



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ КЫРГЫЗСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
КЫРГЫЗСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
им. М.Рыскулбекова



Наименование дисциплины и код: Психология делового общения 600200

<b>Лектор</b>	Исмаилова Кульчаш Киясовна-доцент ФиСГН
<b>Контактная информация:</b>	0773957033 WhatsApp
<b>Количество кредитов:</b>	4
<b>Дата:</b>	2020-2021 уч.год.
<b>Цель и задачи курса</b>	. способствовать формированию у деловых людей, соответствующих психологических и нравственных качеств как необходимых условий их повседневной деятельности. находить подход к ним, расположить их к себе; в усвоении психологических знаний и умений в области делового общения
<b>Описание курса</b>	<p>Программа учебного базового курса «Психология делового общения» предназначена для студентов высших учебных заведений.</p> <p>В соответствии с государственным стандартом учебный курс «Психология делового общения» содержит следующие разделы:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Общение как социально- психологическая проблема.</li><li>2. Деловое общение, его виды и формы</li><li>3. Деловые отношения.</li></ol> <p><b>Место курса «Психология делового общения» в учебном процессе определяется также тем, что он дает:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- умение строить отношения с людьми,</li><li>- находить подход к ним, расположить их к себе нужно каждому. -это умение лежит в основе жизненного и профессионального успеха.</li></ul> <p>Программа курса "Психология делового общении» заключается в трактовке самого феномена "общение". Понятие предмета и проблемы делового общения. Учитывая сложность понятия "общение", необходимо обозначить его структуру с тем, чтобы затем был возможен анализ каждого элемента. Характеризовать структуру общения мы будем путем выделения в нем трех взаимосвязанных сторон: коммуникативной, интерактивной и</p>

	<p>перцептивной. Общение как социально-психологическая проблема. Важно понимание определение и понятия "общение", структура и средства общения, понятия об «общение» и "отношение", характеристика и содержание общения. Механизмы воздействия в процессе общения. Восприятие положения партнеров Позиций партнёров относительно друг друга В этом курсе входят сведения и разных областей психологической науки. Изменения, происходящие в обществе одним из своих результатов в духовной сфере, имеет бурный рост интереса к психологии предпринимателей, менеджеров, финансистов.Этот курс способствует развитию у будущих специалистов самостоятельности суждений и логическому мышлению, объединенных совместной деятельностью, единством целей и интересов, взаимной ответственностью, отношениями взаимопомощи</p>
<p><b>Пре реквизиты</b></p>	<p>хорошее знание школьной (до вузовской) программы предметов «Этика», «Литература», «Человек и общество» и других дисциплин гуманитарного цикла; достаточная подготовленность к восприятию научной терминологии гуманитарных знаний и пониманию идей и законов психологии общения.</p>
<p><b>Пост реквизиты</b></p>	<p>По окончании курса студент обязан усвоить: понятие психологии делового общения, его виды и формы; устанавливать контакты с деловыми партнерами; добиваться успехов на переговорах. После изучения «Психология делового общения » студентам рекомендуется продолжить изучение предметов :«Конфликтология» «Экономическая психология».</p>
<p><b>Компетенции</b></p>	<p><b>Знать:.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-нравственные законы морали и традиции данного общества;</li> <li>-о современном психологическом понимании природы деятельности и общения, логики планирования и проведения научных исследований, -способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень;</li> <li>-вербальные и невербальные средства коммуникации;</li> <li>- деловое общение, деловые переговоры; деловые совещания; публичные выступления</li> <li>- особенности деловой коммуникации в различных национальных культурах.</li> </ul>

-характеристики диалогического общения.

-свою личностную роль в обществе

**Уметь:**

-задавать вопросы и парировать замечания собеседника в процессе делового общения;

-определять природу и тип конфликта, возникающего в процессе деловых взаимоотношений

-анализировать результаты делового общения

-умение строить отношения с людьми,

-сформулировать корректную культурную речь

-уметь излагать, обсуждать и действенно отстаивать мнение в формальной и неформальной обстановке, в письменной и устной форме;

- выражать свою позицию по основным принципам делового общения. предотвращать и регулировать конфликтные ситуации в профессиональной деятельности, психологически правильно ставить беседу;

- соблюдать этические нормы поведения.

**Применять:**

-психотехнику изучения личности партнера по общению;  
-навыками вовлечения партнера в разговор;

- технику эмпатийного слушания-навыки самостоятельного проведения научного исследования на практике.

