

**МИНОБРНАУКИ РОССИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования "Пермский  
государственный национальный исследовательский  
университет"**

**Колледж профессионального образования**

Авторы-составители: **Шадрина Марина Сергеевна**

Рабочая программа дисциплины  
**ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ**  
Код УМК 89244

Утверждено  
Протокол №13  
от «18» мая 2018 г.

Пермь, 2018

## **1. Наименование дисциплины**

Психология деловых отношений

## **2. Место дисциплины в структуре образовательной программы**

Дисциплина входит в Блок « ОГСЭ » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **09.02.03** Программирование в компьютерных системах  
направленность не предусмотрена

### **3. Планируемые результаты обучения по дисциплине**

В результате освоения дисциплины **Психология деловых отношений** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

**09.02.03** Программирование в компьютерных системах (направленность : не предусмотрена)

**ОК.6** Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями

#### 4. Объем и содержание дисциплины

<b>Направления подготовки</b>	09.02.03 Программирование в компьютерных системах (направленность: не предусмотрена) на базе среднего общего
<b>форма обучения</b>	очная
<b>№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины</b>	2
<b>Объем дисциплины (з.е.)</b>	1.9
<b>Объем дисциплины (ак.час.)</b>	70
<b>Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:</b>	48
<b>Проведение лекционных занятий</b>	16
<b>Проведение практических занятий, семинаров</b>	32
<b>Самостоятельная работа (ак.час.)</b>	22
<b>Формы текущего контроля</b>	Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
<b>Формы промежуточной аттестации</b>	Дифференцированный зачет (2 триместр)

## **5. Аннотированное описание содержания разделов и тем дисциплины**

### **Введение в психологию деловых отношений**

#### **Предмет психологии деловых отношений**

Предмет психологии. Виды психологического знания. Житейская, научная и практическая психология. Основные разделы психологии: когнитивные процессы, деятельность, эмоционально-волевая сфера, личность и индивидуальные различия, социальная психология. Психология и бизнес.

#### **Психология и этика делового общения**

Понятие об этике в философии. Этика и религия. Прагматичный аспект этики. Психологические исследования этики. Этика с точки зрения эволюционной психологии.

### **Общение и деятельность**

#### **Понятие об общении и деятельности**

Общее понятие об общении и деятельности. Структура общения. Структура деятельности. Функции и виды общения. Виды деятельности.

#### **Индивидуальные особенности в деятельности и общении**

Индивидуально-психологические качества личности. Понятие темперамента. Характеристики типов темперамента (холерик, сангвиник, флегматик, меланхолик).

Понятие характера. Типы характера. Психологические типы акцентуированных характеров. Характер как система наиболее устойчивых черт личности, проявляющих себя в различных видах деятельности, общения и взаимодействия человека с окружающими людьми. Типологии характеров и личностных черт. Экстраверсия и интроверсия как черты личности, их значение для общения.

Характер и защитные механизмы личности. Воля. Характер и воля человека. Характер и мотивация поведения. Способности (общие и специальные). Способности к успешной деятельности. Развитие способностей. Индивидуальный стиль деятельности и общения.

#### **Психические процессы в деятельности и общении**

Понятие психических процессов. Волевая регуляция поведения. Виды и роль эмоций в жизни человека. Основные функции эмоций

Психологические барьеры общения. Владение методами управления эмоциональной сферой - основа эффективности всех форм общения.

Психология деятельности и познавательных процессов.

#### **Личность, общение и деятельность**

Личность, общение и деятельность. Потребности, мотивы и мотивация в деятельности и общении.

Эмоции, чувства, направленность и мировоззрение личности. Общественно-психологические качества личности: социализация личности, социальные чувства, ценностные ориентации, убежденность, социальные ожидания. Формирование и развитие личности.

### **Деловые коммуникации**

#### **Стороны общения**

Понятие об общении в социальной психологии. Три стороны общения: перцептивная, коммуникативная, интерактивная.

Социальная перцепция и социальное познание. Ошибки социальной перцепции  
Общения как обмен сообщениями. Коммуникативные барьеры. Виды вербальной и невербальной коммуникации.

