

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



УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности КФУ
Проф. Таюрский Д.А.

"__" _____ 20__ г.

Программа дисциплины

Психология делового общения БЗ.ДВ.2

Направление подготовки: 050100.62 - Педагогическое образование (СПО)

Профиль подготовки: Дошкольное образование

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: на базе СПО

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Шарай Т.П.

Рецензент(ы):

Баянова Л.Ф.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Габдулхаков В. Ф.

Протокол заседания кафедры No ____ от "____" _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института психологии и образования (отделения педагогики):

Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__ г

Регистрационный No

Казань
2015

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 " Б3.ДВ.2 Профессиональный" основной образовательной программы 050100.62 Педагогическое образование (СПО) и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 1, 2 курсах, 2, 3 семестры.

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
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	Способность учитывать общие, специфические (при разных типах нарушений) закономерности и индивидуальные особенности психического и психофизического развития, особенности регуляции поведения и деятельности человека на различных возрастных ступенях.
ОПК-4 (профессиональные компетенции)	готовность использовать знание различных теории обучения, воспитания и развития, основных образовательных программ для учащихся дошкольного возраста.
ПК-10 (профессиональные компетенции)	способность выявлять и использовать возможности региональной культурной образовательной среды для организации культурно-просветительской деятельности
ПК-2 (профессиональные компетенции)	способность решать задачи воспитания и духовно-нравственного развития личности обучающихся
ПК-3 (профессиональные компетенции)	готовность применять современные методики и технологии, методы диагностирования достижений обучающихся для обеспечения качества учебно- воспитательного процесса
СК-1	Способность ориентироваться в отечественных и зарубежных концепциях воспитания, развития и обучения детей раннего дошкольного возраста
СК-2	Способность конструировать содержание образования детей раннего дошкольного возраста с учетом возрастных и индивидуальных особенностей.

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
СК-4	Способность учитывать закономерности психического развития ребенка как субъекта образовательного процесса, его типологические, индивидуальные особенности и разрабатывать индивидуальную траекторию его развития
СК-4	Способность учитывать закономерности психического развития ребенка как субъекта образовательного процесса, его типологические, индивидуальные особенности и разрабатывать индивидуальную траекторию его развития
СК-8	Владеть основами организации опытно-экспериментальной и исследовательской деятельности

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 приемы 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 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины отсутствует во 2 семестре; экзамен 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.	2	1	6	0	0	письменная работа устный опрос
2.	Тема 2. Общение как взаимодействие.	2	1	2	4	0	домашнее задание тестирование
3.	Тема 3. Практические навыки общения.	2	1	0	6	0	деловая игра
4.	Тема 4. Деловая психологическая типология	3		4	6	0	
5.	Тема 5. Психология управления и участия в конфликте	3		4	4	0	
	Тема . Итоговая форма контроля	3		0	0	0	экзамен
	Итого			16	20	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. Виды делового контакта: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, деловые дискуссии.

Тема 2. Общение как взаимодействие.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Коммуникационный процесс. Синтоническая модель общения.

практическое занятие (4 часа(ов)):

Психологические основы и умения делового общения. Манера общения, взаимодействия с людьми.

Тема 3. Практические навыки общения.

практическое занятие (6 часа(ов)):

Этапы общения. Виды и техники слушания. Я-высказывания, Ты-высказывания. Наши собеседники.

Тема 4. Деловая психологическая типология

лекционное занятие (4 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. Детерминация делового общения и поведения. Поведение человека в организации и типы сотрудников

практическое занятие (6 часа(ов)):

Типы сотрудников. Психологические типы людей и их проявления в работе, бизнесе, общении. Типология темперамента и акцентуаций характера Характеристика психосоциотипов. Ваш стиль делового общения

Тема 5. Психология управления и участия в конфликте

лекционное занятие (4 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 (4 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.	2	1	подготовка к письменной работе	12	письменная работа
				подготовка к презентации	12	презентация
2.	Тема 2. Общение как взаимодействие.	2	1	подготовка к деловой игре	15	деловая игра
				подготовка к дискуссии	15	дискуссия
3.	Тема 3. Практические навыки общения.	2	1			
	Итого				54	

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.

письменная 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

презентация , примерные вопросы:

Тема 2. Общение как взаимодействие.

деловая игра , примерные вопросы:

1. Культура общения по телефону 2. Ваш стиль делового общения

дискуссия , примерные вопросы:

Поведение человека в организации и типы сотрудников

Тема 3. Практические навыки общения.

Тема 4. Деловая психологическая типология

Тема 5. Психология управления и участия в конфликте

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

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>
4. 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>

7.2. 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. 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>

5. Деловое общение на иностранном языке: Методика обучения / Н.М. Громова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2010. - 286 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0135-1, 500 экз.
<http://znanium.com/bookread.php?book=192695>

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/>

Русский гуманитарный университет - <http://www.sbiblio.com>

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 (СПО)" и профилю подготовки Дошкольное образование .

Автор(ы):

Шарай Т.П. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Баянова Л.Ф. _____

"__" _____ 201__ г.