-способы создания речевого и неречевого портрета оратора жанрами устного делового общения (беседа, телефонный разговор, деловые совещания, переговоры, презентации)

-навыки публичной профессионально-ориентированной дискуссии нормами устной и письменной речи- применять в профессиональной деятельности приемы делового и управленческого общения;

-навыки развития личностных качеств, саморегулирования;

-способности отстаивать свою точку зрения в ходе культурологических и общегуманитарных дискуссий, используя элементы научной аргументации.

-навыки и приемы делового общения, проведения конструктивного диалога.

--применять психологические знания для успешного ведения переговоров, деловых бесед;

- способностью применять знания психологии делового общения на практике.

	<p>-методы и приемы целенаправленного воздействия в процессе делового межличностного общения.</p> <p>-определение индивидуально –психологические особенности собеседника</p>										
<b>Политика курса</b>	<p>Регулярная и обязательная работа с материалами по данному курсу. В установленные дни студенты в течение семестра должны сдать два модуля. Вопросы модулей будут заранее озвучены преподавателем. Для закрепления теоретических знаний по дисциплине необходима самостоятельная подготовка к занятиям (СРС) в соответствии с графиком изучения материалов по дисциплине, а также в течении учебного семестра студенты могут заработать дополнительные баллы в виде защиты рефератов по заданным темам.</p> <p>Если студент не смог сдать модуль вовремя рейтинг - контроля по уважительной причине, то сдача модуля допускается с разрешения офис - регистратуры университета.</p> <p>Сдача модулей в установленные сроки является обязательной</p> <p>Вам также предлагаются индивидуальные задания по разработанной тематике, которые будут соответственно оцениваться.</p>										
<b>Методы преподавания:</b>	Технологии развития критического мышления через чтение и письмо. Лекции. Кейс-стадии. Презентации, Видеофильмы.										
<b>Форма контроля знаний</b>	<p>Рубежный контроль-10-15-15. СРС-40.</p> <p>Итоговый контроль (экзамен.)-20баллов.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Общий рейтинговый балл</th> <th>Оценка</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>85-100</td> <td>5 (отлично)</td> </tr> <tr> <td>70-84</td> <td>4 (хорошо)</td> </tr> <tr> <td>50-69</td> <td>3(удовлетворительно)</td> </tr> <tr> <td>0-49</td> <td>2(неудовлетворительно)</td> </tr> </tbody> </table>	Общий рейтинговый балл	Оценка	85-100	5 (отлично)	70-84	4 (хорошо)	50-69	3(удовлетворительно)	0-49	2(неудовлетворительно)
Общий рейтинговый балл	Оценка										
85-100	5 (отлично)										
70-84	4 (хорошо)										
50-69	3(удовлетворительно)										
0-49	2(неудовлетворительно)										
<b>Литература:</b> <b>Основная</b> <b>Дополнительная</b>	<p>1.Г.В.Бороздина Психология делового общения М.:2013</p> <p>2.Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. М.: 2012г (Библиотека КЭУ)</p> <p>Берн .:Психология человеческих взаимоотношений:М.:1988</p> <p>8.Брудный А.А. Понимание и общение. - М., 1989</p>										
<b>СРС</b>	<p>1.Стороны общения</p> <p>2. Управление в деловом общении</p> <p>3.Работа Дейла Карнеги "Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей</p> <p>4.Социальные стереотипы</p>										

	<p>5. Приёмы установления психологического контакта. Психологические игры как способ самозащиты</p> <p>6. Репрезентативная система взаимодействия</p> <p>7. Межнациональные различия невербального общения.</p> <p>8. Транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну</p> <p>9. Методы деловой беседы.</p> <p>10. Психологический механизм притяжения.</p> <p>11. Техника и тактика аргументирования.</p> <p>12. Культура спора</p> <p>13. Психологические приемы убеждения в споре</p> <p>14. Создание достойного имиджа.</p> <p>15. Классификация психотипов личностей по В. М. Шепелю.</p> <p>16. Типы взаимоотношений в коллективе.</p> <p>17. Модель психической структуры личности в аналитической психологии Карла Юнга</p> <p>18. Требования к внешнему виду и манерам руководителя.</p> <p>19. Особенности внешнего облика делового мужчины и женщины</p> <p>20. Правила вручения подарков</p> <p>21. Составления индивидуального проекта презентации.</p> <p>22. Причины большой сложности делового общения по телефону по сравнению с личным общением</p>
<b>Примечание.</b>	Посещении экскурсии ,презентации организации.

