

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Узунов Федор Владимирович

Должность: Ректор

Дата подписания: 04.02.2022 13:10:15

Уникальный программный ключ:

fd935d10451b860e912264c0378f4486501f907643009e27837a5b7c95

АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

«ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»

«УНИВЕРСИТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ»

Факультет экономики и управления

Кафедра «Социально-гуманитарные дисциплины»



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебно-методической работе

С.С. Скараник

«01» сентября 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Психология общения

Направление подготовки

38.03.05 Бизнес-информатика

Квалификация выпускника

Бакалавр

Для всех

форм обучения

Симферополь 2021

АННОТАЦИЯ		
Индекс дисциплины по учебному плану	Наименование дисциплины	
Б1.О.13	ПСИХОЛОГИЯ ОБЩЕНИЯ	
Цель изучения дисциплины	Приобретение студентами теоретических знаний и практических умений в области психологии общения.	
Место дисциплины в структуре ОПОП	Дисциплина относится к обязательной части блока 1 «Дисциплины (модули)» программы бакалавриата	
Компетенции, формируемые в результате освоения дисциплины	УК-4	
Содержание дисциплины	<ol style="list-style-type: none"> 1. Введение в психологию общения. 2. Вербальные и невербальные средства общения. 3. Перцептивная сторона общения. 4. Общение как взаимодействие. 5. Факторы, обуславливающие эффективность общения. 6. Синтоническая модель общения. 7. Трансактный анализ общения. 8. Психология манипулятивного общения. 9. Формы воздействия (влияния) на партнеров общения. 10. Конфликты и пути их преодоления. 	
Общая трудоемкость дисциплины	Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единицы (72 часа)	
Форма промежуточной аттестации	Зачет	По дисциплине не предусмотрена курсовая работа

Содержание

1. Цель и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы бакалавриата...	5
2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата.....	6
3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся...	6
4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий.....	7
5. Контроль качества освоения дисциплины.....	13
6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины.....	13
7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	14
8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины.....	14
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины.....	15
10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости).....	15
11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	16
Приложение 1. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине.....	17

1. Цель и перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы бакалавриата

Целью учебной дисциплины «Психология общения» является формирование у студентов глубоких, разносторонних и прочных знаний, умений и навыков эффективного общения, а также психологических основ бесконфликтного управления людьми и взаимодействия с ними в условиях современных организаций (коллективов).

Задачи дисциплины – формировать знания о функциях общения в профессиональной среде, этапах и критериях эффективного общения с различными категориями людей; формировать умения организовывать диалогическое общение в профессиональной деятельности; формировать навыки выстраивания бесконфликтного межличностного общения учитывая социальные и психологические потребности участников общения. Результатом обучения должно стать формирование способности к организационно-управленческой работе в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия

В результате освоения ОПОП бакалавриата обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине:

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	<p>УК-4.1 Знает общий лексический минимум русского и изучаемого иностранного языка, требования к устной и письменной формам деловой коммуникации на русском и изучаемом иностранном языке</p> <p>УК-4.2 Умеет анализировать, сравнивать, обобщать и оценивать информацию (факты, события, явления, мнения) на русском и изучаемом иностранном языке; логично, аргументировано и ясно выражать свои мысли в устной и письменной формах на русском и изучаемом иностранном языке в ситуациях межличностной, профессиональной и деловой коммуникации.</p> <p>УК-4.3 Владет навыками устного и письменного делового общения на русском и изучаемом иностранном языке; навыками делового речевого этикета; основной терминологией в деловой сфере на русском и изучаемом иностранном языке; навыками использования информационно-коммуникационных технологий в процессе решения стандартных коммуникативных задач.</p>

2. Место дисциплины в структуре ОПОП бакалавриата

Дисциплина Б1.О.13 «Психология общения» относится к обязательной части блока 1. «Дисциплины (модули)» учебного плана ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 38.03.05 Бизнес-информатика. Дисциплина «Психология общения» изучается во 2 семестре обучающимися очной и 3 семестре очно-заочной формах обучения.

При изучении данной дисциплины обучающийся использует знания, умения и

навыки, которые сформированы в процессе изучения предшествующих (или осваиваемых параллельно) дисциплин (практик): история, философия, социология, этика и эстетика, психология.

3. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость (объем) дисциплины составляет 2 зачетных единицы (з. е.), 72 академических часа.

