. Понятия человек, личность, индивид, индивидуальность.
2. Потребности личности по А. Маслоу.
3. Виды эмоций.
4. Акцентуированные характеры по К. Леонгарду, А. Личко.

#### **Практическое занятие № 4. Способы нейтрализации манипуляций (работа в малых группах – 3 часа)**

Цель занятия: закрепление знаний по теме «Психология группы и коллектива», рассмотрение структурных компонентов при анализе личности.

Задание:

1. Повторить теоретический материал.
2. Разбиться на 2-3 группы для выполнения задания.
3. Проанализировать способы нейтрализации манипуляций и презентовать один из них.
4. Выполнить тестовые задания в методических указаниях

Порядок выполнения:

На основе анализа теоретических сведений разработать правила нейтрализации различных манипуляций и психологических уловок.

Форма отчетности:

Письменный анализ и устное представление выполненного задания.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить структуру и правила переговорного процесса.
2. Изучить понятие и виды манипуляций в процессе общения.
3. Изучить типы и качества манипуляторов.

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к практическому занятию:

При подготовке и выполнении практического занятия рекомендуется использовать материал лекции 2.2 раздела 2 «Психология личности и трудового коллектива. Управление коллективом» и литературу, предложенную для изучения данной дисциплины.

Основная литература: № 1-3 согласно таблице раздела 7.

Дополнительная литература: № 4-6 согласно таблице раздела 7.

Контрольные вопросы для самопроверки:

1. Структура и правила переговорного процесса.
2. Понятие и виды манипуляций в процессе общения.
3. Типы и качества манипуляторов.

#### **Практическое занятие № 5. Психологические приемы спора (работа в малых группах – 2 часа)**

Цель занятия: закрепление знаний по теме «Спор, дискуссия, полемика: происхождение и психологические особенности», рассмотрение приемов ведения спора.

Задание:

1. Повторить теоретический материал.
2. Разбиться на 2-3 группы для выполнения задания.
3. Проанализировать приемы дискутирования, аргументации, ведения дебатов.
4. Презентовать результаты групповой работы, сформулировать выводы.
5. Выполнить тестовые задания в методических указаниях.

Порядок выполнения:

На основе анализа теоретических сведений разработать правила применения приемов спора.

Форма отчетности:

Письменный анализ и устное представление выполненного задания.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить понятия: спор, дискуссия, полемика.
2. Изучить виды и культуру спора.
3. Изучить технику аргументации, замечаний, дебатов.

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к практическому занятию:

При подготовке и выполнении практического занятия рекомендуется использовать материал лекции 3.1 раздела 3 «Споры, конфликты, стрессы в деловом общении» и литературу, предложенную для изучения данной дисциплины.

Основная литература: № 1-3 согласно таблице раздела 7.

Дополнительная литература: № 4-6 согласно таблице раздела 7.

Контрольные вопросы для самопроверки:

1. Понятия: спор, дискуссия, полемика.
2. Виды и культура спора.
3. Техника аргументации, замечаний, дебатов.

## **Практическое занятие № 6. Стратегии поведения в конфликте**

Цель занятия: закрепление знаний по теме «Управление конфликтными ситуациями», рассмотрение стратегий поведения личности в конфликте.

Задание:

1. Повторить теоретический материал.
2. Рассмотреть варианты стратегий поведения личности в конфликте, предложенных К.Томасом.
3. С помощью методики для определения стратегии поведения в конфликте построить индивидуальный график предпочитаемых стратегий.
4. Выполнить тестовые задания в методических указаниях.

Порядок выполнения:

На основе анализа теоретических сведений сформулировать правила использования стратегий поведения в конфликте в зависимости от характера ситуации.

Форма отчетности:

Письменный анализ и устное представление выполненного задания.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить понятие конфликта и его роль.
2. Изучить типы конфликтов.

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к практическому занятию:

При подготовке и выполнении практического занятия рекомендуется использовать материал лекции 3.2 раздела 3 «Споры, конфликты, стрессы в деловом общении» и литературу, предложенную для изучения данной дисциплины.

