



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И.
Носова»



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки (специальность)
27.03.01 Стандартизация и метрология

Направленность (профиль/специализация) программы
Стандартизация, менеджмент и контроль качества

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения
очная

Институт/ факультет ИГО
Кафедра ПИЛОТЫ
Курс 2
Семестр 3

Магнитогорск
2025 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.01 Стандартизация и метрология (приказ Минобрнауки России от 07.08.2020 г. № 901)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Социальной работы и психолого-педагогического образования

28.01.2025, протокол № 5

Зав. кафедрой

Е.В. Олейник

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО
06.02.2025 г. протокол № 6

Председатель

Л.Н. Санникова

Согласовано:

Зав. кафедрой Технологии, сертификации и сервиса автомобилей

И.Ю. Мезин

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры СРиППО, канд. пед. наук

И.В. Гурьянова

Рецензент:

доцент кафедры ПОиД, канд. пед. наук

Т.Г. Неретина

Лист актуализации рабочей программы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2026 - 2027
учебном году на заседании кафедры ПИЛОТЫ

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2027 - 2028
учебном году на заседании кафедры ПИЛОТЫ

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2028 - 2029
учебном году на заседании кафедры ПИЛОТЫ

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2029 - 2030
учебном году на заседании кафедры ПИЛОТЫ

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

является формирование: научного мировоззрения; устойчивого познавательного интереса к изучению дисциплины; прикладной и практической направленности обучения психологии делового общения; сознания того, что приемы и техники эффективного общения связаны с жизнью и практической деятельностью; прочных теоретических знаний о сущности и структуре делового общения; основных навыков ведения деловых переговоров, бесед, дискуссий и других форм делового общения; общей психологической культуры общения.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Психология делового общения входит в часть учебного плана формируемую участниками образовательных отношений образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Персональная эффективность

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Психология делового общения» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
ДПК-001-1 Способен оказывать психологическую помощь работникам органов и организаций социальной сферы	
ДПК-001-1.1	Оказывает психологическую помощь для подготовки ведения переговоров с представителями органов и организаций

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц 108 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 36,1 акад. часов;
- аудиторная – 36 акад. часов;
- внеаудиторная – 0,1 акад. часов;
- самостоятельная работа – 71,9 акад. часов;
- в форме практической подготовки – 0 акад. час;

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. Психологические основы делового общения								
1.1 Коммуникации и ее особенности. Коммуникативные барьеры и их преодоление.	3			2	7	Самостоятельное изучение учебной и научно литературы. Разработка инструкций, рекомендаций, презентаций.	Групповая дискуссия. Анализ рекомендаций.	ДПК-001-1.1
1.2 Межличностное взаимодействие. Интерактивная сторона общения.				2	7	Подготовка докладов.	Защита докладов. Анализ ролевых ситуаций	ДПК-001-1.1
1.3 Социально - перцептивная сторона общения. Межличностное восприятие и понимание в процессе общения				2	7	Подготовка деловых игр.	Защита индивидуальной работы.	ДПК-001-1.1
Итого по разделу				6	21			
2. Деловое общение								
2.1 Специфика делового общения. Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности.	3			2	7	Самостоятельное изучение учебной и научно литературы.	Анализ конкретных коммуникативных ситуаций.	ДПК-001-1.1
2.2 Виды, формы и стили делового общения.				4	7	Подготовка презентаций.	Оценка презентаций.	ДПК-001-1.1
2.3 Особенности и механизмы диадического, группового, публичного делового общения.				4	8	Подготовка к моделированию диадического, группового, публичного	Проведение диадического, группового, публичного	ДПК-001-1.1

					публичного делового общения.	делового общения.	
2.4 Виды и формы психологического воздействия в деловом общении.	3		6	8	Самостоятельное изучение учебной и научной литературы.	Проведение деловых игр.	ДПК-001-1.1
Итого по разделу			16	30			
3. Психология конфликта							
3.1 Конфликты и его структура.			4	7	Подготовка докладов. Разработка гlossария к теме.	Защита докладов. Анализ ролевых ситуаций.	ДПК-001-1.1
3.2 Конфликт в профессиональной деятельности. Приемы саморегуляции по-ведения в процессе межличностного общения.			6	7	Подготовка деловых игр. Разработка инструкций, рекомендаций, презентаций.	Работа с кейсами. Анализ рекомендаций. Проведение тренинга.	ДПК-001-1.1
3.3 Эмпирическое исследование по теме дисциплины.	3		4	6,9	Самодиагностика. Тест «Предрасположены ли вы к конфликтам». Тест «Типы поведения в конфликтной ситуации по К.Томасу», Hand -тест, Тест Розенцевейга.	Анализ результатов тестирования, составление психологического портрета.	ДПК-001-1.1
Итого по разделу			14	20,9			
Итого за семестр			36	71,9		зачёт	
Итого по дисциплине			36	71,9		зачет	

5 Образовательные технологии

В ходе освоения курса предусмотрено использование следующих форм обучения, а.и. коммуникативно-информационные технологии (презентации), диалоговые технологии (использование диспутов и дискуссий на практических занятиях), технологии учебно-поисковой деятельности (поиск информации с последующей презентацией результатов в виде докладов, рефератов, сообщений), кейс-метод (анализ конкретных ситуаций по результатам диагностики в группе).

