

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Отделение русской и зарубежной филологии



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

**Программа дисциплины**  
Психология делового общения БЗ+.ДВ.5

Направление подготовки: 050100.62 - Педагогическое образование

Профиль подготовки: Иностранный (английский) язык

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: на базе СПО

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Федоренко М.В.

**Рецензент(ы):**

Баянова Л.Ф.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Баянова Л. Ф.

Протокол заседания кафедры No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Учебно-методическая комиссия Института филологии и межкультурной коммуникации  
(отделение русской и зарубежной филологии):

Протокол заседания УМК No \_\_\_\_ от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г

Регистрационный No 902233416

Казань  
2016

## Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Федоренко М.В. Кафедра психологии отделение педагогики , Marina.Fedorenko@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

Цель - формирование базовых представлений о психологических основах делового общения, взаимодействия и управления людьми с учетом их темперамента, характера, психосоциотипа, позиции в общении; о закономерности лидерства и руководства, условия и критерии эффективной педагогической и управленческой деятельности

Задачи:

- формирование представлений о предмете, целях и задачах психологии делового общения , ее связях с другими науками и месте в структуре современного человекознания;
- знакомство студентов с основными понятиями современной социально-психологической теории, практическими методами и особенностями их применения в системе образования;
- формирование у студентов понимания социально-психологических механизмов, влияющих на эффективность делового общения;
- выработка умений объективного и критического анализа проблем взаимоотношений в группе детей, взрослого с группой детей;
- знакомство студентов с эффективными способами и методами общения и регулирования поведения;
- знакомство студентов с этикетом и этикой деловых отношений.

### 2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " БЗ+.ДВ.5 Профессиональный" основной образовательной программы 050100.62 Педагогическое образование и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 2 курсе, 3 семестр.

Для успешного освоения курса "Психология делового общения" необходимы знания общей психологии, возрастной и педагогической психологии, социальной психологии.

Курс "Психология делового общения" занимает особое место в профессиональной подготовке будущих учителей и связан с дисциплинами общепрофессионального цикла - "Общей психологией", "Возрастной психологией", "Социологией", "Теорией воспитания".

### 3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-1 (общекультурные компетенции)	владение культурой мышления, способность к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения
ОК-14 (общекультурные компетенции)	готовность к толерантному восприятию социальных и культурных различий, уважительному и бережному отношению к историческому наследию и культурным традициям
ОК-16 (общекультурные компетенции)	способность использовать навыки публичной речи, ведения дискуссии и полемики
ОК-2 (общекультурные компетенции)	способность анализировать мировоззренческие, социально и лично значимые философские проблемы

<b>Шифр компетенции</b>	<b>Расшифровка приобретаемой компетенции</b>
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способность понимать значение культуры как формы человеческого существования и руководствоваться в своей деятельности современными принципами толерантности, диалога и сотрудничества
ОК-4 (общекультурные компетенции)	способность использовать знания о современной естественнонаучной картине мира в образовательной и профессиональной деятельности, применять методы математической обработки информации, теоретического и экспериментального исследования
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способность логически верно выстраивать устную и письменную речь
ОК-7 (общекультурные компетенции)	готовность к взаимодействию с коллегами, к работе в коллективе
ОК-8 (общекультурные компетенции)	готовность использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, готовность работать с компьютером как средством управления информацией
ОК-9 (общекультурные компетенции)	способность работать с информацией в глобальных компьютерных сетях
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	осознает социальную значимость своей будущей профессии, обладает мотивацией к осуществлению профессиональной деятельности
ОПК-3 (профессиональные компетенции)	владение основами речевой профессиональной культуры
ОПК-4 (профессиональные компетенции)	способность нести ответственность за результаты своей профессиональной деятельности
ОПК-6 (профессиональные компетенции)	способностью к подготовке и редактированию текстов профессионального и социально значимого содержания
ПК-3 (профессиональные компетенции)	готовность применять современные методики и технологии, методы диагностирования достижений обучающихся для обеспечения качества учебно-воспитательного процесса
ПК-5 (профессиональные компетенции)	способность использовать возможности образовательной среды для формирования универсальных видов учебной деятельности и обеспечения качества учебно-воспитательного процесса
ПК-6 (профессиональные компетенции)	готовность к взаимодействию с учениками, родителями, коллегами, социальными партнерами
ПК-9 (профессиональные компетенции)	способность разрабатывать и реализовывать, с учетом отечественного и зарубежного опыта, культурно-просветительские программы

