



Наименование дисциплины и код: **Психология делового общения 600200**

| | |
|-------------------------------|---|
| Лектор | Исмаилова Кульчаш Киясовна-доцент ФиСГН |
| Контактная информация: | Сотовый: 0550-95-70-33 Домашний: 0312-40-49-57 E-mail: Kulchash.kiyis@mail.ru |
| Количество кредитов: | 4 |
| Дата: | 2017-2018 учебный год. |
| Цель и задачи курса | . 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 |
| Описание курса | <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">1.Общение как социально- психологическая проблема.2.Деловое общение, его виды и формы3.Деловые отношения. <p>Место курса «Психология делового общения» в учебном процессе определяется также тем, что он дает:</p> <ul style="list-style-type: none">- умение строить отношения с людьми,- находить подход к ним, расположить их к себе нужно каждому.-это умение лежит в основе жизненного и профессионального успеха. <p>Программа курса "Психология делового общения» 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 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</p> <p>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,</p> |

| | |
|--------------------------|--|
| | объединенных совместной деятельностью, единством целей и интересов, взаимной ответственностью, отношениями взаимопомощи |
| Пре репреквизиты | 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. |
| Пост репреквизиты | По окончании курса студент обязан усвоить: понятие психологии делового общения, его виды и формы; устанавливать контакты с деловыми партнерами; добиваться успехов на переговорах. |
| Компетенции | <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - нравственные законы морали и традиции данного общества; - о современном психологическом понимании природы деятельности и общения, логики планирования и проведения научных исследований, - способность совершенствовать и развивать свой интеллектуальный и общекультурный уровень; - вербальные и невербальные средства коммуникации; - деловое общение, деловые переговоры; деловые совещания; публичные выступления - особенности деловой коммуникации в различных национальных культурах. - характеристики диалогического общения. - свою личностную роль в обществе <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Применять:</p> <ul style="list-style-type: none"> - психотехнику изучения личности партнера по общению; - навыки вовлечения партнера в разговор; - технику эмпатийного слушания-навыки самостоятельного |

| | |
|--|--|
| | <p>проведения научного исследования на практике.</p> <ul style="list-style-type: none"> -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. -методы и приемы целенаправленного воздействия в процессе делового межличностного общения. -определение индивидуально –психологические особенности собеседника |
| Политика курса | <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. Вам также предлагаются индивидуальные задания по разработанной тематике, которые будут соответственно оцениваться.</p> |
| Методы преподавания: | Технологии развития критического мышления через чтение и письмо. Лекции. Кейс-стадии. Презентации, Видеофильмы. |
| Форма контроля знаний | Рубежный контроль-15-15-10. СРС-40. Итоговый контроль(экзамен.)-20баллов |
| Литература: Основная Дополнительная | <p>1.Г.В.Бороздина Психология делового общения Москва2013г</p> <p>2.Карнеги Д. Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей. М.: 2012г (Библиотека КЭУ)</p> <p>Берн Э.: Психология человеческих взаимоотношений.: Пер. М.:</p> |

| | |
|--------------------|---|
| | <p>Прогресс, 1988. 8.Брудный А.А. Понимание и общение. - М., 1989..(Библиотека КЭУ</p> |
| СРС | <ol style="list-style-type: none"> 1.Стороны общения 2. Управление в деловом общении 3.Работа Дейла Карнеги "Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей 4.Социальные стереотипы 5.Приёмы установления психологического контакта. Психологические игры как способ самозащиты 6.Репрезентативная система взаимодействия 7.Межнациональные различия невербального общения. 8.Транзакционного анализа процесса взаимодействия по Э. Берну 9.Методы деловой беседы. 10.Психологический механизм притяжения. 11.Техника и тактика аргументирования. 12.Культура спора 13. Психологические приемы убеждения в споре 14.Создание достойного имиджа. 15.Классификация психотипов личностей по В .М . Шепелю. 16.Типы взаимоотношений в коллективе. 17.Модель психической структуры личности в аналитической психологии Карла Юнга 18.Требования к внешнему виду и манерам руководителя. 19.Особенности внешнего облика делового мужчины и женщины 20.Правила вручения подарков 21.Составления индивидуального проекта презентации. 22. Причины большой сложности делового общения по телефону по сравнению с личным общением |
| Примечание. | Посещения экскурсии ,презентации организации. |

Календарно-тематический план распределения часов с указанием недели, темы

| № | Тема | Кол-во час | Литература | Подготовительные вопросы по модулям |
|----------|--|-------------------|---|---|
| 1 | Общение как социально-психологическая проблема | 2 | 1.Г.В.Бороздина Психология делового общения "Высшее образование". Москва2013г | 1.Как определить понятия «общение»? 2. Какие стороны структура и средства общения? |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | <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>4. Психология и этика делового общения: учебник под ред. В.Н. Лавриненко</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 | Деловое общение, его виды и формы. | 2 | <p>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.</p> | <p>1. Что такое деловое общение?</p> <p>2. Какие бывают виды общения?</p> <p>3. Назовите этапы делового общения?</p> <p>3. Чем отличается деловое общение от неформального общения?</p> <p>4. Психологические особенности непосредственных участников делового общения?</p> |
| 3 | Факторы детерминации поведения личности | 4 | <p>Учебник и практикум для академического бакалавриата. Юрайт. 2016г.</p> <p>7. Лунева О.В., Хорошлова Е.А. Психология делового общения. - М., 2007.</p> <p>8. Шепель В.М. Имиджелогия: секреты личного обаяния. - М., 2010г (Библиотека</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>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>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. 1999.(Библиотека КЭУ)</p> <p>4. Данилова Н.И. Эмоциональные состояния: механизмы и диагностика. -М., 1985.</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> |
|--|--|---|---|