3.1. Объём дисциплины по видам учебных занятий (в часах)

Для очной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачётных единицы 72 часа

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа	30
Аудиторная работа (всего):	30
Лекции	20
Семинары, практические занятия	10
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	42
Зачет	+

Для очно-заочной формы обучения

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачётных единицы 72 часа

Объём дисциплины	Всего часов
Общая трудоемкость дисциплины	72
Контактная работа	20
Аудиторная работа (всего):	20
Лекции	14
Семинары, практические занятия	6
Самостоятельная работа обучающихся (всего)	52
Зачет	+

4. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы дисциплины и трудоемкость по видам учебных занятий (в академических часах)

№ темы	Наименование темы	Всего		Количество часов					
		ОФО	ОЗФО	Контактная работа				Внеаудит. работа	
				Лекции		Практические		Самост. работа	
				ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО	ОФО	ОЗФО
1.	Введение в психологию общения.	8	8	2	2	2	2	4	4
2.	Вербальные и невербальные средства общения.	8	6	2	2	-	-	6	4
3.	Перцептивная сторона общения.	8	8	2	2	2	2	4	4
4.	Общение как взаимодействие.	6	8	2	2	-	-	4	6
5.	Факторы, обуславливающие эффективность общения.	8	10	2	2	2	2	4	6
6.	Синтоническая модель общения.	8	8	2	2	2	-	4	6
7.	Трансактный анализ общения.	6	6	2	2	-	-	4	4
8.	Психология манипулятивного общения.	8	6	2	-	2	-	4	6
9.	Формы воздействия (влияния) на партнеров общения.	6	6	2	-	-	-	4	6
10.	Конфликты и пути их преодоления.	6	6	2	-	-	-	4	6
Всего по дисциплине		72	72	20	14	10	6	42	52
Зачет		+	+						
Итого		72	72						

4.2. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам)

Тема 1. Введение в психологию общения.

Роль общения в современном мире, повседневной жизни людей; Предмет курса, основные понятия и определения. Понятие об общении в психологии. Категории «общения» и «деятельности» в психологии. Функции общения: информационная, регулятивная, социального контроля, социализации. Виды общения. Способы общения. Правила эффективного общения через электронные средства. Потребность в общении. Ценность общения. Ролевое общение. Деловое общение. Светское общение. Этические принципы общения.

Тема 2. Вербальные и невербальные средства общения.

Классификация средств общения. Специфика общения. Речь, как средство общения. Виды речи. Язык. Функции речи. Стереотипы, установки, обратная связь. Вербальная коммуникация. Особенности невербального общения. Средства невербального общения: жесты, мимика, пантомимика, интонации голоса, межличностное пространство в общении.

Тема 3. Перцептивная сторона общения.

Общение как перцептивный процесс, его сущность. Механизмы межличностного восприятия. Эффекты восприятия людьми друг друга. Формирование первого впечатления. Идентификация. Эмпатия. Аттракция. Стереотипизация. Каузальная атрибуция. Факторы, влияющие на возникновение и развитие «аттракции». Ошибки восприятия. Техники эффективного знакомства.

Тема 4. Общение как взаимодействие.

Интерактивная сторона общения. Общение как межличностное взаимодействие. Кооперация. Конкуренция. Сущность и социальная роль взаимодействия людей. Взаимодействие как ориентация на контроль и ориентация на понимание. Стиль взаимодействия. Межгрупповое взаимодействие.

Тема 5. Факторы, обуславливающие эффективность общения.

Внешние факторы общения. Виды и техника слушания: рефлексивное (активное) слушание, нереплексивное (пассивное) слушание. Манеры (стили) общения.

Тема 6. Синтоническая модель общения.

Репрезентативные системы восприятия. Основные умения и навыки общения. Лингвистическое содержание общения.

Тема 7. Трансактный анализ общения.

Философия и ключевые идеи трансактного анализа. Трансакция (параллельная, скрытая, перекрестная). Структурный и функциональный анализ эго-состояний. Анализ трансакций. Потребность в стимуляции и её виды.

Тема 8. Психология манипулятивного общения.

Характеристика манипулятивного общения. Способы (приемы) манипулятивного воздействия. Защита от манипуляций.

Тема 9. Формы воздействия (влияния) на партнеров общения.

Неимперативные прямые формы воздействия. Убеждение как форма воздействия на принятие решения. Методы убеждения. Императивные прямые формы воздействия. Внушение и его виды.

Тема 10. Конфликты и пути их преодоления.

Социально-психологическая характеристика межличностных конфликтов. Функции конфликта. Причины конфликтов в общении. Виды конфликтов: внутренние и внешние, межличностные и межгрупповые, социальные, потенциальные и актуальные, прямые и опосредованные, конструктивные и деструктивные, вертикальные и горизонтальные, предметные и личностные, ролевые, мотивационные. Стратегии поведения в конфликтной ситуации.

