

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Грызлова Алена Фёдоровна

Должность: Ректор

Дата подписания: 13.09.2022 17:45:55

Уникальный программный ключ:

def4c1aae4956ccb60c796114b0245db1bc83492776b2fb6b418be863d2da61311

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Национальный открытый институт г. Санкт-Петербург

Кафедра

психологии и социальной работы

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

учебной дисциплины

«Психология делового общения»

Направление подготовки 39.03.00 «Социальная работа»

Профиль подготовки «Деятельность по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки населения»

Квалификация: бакалавр

Форма обучения: очная, очно-заочная

Санкт-Петербург  
2021

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО (утвержден приказом № 76 Минобрнауки России от 05.02 2018) к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки бакалавра по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» на основании учебного плана направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа» и профиля подготовки «Деятельность по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки населения».

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры психологии и социальной работы

Протокол № 5/21 от 11.05.2021 г.

Зав. кафедрой

\_\_\_\_\_ Виноградова М. А.

Рабочую программу подготовил:

Иванова Е.Г.

## Оглавление

1. Цели и задачи дисциплины.....	4
<b>2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО .....</b>	<b>4</b>
3. Требования к результатам освоения дисциплины.....	5
4. Структура и содержание дисциплины.....	7
5. Образовательные технологии.....	9
6. Самостоятельная работа студентов .....	10
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины .....	11
7.1. Список основной и дополнительной литературы .....	11
7.2. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы.....	12
7.3. Перечень учебно-методических материалов, разработанных ППС кафедры .....	12
7.4. Вопросы для самостоятельной подготовки .....	12
7.5. Вопросы для подготовки к зачету с оценкой.....	14
8. Методические рекомендации по изучению дисциплины .....	16
8.1. Методические рекомендации для студента .....	16
8.2. Методические рекомендации для преподавателя .....	18
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины .....	20
10. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов.....	20
11. Согласование и утверждение рабочей программы дисциплины .....	23
12. Лист регистрации изменений .....	24
13. Лист ознакомления.....	25
Аннотация .....	26

## 1. Цели и задачи дисциплины

### Цель дисциплины

Формирование системы представлений о психологических механизмах и закономерностях общения людей в условиях профессиональной деятельности.

### Задачи дисциплины

Образовательные задачи дисциплины:

1. Раскрыть специфику и особенности общения как социально-психологического явления, показать сложность его строения и неоднозначность связей личности и результатов общения.

2. Ознакомление со структурой, условиями реализации процессов делового общения.

3. Ознакомить студентов с особенностями межличностного восприятия коммуникации и взаимодействия в деловом общении.

4. Приобретение практических навыков делового общения и ведения деловых переговоров, необходимых руководителям и сотрудникам современной организации, оценки достигнутых переговоров.

5. Овладение средствами, методами и приемами психологического влияния, используемыми в различных формах делового общения.

Профессиональная задача дисциплины:

– подготовка студентов к выполнению следующих ТФ в соответствии с ПС:

ПС	ОТФ	ТФ
03.001 Деятельность по планированию, организации, контролю и предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	А Деятельность по предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	А/01.6 Прием граждан, обратившихся за получением социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, в том числе на основании представленной индивидуальной программы предоставления социальных услуг
		А/02.6 Взаимодействие со специалистами, организациями и сообществами по оказанию помощи в решении проблем получателей социальных услуг, связанных с преодолением обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия их жизнедеятельности
	В Деятельность по планированию, организации, контролю реализации и развитию социального обслуживания	В/01.6 Координация деятельности сотрудников подразделения по выполнению поставленных задач
		В/02.6 Взаимодействие с получателями социальных услуг, организация личного приема граждан по вопросам предоставления социальных услуг

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Психология делового общения» (Б1.В.ДВ.07.01) входит в число дисциплин по выбору части ОПОП ВО блока 1 «Часть, формируемая участниками образовательных отношений» учебного плана согласно ФГОС ВО для направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа».

Дисциплина является компонентом углубления и совершенствования знаний по проблеме психологии делового общения, что является важной частью в подготовке студентов по направлению «Социальная работа» профиля «Деятельность по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки населения».

Освоение дисциплины должно опираться на знания, умения и навыки, приобретенные в процессе изучения дисциплин: «Психология» (Б1.О.04), «Социальная психология» (Б1.В.06), «Конфликтология» (Б1.В.02), «Психология социальной работы» (Б1.О.30).

Сформированные навыки будут необходимы для прохождения производственной практики.

### 3. Требования к результатам освоения дисциплины

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Психология делового общения» соотнесены с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО.

Процесс изучения дисциплины «Психология делового общения» направлен на формирование следующих компетенций:

<u>УК</u>		
Код УК	УК	Индикаторы достижения УК
УК-3	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. ИУК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников. ИУК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого. ИУК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели. ИУК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат
УК-4	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия. ИУК-4.2. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный. ИУК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий. ИУК-4.4. Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях

#### Ожидаемые результаты:

в результате изучения дисциплины бакалавры приобретут

#### **Знания:**

- Этические основы социальной работы и делового общения (З-1);
- Техники эффективной коммуникации со специалистами (З-2);
- Социокультурные, социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия (З-3).

**Умения:**

- Взаимодействовать с гражданами, нуждающимися в социальном обслуживании (У-1);
- Устанавливать контакты с социальным окружением гражданина с целью уточнения условий его жизнедеятельности гражданина при предоставлении социальных услуг, указанных в индивидуальной программе предоставления социальных услуг (У-2);
- Взаимодействовать и организовывать взаимодействие со специалистами, организациями и сообществами при предоставлении социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи (У-3);
- Использовать инструменты межличностных коммуникаций (У-4);
- Производить личный прием граждан по вопросам предоставления социальных услуг в организации (У-5).

**Навыки:**

- Владения техниками активного слушания и преодоления барьеров общения (Н-1).

#### 4. Структура и содержание дисциплины

##### Структура преподавания дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины «Психология делового общения» для направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа» составляет 3 з.е. или 108 часов общей учебной нагрузки (табл. 1).

Таблица 1.

