

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное учреждение  
высшего профессионального образования  
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"  
Отделение Высшая школа международных отношений и востоковедения



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Талюцкий Д.А.

  
КАЗАНСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ДЕПАРТАМЕНТ  
ОБРАЗОВАНИЯ  
(ДО КФУ)

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

*подписано электронно-цифровой подписью*

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

Направление подготовки: 050100.62 - Педагогическое образование

Профиль подготовки: Иностранный язык и второй иностранный язык

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

**Автор(ы):**

Шарай Т.П.

**Рецензент(ы):**

Фахрутдинова Л.Р.

**СОГЛАСОВАНО:**

Заведующий(ая) кафедрой: Баянова Л. Ф.

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

Учебно-методическая комиссия Института международных отношений, истории и востоковедения (отделение Высшая школа международных отношений и востоковедения):

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

Регистрационный No 90211516

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. Шарай Т.П. Кафедра педагогики и методики дошкольного образования отделение педагогики , TPSharaj@kpfu.ru

### 1. Цели освоения дисциплины

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

### 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 5 курсе, 10 семестр.

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

Курс БЗ+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
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-5 (общекультурные компетенции)	□ готовностью использовать методы физического воспитания и самовоспитания для повышения адаптационных резервов организма и укрепления здоровья
ОК-13 (общекультурные компетенции)	□ готовностью использовать нормативные правовые документы в своей деятельности

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-14 (общекультурные компетенции)	□ готовностью к толерантному восприятию социальных и культурных различий, уважительному и бережному отношению к историческому наследию и культурным традициям
ОК-15 (общекультурные компетенции)	□ способностью понимать движущие силы и закономерности исторического процесса, место человека в историческом процессе, политической организации общества
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 де?тей, 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.

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 10 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	10		6	6	0	контрольная работа
2.	Тема 2. Деловая психологическая типология	10		6	6	0	тестирование
3.	Тема 3. Психология управления и участия в конфликте	10		6	6	0	тестирование
	Тема . Итоговая форма контроля	10		0	0	0	зачет
	Итого			18	18	0	

#### 4.2 Содержание дисциплины

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

###### **лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Виды, функции общения Общение как восприятие людьми друг друга Структура и средства общения Коммуникационный процесс Общение как взаимодействие Синтоническая модель общения Психологические основы и умения делового общения Манера общения, взаимодействия с людьми ?Я-высказывания?, ?Ты-высказывания? Виды и техника слушания Наши собеседники Этапы общения Виды делового контакта Деловая беседа Деловые переговоры Деловые совещания Деловые дискуссии

###### **практическое занятие (6 часа(ов)):**

Виды, функции общения Общение как восприятие людьми друг друга Структура и средства общения Коммуникационный процесс Общение как взаимодействие Синтоническая модель общения Психологические основы и умения делового общения Манера общения, взаимодействия с людьми ?Я-высказывания?, ?Ты-высказывания? Виды и техника слушания Наши собеседники Этапы общения Виды делового контакта Деловая беседа Деловые переговоры Деловые совещания Деловые дискуссии

##### Тема 2. Деловая психологическая типология

###### **лекционное занятие (6 часа(ов)):**

Психология этики и делового этикета Этика делового общения Этикет и культура поведения делового человека Культура общения по телефону Работа с деловой корреспонденцией Шесть основных заповедей делового этикета Ваш стиль делового общения Детерминация делового общения и поведения Поведение человека в организации и типы сотрудников Типы сотрудников Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении Типология темперамента и акцентуаций характера Характеристика психосоциотипов

**практическое занятие (6 часа(ов)):**

Психология этики и делового этикета Этика делового общения Этикет и культура поведения делового человека Культура общения по телефону Работа с деловой корреспонденцией Шесть основных заповедей делового этикета Ваш стиль делового общения Детерминация делового общения и поведения Поведение человека в организации и типы сотрудников Типы сотрудников Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении Типология темперамента и акцентуаций характера Характеристика психосоциотипов

