

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Смоленский государственный университет»

Кафедра социальной работы

«Утверждаю»
Проректор по учебно-методической работе
_____ Устименко Ю.А.
«15» октября 2020 г.

**Рабочая программа дисциплины
ФТД.02. Психология делового общения**

Направление подготовки 39.03.01 Социология
Направленность (профиль) Прикладная социология
Форма обучения – очная
Курс – 2
Семестр – 4
Всего зачетных единиц – 3 часов – 108

Форма отчетности: зачет – 4 семестр

Программу разработал
кандидат педагогических наук П.Л. Дрибинский

Одобрена на заседании кафедры
«8» октября 2020 г., протокол № 1

Заведующий кафедрой

Кремень Ф.М.

Смоленск
2020

1. Место дисциплины в структуре ОП

Дисциплина ФТД.В.02 «Психология делового общения» относится к блоку ФТД. Факультативные дисциплины. Изучению данной дисциплины предшествует усвоение курса «Общая психология». Успешное усвоение содержания дисциплины является основой изучения дисциплин как обязательной, так и вариативной частей: «Социальная психология», «Социология личности», «Социология общественного мнения», «Социология коммуникаций», «Массовые коммуникации», а также прохождения учебных и производственных практик.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

Компетенция	Индикаторы достижения
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке(ах)	Знать: особенности стиля делового общения на государственном и иностранных языках, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. Уметь: следовать основным нормам, принятым в деловом общении в официальной и неофициальной сфере; учитывать социокультурные различия в формате создания корреспонденции на государственном и иностранном языках. Владеть: различными методами, технологиями и типами коммуникаций при осуществлении профессиональной деятельности на государственном и иностранном языках.
ПК-1. Способен к организации сбора данных при опросе общественного мнения	Знать: основные методы сбора социологической информации применительно к условиям конкретного исследования и особенностям выбранной методической стратегии. Уметь: осуществлять сбор информации об особенностях функционирования социальных институтов, процессов и явлений; детализировать технологию сбора социологической информации применительно к условиям исследования и особенностям выбранной методической стратегии; готовить методические документы для проведения инструктажа персонала по сбору информации: интервьюеров, кодировщиков, наблюдателей; готовить полный комплект отчётных материалов по этапу сбора информации. Владеть: навыками сбора социологической информации.

3. Содержание дисциплины

Личность. Модели личности в общении. Конформизм и неконформизм.

Восприятие и понимание партнера по общению. Проблемы восприятия человека человеком друг друга, коммуникативные барьеры (А.А. Бодалев, М. Ротбарт, П. Бирелл). Межличностная аттракция. Особенности делового общения в разных социальных группах. Организация как субъект и объект деловых отношений. Типы поведения личности в организации.

Трудовой коллектив. Определение. Структура. Условия и стадии формирования и развития. Взаимодействие и его стратегия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Типы взаимодействий. Конфликт в организациях. Типы конфликтных личностей. Документы, применяемые при предупреждении и разрешении конфликтов (предложение о переговорах, об услугах посредника, о взаимопонимании). Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Основные формы вербального делового общения. Виды вербального делового общения, их систематизация и структурирование по этапам и стадиям проведения. Спор, аргументация, ответы на вопросы и слушание, как основные факторы делового общения.

Психологическая культура делового разговора. Эффективное вхождение в контакт с собеседником. Речевая культура делового разговора. Речевая культура. Логическая культура делового разговора. Умение убеждать.

Невербальные особенности в процессе делового общения. Кинесические; рукопожатие; виды жестов; мимика. Проксемика. Визуальный контакт. Паралингвистические и психологические особенности. Межнациональные различия. Невербальные средства повышения делового статуса. Приветствия. Порядок приветствий. Варианты приветствий. Этикетные нормы при знакомстве и представлении. Порядок представлений. Речевые клише представляющего. Правила поведения представляемого и того, кому представляют. Визитная карточка: внешний вид, виды, правила вручения.

Прием делегаций. Программа пребывания. Порядок встречи делегации. Приветствия и представления. Протокольные аспекты ведения переговоров. Внепротокольные мероприятия. Проводы гостей. Деловая беседа. Общая подготовка к беседе. Проведение деловой беседы. Защита от некорректных собеседников. Поведение с собеседниками различных типов.

Особенности дистанционного делового общения. Организации дистанционного делового общения посредством телефонной связи, деловой корреспонденции, электронной почты. Особенности делового общения с радио- и телевизионной аудиторией. Основные вопросы организации. Формы делового общения. Собrania, совещания. Публичная речь. Работа с деловой корреспонденцией. Ведение делового телефонного разговора.

