

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Высшая школа татаристики и тюркологии им.Габдуллы Тукая



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Д.А. Таюрский

ДЕПАРТАМЕНТ  
ОБРАЗОВАНИЯ  
(ДО КФУ)

» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

подписано электронно-цифровой подписью

**Программа дисциплины**  
Психология делового общения Б1.В.ДВ.28

Направление подготовки: 44.03.05 - Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)

Профиль подготовки: Родной (татарский) язык и литература и иностранный язык (китайский)

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

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 им. Льва Толстого (Высшая школа татаристики и тюркологии им.Габдуллы Тукая):

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

Регистрационный No 902398418

Казань  
2018

## 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. (доцент) Федоренко М.В. кафедра педагогической психологии Институт психологии и образования, fedorenko60@mail.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 " Б1.В.ДВ.28 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 44.03.05 Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки) 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 Б3+ДВ12 "Психология делового общения" занимает особое место в профессиональной подготовке будущих учителей и связан с дисциплинами общепрофессионального цикла - "Общей психологией", "Возрастной психологией", "Социологией", "Теорией воспитания". В то же время данный курс является базой для изучения таких курсов как "Психология общения". Дисциплина изучается в 3 семестре.

### 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)	владением культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей ее достижения
ОК-2 (общекультурные компетенции)	способностью анализировать мировоззренческие, социально и лично значимые философские проблемы
ОК-3 (общекультурные компетенции)	способностью понимать значение культуры как формы человеческого существования и руководствоваться в своей деятельности базовыми культурными ценностями, современными принципами толерантности, диалога и сотрудничества

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-4 (общекультурные компетенции)	способностью 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)	способностью логически верно выстраивать устную и письменную речь
ОК-7 (общекультурные компетенции)	готовностью к взаимодействию с коллегами, к работе в коллективе

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.

4. должен демонстрировать способность и готовность:

приемы проведения дискуссии, групповой работы, самостоятельного анализа случаев, возникающих в практической работе психолога; знание и понимание теоретического содержания курса; сформированность необходимых практических умений при применении знаний в конкретных ситуациях, высокое качество выполнения всех предусмотренных программой обучения учебных заданий; высокий уровень мотивации учения, основные приёмы диагностики, профилактики, экспертизы, коррекции социально-психологических процессов, различных видов деятельности индивидов и групп; приемы проведения дискуссии, групповой работы, самостоятельного анализа случаев, возникающих в практической работе.

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

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 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. Коммуникация как обмен информацией между общающимися индивидами.	3	1-4	5	9	0	Контрольная работа
2.	Тема 2. Типологии коммуникативных процессов.	3	5-8	5	9	0	Творческое задание
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	Зачет
	Итого			10	18	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

##### Тема 1. Коммуникация как обмен информацией между общающимися индивидами. *лекционное занятие (5 часа(ов)):*

Коммуникация ? это обмен информацией между общающимися индивидами. Три функции выделяются в общении: информационно-коммуникативная, регуляционно - коммуникативная, аффективно - коммуникативная коммуникация. Интерсубъектный процесс. Суть коммуникативного процесса ? совместное постижение предмета посредством системы знаков.

##### *практическое занятие (9 часа(ов)):*

Коммуникативное влияние как результат обмена информацией. Система кодификации и декодификации. Включения коммуникации в общую систему деятельности. Специфические коммуникативные барьеры. Обучение общению в условиях социально-психологического тренинга.

##### Тема 2. Типологии коммуникативных процессов. *лекционное занятие (5 часа(ов)):*

Типологии коммуникативных процессов. Аксиальный коммуникативный процесс. Ретивальный коммуникативный процесс. Информация, исходящая от коммуникатора: побудительная и констатирующая. Вербальная и невербальная коммуникации. Речь - как самое универсальное средство коммуникации. Эффективность речевого воздействия, ?убеждающая коммуникация?.

##### *практическое занятие (9 часа(ов)):*

Невербальная коммуникация. Оптико-кинетическая коммуникация. Пара- и экстралингвистическая коммуникация. Организация пространства и времени коммуникативного процесса. Визуальный контакт. Паралингвистическая и экстралингвистическая системы знаков. Проксемика как специальная область, занимающаяся нормами пространственной и временной организации общения.

#### 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. Коммуникация как обмен информацией между общающимися индивидами.	3	1-4	подготовка к контрольной работе	22	контрольная работа
2.	Тема 2. Типологии коммуникативных процессов.	3	5-8	подготовка к творческому заданию	22	творческое задание
	Итого				44	

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

Образовательный процесс по дисциплине строится на основе комбинации следующих образовательных технологий.

Интегральную модель образовательного процесса по дисциплине формируют технологии методологического уровня: модульно-рейтинговое, контекстное обучение, развивающее и проектное обучение, элементы технологии развития критического мышления.