**Календарно-тематический план распределения часов с указанием недели, темы**

**Гр. Т-1-18**

<b>№</b>	<b>Дата</b>	<b>Тема</b>	<b>Ко л- во ча с</b>	<b>Литература</b>	<b>Подготовительные вопросы по модулям</b>
1	1.09. 2020	Общение как социально-психологическая проблема	2	1. Г. В. Бороздина Психология делового общения "Высшее"	1. Как определить понятия «общение»? 2. Какие стороны структура и средства общения?

				<p>образование". Москва 2013г</p> <p>2. Власов Л.В., Семеновская В.К. Деловое общение. - Л., 2011г.</p> <p>3. Жолобов Ю.В. Путь к диалогу. Психология делового общения. - 2010г</p>	<p>3. Чем отличается понятие «общение» от «отношение»?</p> <p>4. Какие бывают механизмы воздействия в процессе общения?</p> <p>5. Как формируется первое впечатление?</p> <p>6. Как мы понимаем действия партнера?</p>
2	3.09. 2020	Деловое общение, его виды и формы.	2	<p>4. Психология и этика делового общения: учебник под ред. В.Н. Лавриненко  Юнити-Дана • 2012 год •</p> <p>5. Психология делового общения: учебное пособие Логутова Е., Якиманская И., Биктина Н. ОГУ • 2013 год •</p> <p>5. Психология и этика делового общения. Учебник и практикум/ Юрайт. 2015г.</p> <p>6. Психология делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата. Юрайт. 2016г.</p> <p>7. Лунева О.В., Хоро шилова Е.А. Психология</p>	<p>1. Что такое деловое общение?</p> <p>2. Какие бывают виды общение?</p> <p>3. Назовите этапы делового общения?</p> <p>4. Чем отличается деловое общение от неформального общения?</p> <p>5. Психологические особенности непосредственных участников делового общения?</p>
3 4.	8.09. 2020  10.09 .2020	Факторы детерминации поведения личности	4	<p>6. Психология делового общения. Учебник и практикум для академического бакалавриата. Юрайт. 2016г.</p> <p>7. Лунева О.В., Хоро шилова Е.А. Психология</p>	<p>1. Что же такое наше "Я".</p> <p>2, Как наше "Я» возникает?</p> <p>3. Какова его роль в деловом общении?</p> <p>4. Что называется ролевым поведением?</p> <p>5. Как определить понятие «социальная группа»?</p>

				<p>делового общения. - М., 2007.</p> <p>8. Шепель В.М. Имиджелогия: секреты личного общения. - М., 2010г(Библиотека КЭУ)</p> <p>9. Под. ред. проф. В.Н. Лавриненко Психология и этика делового общения Издательское объединение "ЮНИТИ Москва 1997г.(Библиотека КЭУ)</p> <p>10. Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. М.: 2012г(Библиотека КЭУ)</p>	<p>6. Какие виды установок по отношению к окружающим имеется</p> <p>7. Как каким образом мы воспринимаем окружающий мир?</p> <p>8. Что происходит на этапе между формированием образа конкретной деловой ситуации и последующим ролевым поведением?</p>
5.	15.09.2020	Восприятие и понимание в процессе общения.	2	<p>Список дополнительной литературы</p> <p>1. Абалакина М.А. Анатомия взаимопонимания. - М., 2014г..</p> <p>2. Берн Э.: Психология человеческих взаимоотношений.: Пер. М.: Прогресс, 1988.</p> <p>3. Брудный А.А. Понимание и общение. - М.</p>	<p>1. Что определяется термин «социальная перцепция», т.е. социальное восприятие?</p> <p>2. Как происходит восприятие и понимание другого в длительном общении?</p> <p>3. Как мы понимаем действия партнера?</p> <p>4. определите понятие социальные стереотипы и его виды?</p> <p>5. Какие бывают Психологические</p>

				<p>1999.(Библиотека КЭУ</p> <p>4.Данилова Н.И. Эмоциональные состояния: механизмы и диагностика. -М., 1985.</p> <p>5.Дашков Л.П. Как преуспеть в бизнесе. - М., 2013.</p> <p>6. Дип С., Сесмен Л.Верный путь к успеху: 1600 советов менеджерам. -11.М., 1995.</p> <p>7.Добротворский И. Технология успеха: Все, что нужно знать о достижении успеха. -М.1996.</p>	<p>механизмы восприятия и понимания при межличностном общении?</p> <p>6. Как «сломать» стереотип, что нужно сделать, чтобы нас воспринимали не с позиций занимаемой должности, а как личность?</p> <p>7. По каким признакам мы можем судить о превосходстве человека, например, в социальном или интеллектуальном положении?</p>
6.	17.09 2020.	Установление взаимоотношений	4	<p>8.Рогов Е. И. Психология общения. – М.: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2001.</p> <p>9. Сидоренко Е. В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб.: Речь, 2004.</p>	<p>1.Какие вы знаете различные технологии установления межличностного контакта?.</p> <p>2.Каковы основные принципы применения методики установления контакта?</p> <p>3.Сколько этапов методики установления контакта в деловом общении?</p> <p>4.Какие оптимальные «зоны» для различных видов общения?</p> <p>5.Назовите популярных приемов установления контакта в практике делового общения?:</p>
7.	22.09. 2020.			<p>10.Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления. Серия «Учебники XXI</p>	