Основная литература: № 1-3 согласно таблице раздела 7.

Дополнительная литература: № 4-6 согласно таблице раздела 7.

Контрольные вопросы для самопроверки:

1. Понятие конфликта и его роль.
2. Типы конфликтов.

**Практическое занятие № 7. Методы борьбы со стрессом (работа в малых группах – 2 часа)**

Цель занятия: закрепление знаний по теме «Стрессы. Управление эмоциональным состоянием», рассмотрение методов противостояния стрессу.

Задание:

1. Повторить теоретический материал.
2. Разбиться на 2-3 группы для выполнения задания.
3. Проанализировать активную и пассивную реакции на стресс.
4. Представить результаты групповой работы в виде памятки методов и способов борьбы со стрессовыми состояниями.
5. Выполнить тестовые задания в методических указаниях.

Порядок выполнения:

На основе анализа теоретических сведений выработать правила рационального поведения в стрессовой ситуации и противостояния стрессу.

Форма отчетности:

Письменный анализ и устное представление выполненного задания.

Задания для самостоятельной работы:

1. Изучить понятие стресса и его особенности.
2. Изучить структуру стресса.
3. Изучить активную и пассивную реакцию на стресс.

Рекомендации по выполнению заданий и подготовке к практическому занятию:

При подготовке и выполнении практического занятия рекомендуется использовать материал лекции 3.3 раздела 3 «Споры, конфликты, стрессы в деловом общении» и литературу, предложенную для изучения данной дисциплины.

Основная литература: № 1-3 согласно таблице раздела 7.

Дополнительная литература: № 4-6 согласно таблице раздела 7.

Контрольные вопросы для самопроверки:

1. Стресс и его особенности.
2. Структура стресса.
3. Активная и пассивная реакция на стресс.

## 10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Microsoft Windows Professional Russian
2. Microsoft Office Russian
3. Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Security
4. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

## 11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

<i>Вид занятия (Лк, ПЗ, СР...)</i>	<i>Наименование аудитории</i>	<i>Перечень основного оборудования</i>	<i>№ Лк, ПЗ</i>
<b>1</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Лк	Лекционная аудитория (мультимедийный класс)	Интерактивная доска SMART Board 680i2/Unifl, Интерактивный планшет Wacom PL-720, Колонки Microlab Solo-7C, Ноутбук Samsung R610<NP-R610-FS08>, Телевизор плазменный Samsung 63 PS-63A756T1M	Лк № 3,5-7
ПЗ	Дисплейный класс	Системный блок AMD A10-7800 Radeon R7 (12 шт.), Системный блок для слабовидящих пользователей AMD A10-7850K (1 шт.), Монитор Philips233 V5QHABP (13 шт.)	ПЗ №№ 1-4
СР	Читальный зал №1	Оборудование 10 ПК i5-2500/H67/4Gb(монитор TFT19 Samsung); принтер HP LaserJet P2055D	-

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ  
ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

**1. Описание фонда оценочных средств (паспорт)**

№ компетенции	Элемент компетенции	Раздел	Тема	ФОС
1	2	3	4	5
ОК-6	<p>способность использовать нормативные правовые акты в своей профессиональной деятельности, анализировать социально-экономические проблемы и процессы в организации, находить организационно-управленческие и экономические решения, разрабатывать алгоритмы их реализации и готовность нести ответственность за их результаты</p>	<p><b>1. Общение как социально-психологическая проблема. Психология делового общения. Психологические основы деловых отношений</b></p>	<p><b>1.1</b> Понятие, виды и функции общения <b>1.2</b> Психологические основы деловых отношений</p>	<p>Экзаменационные вопросы 1.1-1.8</p>
		<p><b>2. Психология личности и трудового коллектива. Управление коллективом</b></p>	<p><b>2.1</b> Сферы личности и деловое общение <b>2.2</b> Психология группы и коллектива</p>	<p>Экзаменационные вопросы 2.1-2.14</p>
		<p><b>3. Споры, конфликты, стрессы в деловом общении</b></p>	<p><b>3.1</b> Спор, дискуссия, полемика: происхождение и психологические особенности <b>3.2</b> Управление конфликтными ситуациями <b>3.3</b> Стрессы. Управление эмоциональным состоянием</p>	<p>Экзаменационные вопросы 3.1-3.12</p>
ОПК-9	<p>способность проводить анализ рыночных и специфических рисков, связанных с деятельностью по реализации функций управления персоналом, использовать его результаты для принятия управленческих решений</p>			
ПК-4	<p>знание основ социализации, профориентации и профессионализации и персонала, принципов формирования системы трудовой адаптации персонала, разработки и внедрения программ трудовой адаптации и умение применять их на практике</p>			
ПК-21	<p>знание основ оценки качества обучения, управления карьерой, служебно-</p>			