Структура дисциплины (для очной/очно-заочной формы обучения)

Общая структура							
Общая трудоемкость				108/108			
Контактной работы (всего)				60/12			
Лекции				20/4			
Практические занятия				40/8			
Самостоятельная работа				39/92			
Текущая аттестация				Доклад, работа с таблицами, презентации, тестирование			
Промежуточная аттестация				Зачет с оценкой			
Тематическая структура							
№	Раздел/тема дисциплины	Семестр (курс)	Всего часов	Виды учебной нагрузки (в часах)			Форма контроля
				Лекции	Практические занятия	Самостоятельная работа	
1	Тема 1. Деловое общение: понятие, структура, виды.	5(3)/5(3)	8/10	1/-	2/1	5/9	Терминологический словарь
2	Тема 2. Деловое общение как обмен информацией.	5(3)/5(3)	17/18	4/1	8/1	5/16	Таблица
3	Тема 3. Деловое общение как восприятие людьми друг друга.	5(3)/5(3)	14/15	3/1	6/1	5/13	Доклад
4	Тема 4. Деловое общение как взаимодействие.	5(3)/5(3)	16/17	4/1	6/1	6/15	Проект
5	Тема 5. Манипуляция в деловом общении: понятие, виды, методы противодействия.	5(3)/5(3)	16/16	4/1	6/2	6/13	Проект
6	Тема 6. Формы делового общения и их характеристики.	5(3)/5(3)	14/14	2/-	6/1	6/13	Доклад
7	Тема 7. Деловое общение в рабочей группе.	5(3)/5(3)	14/14	2/-	6/1	6/13	Проект
8	Промежуточная аттестация	5(3)/5(3)	9/4	–	–	–	Зачет с оценкой
9	Итого		108/108	20/4	40/8	39/92	9/4

##### Содержание дисциплины

Содержание разделов/тем дисциплины «Психология делового общения» представлено в табл. 2.

Таблица 2.

Содержание разделов/тем дисциплины

№	Раздел/тема дисциплины	Содержание раздела	Результат обучения, формируемые компетенции
1	Тема 1. Деловое	Понятие, виды, значение общения. Деловое общение как вид	3-1 3-3 Н-1

№	Раздел/тема дисциплины	Содержание раздела	Результат обучения, формируемые компетенции
	общение: понятие, структура, виды.	общения. Особенности делового общения. Виды делового общения. Принципы делового общения. Контексты делового общения (физический, социально-ролевой, эмоционально-нравственный). Подходы к деловому общению: партнерство, соперничество, доминирование. Комплиментарное и симметричное доминирование.	УК-3
2	Тема 2. Деловое общение как обмен информацией.	Понятие «коммуникация» в психологии. Специфика обмена информацией между людьми. Мифы о природе коммуникативного процесса. Уровни коммуникации по Э. Шейну. Окна Джохари, типы сообщений в ситуации коммуникации двух личностей. Открытая коммуникация, невольная коммуникация (утечка), доверие (выравнивание), эмоциональное «заражение». Вербальная и невербальная коммуникация. Модели коммуникации: линейные, интерактивные, транзакционные. Модель коммуникативного процесса Г. Лассуэла. Смена коммуникативных ролей в диалоге. Степени коммуникативных проблем по Шеннону-Уиверу. Коммуникативные барьеры. Типы коммуникативных барьеров: технические, социально-культурные, психологические; барьеры понимания. Барьер модальностей. Барьеры общения по Т.Гордону. Активное (эмпатическое слушание). Нереклексивное (пассивное, непродуктивное) слушание. Техники рефлексивного слушания. Принципы активного слушания по К. Роджерсу. Невербальная коммуникация. Структура невербальной коммуникации. Оптико-кинетическая система. Конгруэнтность в коммуникации. Паралингвистическая и экстралингвистическая система коммуникации. Пространственная и временная организация общения. Проксимические зоны по Э. Холлу. Личное пространство в коммуникации. Социопетальная и социофигуральная среда. Краудинг. Окулесика. Глазные сигналы доступа.	3-1 3-3 У-1 У-2 У-3 У-5 Н-1 УК-3 УК-4
3	Тема 3. Деловое общение как восприятие людьми друг друга.	Социальная перцепция. Межличностная перцепция. Роль межличностного восприятия в процессе общения. Понятие «рефлексия» в социальной психологии. Возникновение первого впечатления. Эффекты межличностного восприятия. Гало-эффект (эффект ореола). Каузальная атрибуция. Мера и степень приписывания в процессе межличностного восприятия. Зависимость атрибуций от позиции субъекта восприятия. Зависимость приписывания от установки в процессе межличностного восприятия. Межличностная аттракция. Факторы и уровни межличностной аттракции. Аффiliation. Формирование потребности в аффiliation. Экспериментальные исследования аффiliation. Ассертивность. Теория позиций (Т.А.Харрис) Принципы ассертивного поведения.	3-1 3-3 У-1 У-2 У-3 У-5 Н-1 УК-3 УК-4
4	Тема 4. Деловое общение как взаимодействие.	Проблема взаимодействия в социальной психологии. Стратегии поведения во взаимодействии. Типы взаимодействия. Кооперация. Конкуренция. Конфликт. Способы воздействия людей друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание. Эмоциональное заражение. Типы заражения. Сущность внушающего воздействия. Факторы эффективности внушению. Факторы подверженности внушению. Убеждение. Подражание. Взаимодействие в транзактном анализе. Эго-состояния и типичные способы поведения и высказывания. Взаимодействие эго-состояний. Структура транзакций по Э. Берну. Дополнительные и перекрестные транзакции. Угловые и двойные транзакции. Цель вступления человека в транзакции.	3-1 3-3 У-1 У-2 У-3 У-5 Н-1 УК-3 УК-4
5	Тема 5. Манипуляция в деловом общении:	Типы влияния. Понятие «манипуляция». Признаки манипуляции по Е.Л. Доценко. Иррациональные идеи по А.Эллису. Критерии иррациональности идеи. Основные категории иррациональных	3-1 3-2 3-3 У-1 У-2 У-3 У-4 У-5 Н-1