				века». Ростов н/Д: «Феникс», 2001.	6. Почему и какие приемы психологической самозащиты используются
8.	24.09 2020.	Технология делового общения	4	11. Чернышев Я. А. Психология управления в инновационной среде: Учебно-методический комплекс. – Ульяновск: УлГУ, 2006.	1. Назовите проблемы коммуникаций (передачи – приема информации)? 2. Какие (из модели Шеннона), в соответствии с которой можно выделить основные элементы коммуникационной цепи? 3. Какие помехами сопровождаются в процессе передачи информации? 4. Что является секретом успешного человека? 5. Что такое подстройка и его виды? 6. Какими приемами активизации и управления вниманием может владеть человек? 7. Какие правила слушать и слышать другого?
9.	29.09 .2020			12. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования. – М.: Проф.Обр.Издат, 2002. 13. Шикун А. Ф., Филинова И. М. Управленческая психология: Учебное пособие / А. Ф. Шикун, И. М. Филинова. – М.: Аспект Пресс, 2002.	
10.	1.10. 2020.	Невербальные особенности в процессе делового общения	2		1. Какова особенность кинестетического невербального общения

				<p>(жесты, позы, мимика)?</p> <p>2.Какие же жесты могут выдать собеседника, если он лжет?</p> <p>3.Что значит понятие «визуальный контакт»?</p> <p>4.Какие виды взглядов, их трактовка и рекомендуемые действия имеются?</p> <p>5.Какие особенности (психологические и паралингвистические) невербального общения?</p> <p>6.Назовите Межнациональные различия невербального общения.</p>
11.	6.10. 2020.	Общение как взаимодействие	2	<p>1.Что означает термин «интеракция»?</p> <p>2.Како влияние оказывают на межличностное взаимодействие?</p> <p>3.Что такое ориентации на контроль и ориентации на понимание?</p> <p>4.Каковы основные позиции в общении?</p> <p>5.В чем сущность транзакционного анализа процесса</p>

				<p>взаимодействия по Э. Берну?</p> <p>6. Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику</p>
12.	8.10. 2020.	Деловая беседа как основная форма делового общения	2	<p>1. Какие важнейшие функции выполняет деловая беседа?</p> <p>2. Какие правила беседы деловой беседы используются?</p> <p>3. Как начинать деловую беседу?</p> <p>4. Какие методы и способы беседы?</p>
13.	13.10 2020.	Психологические приемы влияния на партнера	2	<p>1. Каковы приемы эмоционально-позитивного отношения и его использования в практике делового общения?</p> <p>3. Из чего складывается культура делового общения?</p> <p>4. Какие приемы для повышения эффективности деловых отношений вы знаете?</p> <p>5. Как же сделать комплимент комплиментом? Назовите правила.</p> <p>6. Чем комплимент отличается от лести?</p>

14.	15.10 2020.	Психологические аспекты переговорного процесса	2		<p>1, Как завоевать расположение делового партнера?</p> <p>2.Какие ошибки наиболее часто встречаются у тех, кто слушает?</p> <p>3.Какие методы аргументирования для руководителей, описанные П. Мицичем вы знаете?</p> <p>4. Каковы же основные положения тактики аргументирования?</p> <p>5.Какие шесть основных правил способствуют успеху переговоров?</p>
15.	20.10 2020.	Психологические особенности публичного выступления	2		<p>1.В чем суть ораторского искусства? (Сократ и Платон, Демосфен и Аристотель и др.) 2. Как подготовиться к выступлению.</p> <p>3. Как завоевать внимание аудитории.</p> <p>4. Какие риторические приемы в публичном выступлении.</p> <p>5.Назовите типы публичных выступлений.</p>
16	22.10 .2020	Спор, дискуссия, полемика, происхождение и	2		<p>1.Как называется понятия «спор» «дискуссия» , «полемика»?</p>