**Тема 3. Психология управления и участия в конфликте**

**лекционное занятие (6 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 Мотивация лидерства и типы лидерства Мышление руководителя и принятие решения Основные правила (техника) делегирования Распорядительная деятельность Критерии оценки эффективности руководства Психология управления коллективом Классификация и формирование групп Социальная и социально-психологическая структура группы Основные характеристики коллектива, его формирование и управление Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией Разрешение конфликтов Выход из конфликта Поведение в конфликте Табу эффективного поведения в конфликте

**практическое занятие (6 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 Мотивация лидерства и типы лидерства Мышление руководителя и принятие решения Основные правила (техника) делегирования Распорядительная деятельность Критерии оценки эффективности руководства Психология управления коллективом Классификация и формирование групп Социальная и социально-психологическая структура группы Основные характеристики коллектива, его формирование и управление 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	10		подготовка к контрольной работе	12	контрольная работа
2.	Тема 2. Деловая психологическая типология	10		подготовка к тестированию	12	тестирование
3.	Тема 3. Психология управления и участия в конфликте	10		подготовка к тестированию	12	тестирование
	Итого				36	

## **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. Психологические основы делового общения**

контрольная работа , примерные вопросы:

Виды, функции общения Психологические основы и умения делового общения Виды делового контакта Детерминация делового общения и поведения Руководство и лидерство Психология управления коллективом Типы конфликтов и управление конфликтной ситуацией Психология этики и делового этикета

### **Тема 2. Деловая психологическая типология**

тестирование , примерные вопросы:

1. Оценка уровня эмпатии 2. Ориентационная анкета (опросник направленности личности) 3. Шкала социальной дистанции 4. Анализ Я-концепции 5. Диагностика самооценки Я - социальное, коммуникативное, материальное, физическое, деятельное, перспективное, рефлексивное

### **Тема 3. Психология управления и участия в конфликте**

тестирование , примерные вопросы:

1. Социометрия 2. Диагностика групповых устремлений

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

Примерные 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. Психология делового общения: Учебник / Г.В. Бороздина. - 2-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2011. - 295 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-001969-7, 2000 экз.- <http://znanium.com/bookread.php?book=260756>
2. Еникеев М.И. Общая и социальная психология: Учебник / М.И. Еникеев. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НОРМА: ИНФРА-М, 2010. - 640 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=220529>
3. Крысько В.Г. Социальная психология. Курс лекций: Учебное пособие / В.Г. Крысько. - 4-е изд., перераб. и доп. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011. - 256 с. <http://znanium.com/bookread.php?book=313109>

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

1. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: ИНФРА-М, 2010. - 192 с.: 60x90 1/16. - (Профессиональное образование). (переплет) ISBN 978-5-8199-0249-3, 500 экз.- <http://znanium.com/bookread.php?book=246035>
2. Основы теории коммуникации: Учебное пособие / О.Я. Гойхман, Т.А. Апарина, Л.М. Гончарова, В.И. Дубинский; Отв. ред. О.Я. Гойхмана. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 352 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование). (переплет) ISBN 978-5-16-004792-8, 1000 экз.- <http://znanium.com/bookread.php?book=253871>

3. Организационное поведение: Учебное пособие / В.Н. Глумаков. - 2-е изд. - М.: Вузовский учебник, 2012. - 352 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9558-0086-8, 2000 экз.-<http://znanium.com/bookread.php?book=331802>

4. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях [Электронный ресурс]: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям "Юриспруденция", "Правоохранительная деятельность" / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА: Закон и право, 2012. - 247 с. - ISBN 978-5-238-01608-5.-  
<http://znanium.com/bookread.php?book=390324>

5. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошева, 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:**

Библиотека Ихтика - <http://www.ihitik.lib.ru>

Дельфия - <http://psylib.myword.ru>

Образовательный видеопортал - <http://www.univertv.ru>

Психологическая библиотека - <http://bookap.info/>

Психологическая библиотека Киевского Фонда содействия развитию психической культуры. - <http://psylib.kiev.ua/>

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.

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 050100.62 "Педагогическое образование" и профилю подготовки Иностранный язык и второй иностранный язык .

Автор(ы):

Шарай Т.П. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Рецензент(ы):

Фахрутдинова Л.Р. \_\_\_\_\_

"\_\_" \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.