Психологические приемы влияния на собеседников. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров. Техника и тактика аргументирования. Этика делового общения с иностранными партнерами. Подготовка помещения. Встреча гостей. Правила размещения за столом переговоров. Почетные приемы: подготовка, правила проведения. Одежда для торжественных случаев. Подарки в деловой практике. Соблюдение этикета в различных странах.

Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

4. Тематический план

№ п/п	Разделы и темы	Всего часов	Формы занятий		
			лекции	практич. занятия	самост. работа
	РАЗДЕЛ I. Этика делового общения.	36	18		18
1.	Тема 1. Межличностное деловое общение.	18	10		8
2.	Тема 2. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения.	18	8		10
	РАЗДЕЛ II. Технологии делового общения.	36		18	18
3.	Тема 1. Технология коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникации в деловой практике.	18		8	10
4.	Тема 2. Деловой этикет и формирование имиджа делового человека.	18		10	8
	РАЗДЕЛ III. Психология деловых переговоров.	36		18	18
5.	Тема 1 Психологические особенности ведения деловых переговоров.	18		8	10
6.	Тема 2. Этикет в практике деловых переговоров.	18		10	8
ИТОГО		108	18	36	54

5. Виды образовательной деятельности

Занятия лекционного типа

Тема 1. Межличностное деловое общение.

Личность. Доминирующие трактовки понятия личности. Психологические типы и их характеристики, направленность, особенности мышления, типы темперамента, а также факторы, влияющие на его формирование. Архетип. Ролевое поведение личности в общении. Модели личности в общении. Конформизм и неконформизм.

Восприятие и понимание партнера по общению. Социально-психологические механизмы восприятия. Формирование первого впечатления. Эффекты восприятия. Предубеждения и их психологические источники. Проблемы

восприятия человека человеком друг друга, коммуникативные барьеры (А.А. Бодалев, М. Ротбарт, П. Бирелл). Межличностная аттракция.

Тема 2. Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения.

Особенности делового общения в разных социальных группах. Организация как субъект и объект деловых отношений. Структура организации. Классификация организаций. Типы поведения личности в организации.

Трудовой коллектив. Определение. Структура. Условия и стадии формирования и развития. Взаимодействие и его стратегия как способ объединения индивидуальных усилий людей в ходе совместной деятельности. Типы взаимодействий. Конфликт в организациях. Типы конфликтных личностей.

Документы, применяемые при предупреждении и разрешении конфликтов (предложение о переговорах, об услугах посредника, о взаимопонимании).

Социальные группы. Определение и классификация, стереотипы. Референтная группа.

Занятия семинарского типа (практические занятия)

Тема 3. Технология коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникации в деловой практике.

Вопросы для обсуждения

1. Основные формы вербального делового общения.
2. Виды вербального делового общения.
3. Психологическая культура делового разговора.
4. Невербальные особенности в процессе делового общения.

Тема 4. Деловой этикет и формирование имиджа делового человека.

Вопросы для обсуждения

1. Этикетные нормы при знакомстве и представлении.
2. Визитная карточка. Виды визитных карточек.
3. Прием делегаций. Порядок встречи делегации.
4. Протокольные аспекты ведения переговоров.

Тема 5. Психологические особенности ведения деловых переговоров.

Вопросы для обсуждения

1. Характер, определение целей, организация деловых переговоров.
2. Методы и навыки ведения деловых переговоров.
3. Формы делового общения.
4. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
5. Этика делового общения с иностранными партнерами.

Тема 6. Этикет в практике деловых переговоров.

Вопросы для обсуждения

1. Приветствия. Порядок и варианты приветствий.
2. Знакомства и представления.

3. Визитная карточка. Виды визитных карточек.
4. Прием делегаций, порядок встречи делегации, приветствия и представления.

Самостоятельная работа

Тема 1. Межличностное деловое общение.

Вопросы для самопроверки

1. Назовите одели личности в общении.
2. В чем особенности восприятия и понимания партнера по общению.
3. Дайте описание проблем восприятия человека человеком, назовите коммуникативные барьеры (А.А. Бодалев, М. Ротбарт, П. Бирелл).

Тема 2 Организации и трудовые коллективы как субъекты делового общения.

Вопросы для самопроверки

1. Каковы особенности делового общения в разных социальных группах?
2. Назовите типы поведения личности в организации.
3. Дайте характеристику типологии конфликтных личностей.
4. Какие документы, применяемые при предупреждении и разрешении конфликтов Вам известны?

Тема 3. Технология коммуникации. Вербальная и невербальная коммуникации в деловой практике.