№	Раздел/тема дисциплины	Содержание раздела	Результат обучения, формируемые компетенции
	понятие, виды, методы противодействия.	суждений по А.Эллису. Российские иррациональные идеи по Е.В. Сидоренко. Типология манипуляторов по Э. Шосторму. Типы манипуляций по Е.В. Сидоренко. Недирективные техники внушения. Защита от манипуляций. Техники Е.В. Сидоренко. Психологическое самбо. Техника бесконечного уточнения. Техника испорченной пластинки. Техника наведения тумана. Правило «британского старшины». Техника «английского профессора». Информационный диалог. Техники информационного диалога. Типичные ошибки при использовании техник психологического самбо и информационного диалога.	УК-3 УК-4
6	Тема 6. Формы делового общения и их характеристики.	Основные формы делового общения. Переговоры. Стадии переговорного процесса. Виды переговоров. Позиционный торг. Особенности и недостатки позиционного торга. Метод принципиальных переговоров. Стратегии поиска возможного соглашения: через удовлетворение интересов, через объективные критерии, через сравнение вариантов. Мозговой штурм. Привлечение экспертов. Расширение рамок. Манипулятивные переговоры. Манипулятивные приемы: фальшивые факты, двусмысленные полномочия, обещание без намерения его выполнить, эмоциональная дестабилизация, отказ от переговоров, чрезмерные требования, дополнительные требования, ссылка на ограничения. Защита от манипуляции при переговорах. Манипулятивные ловушки: коридор, абстракции, выбор без выбора, социальные обязательства. Деловые совещания. Типы совещаний. Правила проведения совещаний. Деловая беседа. Правила деловой беседы. Виды деловой беседы. Фазы деловой беседы. Приемы начала деловой беседы.	3-1 3-2 3-3 У-1 У-2 У-3 У-4 У-5 Н-1 УК-3 УК-4
7	Тема 7. Деловое общение в рабочей группе.	Рабочая группа как малая социальная группа. Виды и структура рабочих групп. Идеология рабочей группы. Психология рабочей группы. Профессиональная зрелость рабочей группы. Формальная и неформальная структура рабочей группы. Социально-психологический климат в рабочей группе. Признаки благоприятного социально-психологического климата. Факторы формирующие социально-психологический климат. Уровни социально-психологического климата. Методы создания коллектива. Принципы создания коллектива. Выравнивание социально-психологического климата.	3-1 3-2 3-3 У-1 У-2 У-3 У-4 У-5 Н-1 УК-3 УК-4

## 5. Образовательные технологии

В соответствии с требованиями ФГОС ВО удельный вид занятий, проводимых в интерактивных формах, определяется главной целью (миссией) программы, особенностями контингента обучающихся и содержанием конкретных дисциплин; в целом в учебном процессе они должны составлять не менее 20 % аудиторных занятий. Используемые в процессе изучения дисциплины «Психология делового общения» образовательные технологии представлены в табл. 3.

Таблица 3.

### Образовательные технологии

№	Раздел/тема дисциплины	Образовательные технологии
1	Тема 1. Деловое общение: понятие, структура, виды.	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии

№	Раздел/тема дисциплины	Образовательные технологии
2	Тема 2. Деловое общение как обмен информацией.	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии
3	Тема 3. Деловое общение как восприятие людьми друг друга.	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии
4	Тема 4. Деловое общение как взаимодействие.	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии
5	Тема 5. Манипуляция в деловом общении: понятие, виды, методы противодействия.	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии
6	Тема 6. Формы делового общения и их характеристики.	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии
7	Тема 7. Деловое общение в рабочей группе.	Технологии проблемного обучения. Технологии дистанционного обучения. Информационно-коммуникационные обучающие технологии. Интерактивные технологии

### 6. Самостоятельная работа студентов

Сведения по организации самостоятельной работы студентов в процессе изучения дисциплины «Психология делового общения» представлены в табл. 4.

Таблица 4.

#### Характеристика самостоятельной работы студентов

№	Раздел/тема дисциплины	Виды самостоятельной работы	Часы	Компетенции
1	Тема 1. Деловое общение: понятие, структура, виды.	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, составление терминологического словаря, изучение дополнительного материал	5/9	УК-3
2	Тема 2. Деловое общение как обмен информацией.	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, составление таблицы, изучение дополнительного материал	5/16	УК-3 УК-4
3	Тема 3. Деловое общение как восприятие людьми друг друга.	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, изучение дополнительного материала, составление доклада, презентации	5/13	УК-3 УК-4
4	Тема 4. Деловое общение как взаимодействие.	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, составление плана профилактической работы, составление проекта	6/15	УК-3 УК-4
	Тема 5. Манипуляция в деловом общении: понятие, виды, методы противодействия.	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, составление плана профилактической работы, составление проекта	6/13	УК-3 УК-4
	Тема 6. Формы делового общения и их характеристики.	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, изучение	6/13	УК-3 УК-4

№	Раздел/тема дисциплины	Виды самостоятельной работы	Часы	Компетенции
		дополнительного материала, составление доклада, презентации		
	Тема 7. Деловое общение в рабочей группе.	Работа онлайн в ИОС Института, работа с учебной литературой и Интернет-ресурсами, компьютерное тестирование, составление плана профилактической работы, составление проекта	6/13	УК-3 УК-4

## 7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

### 7.1. Список основной и дополнительной литературы

#### Основная литература

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения: учебное пособие для бакалавров / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич. — 3-е изд. — Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 139 с. — ISBN 978-5-394-04357-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru>

2. . Ефимова, Н. С. Психология общения. Практикум по психологии : учебное пособие / Н. С. Ефимова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2021. — 192 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-8199-0881-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com>

3. Козловская Н.В. Психология общения : учебное пособие (курс лекций) / Козловская Н.В.. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 263 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru>

4. Ракитская, О. Н. Психология общения и ведения переговоров: учебное пособие / О. Н. Ракитская, Е. С. Лобанова; Федеральная служба исполнения наказаний, Вологодский институт права и экономики. - Вологда: ВИПЭ ФСИН России, 2019. - 192 с. - ISBN 978-5-94991-522-6. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com>

#### Дополнительная литература

1. Абдурахманов Р.А. Социальная психология личности, общения, группы и межгрупповых отношений : учебник / Абдурахманов Р.А.. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 368 с. — ISBN 978-5-4486-0173-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru>

2. Бороздина, Г. В. Психология делового общения: учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/textbook\_5ad88849c699f8.84103245. - ISBN 978-5-16-013292-1. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com>

3. Кислицына, И.Г. Психология делового общения: учебное пособие: [16+] / И.Г. Кислицына; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 112 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru>.

4. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.]; под редакцией В. Н. Лавриненко. — 5-е изд. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 419 с. — ISBN 978-5-238-01050-2. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru>

### 7.2. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы Лицензионные электронные ресурсы (ЭБС)

1. <http://www.iprbookshop.ru>

Электронно-библиотечная система образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания.

2. <http://www.znaniium.com>

Электронно-библиотечная система образовательных изданий, в которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия. Удобный поиск по ключевым словам, отдельным темам и отраслям знания.

3. <http://www.biblioclub.ru>

«Университетская библиотека онлайн». Интернет-библиотека, фонды которой содержат учебники и учебные пособия, периодику, справочники, словари, энциклопедии и другие издания на русском и иностранных языках. Полнотекстовый поиск, работа с каталогом, безлимитный постраничный просмотр изданий, копирование или распечатка текста (постранично), изменение параметров текстовой страницы, создание закладок и комментариев.