1	2	3	4	5
	профессиональным продвижением и работы с кадровым резервом и умением применять их на практике			

## 2. Экзаменационные вопросы

№ п/п	Компетенции		ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЕ ВОПРОСЫ	№ и наименование раздела
	Код	Определение		
1	2	3	4	5
1.	ОК-6	способность использовать нормативные правовые акты в своей профессиональной деятельности, анализировать социально-экономические проблемы и процессы в организации, находить организационно-управленческие и экономические решения, разрабатывать алгоритмы их реализации и готовность нести ответственность за их результаты	<p>1.1 Понятие «общение» и «деловое общение»</p> <p>1.2 Виды и функции общения</p> <p>1.3 Кодекс делового общения</p> <p>1.4 Формы общения</p> <p>1.5 Факторы превосходства, привлекательности и отношения к вам</p> <p>1.6 Обратная связь в общении</p> <p>1.7 Понятие невербального общения</p> <p>1.8 Невербальные средства общения</p>	<p>1. Общение как социально-психологическая проблема. Психология делового общения. Психологические основы деловых отношений</p>
2.	ОПК-9	способность проводить анализ рыночных и специфических рисков, связанных с деятельностью по реализации функций управления персоналом, использовать его результаты для принятия управленческих решений	<p>2.1 Понятия человек, личность, индивид, индивидуальность</p> <p>2.2 Структура личности</p> <p>2.3 Потребности личности по А. Маслоу</p> <p>2.4 Виды эмоций</p> <p>2.5 Акцентуированные характеры по К. Леонгарду, А. Личко</p> <p>2.6 Понятие группа. Виды групп</p> <p>2.7 Понятие коллектив. Виды коллективов</p> <p>2.8 Характеристики коллектива</p> <p>2.9 Феномены группового поведения</p> <p>2.10 Понятие управленческой этики</p> <p>2.11 Структура и правила переговорного процесса</p> <p>2.12 Понятие и виды манипуляций в процессе общения</p> <p>2.13 Типы и качества манипуляторов</p> <p>2.14 Способы нейтрализации манипуляций</p>	<p>2. Психология личности и трудового коллектива. Управление коллективом</p>
3.	ПК-4	знание основ социализации, профориентации и профессионализации персонала, принципов формирования системы трудовой адаптации персонала, разработки и внедрения программ трудовой адаптации и умение применять их на практике	<p>3.1 Понятия: спор, дискуссия, полемика</p> <p>3.2 Виды и культура спора</p> <p>3.3 Психологические приемы спора</p> <p>3.4 Техника аргументации, замечания, дебаты</p> <p>3.5 Понятие конфликта и его роль</p> <p>3.6 Типы конфликтов</p> <p>3.7 Стратегии поведения в конфликте</p> <p>3.8 Стресс и его особенности</p> <p>3.9 Структура стресса</p> <p>3.10 Активная и пассивная реакция на стресс</p> <p>3.11 Методы борьбы со стрессом</p> <p>3.12 Профилактика стрессов и стрессовых ситуаций</p>	<p>3. Споры, конфликты, стрессы в деловом общении</p>
4.	ПК-21			