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Основная литература:

1. Бороздина, Г. В. Психология делового общения : учебник / Г.В. Бороздина. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2024. — 320 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-015397-1. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.ru/catalog/product/2059563> (дата обращения: 25.03.2025). – Режим доступа: по подписке.
2. Мотора, Л. С. Персональная эффективность : практикум / Л. С. Мотора. - Москва : Издательский Дом НИТУ «МИСиС», 2022. - 41 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1914816> (дата обращения: 25.03.2025). – Режим доступа: по подписке.

б) Дополнительная литература:

1. Петренко, Е. С. Современные инструменты тайм-менеджмента : учебное пособие / Е. С. Петренко, Л. В. Шабалтина, А. В. Варламов. - Москва : Креативная экономика, 2019. - 86 с. - ISBN 978-5-91292-294-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1977892> (дата обращения: 25.03.2025). – Режим доступа: по подписке.

в) Методические указания:

Методические рекомендации для студентов по подготовке к учебной и научно-исследовательской работе. Сост. Е.В. Олейник, С.Н. Испулова. Магнитогорск: Изд-во Магнитогорск. гос. техн.ун-та им. Г.И. Носова, 2025. 60 с.

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое ПО	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Российская Государственная библиотека. Каталоги	https://www.rsl.ru/ru/4readers/catalogues/
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	https://host.megaprolib.net/MP0109/Web
Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС»	https://dlib.eastview.com/

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Учебные аудитории для проведения дистанционных занятий лекционного типа:

Стол компьютерный, стол письменный, стул офисный, документ-камера Epson, источник бесперебойного питания POWERCOMIMD-1500AP, камера высокого разрешения, компьютер персональный (тип6), проектор ViewSonicPJD7526W, спикерфон настольный Calisto-620 Plantronics, веб-камера LogiteachC920, система акустическая настольная, стереогарнитура (микрофон с шумоподавлением), экран настенный Digin Optimal-C MW DSOC-11032*2

Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: Стол компьютерный, стол письменный, стул офисный, документ-камера Epson, источник бесперебойного питания POWERCOMIMD-1500AP, камера высокого разрешения, компьютер персональный (тип6), проектор ViewSonicPJD7526W, спикерфон настольный Calisto-620 Plantronics, веб-камера LogiteachC920, система акустическая настольная, стереогарнитура (микрофон с шумоподавлением), экран настенный Digin Optimal-C MW DSOC-11032*2

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: Персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: Стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

**Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы
обучающихся**

К самостоятельной работе студентов по дисциплине «Деловое общение» относятся их индивидуальная самостоятельная подготовка к практическим занятиям, более глубокое изучение дисциплины.

Студентам предлагается ответить на следующие вопросы дисциплины:

1. Что представляет собой психологическое влияние?
2. Какие виды психологического влияния вы знаете?