### 7.3. Перечень учебно-методических материалов, разработанных ППС кафедры

- Конспект лекций
- Глоссарий.
- ФОС для промежуточной и итоговой аттестации по дисциплине.
- Методические материалы и разработки.
- ЭОР (<https://moodle.noironline.ru/course/view.php?id=1632>).

### 7.4. Вопросы для самостоятельной подготовки

Вопросы для самостоятельной подготовки по дисциплине «Профилактика наркомании и алкоголизма» представлены в табл. 5.

Таблица 5.

Вопросы для самостоятельной подготовки

№	Раздел/тема дисциплины	Вопросы
1	Тема 1. Деловое общение: понятие, структура, виды.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Что такое общение?</li><li>2. Какие виды общения существуют?</li><li>3. Какую роль играет общение в жизни человека?</li><li>4. Что такое деловое общение?</li><li>5. Значение делового общения.</li><li>6. Какова основная цель делового общения?</li><li>7. Особенности делового общения.</li><li>8. Виды делового общения.</li><li>9. Функции делового общения.</li><li>10. Принципы делового общения.</li><li>11. Контексты делового общения.</li><li>12. Какие существуют подходы у деловому общению?</li><li>13. Какие существуют виды доминирования в деловом общении?</li><li>14. Что такое доминирование в деловом общении?</li><li>15. Стили делового общения.</li><li>16. Структура делового общения.</li></ol>
2	Тема 2. Деловое общение как обмен информацией.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Что такое коммуникативная сторона общения.</li><li>2. Какова специфика человеческой коммуникации?</li><li>3. Мифы о человеческой коммуникации.</li><li>4. Какие существуют уровни коммуникации по Э.Шейну?</li><li>5. Вербальная и невербальная коммуникация</li><li>6. В чем заключается суть модели коммуникации по Г.Лассуэлу?</li><li>7. Что такое коммуникативные барьеры?</li><li>8. Какие виды коммуникативных барьеров встречаются в деловом</li></ol>

№	Раздел/тема дисциплины	Вопросы
		<p>общении?</p> <p>9. Какие виды коммуникативных барьеров выделял Т.Гордон?</p> <p>10. Какие существуют способы преодоления коммуникативных барьеров?</p> <p>11. Что такое активное слушание?</p> <p>12. Техники активного слушания.</p> <p>13. Какие функции выполняет невербальная коммуникация в деловом общении?</p> <p>14. Структура невербальной коммуникации.</p> <p>15. Что такое конгруэнтность в невербальном общении?</p> <p>16. Что такое прапалингвистическая система невербальной коммуникации?</p> <p>17. Какие нормы пространственного взаимодействия выделил Э.Холл? В чем отличие социопетальной среды, от социофугальной?</p> <p>18. Что такое краудинг?</p> <p>19. Что такое окулесика?</p>
3	Тема 3. Деловое общение как восприятие людьми друг друга.	<p>1. Что такое социальная перцепция? (Понятие социальной перцепции)</p> <p>2. Что такое эмпатия?</p> <p>3. В чем сущность социальной рефлексии?</p> <p>4. Какие факторы определяют первое впечатление о человеке по А.А.Бодалёву?</p> <p>5. В каких случаях эффект ореола проявляется наиболее явно? (Эффект ореола как эффект межличностного восприятия).</p> <p>6. Типовые схемы запуска эффекта ореола.</p> <p>7. Какие функции выполняет стереотипизация в социальной перцепции?</p> <p>8. Что такое каузальная атрибуция?</p> <p>9. Межличностная аттракция.</p> <p>10. Какие существуют факторы межличностной аттракции?</p> <p>11. Какие сообщения воспринимаются как поддержка?</p> <p>12. Что такое аффиляция?</p> <p>13. Что такое ассертивность? (Ассертивность).</p> <p>14. Какими качествами должен обладать ассертивный человек?</p>
4	Тема 4. Деловое общение как взаимодействие.	<p>1. Что такое интерактивная сторона общения?</p> <p>2. Какие виды взаимодействия между людьми существуют?</p> <p>3. Каковы основные мотивы вступления во взаимодействие?</p> <p>4. Что такое кооперация?</p> <p>5. Какие существуют степени конкуренции во взаимодействии?</p> <p>6. В чем заключается позитивная функция конфликта?</p> <p>7. Какие существуют способы воздействия людей друг на друга в различных типах взаимодействия?</p> <p>8. Что такое эмоциональное заражение? (Эмоциональное заражение)</p> <p>9. Какова сущность внушения? (Внушение как социально-психологический феномен)</p> <p>10. Каковы факторы подверженности внушению?</p> <p>11. Какова сущность убеждения?</p> <p>12. Кто является автором структурного описания взаимодействия в рамках транзактного анализа?</p> <p>13. Какие эго-состояния были выделены в рамках транзактного анализа?</p> <p>14. Какие структурные компоненты транзакции выделяются в рамках транзактного анализа?</p> <p>15. Какие виды транзакций выделяются в транзактном анализе?</p> <p>16. Какова цель вступления людей в транзакции с точки зрения транзактного анализа?</p>
	Тема 5. Манипуляция в деловом общении: понятие, виды, методы противодействия.	<p>1. Что такое манипуляция?</p> <p>2. Какие признаки манипуляции выделяет Е.Л. Доценко?</p> <p>3. Каковы основные приемы защиты от манипуляции?</p> <p>4. Какие идеи, с точки зрения А.Эллиса, могут быть названы иррациональными?</p> <p>5. На какие главные категории А.Эллис разделил иррациональные суждения?</p> <p>6. Какие основные иррациональные идеи выделял А.Эллис?</p> <p>7. Какие типы манипуляторов выделял Э.Шостром?</p>

№	Раздел/тема дисциплины	Вопросы
		8. Какие типы манипуляций выделяет Е.В. Сидоренко? 9. В чем суть недирективных техник внушения? 10. Какие существуют техники недирективного внушения. 11. Общий принцип защиты от манипуляции по Е.Л. Доценко. 12. Каковы основные техники психологического самбо? 13. В чем суть техники информационного диалога?
	Тема 6. Формы делового общения и их характеристики.	1. Какие существуют формы делового общения? 2. Стадии переговорного процесса. 3. Виды переговоров. 4. Каковы критерии эффективности переговоров? 5. Что такое позиционный торг? 6. В чем сущность метода принципиальных переговоров? 7. Каковы основные стратегии метода принципиальных переговоров? 8. Каковы этапы мозгового штурма? 9. Какие приёмы используют при проведении манипулятивных переговоров? 10. Какие манипулятивные ловушки используются при проведении деловых переговоров? 11. Каково оптимальное количество участников делового совещания? 12. Какова оптимальная длительность делового совещания? 13. Каковы правила проведения деловой беседы?
	Тема 7. Деловое общение в рабочей группе.	1. Какие виды рабочих групп существуют? 2. Что такое идеология рабочей группы? 3. Какие факторы определяют профессиональную зрелость рабочей группы? 4. Что такое формальная структура рабочей группы? 5. Какие механизмы регуляции влияют на формирование неформальной структуры рабочей группы? 6. Что такое социально-психологический климат рабочей группы? 7. Каковы признаки благоприятного социально-психологического климата в рабочей группе? 8. Какие методы применяются для выравнивания социально-психологического климата в рабочей группе?