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

- основные закономерности коммуникативного процесса;
- социально-психологических особенностей общения

- основы этики делового общения

2. должен уметь:

- уметь организовывать и эффективно осуществлять коммуникацию;
- уметь проектировать собственную деятельность, то есть анализировать ситуацию, принимать решения, осуществлять задуманное, представлять и оценивать результаты, корректировать деятельность в зависимости от результата.
- использовать методы изучения социально-психологических феноменов для изучения особенностей психического развития ребенка школьного возраста, детской группы и самоизучения;
- ориентироваться в проявлениях социально-психологических феноменов в педагогических ситуациях;
- использовать полученные знания в процессе обучения и воспитания детей, при работе с родителями, для оптимизации общения с людьми, саморазвития и самосовершенствования.

3. должен владеть:

- навыками социально-психологического анализа;
  - способами осуществления психолого-педагогической поддержки и сопровождения;
  - способами эффективного делового взаимодействия.
- 
- способность анализировать мировоззренческие, социально и личностно значимые философские проблемы;
  - способность понимать значение культуры как формы человеческого существования и руководствоваться в своей деятельности современными принципами толерантности, диалога и сотрудничества;
  - способность логически верно выстраивать устную и письменную речь;
  - готовность к взаимодействию с коллегами, к работе в коллективе;
  - готовность использовать основные методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации, готовность работать с компьютером как средством управления информацией;
  - способность работать с информацией в глобальных компьютерных сетях;
  - готовность к толерантному восприятию социальных и культурных различий, уважительному и бережному отношению к историческому наследию и культурным традициям;
  - способность использовать навыки публичной речи, ведения дискуссии и полемики;
  - способность использовать систематизированные теоретические и практические знания гуманитарных, социальных и экономических наук при решении социальных и профессиональных задач;
  - способность нести ответственность за результаты своей профессиональной деятельности;
  - способность разрабатывать и реализовывать учебные программы базовых и элективных курсов в различных образовательных учреждениях;
  - способность решать задачи воспитания и духовно-нравственного развития личности обучающихся;
  - готовность применять современные методики и технологии, методы диагностирования достижений обучающихся для обеспечения качества учебно-воспитательного процесса;
  - способность осуществлять педагогическое сопровождение процессов социализации и профессионального самоопределения обучающихся, подготовки их к сознательному выбору профессии;
  - способность использовать возможности образовательной среды для формирования универсальных видов учебной деятельности и обеспечения качества учебно-воспитательного процесса;

- готовность к взаимодействию с учениками, родителями, коллегами, социальными партнерами;
- способность организовывать сотрудничество обучающихся, поддерживать активность и инициативность, самостоятельность обучающихся, их творческие способности;
- готовность к обеспечению охраны жизни и здоровья обучающихся в учебно-воспитательном процессе и внеурочной деятельности;
- способность разрабатывать и реализовывать, с учетом отечественного и зарубежного опыта, культурно-просветительские программы;
- способность выявлять и использовать возможности региональной культурной образовательной среды для организации культурно-просветительской деятельности;
- готовность использовать систематизированные теоретические и практические знания для определения и решения исследовательских задач в области образования.

#### 4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет зачетных(ые) единиц(ы) 72 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины зачет в 3 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

#### 4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

##### Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Психологические основы делового общения	3		1	2	0	устный опрос
2.	Тема 2. Психология управления и участия в конфликте	3		1	2	0	контрольная работа
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	зачет
	Итого			2	4	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Психологические основы делового общения

##### *лекционное занятие (1 часа(ов)):*

Виды, функции общения. Общение как восприятие людьми друг друга. Структура и средства общения. Виды делового контакта: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии. Коммуникационный процесс. Синтоническая модель общения.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Психологические основы и умения делового общения. Манера общения, социального взаимодействия. Этапы общения. Виды и техники слушания. Я-высказывания, Ты-высказывания. Наши собеседники.