3. Что такое внушение? Как эффективно осуществлять внушение?
4. Что такое убеждение? Какие факторы участвуют в формировании убеждения?
5. Что такое аргументация? Какова ее структура? Назовите основные правила и ошибки аргументации.
6. Чем отличается аргументация от доказательства?
7. Что представляет собой манипуляция как вид психологического влияния? Каковы ее признаки?
8. Каковы причины манипуляции и ее широкого применения в современном обществе?
9. Каковы основные технологические приемы манипулятивного воздействия?
10. Что представляют собой мишени воздействия?
11. Что представляет собой психологическое пространство взаимодействия как фактор манипулятивного воздействия?
12. Как осуществляется информационное оформление манипуляции?
13. Какие манипулятивные приемы применяются в деловом общении?
14. Какие организационно-процедурные уловки могут быть использованы манипулятором в деловом общении?
15. В чем суть манипулятивных приемов психологического характера?
16. Какие психологические уловки применяются в процессе манипуляции? Как от них защищаться?
17. Каковы особенности логических приемов манипулятивного воздействия?
18. Какие существуют речевые психотехники манипулятивного воздействия?
19. По каким признакам можно распознать манипуляцию в процессе общения?
20. Какова тактика защиты от манипуляции?
21. В чем состоит сущность общения, и какова его роль в процессе жизнедеятельности людей?
22. Как соотносятся понятия «общение» и «коммуникация»?
23. Какова структура общения?
24. Какие существуют виды общения?
25. Дайте определение деловому общению и выделите его особенности.
26. В чем проявляется регламентированность делового общения?
27. Как связаны между собой этика и культура общения?
28. Что представляют собой этические ценности общения? Назовите их.
29. Какова, по вашему мнению, роль этики в сложных ситуациях делового общения?
30. Что такое деловая беседа? Как подготовиться к деловой беседе?
31. Каких этических правил следует придерживаться в ходе деловых бесед?
32. Что представляет собой деловое совещание, и какие виды совещаний встречаются в деловой практике?
33. Как нужно проводить деловое совещание? При каких условиях оно будет результативным?
34. Как должны себя вести руководитель совещания и его участники?
35. Что представляют собой переговоры как форма делового общения?
36. Какие этические проблемы возникают у участников переговорного процесса?
37. Какая стратегия ведения переговоров предпочтительна с этической точки зрения?
38. Какие факторы способствуют успеху публичного выступления?

Темы рефератов

На основании усвоенного материала и самостоятельной работы представьте в письменном виде реферативную работу по следующим темам:

1. Культура делового общения.
2. Общение – это талант?
3. Конфликты на работе.
4. Психологические приемы достижения симпатии.

5. Условия достижения добровольного исполнения распоряжений.
6. Психологические правила формулирования устных распоряжений.
7. Ограничения личной эффективности при общении.
8. Вариативность поведения при общении.
9. Психологический климат и его значение при управлении коллективом.
10. Отношение к себе и к другим.
11. Игры в сфере труда.
12. Как овладеть искусством общения.
13. Что такое профессиональная культура общения?
14. Язык и стиль публичного выступления.
15. Стиль руководства и конфликты.
16. Качества личности, необходимые для успешного общения.
17. Общие особенности понимания людьми друг друга.
18. Влияние рода деятельности и положения человека на понимание им других людей.
19. Формулирование первого впечатления о другом человеке.
20. Общение как обмен информацией.
21. Отношение и общение.
22. Руководитель и подчиненный.
23. Психологические вопросы совершенствования стиля управления.
24. Типология личности руководителя.
25. Структура межличностного конфликта (по А.Я. Анцупову, А.И. Шипилову).
26. Конфликтная ситуация, её модели: информационная, коммуникационная.
27. Объект конфликта. Участники конфликта.
28. Конфликтная ситуация и конфликтное поведение. Стратегии и исходы конфликтной ситуации.
29. Динамика конфликта: латентный период, открытый период, после-конфликтный период.
30. Функции конфликта.
31. Привлекательность, её типы: физическая, психологическая, социальная.
32. Факторы, влияющие на проявление привлекательности.
33. Симпатия, её виды. Теория развития привлекательности Э. Эрик-сона.
34. Виды привязанности.
35. Понятие «любовь», её виды: идеальная, любовь-дружба, бессмысленная.
36. Составляющая любви.
37. Психология любви.
38. Теория О. Уальда. «Созвездие значимых», его составляющие.
39. Гендерные различия межличностных отношений.
40. Развитие отношений в паре.
41. Факторы, способствующие возникновению аттракции.
42. Характерологические или коммуникативные паттерны родительской семьи;
43. Особое потребностно-мотивационное и эмоциональное состояние человека.
44. Социально-психологический тренинг (СПТ) как форма обучения знаниям и отдельным умениям в сфере общения.
45. Специфичность форм и методов СПТ.
46. СПТ как группа интенсивного общения.
47. Триединство диагностических задач тренинга (ориентированность в самом себе, в других людях, в групповом процессе в целом).
48. Процедурные аспекты в интенсивном общении.

49. Формирование группы и развитие сюжетных линий.

Практические задания

Задание 1. Разбейтесь на пары. Вам нужно найти способ вынудить другого сделать то, что ему не по душе, а ему – найти способ отказать «нахалу». Примеры просьб:

1. Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 50 долларов? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдаю.

2. Неужели вы откажетесь принять участие в этом вечере? Мы ведь не всех приглашали. Но нам известно, что вы-то знаете толк в настоящем искусстве!

Найденные приемы манипулирования и защиты от них обсудите в группе

Задание 2. Отработка позиции Взрослого. Примеры игровых ситуаций:

1. Вы пришли по объявлению в газете устраиваться на работу рекламным агентом.

2. Вы пришли к декану с просьбой разрешить сдать досрочно сессию.