### 7.5. Вопросы для подготовки к зачету с оценкой

1. Понятие, виды, значение общения.
2. Деловое общение как вид общения. Особенности делового общения.
3. Контексты делового общения (физический, социально-ролевой, эмоционально-нравственный).
4. Подходы к деловому общению: партнерство, соперничество, доминирование.
5. Комплиментарное и симметричное доминирование.
6. Понятие «коммуникация» в психологии.
7. Специфика обмена информацией между людьми. Мифы о природе коммуникативного процесса.
8. Уровни коммуникации по Э. Шейну. Окна Джохари, типы сообщений в ситуации коммуникации двух личностей.
9. Модели коммуникации: линейные, интерактивные, трансакционные. Модель коммуникативного процесса Г. Лассуэла.
10. Степени коммуникативных проблем по Шеннону-Уиверу.
11. Коммуникативные барьеры. Типы коммуникативных барьеров.
12. Барьеры общения по Т.Гордону.
13. Активное (эмпатическое слушание). Нереплексивное (пассивное, непродуктивное) слушание.
14. Техники рефлексивного слушания.
15. Принципы активного слушания по К. Роджерсу.

16. Невербальная коммуникация. Структура невербальной коммуникации.
17. Оптико-кинетическая система. Конгруэнтность в коммуникации.
18. Паралингвистическая и экстралингвистическая система коммуникации.
19. Пространственная и временная организация общения.
20. Проксимические зоны по Э. Холлу.
21. Личное пространство в коммуникации. Социопетальная и социофигуральная среда.
22. Окулесика. Глазные сигналы доступа.
23. Социальная и межличностная перцепция.
24. Понятие «рефлексия» в социальной психологии.
25. Возникновение первого впечатления.
26. Эффекты межличностного восприятия.
27. Каузальная атрибуция.
28. Межличностная аттракция. Факторы и уровни межличностной аттракции.
29. Аффiliation.
30. Ассертивность. Принципы ассертивного поведения.
31. Теория позиций (Т.А.Харрис).
32. Типы взаимодействия: кооперация, конкуренция, конфликт.
33. Способы воздействия людей друг на друга: заражение, внушение, убеждение, подражание.
34. Эмоциональное заражение. Типы заражения.
35. Сущность внушающего воздействия. Факторы эффективности внушения.
36. Взаимодействие в транзактном анализе.
37. Типы влияния.
38. Понятие «манипуляция». Признаки манипуляции по Е.Л. Доценко.
39. Иррациональные идеи по А.Эллису. Основные категории иррациональных суждений по А.Эллису.
40. Недирективные техники внушения.
41. Защита от манипуляций. Техники Е.В. Сидоренко. Психологическое самбо.
42. Информационный диалог. Техники информационного диалога.
43. Типичные ошибки при использовании техник психологического самбо и информационного диалога.
44. Основные формы делового общения.
45. Переговоры. Стадии переговорного процесса.
46. Позиционный торг. Особенности и недостатки позиционного торга.
47. Метод принципиальных переговоров.
48. Манипулятивные переговоры.
49. Деловые совещания. Типы совещаний.
50. Правила проведения совещаний.
51. Деловая беседа. Правила деловой беседы.
52. Виды деловой беседы. Фазы деловой беседы.
53. Рабочая группа как малая социальная группа.
54. Виды и структура рабочих групп.
55. Идеология рабочей группы.
56. Формальная и неформальная структура рабочей группы.
57. Социально-психологический климат в рабочей группе.
58. Факторы, формирующие социально-психологический климат.
59. Методы создания коллектива.
60. Выравнивание социально-психологического климата

## 8. Методические рекомендации по изучению дисциплины

### 8.1. Методические рекомендации для студента

#### Организация самостоятельной работы студента

Самостоятельная работа студента (СРС) призвана закрепить и углубить полученные знания и навыки, подготовить его к аттестации по дисциплине «Психология делового общения», а также сформировать знания, умения и навыки в соответствии с компетенциями изучаемой дисциплины.

Следует понимать, что СРС является одной из форм индивидуальной работы и формирует компетенции не только в сфере специальных знаний и умений, но также личностные и организационные качества будущего специалиста.

В зависимости от того, что предусмотрено РПД, могут иметь место следующие виды СРС:

- внеаудиторные контакты с преподавателем, в том числе вебинары и онлайн консультации;
- выполнение в домашних условиях письменных работ: курсовых, контрольных и/или реферативных;
- онлайн тестирование и интерактивное взаимодействие с ЭОР дисциплины и ППС в «Moodle».

Виды заданий для СРС, их содержание и характер могут иметь вариативный и дифференцированный характер, учитывать специфику направления подготовки, рабочую программу изучаемой дисциплины, а также личностные качества студента. Основными видами заданий для СРС являются: письменная контрольная работа, реферат на заданную тему, курсовая работа, доклад на семинаре или конференции, компьютерная презентация к докладу, подбор упражнений, практических заданий, выпускная квалификационная работа.

В зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений студентов, те или иные задания СРС могут осуществляться как индивидуально, так и группами студентов.

Для контроля и оценки результатов СРС могут использоваться семинарские занятия, тестирование, проверка контрольных письменных работ и/или рефератов, а также защита курсовых работ (в зависимости от того, что предусмотрено рабочей программой дисциплины) в аудиторном режиме, в онлайн режиме, а также в интерактивном режиме в среде «Moodle». Вне зависимости от формата критериями результатов самостоятельной внеаудиторной работы студента являются:

- уровень освоения студентами учебного материала;
- умения студента использовать теоретические знания при выполнении практических задач;
- сформированность требуемых знаний, умений и навыков
- обоснованность четкость изложения материала и надлежащее его оформление.

В процессе контроля результатов СРС необходимо стимулировать активную познавательную деятельность и интерес к дисциплине, формировать творческое мышление, поощрять самостоятельность суждений, учить делать выводы для практической деятельности. Следует направлять внимание студентов на развитие навыков самостоятельной исследовательской работы, в первую очередь поиска и подбора необходимых теоретических положений, позволяющих адекватно решать практические задачи.

При текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации рекомендуется в качестве оценочных средств использовать тестовые задания, реализованные в интерактивной среде «Moodle», в том числе в режиме удаленного тестирования.



По мере изучения дисциплины следует постоянно накапливать в электронном виде персональные комплекты заданий и решений, формировать собственное портфолио, которое в дальнейшем может быть использовано при выполнении и защите ВКР.

### **Подготовка к лекциям и их проработка в ходе СРС**

Из расписания занятий следует уяснить тематику и сроки проведения занятий по дисциплине «Психология делового общения», а также список литературы, рекомендованной по данной дисциплине.

Прочитать материал лекции, изложенный в основной литературе, и уяснить общий характер материала, его наиболее сложные фрагменты.

В конспекте лекции отражать основное научное, теоретическое и практическое содержание дисциплины, концентрировать внимание на наиболее проблемных вопросах. Лекции, предшествующие и обеспечивающие практические занятия по соответствующим темам, должны обрабатываться наиболее тщательно и своевременно.

Необходимо активно работать в ходе лекции, развивая познавательную деятельность и формируя творческое мышление. В процессе приобретения знаний использовать противопоставления, сравнения, обобщения. В конце каждой лекции необходимо усвоить рекомендации по организации самостоятельной работы.

При обучении по заочной форме необходимо учитывать, что вопросы преподавателем излагаются кратко и оставлять больше места для пополнения конспекта при самостоятельной работе.

Сопровождаемые компьютерными презентациями лекции с использованием мультимедиа проектора желательно переписать в собственную информационную базу и использовать в процессе самостоятельной работы.

Для успешного усвоения материала в процессе самостоятельной работы необходимо использовать соответствующие ссылки на ресурсы сети «Интернет».

### **Особенности заочной формы обучения**

Студенты, обучающиеся по заочной форме, в большинстве своем работают в организациях, где трудится социальный работник. Поэтому при проведении как лекционных, так и семинарских занятий следует опираться на ранее полученные знания, умения и навыки, а также практический опыт, приобретенный в ходе работы. По сути, речь идет о развитии основополагающих компетенций, определенных ФГОС ВО.

Ограниченный объем аудиторных занятий следует максимально компенсировать в рамках самостоятельной работы. Концентрированный материал, даваемый на лекциях, в процессе выполнения заданий самостоятельной работы необходимо подкреплять работой с основной и справочной литературой.

Ввиду ограниченности во времени и особенностей производственной деятельности студентов, работающих по специальности, проверка усвоения материала и текущая аттестация осуществляются в режиме онлайн и/или в интерактивной среде «Moodle».

Прохождение практик, выполнение курсовых, контрольных работ, написание рефератов (в зависимости, от того что предусмотрено РПД), а также подготовку к семинарским занятиям целесообразно совмещать с процессом трудовой деятельности студента на базе учреждения. Для этого должно быть письменное подтверждение руководителя организации о согласии и возможности подобного совмещения. Учитывая реальную должность студента в учреждении, подобное совмещение повышает эффективность самостоятельной работы в части освоения вариативной части дисциплины, максимального приближая достигнутые результаты к потребностям учреждения.

### **Организация работы с учебной и научной литературой в рамках СРС**

Ознакомиться со структурой рекомендуемого учебника, учебного пособия или научного издания, составить общее представление о его содержании. Ознакомиться с содержанием и введением, определить, каким разделам и/или темам для своей будущей профессиональной деятельности необходимо уделить большее внимание.

Проработать нужные разделы, постараться понять изложенный в них материал на концептуальном уровне. Поработать с приложениями: предметным и именным указателями, указателем иностранных слов, толковым словарем. Познакомиться с содержанием врезок, в которых содержится информация к размышлению, дополнительное чтение, фрагменты из истории становления и развития дисциплины.

Поработать с ресурсами сети «Интернет», начав с адресов, указанных в пособии и информационно-справочном разделе курса, а затем запросив информацию с других сайтов.

В назначенное время принять участие в вебинаре по соответствующей теме либо ознакомиться с ним в интерактивной среде «Moodle». Выполнить соответствующие контрольные и /или тестовые задания в интерактивной среде «Moodle», в зависимости от того, какой контроль предусмотрен РПД, проверить правильность выполнения в режиме онлайн или отправить на проверку преподавателю.

По мере продвижения вперед не забывать регулярно «оглядываться назад», повторяя содержание изученного материала и расширяя понимание содержания дисциплины с использованием сети «Интернет».

## **8.2. Методические рекомендации для преподавателя**

### **Обеспечение компетентного подхода в преподавании дисциплины**

При организации учебного процесса необходимо обеспечивать интеграцию теории и практики. Это означает формирование знаний, умений и навыков, используя различные стили обучения. Студенты должны научиться осознавать, как они чему-то научились и как можно интенсифицировать собственное обучение.

Принципы методики обучения:

- весь учебный процесс должен быть ориентирован на достижение задач, выраженных в форме компетенций, освоение которых является результатом обучения;
- формирование так называемой «области доверия» между студентами и преподавателем;
- студенты должны сознательно взять на себя ответственность за собственное обучение, что достигается созданием такой среды обучения, которая формирует эту ответственность. Для этого студенты должны иметь возможность активно взаимодействовать с преподавателем непосредственно на контактных занятиях во время учебных сессий, в онлайн режиме, а также в интерактивном режиме среды «Moodle»;
- студенту должна быть предоставлена траектория изучения дисциплины «Психология делового общения», которая предусматривает развитие навыков самостоятельного поиска, обработки и использования информации. Необходимо отказаться от практики «трансляции знаний»;
- студенты должны иметь возможность практиковаться в освоенных компетенциях, используя реальные приборы и инструменты в процессе прохождения практик и написания курсовых работ, а также виртуальные компьютерные тренажеры и/или симуляторы;
- студентам должна быть предоставлена возможность развивать компетенцию, которая получила название «учиться тому, как нужно учиться», иными словами, нести ответственность за собственное обучение и его результаты;
- индивидуализация учебного процесса: предоставление каждому обучающемуся возможность осваивать компетенции в индивидуальном темпе.

Планируя организацию учебного процесса и методы, следует всегда помнить, что студенты запоминают 20 % услышанного, 40 % увиденного, 60 % увиденного и услышанного, 80% увиденного, услышанного и сделанного нами самими.

### **План изучения дисциплины**

Текущая работа преподавателя складывается из следующих основных этапов: подготовка материалов, проведение аудиторных занятий, проведение вебинаров в онлайн режиме, работа в интерактивном режиме в среде «Moodle».