**Тема 2. Психология управления и участия в конфликте****лекционное занятие (1 часа(ов)):**

Руководство и лидерство Менеджер и психологические требования к менеджеру Биологические качества менеджера Власть, авторитет менеджера и стили управления Теории и типы лидерства Природа лидерства Мышление руководителя и принятие решения Основные правила (техника) делегирования Распорядительная деятельность Критерии оценки эффективности руководства Психология управления коллективом Классификация и формирование групп Основные характеристики коллектива, его формирование и управление.

**практическое занятие (2 часа(ов)):**

Социальная и социально-психологическая структура группы. Мотивация лидерства и типы лидерства. Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией. Разрешение конфликтов. Выход из конфликта. Поведение в конфликте. Табу эффективного поведения в конфликте.

**4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)**

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Психологические основы делового общения	3		подготовка к устному опросу	31	устный опрос
2.	Тема 2. Психология управления и участия в конфликте	3		подготовка к контрольной работе	31	контрольная работа
	Итого				62	

**5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения**

Освоение дисциплины предполагает использование как традиционных (лекции, практические занятия с использованием методических материалов), так и инновационных образовательных технологий с использованием в учебном процессе активных и интерактивных форм проведения занятий: выполнение ряда практических заданий; мультимедийных программ, включающих подготовку и выступления студентов на семинарских занятиях с фото-, аудио- и видеоматериалами по предложенной тематике.

По концепции усвоения - развивающие технологии.

По ориентации на личностные структуры - информационные, технологии саморазвития, эвристические.

По организационным формам - классно-урочные, индивидуальные, групповые.

По типу управления познавательной деятельностью - классическое лекционное обучение, обучение с помощью аудиовизуальных технических средств, обучение с помощью учебной книги, система "малых групп", т.е. групповые и дифференцированные способы обучения.

По отношению к учащемуся - личностно-ориентированные, гуманно-личностные, технологии сотрудничества.

По методу обучения - объяснительно-иллюстративные, игровые, диалогические, проблемно-поисковые, информационные, развивающее обучение.

## **6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов**

### **Тема 1. Психологические основы делового общения**

устный опрос , примерные вопросы:

1. Психологический контекст работы с деловой корреспонденцией
2. Шесть основных заповедей делового этикета
3. Влияние национально-психологических особенностей на деятельность людей.
4. Социальная каузальная атрибуция.
5. Межличностные отношения в межкультурном общении.
6. Культурный шок и этапы межкультурной адаптации.
7. В.Вундт о главных областях и спорных вопросах психологии народов.
8. Л. Леви-Брюль о ментальности первобытного и современного человека.
9. Социализация у разных народов и в разных культурах.
10. Психологические закономерности развития этнического самосознания в разных культурах.
11. Этнические образы и границы межкультурного понимания.
12. Этнопсихологические проблемы исследования личности.
13. Личность в контексте культур.
14. Межличностные отношения в межкультурном общении.
15. Социокультурная и психологическая адаптация мигрантов к иной географической среде.
16. Культурная адаптация мигрантов и переселенцев.
17. Учет этнокультурных психологических особенностей в воспитательной работе учителя.
18. Этнические проблемы в практике психолого-педагогической работы.
19. Манера общения, взаимодействия с людьми
20. Суть ?Я-высказывания? и ?Ты-высказывания?

### **Тема 2. Психология управления и участия в конфликте**

контрольная работа , примерные вопросы:

- 1) Влияние этнической культуры на психическое развитие личности подростка
- 2) Этническая толерантность как значимое качество личности в полинациональном учебном коллективе
- 3) Влияние конфессиональной культуры на психическое развитие школьника
- 4) Исследование Ю.М.Лотмана о влиянии культуры на психическое развитие личности
- 5) Значение изучения культур народов Татарстана для психологического развития личности подростка
- 6) Исследования З.Фрейда о влиянии культуры на личность

### **Тема . Итоговая форма контроля**

Примерные вопросы к зачету:

Вопросы к зачету

1. Психологические основы делового общения
2. Виды, функции общения
3. Общение как восприятие людьми друг друга
4. Структура и средства общения
5. Коммуникационный процесс
6. Общение как взаимодействие
7. Синтоническая модель общения
8. Психологические основы и умения делового общения
9. Манера общения, взаимодействия с людьми
10. "Я-высказывания", "Ты-высказывания"
11. Виды и техника слушания
12. Наши собеседники
13. Этапы общения
14. Виды делового контакта
15. Деловая беседа
16. Деловые переговоры
17. Деловые совещания
18. Деловые дискуссии
19. Деловая психологическая типология