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <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. - М., 1995.</p> <p>7. Добротворский И. Технология успеха: Все, что нужно знать о достижении успеха. - М. 1996.</p> <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>10. Столяренко Л. Д. Психология делового общения и управления. Серия «Учебники XXI века». Ростов н/Д: «Феникс», 2001.</p> <p>11. Чернышев Я. А. Психология управления в инновационной среде: Учебно-методический комплекс. – Ульяновск: УлГУ, 2006.</p> | |
|--|--|--|--|

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| | | | <p>12. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: Учебник для нач. проф. образования. – М.: Проф.Обр.Издат, 2002.</p> <p>13. Шикун А. Ф., Филинова И. М. Управленческая психология: Учебное пособие / А. Ф. Шикун, И. М. Филинова. – М.: Аспект Пресс, 2002.</p> | |
| 4 | Восприятие и понимание в процессе общения. | 2 | | <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</p> |

| | | | |
|---|------------------------------|---|---|
| | | | <p>социальные стереотипы и его виды?</p> <p>5. Какие бывают Психологические 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> |
| 5 | Установление взаимоотношений | 4 | <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> <p>6. Почему и какие приемы психологической самозащиты используются</p> |
| 6 | Технология делового общения | 4 | <p>1. Назовите проблемы коммуникаций (передачи – приема информации)?</p> <p>2. Какие (из модели Шеннона), в соответствии с которой можно выделить основные элементы коммуникационной цепи?</p> <p>3. Какие помехи сопровождаются в процессе передачи информации?</p> <p>4. Что является секретом успешного человека?</p> <p>5. Что такое подстройка и его виды?</p> <p>6. Какими приемами активизации и управления вниманием может владеть человек?</p> <p>7. Какие правила слушать и слышать другого?</p> |
| 7 | Невербальные | 2 | <p>1. Какова особенность</p> |

| | | | |
|---|--|---|--|
| | <p>особенности в процессе делового общения</p> | | <p>кинестетического невербального общения</p> <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> |
| 8 | <p>Общение как взаимодействие</p> | 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 взаимодействия по Э. Берну?</p> <p>6. Назовите основные этапы делового общения и дайте их краткую характеристику</p> |
| 9 | 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> |
| 10 | 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</p> |

| | | | | |
|----|--|---|--|---|
| | | | | отличается от лести? |
| 11 | 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> |
| 12 | 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> |
| 13 | Спор, дискуссия, | 2 | | 1.Как называется понятия «спор» |

| | | | |
|----|---|---|--|
| | <p>полемика, происхождение и психологическ ие особенности</p> | | <p>«дискуссия» , «полемика»?</p> <p>2.Какие виды спора существуют?</p> <p>3.Какие требования культуры спора?</p> <p>4. Какие психологические приемы убеждения в споре используются?</p> |
| 14 | <p>Имидж делового человека</p> | 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> |
| 14 | <p>Классификация психотипов личностей в деловом общении</p> | 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</p> |

| | | | | |
|----|--|---|--|---|
| | | | | <p>праотца соционики?</p> <p>4.Как называется понятие темперамент?</p> <p>5.В чем заключается учение о различных типах темперамента по Гиппократу и Павлову?</p> |
| 16 | Социально-психологические особенности коллектива | 4 | | <p>1.Какие группы факторов, определяющие степень зрелости?</p> <p>2.В чем проблема профессиональной зрелости рабочей группы?</p> <p>3.Какие ограничения, по мнению Вернер Зигерт и Лючия Ланг чаще всего препятствующих эффективной работе коллектив?</p> |
| 17 | Роль руководителя в становлении коллектива | 4 | | <p>1.От чего зависит эффективность работы коллектива?</p> <p>2.Какие существуют стили руководства?</p> <p>3.Каковы психологические проблемы руководства?</p> <p>5.Какие основные</p> |

| | | | |
|----|---|---|--|
| | | | <p>этические нормы поведения руководителя?</p> <p>6.Какие этические требования к общению руководителя с подчинённым?</p> |
| 18 | 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> |
| 19 | 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</p> |

| | | | |
|----|--------------------------------------|---|--|
| | | | деловых приемов |
| | | | 5.Какую информацию необходимо знать о противоположной стороне до деловых приемов и почему? |
| 20 | Презентация и нормы делового этикета | 4 | <p>1.Какова назначение презентации?</p> <p>2.В чем заключается цель презентации?</p> <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> |
| 21 | 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> |
| 22 | Поведение переводчика в | 2 | 1.Какова специфика |

| | | | | |
|----|----------------------|-------|--|--|
| | деловом общении | | | <p>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> |
| 23 | Международный этикет | 2 | | <p>1. Как можно охарактеризовать понятие международного этикета?</p> <p>2. В чем особенности международного делового этикета?</p> <p>3. Что такое понятие тактичность?</p> <p>4. Какие рекомендации этикета различных стран?</p> |
| | ИТОГО | часов | | |

График самостоятельной работы студентов

| № | Недели Месяцы | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | Суммы баллов |
|---|------------------|----------------------|---|---|---|----------------------|---|---|---|---|----|----------------------|----|----|----|----|----|-----------------|
| | | октябрь | | | | ноябрь | | | | | | декабрь | | | | | | |
| 1 | Текущий контроль | 15 | | | | 15 | | | | | | 10 | | | | | | 40 баллов |
| 2 | Срок сдачи СРС* | 28.09 - 3.10. 2017г. | | | | 2.11 – 07.11. 2017г. | | | | | | 14.12 – 19.12 2017г. | | | | | | |

*СРС – самостоятельная работа студентов.

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