Подготовка материалов предполагает:

- периодическое обновление авторских материалов, электронных курсов методических рекомендаций и сопутствующих им комплектов презентаций, чтобы обеспечить актуальность информации и ее соответствие требованиям ФГОС ВО, ОПОП ВО, РУП и РПД, а также формам и техническим средствам, используемым для организации учебного процесса по дисциплине «Психология делового общения»;
- подготовку учебных материалов для проведения практических занятий, вебинаров, текущей аттестации, а также учебных материалов для прохождения студентами практик и выполнения ими курсовых, контрольных и/или реферативных работ, предусмотренных РПД;
- подготовку учебных и методических материалов для проведения семинарских занятий, выполнения письменных контрольных работ, написания рефератов, прохождения студентами компьютерного тестирования и практик, в зависимости от того, что предусмотрено РПД;
- подготовку и размещение учебных материалов в ЭОР в интерактивной среде «Moodle».

Изложение преподавателем лекционного материала в аудиторном режиме и в онлайн режиме вебинара должно сопровождаться комплектом презентаций, используя необходимое материально-техническое оснащение, предусмотренное для дисциплины «Психология делового общения».

Поскольку при заочной форме обучения основной акцент делается на самостоятельном изучении дисциплины, особое внимание преподавателю необходимо уделить организации и планированию СРС, используя ИОС Института, ЭБС и ЭОР.

Мощной технологией, позволяющей хранить и передавать основной объём изучаемого материала, являются электронные учебники и справочники, доступ к которым обеспечивается студентам при работе с ЭБС. Индивидуальная работа студента с ними обеспечивает глубокое усвоение и понимание материала. Дополнение возможностей ЭБС ЭОР интерактивной среды «Moodle» обеспечивает индивидуальную траекторию освоения студентами дисциплины в рамках РПД.

### **Практические (семинарские) занятия**

Дисциплина «Психология делового общения» является базой для формирования знаний о человеке, направлена на формирования у студентов осмысленного восприятия возникновения всего, что нас окружает.

Практические задания, предлагаемые в рамках данной дисциплины, предназначены для получения студентами эмпирического подтверждения полученной теоретической информации, а также для формирования у них умения выделять и учитывать психологическую составляющую философского вопроса.

Студенту необходимо уметь выделять основные категории бытия человека и общества, свободно владеть понятийным аппаратом и основными терминами антропологии.

При изучении дисциплины студенту следует устанавливать межпредметные связи со смежными учебными дисциплинами, сопоставляя приобретаемые знания о человеке с содержанием теоретических курсов социологии, философии, естествознания, этики.

В процессе изучения учебного материала должно быть сформировано умение видеть комплекс социальных связей и отношений человека. Фундаментальные характеристики и феномены человеческого бытия необходимо использовать как основы понимания морали, этики, политики и права в практической деятельности социальных работников.

### **Письменные контрольные работы и рефераты, курсовые работы**

Выполнение домашних письменных контрольных работ и/или рефератов, в зависимости от того, что предусмотрено РПД, является составной частью СРС студентов в процессе освоения учебной дисциплины «Психология делового общения».

Написание письменных работ осуществляется в часы вариативной части СРС, реферат составляет часть портфолио студента. Реферат выполняется в процессе освоения дисциплины и планируется к использованию при написании ВКР. В данном случае реализуется комплексный междисциплинарный подход к обучению, тесно увязывая содержание реферата с ГИА и практической производственной деятельностью студента. Работа над рефератом предполагает использование знаний, полученных в ходе изучения данной дисциплины и смежных с ней дисциплин, изучение основной и дополнительной литературы, использование ресурсов сети «Интернет», а также знаний, полученных в ходе прохождения практик и профессиональной деятельности.

Написание студентами рефератов регламентируется методическими указаниями, которые содержат:

- тематику рефератов по данной дисциплине;
- технические и содержательные требования к рефератам;
- требования к оформлению рефератов;
- списки рекомендуемой литературы и ресурсов сети «Интернет».

В зависимости, от того что предусмотрено РПД, домашняя письменная контрольная работа может быть сформирована как реферативная или как расчетная. Расчетная работа предполагает отдельное учебно-методическое пособие (задачник) для студентов, обучающихся по данному направлению подготовки. В задачнике приведены задания для решения задач, предусмотренных по дисциплине, описан порядок решения и даны образцы оформления.

Письменная контрольная работа, как реферативная, так и расчетная, оформляется в электронном виде и загружается для проверки в интерактивную систему «Moodle».

### **Учебные практики и производственная практика**

Необходимость и степень использования учебных материалов данной дисциплины при прохождении учебных практик, предусмотренных РУП по направлению подготовки бакалавров, регламентируется программами соответствующих практик и методическими указаниями по их выполнению.

При прохождении производственной практики и последующем написании ВКР использование портфолио студента (в части содержащихся в нем учебных результатов изучения данной дисциплины) зависит от выбранной студентом тематики. Необходимость и степень использования учебных материалов данной дисциплины регламентируется методическими указаниями по выполнению производственной практики и методическими указаниями по написанию ВКР по направлению подготовки.

## **9. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

- ИОС Института: учебный портал, интерактивная система «Moodle», ЭБС, ЭОР.
- Учебные аудитории, оснащенные ТСО, необходимыми для проведения вебинаров и практических (семинарских) занятий в интерактивном режиме.
  - Аудитории, оснащенные мультимедийным оборудованием для демонстрации презентаций и видеопroduкции.
- Компьютерные классы для прохождения текущей аттестации по дисциплине в режиме онлайн тестирования.

## **10. Обеспечение образовательного процесса для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов**

При необходимости РПД может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения.

В ходе реализации дисциплины используются следующие дополнительные методы обучения, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в зависимости от их индивидуальных особенностей:

- для слепых и слабовидящих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением, или могут быть заменены устным ответом;
  - обеспечивается индивидуальное равномерное освещение (освещенность должна составлять не менее 300 лк);
  - для выполнения задания при необходимости предоставляется увеличивающее устройство; возможно также использование собственных увеличивающих устройств;
  - письменные задания оформляются увеличенным шрифтом или шрифтом Брайля;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.
- для глухих и слабослышащих:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, либо предоставляется звукоусиливающая аппаратура индивидуального пользования;
  - письменные задания выполняются на компьютере в письменной форме;
  - экзамен и зачёт проводятся в письменной форме на компьютере; возможно проведение в форме тестирования.
- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - лекции оформляются в виде электронного документа, доступного с помощью компьютера со специализированным программным обеспечением;
  - письменные задания выполняются на компьютере со специализированным программным обеспечением;
  - экзамен и зачёт проводятся в устной форме или выполняются в письменной форме на компьютере.