Межличностная и ролевая сторона общения. Роли и позиции в общении и деловом взаимодействии.

### **Инструменты эффективного общения**

Инструменты целеполагания. Саморегуляция и тайм-менеджмент.

Инструменты эффективного общения: установление контакта, прояснение ситуации, влияния и поддержания разговора, завершение контакта.

### **Конфликты в деятельности и общении**

Конфликты: виды, структура, стадии протекания. Предпосылки возникновения конфликта в процессе общения. Стратегия поведения в конфликтной ситуации.

Правила поведения в условиях конфликта. Методы снятия психологического напряжения в условиях конфликта. Классификация конфликтов

### **Влияние и убеждение в деловом взаимодействии**

Понятие о влиянии. Манипулирование и противостояние манипулированию. Положительные и отрицательные аспекты манипулирования.

Понятие о Диалоге с точки зрения экзистенциальной психологии и психотерапии. Основные стратегии и тактики влияния.

Понятие об убеждении. Убеждение и социально-психологические механизмы влияния. Два пути убеждения (пути убеждения в концепции Р. Петти и Д. Качиоппо).

### **Социальные аспекты делового взаимодействия**

#### **Личность и группа. Лидерство**

Личность и группа. Понятие о социальных ролях. Эффекты группы.

Лидерство как социально-психологический феномен. Стили лидерства. Руководство и лидерство

Личность руководителя. Личностные черты лидеров. Ситуативное лидерство

#### **Взаимоотношения в коллективе. Психология малых групп**

Типы поведения людей в коллективе. Социально-психологические роли в рабочем коллективе: конструктивные и деструктивные.

Оценка социометрического статуса и социально-психологического климата коллектива

#### **Межкультурное взаимодействие**

Влияние культуры и национальных особенностей в деловых коммуникациях.

Индивидуалистские и коллективистские культуры. Культуры, способствующие экономическому росту.

## **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Освоение дисциплины требует систематического изучения всех тем в той последовательности, в какой они указаны в рабочей программе.

Основными видами учебной работы являются аудиторские занятия. Их цель - расширить базовые знания обучающихся по осваиваемой дисциплине и систему теоретических ориентиров для последующего более глубокого освоения программного материала в ходе самостоятельной работы. Обучающемуся важно помнить, что контактная работа с преподавателем эффективно помогает ему овладеть программным материалом благодаря расстановке необходимых акцентов и удержанию внимания интонационными модуляциями голоса, а также подключением аудио-визуального механизма восприятия информации.

Самостоятельная работа преследует следующие цели:

- закрепление и совершенствование теоретических знаний, полученных на лекционных занятиях;
- формирование навыков подготовки текстовой составляющей информации учебного и научного назначения для размещения в различных информационных системах;
- совершенствование навыков поиска научных публикаций и образовательных ресурсов, размещенных в сети Интернет;
- самоконтроль освоения программного материала.

Обучающемуся необходимо помнить, что результаты самостоятельной работы контролируются преподавателем во время проведения мероприятий текущего контроля и учитываются при промежуточной аттестации.

Обучающимся с ОВЗ и инвалидов предоставляется возможность выбора форм проведения мероприятий текущего контроля, альтернативных формам, предусмотренным рабочей программой дисциплины. Предусматривается возможность увеличения в пределах 1 академического часа времени, отводимого на выполнение контрольных мероприятий.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации.

При проведении текущего контроля применяются оценочные средства, обеспечивающие передачу информации, от обучающегося к преподавателю, с учетом психофизиологических особенностей здоровья обучающихся.

## **7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

При самостоятельной работе обучающимся следует использовать:

- конспекты лекций;
- литературу из перечня основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля);
- текст лекций на электронных носителях;
- ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", необходимые для освоения дисциплины;
- лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение из перечня информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине;
- методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.