4.3. Содержание практических занятий (очная форма обучения)

<p>Тема 1. Введение в психологию общения.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Цели, предмет и задачи психологии общения. 2. Роль общения в системе межличностных и общественных отношений. 3. Постановка проблемы общения в истории философии и культуры. 4. Разработка проблем общения в отечественной психологии.
<p>Тема 2. Перцептивная сторона общения. Коммуникативные средства общения.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Вербальные средства общения. Организация и развитие речевой коммуникации. 2. Характеристики речевого высказывания: денотация, коннотация, полисемия, синонимия, барьеры в речевой коммуникации; 3. Кинестика наука о внешних проявлениях человеческих чувств и эмоций; 4. Экстралингвистический канал невербального общения. Такесика наука о прикосновении в ситуации общения; Проксемика наука о расположении людей в пространстве при общении.
<p>Тема 3. «Факторы, обуславливающие эффективность общения»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Внешние факторы общения; 2. Виды и техника слушания; 3. Манеры (стили) общения; 4. Техники эффективного знакомства.
<p>Тема 4. «Синтоническая модель общения».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Доверие и конгруэнтность. Условия доверительного общения; 2. Калибровка, как навык отслеживать изменения в микро- и макроповедении партнера по общению; 3. Подстройка, как навык согласовывать свое поведение с поведением партнера по общению, для его эффективности; 4. Якорение, как навык вызова эмоционально-физиологических состояний у себя и у партнера по общению с использованием внешних стимулов.
<p>Тема 5. «Психология манипулятивного общения»</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Трансактный анализ общения. Эго-состояния Я; 2. Манипуляция в общении. Виды и средства манипуляции; 3. Механизмы манипулятивного воздействия; 4. Защита от манипуляции.

4.4. Содержание самостоятельной работы

<p>Тема 1. Теоретические основы дисциплины «Психология общения».</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Исследовательские методы психологии общения; 2. Метод интроспекции и проблема самонаблюдения.

<p>3. Значение общения для развития индивида. Качественное отличие общения человека от общения животных.</p> <p>4. Составить опорный конспект по теме.</p>
<p>Тема 2. Вербальные и невербальные средства общения.</p> <p>1. Вербальная коммуникация.</p> <p>2. Особенности невербального общения.</p> <p>3. Классификация средств общения.</p> <p>4. Составить опорный конспект по теме.</p>
<p>Тема 3. Перцептивная сторона общения.</p> <p>1. Понятие об «аттракции» и ее влияние на развитие процесса общения.</p> <p>2. Ошибки восприятия. Техники эффективного знакомства.</p> <p>3. Составить словарь основных терминов по заданной теме.</p>
<p>Тема 4. Общение как взаимодействие.</p> <p>1. Виды взаимодействия: кооперация и конкуренция. Взаимодействие как ориентация на контроль и ориентация на понимание.</p> <p>2. Феномен личного влияния. Понятие лидерства и его формы.</p> <p>3. Социальные ритуалы. Их функции. Межличностные ритуалы.</p>
<p>Тема 5. Факторы, обуславливающие эффективность общения.</p> <p>1. Свойства личности, влияющие на эффективность общения.</p> <p>2. Технические приемы эффективного слушания.</p> <p>3. Составить опорный конспект по теме.</p>
<p>Тема 6. Синтоническая модель общения.</p> <p>1. Основные умения и навыки общения (желаемых результатов, сенсорная острота. Гибкость. Конгруэнтность. Раппорт. Ресурсное состояние).</p> <p>2. Лингвистическое содержание общения</p> <p>3. Условия доверительного общения.</p>
<p>Тема 7. Трансактный анализ общения.</p> <p>1. Философия и ключевые идеи трансактного анализа.</p> <p>2. Трансакция.</p> <p>3. Потребность в стимуляции и её виды.</p>
<p>Тема 8. Психология манипулятивного общения.</p> <p>1. Характеристика манипулятивного общения.</p> <p>2. Демонстрация слабости, беспомощности Заискивание, лесть, подхалимаж. Обман, ложь, вранье. Распознавание лжи.</p> <p>3. Манипулятивный (макиавеллический) тип личности.</p>
<p>Тема 9. Формы воздействия (влияния) на партнеров общения</p> <p>1. Неимперативные прямые формы воздействия.</p> <p>2. Просьба, предложение как форма воздействия. Похвала. Предложение.</p> <p>3. Поддержка и утешение. Убеждение как форма воздействия на принятие решения.</p> <p>Доверие</p>
<p>Тема 10. Конфликты и пути их преодоления.</p> <p>1. Конфликт. Динамика конфликта.</p> <p>2. Условия конструктивного разрешения конфликтов.</p> <p>3. Алгоритм выхода из конфликтной ситуации.</p>

5. Контроль качества освоения дисциплины

Текущий контроль и промежуточная аттестация осуществляются в соответствии с «Положением о текущей и промежуточной аттестации обучающихся в Автономной

некоммерческой организации «Образовательная организация высшего образования» «Университет экономики и управления».

Вид промежуточной аттестации – зачет. Форма проведения промежуточной аттестации в целом по дисциплине – письменный зачет.

Оценочные средства по дисциплине приведены в Приложении 1.