При необходимости предусматривается увеличение времени для подготовки ответа.

Процедура проведения промежуточной аттестации для обучающихся устанавливается с учётом их индивидуальных психофизических особенностей. Промежуточная аттестация может проводиться в несколько этапов.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения предусматривается использование технических средств, необходимых в связи с индивидуальными особенностями обучающихся. Эти средства могут быть предоставлены университетом, или могут использоваться собственные технические средства.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.

Обеспечивается доступ к информационным и библиографическим ресурсам в сети «Интернет» для каждого обучающегося в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

- для слепых и слабовидящих:
  - в печатной форме увеличенным шрифтом;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.

- для глухих и слабослышащих:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - в печатной форме;
  - в форме электронного документа;
  - в форме аудиофайла.

Учебные аудитории для всех видов контактной и самостоятельной работы, библиотека и иные помещения для обучения должны быть оснащены специальным оборудованием и учебными местами с техническими средствами обучения:

- для слепых и слабовидящих:
  - устройства для сканирования и чтения с камерой «SARA CE»;
  - дисплеи Брайля «PAC Mate 20»;
  - принтеры Брайля «EmBraille ViewPlus»;
- для глухих и слабослышащих:
  - автоматизированные рабочие места для людей с нарушением слуха и слабослышащих;
  - акустический усилитель и колонки.
- для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата:
  - передвижные, регулируемые эргономические парты СИ-1;
  - компьютерная техника со специальным программным обеспечением.

## 11. Согласование и утверждение рабочей программы дисциплины

Рабочая программа учебной дисциплины «Психология делового общения» разработана в соответствии с требованиями ФГОС ВО (утвержден приказом № 76 Минобрнауки России от 05.02 2018) к обязательному минимуму содержания и уровню подготовки бакалавра по направлению подготовки 39.03.02 «Социальная работа» на основании учебного плана направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа» и профиля подготовки «Деятельность по реализации социальных услуг и мер социальной поддержки населения».

Автор программы – Иванова Е.Г.

05.04.2021 г.  
(дата)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры психологии и социальной работы

Протокол № 5/21 от 11.05.2021 г.

Зав. кафедрой

\_\_\_\_\_ Виноградова М. А.

Декан факультета

\_\_\_\_\_ Виноградова М. А.

**Согласовано**

Проректор по учебной  
работе

\_\_\_\_\_ Тихон М. Э.

## 12. Лист регистрации изменений

<b>Номер изменения</b>	<b>Дата</b>	<b>Страницы с изменениями</b>	<b>Перечень и содержание откорректированных разделов программы</b>





## Аннотация

Дисциплина «Психология делового общения» (Б1.В.ДВ.07.01) реализуется кафедрой психологии и социальной работы.

Дисциплина «Психология делового общения» (Б1.В.ДВ.07.01) входит в число дисциплин по выбору части ОПОП ВО блока 1 «Часть, формируемая участниками образовательного процесса» учебного плана согласно ФГОС ВО для направления подготовки 39.03.02 «Социальная работа».

По дисциплине предусмотрена промежуточная аттестация в форме зачета с оценкой.

Общая трудоемкость освоения дисциплины составляет 3 з.е.

### Цель дисциплины:

Формирование системы представлений о психологических механизмах и закономерностях общения людей в условиях профессиональной деятельности.

### Задачи дисциплины

Образовательные задачи дисциплины:

1. Раскрыть специфику и особенности общения как социально-психологического явления, показать сложность его строения и неоднозначность связей личности и результатов общения.

2. Ознакомление со структурой, условиями реализации процессов делового общения.

3. Ознакомить студентов с особенностями межличностного восприятия коммуникации и взаимодействия в деловом общении.

4. Приобретение практических навыков делового общения и ведения деловых переговоров, необходимых руководителям и сотрудникам современной организации, оценки достигнутых переговоров.

5. Овладение средствами, методами и приемами психологического влияния, используемыми в различных формах делового общения.

Профессиональная задача дисциплины:

– подготовка студентов к выполнению следующих ТФ в соответствии с ПС:

ПС	ОТФ	ТФ
03.001 Деятельность по планированию, организации, контролю и предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	А Деятельность по предоставлению социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи	А/01.6 Прием граждан, обратившихся за получением социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи, в том числе на основании представленной индивидуальной программы предоставления социальных услуг
		А/02.6 Взаимодействие со специалистами, организациями и сообществами по оказанию помощи в решении проблем получателей социальных услуг, связанных с преодолением обстоятельств, ухудшающих или способных ухудшить условия их жизнедеятельности
	В Деятельность по планированию, организации, контролю реализации и развитию социального	В/01.6 Координация деятельности сотрудников подразделения по выполнению поставленных задач

ПС	ОТФ	ТФ
	обслуживания	В/02.6 Взаимодействие с получателями социальных услуг, организация личного приема граждан по вопросам предоставления социальных услуг

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Психология делового общения» соотнесены с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО.

Процесс изучения дисциплины «Психология делового общения» направлен на формирование следующих компетенций:

УК		
Код УК	УК	Индикаторы достижения УК
УК-3	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИУК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. ИУК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников. ИУК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого. ИУК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели. ИУК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат
УК-4	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИУК-4.1. Выбирает стиль общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия. ИУК-4.2. Выполняет перевод профессиональных текстов с иностранного языка на государственный язык Российской Федерации и с государственного языка Российской Федерации на иностранный. ИУК-4.3. Ведет деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем и социокультурных различий. ИУК-4.4. Представляет свою точку зрения при деловом общении и в публичных выступлениях

#### Ожидаемые результаты:

в результате изучения дисциплины бакалавры приобретут

#### **Знания:**

- Этические основы социальной работы и делового общения (З-1);
- Техники эффективной коммуникации со специалистами (З-2);
- Социокультурные, социально-психологические, психолого-педагогические основы межличностного взаимодействия (З-3).

#### **Умения:**

- Взаимодействовать с гражданами, нуждающимися в социальном обслуживании (У-1);
- Устанавливать контакты с социальным окружением гражданина с целью уточнения условий его жизнедеятельности гражданина при предоставлении социальных услуг, указанных в индивидуальной программе предоставления социальных услуг (У-2);

- Взаимодействовать и организовывать взаимодействие со специалистами, организациями и сообществами при предоставлении социальных услуг, мер социальной поддержки и государственной социальной помощи (У-3);
- Использовать инструменты межличностных коммуникаций (У-4);
- Производить личный прием граждан по вопросам предоставления социальных услуг в организации (У-5).

**Навыки:**

- Владения техниками активного слушания и преодоления барьеров общения (Н-1).