## 8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

### Основная:

1. Собольников, В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / В. В. Собольников, Н. А. Костенко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 202 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06957-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/426151>
2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/455217>

### Дополнительная:

1. Белякова, Е. Г. Психология : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Е. Г. Белякова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 263 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-9916-8489-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/452247>
2. Немов, Р. С. Общая психология в 3 т. Том II в 4 кн. Книга 1. Ощущения и восприятие : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Р. С. Немов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 302 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10265-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/456490>
3. Леонов, Н. И. Психология общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Н. И. Леонов. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 193 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10454-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/455694>
4. Немов, Р. С. Общая психология в 3 т. Том I. Введение в психологию : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Р. С. Немов. — 6-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 726 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10262-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/429650>
5. Садовская, В. С. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 209 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01134-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/414677>
6. Корягина, Н. А. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — Москва : Издательство Юрайт, 2018. — 437 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00962-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/413575>
7. Немов, Р. С. Общая психология в 3 т. Том II в 4 кн. Книга 3. Воображение и мышление : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Р. С. Немов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 224 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10269-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/456493>
8. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт,



2019. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/430797>

9. Немов, Р. С. Общая психология в 3 т. Том II в 4 кн. Книга 2. Внимание и память : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Р. С. Немов. — 6-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 261 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10268-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/456492>

10. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 463 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-00753-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. <https://urait.ru/bcode/450947>

## 9. Перечень ресурсов сети Интернет, необходимых для освоения дисциплины

[psychology-online.net](http://psychology-online.net) Научная и популярная психология

<https://bookap.info/> Виртуальная психологическая библиотека

<http://psylib.org.ua/index.html> Психологическая библиотека "Самопознание и саморазвитие"

<http://soc.lib.ru/books.htm> Социология, психология, управление

<https://psynavigator.ru/> Психологический навигатор

<http://psypress.ru/> Агентство психологических новостей "ПсиФактор"

<https://psycho.ru/> Библиотека психотехнологий "Психология и бизнес"

<http://www.psyh-portret.ru/> Психологическая диагностика "Кабинет психологических портретов"

[http://univertv.ru/lekcii\\_po\\_psihologii/](http://univertv.ru/lekcii_po_psihologii/) Открытый образовательный портал по психологии

<https://ht-lab.ru/> Центр тестирования "Гуманитарные технологии"

<http://psi.webzone.ru/> Психологический словарь

## 10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Образовательный процесс по дисциплине **Психология деловых отношений** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

- презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);
- доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС);
- доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; тестирование;
- Интернет-сервисы и электронные ресурсы (поисковые системы, электронная почта, профессиональные тематические чаты и форумы).

Перечень необходимого лицензионного и (или) свободно распространяемого программного обеспечения: офисный пакет приложений «LibreOffice»; справочная правовая система «Консультант Плюс».

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ ([student.psu.ru](http://student.psu.ru)).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

## 11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Лекционная аудитория: проектор, экран, компьютер/ноутбук, меловая (и) или маркерная доска.

Аудитория для практических занятий и текущего контроля: кабинет социальной психологии. Проектор, экран, компьютер/ноутбук, меловая (и) или маркерная доска.

Аудитория для самостоятельной работы - помещения Научной библиотеки ПГНИУ: Компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченная доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

**Фонды оценочных средств для аттестации по дисциплине  
Психология деловых отношений**

**Планируемые результаты обучения по дисциплине для формирования компетенции и  
критерии их оценивания**

<b>Компетенция</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
<p><b>ОК.6</b> Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями</p>	<p>Умеет решать профессиональные задачи в команде с помощью знаний особенностей сторон общения, основ психологии конфликта, инструментов эффективной коммуникации, особенностей общения в групповом, социальном и культурном контексте. Владеет конструктивными стратегиями общения в коллективе.</p>	<p align="center"><b>Неудовлетворител</b></p> <p>Не умеет решать профессиональные задачи в команде с помощью знаний особенностей сторон общения, основ психологии конфликта, инструментов эффективной коммуникации, особенностей общения в групповом, социальном и культурном контексте. Не владеет конструктивными стратегиями общения в коллективе.</p> <p align="center"><b>Удовлетворительн</b></p> <p>Частично умеет решать профессиональные задачи в команде с помощью знаний особенностей сторон общения, основ психологии конфликта, инструментов эффективной коммуникации, особенностей общения в групповом, социальном и культурном контексте. Частично владеет конструктивными стратегиями общения в коллективе.</p> <p align="center"><b>Хорошо</b></p> <p>Умеет решать профессиональные задачи в команде с помощью знаний особенностей сторон общения, основ психологии конфликта, инструментов эффективной коммуникации, особенностей общения в групповом, социальном и культурном контексте, но не всегда уверенно. Владеет конструктивными стратегиями общения в коллективе.</p> <p align="center"><b>Отлично</b></p> <p>Умеет решать профессиональные задачи в команде с помощью знаний особенностей сторон общения, основ психологии конфликта, инструментов эффективной</p>