20. Психология этики и делового этикета
21. Этика делового общения
22. Этикет и культура поведения делового человека
23. Культура общения по телефону
24. Работа с деловой корреспонденцией
25. Шесть основных заповедей делового этикета
26. Ваш стиль делового общения
28. Детерминация делового общения и поведения
29. Поведение человека в организации и типы сотрудников
30. Типы сотрудников
31. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении
32. Типология темперамента и акцентуаций характера
33. Характеристика психосоциотипов
34. Психология управления и участия в конфликте
35. Теории и типы лидерства
36. Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией

### **7.1. Основная литература:**

1. Коноплева, Н. А. Психология делового общения [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н. А. Коноплева. ? 2-е изд., стер. ? М.: ФЛИНТА, 2013. - 408 с.  
<http://znanium.com/bookread.php?book=462793>
2. Мунин, А. Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : курс лекций / А. Н. Мунин. - 2-е изд. - М. : Флинта : НОУ ВПО "МПСи", 2010. - 376 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=406308>
3. Чеховских М. И. Психология делового общения: Учебное пособие / М.И. Чеховских. - 3-е изд., стер. - М.: ИНФРА-М; Мн.: Нов. знание, 2011. - 253 с., 1300 экз.  
<http://znanium.com/bookread.php?book=254643>

### **7.2. Дополнительная литература:**

1. Барышева А. В. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.В. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шередер. - М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009. - 256 с.: ил.; 60x90 1/16. - (ПРОФИЛЬ). (переплет) ISBN 978-5-98281-095-3, 2000 экз.  
<http://znanium.com/bookread.php?book=176215>
2. Бороздина Г. В. Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2007. - 295 с., 5000 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=124236>
3. Замедлина Е. А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е.А. Замедлина. - 2-е изд. - М.: ИД РИОР, 2009. - 112 с. (Карманное учебное пособие)., 3000 экз.  
<http://znanium.com/bookread.php?book=177909>
4. Кошечкина И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2009. - 304 с.: ил.; 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0374-2, 2000 экз.  
<http://znanium.com/bookread.php?book=144220>

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

- Social Psychology Network - <http://www.socialpsychology.org/>  
Образовательный видеопортал - <http://www.univertv.ru>  
Психологическая библиотека - <http://bookap.info>  
Русский гуманитарный интернет-университет - <http://www.sbiblio.com>  
Электронная библиотека - <http://www.koob.ru/>

## 8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Психология делового общения" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "БиблиоРоссика", доступ к которой предоставлен студентам. В ЭБС "БиблиоРоссика" представлены коллекции актуальной научной и учебной литературы по гуманитарным наукам, включающие в себя публикации ведущих российских издательств гуманитарной литературы, издания на английском языке ведущих американских и европейских издательств, а также редкие и малотиражные издания российских региональных вузов. ЭБС "БиблиоРоссика" обеспечивает широкий законный доступ к необходимым для образовательного процесса изданиям с использованием инновационных технологий и соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе Издательства "Лань", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС Издательства "Лань" включает в себя электронные версии книг издательства "Лань" и других ведущих издательств учебной литературы, а также электронные версии периодических изданий по естественным, техническим и гуманитарным наукам. ЭБС Издательства "Лань" обеспечивает доступ к научной, учебной литературе и научным периодическим изданиям по максимальному количеству профильных направлений с соблюдением всех авторских и смежных прав.

1) Для аудиторных лекционных занятий: мультимедиа - аудитория.

- 2) Для аудиторных практических и семинарских занятий: просторное помещение, обеспечивающее возможность свободного перемещения участников; мультимедийное оборудование; набор канцелярии - бумага различного формата и цветов; маркеры и фломастеры.
- 3) Для самостоятельной работы студентов: выход в Интернет.
- 4) Литературные источники.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 050100.62 "Педагогическое образование" и профилю подготовки Иностранный (английский) язык .

Автор(ы):

Федоренко М.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Баянова Л.Ф. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.