Реализация данной модели предполагает использование следующих технологий стратегического уровня (задающих организационные формы взаимодействия субъектов образовательного процесса), осуществляемых с использованием определенных тактических процедур:

- лекционные (вводная лекция, лекция-презентация, проблемная лекция);
- практические (работа в малых группах, игровые методики, метод кейс-стади, методы арт-терапии, использование видеоматериалов);
- активизации творческой деятельности (дискуссия, мозговой штурм, ролевые игры, метод проектов и др.);
- самоуправления (самостоятельная работа студентов, создание словаря терминов по материалам разделов, подготовка презентаций по темам домашних заданий, проведение научного исследования, написание рефератов).

Использование информационных технологий при организации коммуникации со студентами для представления информации, выдачи рекомендаций и консультирования по оперативным вопросам (электронная почта), использование мультимедиа-средств при проведении лекционных и семинарских занятий.

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

**Тема 1. Коммуникация как обмен информацией между общающимися индивидами.**  
контрольная работа , примерные вопросы:

1. Анализ вербальных и невербальных способов общения и специфических проявлений.
2. Раскрытие особенностей публичных выступлений и этику деловых встреч.
3. Овладения методами психологической диагностики, приемами описания психологических состояний субъектов производственной деятельности, отдельных работников, руководителей, коллективов.
4. Выработка умений и навыков изменения психологических состояний того или иного субъекта путем применения специальных психологических технологий среды.
5. Овладения методами психологической диагностики, приемами описания психологических состояний субъектов производственной деятельности, отдельных работников, руководителей, коллективов.
6. Выработка умений и навыков изменения психологических состояний того или иного субъекта путем применения специальных психологических технологий среды.
7. Овладения методами психологической диагностики, приемами описания психологических состояний субъектов производственной деятельности, отдельных работников, руководителей, коллективов.
8. Выработка умений и навыков изменения психологических состояний того или иного субъекта путем применения специальных психологических технологий среды.
9. Психология управления и участия в конфликте
10. Теории и типы лидерства
11. Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией

## **Тема 2. Типологии коммуникативных процессов.**

творческое задание , примерные вопросы:

1. Аксиальный коммуникативный процесс.
2. Ретинальный коммуникативный процесс.
3. Информация, исходящая от коммуникатора: побудительная и констатирующая.
4. Вербальная и невербальная коммуникации.
5. Речь - как самое универсальное средство коммуникации.
6. Эффективность речевого воздействия, ?убеждающая коммуникация?.
7. Типы сотрудников
8. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении
9. Типология темперамента и акцентуаций характера
10. Характеристика психосоциотипов

## **Итоговая форма контроля**

зачет

Примерные вопросы к зачету:

Психологические основы делового общения

2. Виды, функции общения
3. Общение как восприятие людьми друг друга
4. Структура и средства общения
5. Коммуникативный 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

### **7.1. Основная литература:**

1. 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>
2. 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. 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>
2. Барышева А. В. Этика и психология делового общения (сфера сервиса): Учебное пособие / А.В. Барышева, Ю.А. Матюхина, Н.Г. Шереметьев. - 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>
3. Замедкина Е. А. Этика и психология делового общения: Учебное пособие / Е.А. Замедкина. - 2-е изд. - М.: ИД РИОР, 2009. - 112 с. (Карманное учебное пособие)., 3000 экз. <http://znanium.com/bookread.php?book=177909>
4. 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>
5. 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>

### **7.3. Интернет-ресурсы:**

- Книги по психологии - [bookap.by.ru](http://bookap.by.ru)  
Психологическая библиотека Киевского Фонда содействия развитию психической культуры. - [psylib.org.ua](http://psylib.org.ua)  
Флогистон: Психология из первых рук - [flogiston.ru](http://flogiston.ru)  
Электронная библиотек - [www.koob.ru](http://www.koob.ru)  
Электронная полнотекстовая библиотека - [ihtik.lib.ru](http://ihtik.lib.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 "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 "Консультант студента", доступ к которой предоставлен студентам. Электронная библиотечная система "Консультант студента" предоставляет полнотекстовый доступ к современной учебной литературе по основным дисциплинам, изучаемым в медицинских вузах (представлены издания как чисто медицинского профиля, так и по естественным, точным и общественным наукам). ЭБС предоставляет вузу наиболее полные комплекты необходимой литературы в соответствии с требованиями государственных образовательных стандартов с соблюдением авторских и смежных прав.

- 1) Для аудиторных лекционных занятий: мультимедиа - аудитория.
- 2) Для аудиторных практических 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 44.03.05 "Педагогическое образование (с двумя профилями подготовки)" и профилю подготовки Родной (татарский) язык и литература и иностранный язык (китайский) .

Автор(ы):

Федоренко М.В. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Баянова Л.Ф. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.