

КОПИЯ

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: **09.02.04** Информационные системы (по отраслям)
направленность не предусмотрена

3. Планируемые результаты обучения по дисциплине

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

09.02.04 Информационные системы (по отраслям) (направленность : не предусмотрена)

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

4. Объем и содержание дисциплины

Направления подготовки	09.02.04 Информационные системы (по отраслям) (направленность: не предусмотрена) на базе основного общего
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для изучения дисциплины	5
Объем дисциплины (з.е.)	1.9
Объем дисциплины (ак.час.)	70
Контактная работа с преподавателем (ак.час.), в том числе:	48
Проведение лекционных занятий	16
Проведение практических занятий, семинаров	32
Самостоятельная работа (ак.час.)	22
Формы текущего контроля	Итоговое контрольное мероприятие (1) Письменное контрольное мероприятие (2)
Формы промежуточной аттестации	Дифференцированный зачет (5 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 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/ 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).

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 компьютера 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**

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ОК.6 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">Неудовлетворител</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">Удовлетворительн</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">Хорошо</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">Отлично</p> <p>Умеет решать профессиональные задачи в команде с помощью знаний особенностей сторон общения, основ психологии конфликта, инструментов эффективной</p>

Компетенция	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
		Отлично 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
ОК.6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Личность, общение и деятельность Письменное контрольное мероприятие	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
ОК.6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Влияние и убеждение в деловом взаимодействии Письменное контрольное мероприятие	Студент знает основные инструменты эффективной коммуникации, влияния и убеждения; умеет использовать в деловом взаимодействии приемы эффективных коммуникаций, влияния и убеждения
ОК.6 Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями	Межкультурное взаимодействие Итоговое контрольное мероприятие	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**

Показатели оценивания	Баллы
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**

Показатели оценивания	Баллы
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**

Показатели оценивания	Баллы
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