6. Учебно-методическое обеспечение дисциплины

1. Савченко, А. И. Психология общения: опорный конспект лекций / А. И. Савченко. – Симферополь: АНО «ООВО» «Университет экономики и управления», 2017 – 60 с.

2. Краткий терминологический словарь по предметам кафедры социально-гуманитарных дисциплин. Авт. кол-в.: Турский И.И., Кудлай А.А., Лысяков О.А. Сергиенко М.И., Гаманко Е.А.- Симферополь : АНО «ООВО», УЭУ, 2020. – 175 с.

7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

а) основная литература:

1. Абдурахманов, Р. А. Социальная психология личности, общения, группы и межгрупповых отношений : учебник / Р. А. Абдурахманов. — Саратов : Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 368 с. — ISBN 978-5-4486-0173-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/72456.html> (дата обращения: 20.05.2021). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. - DOI: <https://doi.org/10.23682/72456>

2. Капустина, В. А. Психология общения : учебное пособие / В. А. Капустина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2018. — 44 с. — ISBN 978-5-7782-3520-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/91405.html> (дата обращения: 17.05.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

3. Козловская, Н. В. Психология общения : учебное пособие (курс лекций) / Н. В. Козловская. — 2-е изд. — Ставрополь : Северо-Кавказский федеральный университет, 2018. — 263 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/92591.html> (дата обращения: 20.05.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

4. Пшеничнова, Л. М. Психология общения : учебное пособие / Л. М. Пшеничнова, Г. Г. Ротарь. — Воронеж : Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2019. — 112 с. — ISBN 978-5-00032-385-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/88432.html> (дата обращения: 17.05.2021). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

б) дополнительная литература:

1. Психология и этика делового общения (5-е издание) : учебник для студентов вузов / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко [и др.] ; под ред. В. Н. Лавриненко. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 419 с. — ISBN 978-5-238-01050-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/52575.html> (дата обращения: 01.10.2019). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

2. Караяни, А. Г. Психология общения и переговоров в экстремальных условиях : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям «Юриспруденция», «Правоохранительная деятельность» / А. Г. Караяни, В. Л. Цветков. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. — 247 с. — ISBN 978-5-238-01608-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/52551.html> (дата обращения: 23.09.2019). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей

8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://school-collection.edu.ru>

2. Научная электронная библиотека «Elibrary» – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://elibrary.ru/defaultx.asp?>

3. Библиотека Гумер. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.gumer.info

4. Институт философии РАН. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://iph.ras.ru>

5. Научная библиотека Московского государственного университета имени М.В. Ломоносова (МГУ). – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://nbgmu.ru>

6. Электронная библиотека Российской государственной библиотеки (РГБ). – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: <http://elibrary.rsl.ru>

9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

При проведении лекций, семинарских (практических) занятий, самостоятельной работе обучающихся применяются интерактивные формы проведения занятий с целью погружения обучающихся в реальную атмосферу профессионального сотрудничества по разрешению проблем, оптимальной выработки навыков и качеств будущего специалиста. Интерактивные формы проведения занятий предполагают обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса (преподаватель и обучающиеся) взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией, совместно решают проблемы, моделируют ситуацию.

В учебном процессе используются интерактивные формы занятий:

- творческое задание. Выполнение творческих заданий требует от обучающегося воспроизведение полученной ранее информации в форме, определяемой преподавателем, и требующей творческого подхода;

- групповое обсуждение. Групповое обсуждение кого-либо вопроса направлено на достижение лучшего взаимопонимания и способствует лучшему усвоению изучаемого материала.

В ходе освоения дисциплины при проведении контактных занятий используются следующие формы обучения, способствующие формированию компетенций: лекции-дискуссии; кейс-метод; решение задач; ситуационный анализ; обсуждение рефератов и докладов; разработка групповых проектов; встречи с представителями государственных и общественных организаций.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

В процессе лекционных и практических занятий используется следующее программное обеспечение:

*программы, обеспечивающие доступ в сеть «Интернет» (например, «Google chrome»);

*программы, демонстрации видео материалов (например, проигрыватель «Windows Media Player»);

*программы для демонстрации и создания презентаций (например, «Microsoft PowerPoint»).

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

Для преподавания учебной дисциплины не требуется специальных материально-технических средств (лабораторного оборудования, компьютерных классов и т.п.). Однако во время проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых консультаций или индивидуальной работы студентов с преподавателем, которые проводятся в аудиториях (лекционных, для групповых занятий), используется проектор для демонстрации слайдов, схем, таблиц и прочего наглядного материала, как лектором, так и самими обучающимися: мультимедийные проекторы Epson, Benq ViewSonic; экраны для проекторов; ноутбуки Hewlett-Packard (HP); устройства для воспроизведения звука (усилитель звука, микрофон, колонки или динамики и др. оборудование).