Вопросы для самопроверки

1. Как организовать эффективное вхождение в контакт с собеседником?
2. Объясните суть понятия «Речевая культура делового разговора».
3. Что Вы понимаете под логической культурой делового разговора?
4. Назовите невербальные средства повышения делового статуса.

Тема 4. Деловой этикет и формирование имиджа делового человека.

Вопросы для самопроверки

1. Как должно быть организовано знакомство и представление? Каков порядок представлений?
2. Назовите варианты речевых клише представляющего.
3. Каковы правила поведения представляемого и того, кому представляют?
4. Визитные карточки: правила их вручения и использования.
5. Опишите внешний вид делового человека.

Тема 5. Психологические особенности ведения деловых переговоров.

Вопросы для самопроверки

1. Опишите алгоритм ведения делового телефонного разговора.
2. Как работать с деловой корреспонденцией?
3. Назовите психологические приемы влияния на собеседников.
4. Дайте характеристику методик развития лидерских качеств.

Тема 6. Этикет в практике деловых переговоров.

Вопросы для самопроверки

1. Назовите этикетные нормы при знакомстве и представлении.
2. Каков порядок представлений в ходе деловой встречи и применяемые речевые клише представляющего.
3. Назовите правила поведения представляемого и того, кому представляют.
4. Опишите протокольные аспекты ведения переговоров.

6. Критерии оценивания результатов освоения дисциплины

6.1. Оценочные средства и критерии оценивания для текущей аттестации

Проверочная работа

Вариант 1.

1. Виды вербального делового общения.
2. Этикетные нормы при знакомстве и представлении.
3. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.

Вариант 2.

1. Невербальные особенности в процессе делового общения.
2. Методы и навыки ведения деловых переговоров.
3. Правила приема и порядок встречи делегации.

Вариант 3.

1. Основные формы вербального делового общения.
2. Протокольные аспекты ведения переговоров.
3. Этика делового общения с иностранными партнерами.

Вариант 4.

1. Психологическая культура делового разговора.
2. Определение целей и организация деловых переговоров.
3. Формы делового общения.

Критерии оценивания проверочной работы

«Отлично» - вопрос раскрыт полностью и без ошибок, правильным литературным языком без грамматических ошибок.

«Хорошо» - вопрос раскрыт более чем наполовину, но без ошибок либо имеются незначительные и/или единичные ошибки, либо допущены 1–2 фактические ошибки.

«Удовлетворительно» - вопрос раскрыт частично, использованы необщепринятые сокращения, затрудняющие ее прочтение, либо допущено 3–4 фактические ошибки.

«Неудовлетворительно» - вопрос не раскрыт, использованы необщепринятые сокращения, вопрос не раскрыт, допущено более 4-х фактических ошибок.

6.2. Оценочные средства и критерии оценивания для промежуточной аттестации

Вопросы для подготовки к зачету

1. Общение в деловой жизни.
2. Межличностное деловое общение. Ролевое поведение личности в общении.

3. Модели личности в общении. Конформизм и неконформизм.
4. Особенности делового общения в разных социальных группах.
5. Организация как субъект и объект деловых отношений. Структура организации.
6. Классификация организаций.
7. Конфликт в организациях. Типы конфликтных личностей.
8. Документы, применяемые при предупреждении и разрешении конфликтов (предложение о переговорах, об услугах посредника, о взаимопонимании).
9. Коммуникативные барьеры и их преодоление.
10. Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Классификация невербальных средств общения.
11. Особенности вербальной коммуникации.
12. Основные формы вербального делового общения.
13. Виды вербального делового общения, их систематизация и структурирование по этапам и стадиям проведения.
14. Психологическая культура делового разговора.
15. Речевая культура делового разговора.
16. Логическая культура делового разговора.
17. Культура ведения полемики. Принципы ведения полемики.
18. Правила и тактика ведения полемики. Уловки в споре и защита от них.
19. Деловая беседа. Общая подготовка к беседе и ее проведение.
20. Этика использования средств выразительности деловой речи. Закономерности восприятия вербальной информации.
21. Классификация невербальных средств общения. Невербальные особенности в процессе делового общения.
22. Невербальные средства повышения делового статуса.
23. Особенности дистанционного делового общения.
24. Деловой этикет и формирование имиджа делового человека.
25. Формы делового общения.
26. Этика делового общения с иностранными партнерами.
27. Организации дистанционного делового общения посредством телефонной связи, деловой корреспонденции, электронной почты. Ведение делового телефонного разговора.
28. Этикет в практике деловых переговоров.
29. Особенности делового общения с радио- и телевизионной аудиторией.
30. Психологические приемы влияния на собеседников.
31. Создание благоприятного психологического климата во время переговоров.
32. Этика делового общения с иностранными партнерами.
33. Соблюдение этикета в различных странах.
34. Способы оценки достигнутых в процессе переговоров соглашений.