1	2	3	4	5
		знание основ оценки качества обучения, управления карьерой, служебно-профессиональным продвижением и работы с кадровым резервом и умением применять их на практике		

### 3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Показатели	Оценка	Критерии
<p><b>Знать</b> <b>ОК-6:</b> – основы работы в коллективе и этические нормы; <b>ОПК-9:</b> – основы делового общения; <b>ПК-4:</b> – основы социализации, профориентации и профессионализации персонала; <b>ПК-21:</b> – основы оценки качества обучения.</p> <p><b>Уметь</b> <b>ОК-6:</b> толерантно оценивать состояние оргкультуры и обеспечивать соблюдение этических норм; <b>ОПК-9:</b> применять основы делового общения; <b>ПК-4:</b> – применять принципы формирования системы трудовой адаптации персонала; <b>ПК-21:</b> – применять приемы работы с кадровым резервом.</p> <p><b>Владеть</b> <b>ОК-6:</b> – навыками эффективных коммуникаций; <b>ОПК-9:</b> – навыками делового общения; <b>ПК-4:</b> – навыками разработки и внедрения программ трудовой адаптации; <b>ПК-21:</b> – навыками управления трудовой карьерой.</p>	<b>отлично</b>	Оценка «отлично» выставляется в случае, если студент демонстрирует: – всестороннее систематическое знание в области делового общения: основы работы в коллективе и этические нормы; основы социализации, профориентации и профессионализации персонала, оценки качества обучения; – умеет толерантно оценивать состояние оргкультуры и обеспечивать соблюдение этических норм; применять принципы формирования системы трудовой адаптации персонала; приемы работы с кадровым резервом; – правильное применение основных положений программного материала.
	<b>хорошо</b>	Оценка «хорошо» выставляется в случае, если студент демонстрирует: – недостаточно полное знание программного материала; – выполнение с несущественными ошибками заданий, направленных на применение программного материала; – применение с несущественными ошибками основных положений программного материала.
	<b>удовлетворительно</b>	Оценка «удовлетворительно» выставляется в случае, если студент демонстрирует: – частичное знание программного материала; – частичное выполнение заданий, направленных на применение программного материала; – частичное применение основных положений программного материала.
	<b>неудовлетворительно</b>	Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, если студент демонстрирует: – существенные пробелы в знании программного материала; – принципиальные ошибки при выполнении заданий, направленных на применение программного материала; – невозможность применения основных положений программного материала.

#### **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности**

Цель и задачи дисциплины «Психология делового общения» представлены в разделе 1 настоящей рабочей программы. Место дисциплины в структуре образовательной программы представлено в разделе 2 настоящей рабочей программы. Распределение объема дисциплины по формам обучения с указанием видов учебных занятий представлено в разделе 3 настоящей рабочей программы. Содержание дисциплины указано в разделе 4 настоящей рабочей программы.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы студентов по дисциплине находятся в свободном доступе в соответствии с разделом 6 настоящей рабочей программы.

При изучении дисциплины необходимо использовать литературу, указанную в разделе 7 настоящей рабочей программы, а также перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», представленных в разделе 8 настоящей рабочей программы.

Консультации для студентов по дисциплине проводятся в соответствии с графиком проведения консультаций, представленном на стенде кафедры, за которой закреплена указанная дисциплина.

Информационные технологии, используемые при освоении дисциплины, перечислены в разделе 10 настоящей рабочей программы.

Оценка знаний, умений, навыков осуществляется в процессе промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине, которая осуществляется в виде контрольной работы и экзамена. Для оценивания знаний, умений, навыков используется ФОС по дисциплине, содержащий вопросы к экзамену.

Экзамен проводится в письменной форме по выданному преподавателем билету.

По итогам выполненного задания преподаватель оценивает уровень знаний, умений, навыков. Описание показателей и критериев оценивания компетенций, сформированных по итогам изучения дисциплины, представлено в разделе 3 Приложения 1 настоящей рабочей программы. Основными оценочными средствами при проведении промежуточной аттестации являются вопросы к экзамену.