		психологические особенности			<p>2.Какие виды спора существуют?</p> <p>3.Какие требования культуры спора?</p> <p>4. Какие психологические приемы убеждения в споре используются?</p>
17.	27.10 2020.	Имидж делового человека	2		<p>1.Что такое имидж?</p> <p>2.Каковы критерии выбора модели поведения?</p> <p>3.Какие видов походок вы узнали?</p> <p>4.Что значит одеваться со вкусом?</p> <p>5.Какие же требования предъявляются к тактике общения?</p> <p>6.На чем основывается рекомендаций Д.Карнеги и перечислите его советы?</p>
18.	29.10 2020.	Классификация психотипов личностей в деловом общении	2		<p>1.Какие существует критерии классификации личностей?</p> <p>2. Кто такие экстраверты и интроверты?</p> <p>3.Какие различные психотипы личностей по К.Г. Юнг – как праотца соционики?</p> <p>4.Как называется понятие темперамент?</p>

					5. В чем заключается учение о различных типах темперамента по Гиппократу и Павлову?
19.	3.11.2020	Социально-психологические особенности коллектива	4		1. Какие группы факторов, определяющие степень зрелости?
20.	5.11.2020.				2. В чем проблема профессиональной зрелости рабочей группы?
					3. Какие ограничения, по мнению Вернер Зигерт и Лючия Ланг чаще всего препятствующих эффективной работе коллектив?
21.	10.11.2020	Роль руководителя в становлении коллектива	4		1. От чего зависит эффективность работы коллектива?
22.	12.11.2020				2. Какие существуют стили руководства?
					3. Каковы психологические проблемы руководства?
					4. Какие основные этические нормы поведения руководителя?
					5. Какие этические требования к общению руководителя с подчинённым?

23.	17.11 2020	Поведение делового человека	4		<p>1.В чем важность этикета приветствий?</p> <p>2.Какие виды и рекомендации рукопожатия?</p> <p>3.Какие правила используют хозяин кабинета в своей работе?</p> <p>4.Почему важно использовать визитную карточку?</p> <p>5.Когда вручают визитную карточку?</p>
24.	19.11 2020				
25.	24.11 2020	Психологические аспекты деловых приемов	2		<p>1.Какова основная задача переговоров в психологическом плане?</p> <p>2.Как установить контакт с партнером во время деловых приемов?</p> <p>3.Виды деловых приемов?</p> <p>4.Как создать благоприятную психологическую атмосферу во время деловых приемов</p> <p>5.Какую информацию необходимо знать о противоположной стороне до деловых приемов и почему?</p>
26.	26.11 2020	Презентация и нормы делового этикета	4		<p>1.Какова назначение презентации?</p> <p>2.В чем заключается цель презентации?</p>

27.	1.12. 2020.			<p>3.Как подготовиться к презентации?</p> <p>4.Какие этапы презентации?</p> <p>5.Виды презентации?</p> <p>6.Охарактеризуйте каждый этап презентации</p> <p>7.Как подготовить публичное выступление?</p>
28	3.12 2020.	Деловое общение по телефону	2	<p>1.Какова цель делового телефонного разговора?</p> <p>2. Какие этические рекомендации к ведению служебного разговора?</p> <p>3.Как вести делового телефонного разговора?</p> <p>4.Какие этические нормы в процессе делового телефонного разговора?</p> <p>5. Какие принципы этики общения по телефону?</p>
29.	8.12 2020	Поведение переводчика в деловом общении	2	<p>1.Какова специфика роли переводчика в деловой жизни?</p> <p>2.В чем состоит своеобразие положения переводчика?</p> <p>3.Как вручать визитных карточек?</p> <p>4.Как вести на деловых приемах?</p>



30.	10.12 .2020	Международный этикет	2		1.Как можно охарактеризовать понятие международного этикета?  2.В чем особенности международного делового этикета?  3.Что такое понятие тактичность?  4. Какие рекомендации этикета различных стран?
		<b>ИТОГО</b>	<b>60</b>		

### График самостоятельной работы студентов

№	Недели Месяцы	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	Сумма баллов
		октябрь				ноябрь					декабрь							
1	Текущий контроль	10				15					15						40 баллов	
2	Срок сдачи СРС*	28.09 - 3.10. 2020г.				2.11 – 07.11. 2020г.					07.12 – 15.12 2020г.							

[www.keu.edu.kg](http://www.keu.edu.kg)

\*СРС — самостоятельная работа студентов.

Примечание: График проведения рубежного и итогового контроля устанавливается Учебным отделом.