Критерии оценивания

«Зачтено»:

1. Регулярное посещение занятий и выполнение всех заданий, предлагаемых преподавателем.
2. Демонстрация знаний основных теоретических вопросов по темам курса,

предусмотренным рабочей программой.

3. Удовлетворительный ответ на дополнительные вопросы по основным темам курса, задаваемым преподавателем с целью определения степени усвоения изучаемого студентами материала.

«Не зачтено»:

1. Частое непосещение занятий по неуважительной причине, невыполнение заданий, предлагаемых преподавателем.

2. Незнание основных теоретических вопросов по темам курса, предусмотренным рабочей программой.

3. Неспособность дать ответ на дополнительные вопросы по основным темам курса, задаваемые преподавателем с целью определения степени усвоения изучаемого студентами материала.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

7.1. 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, 2020. — 463 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01527-0. — URL : <https://urait.ru/bcode/449705>

2. Коноваленко, М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / М. Ю. Коноваленко. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 158 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04999-2. — URL : <https://urait.ru/bcode/452517>

3. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/455429>

7.2. Дополнительная литература

1. Берков В.Ф. Культура диалога: учеб.-метод. пособие / В.Ф. Берков, Я.С. Яскевич. — Минск, 2009.

2. Воробьева И. В. Социально-психологическое взаимодействие личности и группы: учебное пособие / И. В. Воробьева, О. Н. Шахматова. Екатеринбург: Изд-во Рос. гос. проф.-пед. ун-та, 2009.

3. Лавриненко, В. Н. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для вузов / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова ; под редакцией В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — 7-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 408 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01353-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/449749>

4. Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09235-6. — URL : <https://urait.ru/bcode/455429>

5. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — URL : <https://urait.ru/bcode/455770>

6. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/455216>
7. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников, Н. А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 202 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06415-5. — URL : <https://urait.ru/bcode/454622>
8. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — URL : <https://urait.ru/bcode/451154>

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. <https://www.biblio-online.ru/>
2. Отделение Российской Академии наук (ОФСПП): [http:// www.che.nsk.su/RAN/WIN/STRUCT/DIVISION.HTM](http://www.che.nsk.su/RAN/WIN/STRUCT/DIVISION.HTM).
3. Российская Государственная Библиотека: <http://www.rsl.ru/>
4. Научная электронная библиотека: <http://txt.elibrary.ru/>
5. Научная библиотека Московского государственного университета им. М.В. Ломоносова: <http://www.lib.msu.su/index.html>
6. Научная библиотека Санкт-Петербургского государственного университета: <http://www.lib.pu.ru/>

8. Материально-техническое обеспечение

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд. 401, корпус 3): стандартная учебная мебель (28 учебных посадочных места), стол и стул для преподавателя – по 1 шт., кафедра для лектора – 1 шт., доска настенная трехэлементная – 1 шт.

Помещение для самостоятельной работы: компьютерный класс (ауд.507, корпус 3) с выходом в сеть Интернет (15 компьютеров): компьютерный студенческий стол – 15 шт., компьютерный стол для преподавателя – 1 шт., монитор Acer – 16 шт., системный блок Kraftway – 16 шт., принтер Canon – 1 шт., проектор InFokus – 1 шт., интерактивная доска сенсорная SMART Board– 1 шт., стандартная учебная мебель (40 учебных посадочных мест), стол и стул для преподавателя – по 1 шт., кафедра для лектора – 1 шт., доска настенная трехэлементная – 1 шт.

9. Программное обеспечение

Лицензионное программное обеспечение

Dr.Web Server/Desktop Security Suite, Лицензия EE4E-QN5S-6FG2-N76B, ежегодное обновление

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016), Лицензия 66920993 от 24.05.2016, ежегодное обновление.

Microsoft Open License (Windows XP, 7, 8, 10, Server, Office 2003-2016),
Лицензия 66975477 от 03.06.2016, ежегодное обновление.

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный,
Лицензия 1FB6151216081242, ежегодное обновление.

Электронные библиотечные системы и электронная информационно-образовательная среда

Электронная библиотечная система «ЭБС ЮРАЙТ», Договор № 3074 от
15.11.2017, ежегодное обновление.

СДО Русский Moodle 3KL Norm с техническим обслуживанием, Акт на
передачу прав №УТДЮ0001785 от 06.12.2016, ежегодное обновление.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 03B6A3C600B7ADA9B742A1E041DE7D81B0

Владелец: Артеменков Михаил Николаевич

Действителен: с 04.10.2021 до 07.10.2022