**АННОТАЦИЯ**  
**рабочей программы дисциплины**  
**Психология делового общения**

**1. Цель и задачи дисциплины**

Целью изучения дисциплины является формирование теоретических знаний и практических навыков в области делового общения, которые позволят успешно устанавливать контакт с коллегами, эффективно организовывать коммуникацию; в дальнейшем использовать свой потенциал в профессиональной деятельности в качестве сотрудника, подчиненного или руководителя.

Задачами дисциплины являются: изучение основ психологии делового общения, методик организации деловых коммуникаций в социальной сфере, психологических аспектов взаимодействия руководителя и подчиненных.

**2. Структура дисциплины**

2.1. Распределение трудоемкости по отдельным видам учебных занятий, включая самостоятельную работу: лекции – 17 часов, практические занятия – 34 часа, самостоятельная работа обучающихся – 66 часов.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 144 часов, 4 зачетных единицы.

2.2. Основные разделы дисциплины:

1 – Общение как социально-психологическая проблема. Психология делового общения. Психологические основы деловых отношений.

2 – Психология личности и трудового коллектива. Управление коллективом.

3 – Споры, конфликты, стрессы в деловом общении.

**3. Планируемые результаты обучения (перечень компетенций)**

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

ОК-6 способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОПК-9 способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);

ПК-4 знание основ социализации, профориентации и профессионализации персонала, принципов формирования системы трудовой адаптации персонала, разработки и внедрения программ трудовой адаптации и умение применять их на практике;

ПК-21 знание основ оценки качества обучения, управления карьерой, служебно-профессиональным продвижением и работы с кадровым резервом и умением применять их на практике.

**4. Вид промежуточной аттестации:** экзамен.

*Протокол о дополнениях и изменениях в рабочей программе  
на 20\_\_-20\_\_ учебный год*

1. В рабочую программу по дисциплине вносятся следующие дополнения:

---

---

2. В рабочую программу по дисциплине вносятся следующие изменения:

---

---

---

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.,  
(разработчик)

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О.)

Программа составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом от «14» декабря 2015 г. № 1461

**для набора 2014 года:** и учебным планом ФГБОУ ВО «БрГУ» для заочной формы обучения от «03» июля 2018 г. № 413

**для набора 2016 года:** и учебным планом ФГБОУ ВО «БрГУ» для заочной формы обучения от «25» февраля 2016 г. №129, для заочной (ускоренной) формы обучения от «25» февраля 2016 г. №129

**для набора 2017 года:** и учебным планом ФГБОУ ВО «БрГУ» для очной формы обучения от «06» марта 2017 г. № 125, для заочной (ускоренной) формы обучения от «14» апреля 2017 г. № 203

**для набора 2018 года** и учебным планом ФГБОУ ВО «БрГУ» для очной формы обучения от «12» марта 2018 г. № 130, заочной формы обучения от «12» марта 2018 г. № 130

**Программу составили:**

Слепенко Е.Д., ст. преподаватель базовой кафедры МиИТ \_\_\_\_\_

Косякова В.В., ст. преподаватель базовой кафедры МиИТ \_\_\_\_\_

Рабочая программа рассмотрена и утверждена на заседании базовой кафедры МиИТ

от «19» декабря 2018 г., протокол № 8

И.о. заведующего базовой кафедрой МиИТ \_\_\_\_\_ Е.И. Луковникова

**СОГЛАСОВАНО:**

И.о. заведующего выпускающей базовой кафедрой МиИТ \_\_\_\_\_ Е.И. Луковникова

Директор библиотеки \_\_\_\_\_ Т.Ф. Сотник

Рабочая программа одобрена методической комиссией факультета ФЭиУ

от «28» декабря 2018 г., протокол № 4

Председатель методической комиссии факультета \_\_\_\_\_ Е.В. Трапезникова

**СОГЛАСОВАНО:**

Начальник учебно-методического управления \_\_\_\_\_ Г.П. Нежевец

Регистрационный № \_\_\_\_\_