<b>Компетенция</b>	<b>Планируемые результаты обучения</b>	<b>Критерии оценивания результатов обучения</b>
		<b>Отлично</b> коммуникации, особенностей общения в групповом, социальном и культурном контексте. Владеет конструктивными стратегиями общения в коллективе.

## Оценочные средства текущего контроля и промежуточной аттестации

Схема доставки : Базовая

**Вид мероприятия промежуточной аттестации :** Дифференцированный зачет

**Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации :** Оценка по дисциплине в рамках промежуточной аттестации определяется на основе баллов, набранных обучающимся на контрольных мероприятиях, проводимых в течение учебного периода.

**Максимальное количество баллов :** 100

### Конвертация баллов в отметки

«отлично» - от 81 до 100

«хорошо» - от 61 до 80

«удовлетворительно» - от 43 до 60

«неудовлетворительно» / «незачтено» менее 43 балла

Компетенция	Мероприятие текущего контроля	Контролируемые элементы результатов обучения
<b>ОК.6</b> Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Личность, общение и деятельность <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Студент должен знать особенности общения как деятельности, основные индивидуально-психологические особенности, которые проявляются в общении; должен уметь соотносить основные понятия деятельности с психологией общения, учитывать знания об индивидуальных и личностных особенностях в деловом взаимодействии
<b>ОК.6</b> Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Влияние и убеждение в деловом взаимодействии <b>Письменное контрольное мероприятие</b>	Студент знает основные инструменты эффективной коммуникации, влияния и убеждения; умеет использовать в деловом взаимодействии приемы эффективных коммуникаций, влияния и убеждения
<b>ОК.6</b> Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Межкультурное взаимодействие <b>Итоговое контрольное мероприятие</b>	Студент должен знать основы социальной психологии групп, положительные и негативные эффекты группы, теории лидерства, культурные детерминанты общения; уметь соотносить знания психологии малых групп с общением в деловом контексте; иметь представления о культурном и межкультурном деловом взаимодействии

### Спецификация мероприятий текущего контроля

## **Личность, общение и деятельность**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Знает основные индивидуально-психологические особенности, которые проявляются в общении	10
Знает особенности общения как деятельности	10
Умеет соотносить основные понятия деятельности с психологией общения	7
Умеет учитывать знания об индивидуальных и личностных особенностях в деловом взаимодействии	3

## **Влияние и убеждение в деловом взаимодействии**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **30**

Проходной балл: **13**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Студент знает основные инструменты влияния и убеждения	10
Студент знает основные инструменты эффективной коммуникации	10
Студент умеет использовать в деловом взаимодействии приемы эффективных коммуникаций	7
Студент умеет использовать в деловом взаимодействии приемы эффективного влияния и убеждения	3

## **Межкультурное взаимодействие**

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации: **1 часа**

Условия проведения мероприятия: **в часы аудиторной работы**

Максимальный балл, выставляемый за мероприятие промежуточной аттестации: **40**

Проходной балл: **17**

<b>Показатели оценивания</b>	<b>Баллы</b>
Студент знает основные теории лидерства, культурные детерминанты общения	10
Студент знает основы социальной психологии групп, положительные и негативные эффекты группы	10
Студент умеет соотносить знания психологии малых групп с общением в деловом контексте	10
Студент имеет представления о межкультурном деловом взаимодействии	7
Студент имеет представления о культурном деловом взаимодействии	3