3. Вы пришли к руководителю курсов английского языка с просьбой озачислении. Занятия в группе начались две недели назад.

4. Вы пришли к директору с просьбой дать вам внеочередной отпуск.

5. Вы пришли к директору фирмы устраиваться на работу его замести-телем.

Ситуации обсуждаются в группе и комментируются.

Задание 3. Разыгрываемая ситуация. У жильца, живущего на верхнем этаже, претекает потолок из-за негодной кровли. Жилец делал телефонные заявки на ремонт крыши, но ее так и не починили. В квартире сырость. Заболел уже второй ребенок. Жилец решил идти к начальнику ЖЭС. Его цель – добиться, чтобы кровлю немедленно починили.

Условия игры. Начальник находится в позиции Родителя, исполнители роли жильца – в психологических позициях Ребенка, Родителя и Взрослого. Разговор начальника с Жильцом-Родителем заканчивается конфликтом. Разговор с Жильцом-Ребенком ни к чему начальника не обязывает. Разговор с Жильцом-Взрослым ведется в деловом тоне, жилец оставляет заявление и уходит с надеждой на то, что будет сделано все возможное.

Задания участникам игры.

1. В роли Жильца-Родителя нужно требовать, возмущаться. Увидев, что начальник «не кается», грозить ему жалобами в вышестоящие инстанции. Уйти со скандалом.

2. В роли Жильца-Ребенка нужно долго рассказывать о тяжелом положении с детьми, жаловаться, просить. Уйти, так и не назвав свой адрес.

3. В роли Жильца-Взрослого прийти с заявлением. Кратко изложить суть дела. Спокойно спросить о причине, по которой крыша до сих пор не отремонтирована. Обсудить ситуацию. Уйти, зарегистрировав заявление.

4. В роли Начальника занять агрессивную позицию в ответ на позицию Жильца-Родителя. Быстро отделаться от Жильца-Ребенка. Если ближе роль Родителя заботливого, пообещать все сделать, даже не спросив, где живет жилец. В роли Родителя-критика отчитать просителя: «У других еще не то происходит!» В ответ на вопрос Жильца-Взрослого объяснить ситуацию (один кровельщик болеет, второй давно уволился), перейти с ним на деловой тон. Возможно, принять его совет или предложение.

Задание 4

Разыграйте ситуацию «Опоздание»:

а) на встречу с ругом; б) на свидание;

в) домой после обещанного срока возвращения; г) на деловую встречу;

д) на встречу с потенциальным работодателем.

По условию, опоздание столь значительно, что ожидающий уже выведен из терпения.

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Код индикатора	Индикатор достижения компетенций	Оценочные средства
ДПК-001-1 Способен оказывать психологическую помощь работникам органов и организаций социальной сферы		
ДПК-001-1.1	Оказывает психологическую помощь для подготовки ведения переговоров с представителями органов и организаций	<p>Вопросы к зачету</p> <ol style="list-style-type: none"> Предмет и задачи психологии делового общения. Деловое общение, его характеристики. Определение понятий «общение», «деловое общение», «коммуникация», их общность и различия. Перцептивный компонент общения. Коммуникативный компонент общения. Интерактивный компонент общения. Определение понятий «деловая беседа», «переговоры», их общность и различие. Понятие организации пространства общения. Манипуляции в общении Подготовка к беседе. Парирование замечаний собеседников. Психологические приёмы влияния на партнера. Аттракция. Тактика переговорного процесса. Техники переговорного процесса. Стили общения, их критерии. Национальные стили ведения деловых переговоров. Примеры. Затрудненное общение и его причины. Конфликты в общении и способы их регулирования.

Критерии оценивания:

Оценки «зачтено» заслуживает студент, обнаруживший всестороннее, систематическое и глубокое знание учебного и нормативного материала, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой, усвоивший основную и знакомый с дополнительной литературой, рекомендованной кафедрой.

Также оценка «зачтено» выставляется студентам, обнаружившим полное знание учебного материала, успешно выполняющим предусмотренные в программе задания, усвоившим основную литературу, рекомендованную кафедрой, демонстрирующие систематический характер знаний по дисциплине и способные к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей учебной работы и профессиональной деятельности.

Наконец, оценкой «зачтено» оцениваются ответы студентов, показавших знание основного учебного материала в объеме, необходимом для дальнейшей учебы и в предстоящей работе по профессии, справляющихся с выполнением заданий, предусмотренных программой, но допустившим погрешности в ответе на экзамене и при выполнении контрольных заданий, не носящие принципиального характера, когда

установлено, что студент обладает необходимыми знаниями для последующего устранения указанных погрешностей под руководством преподавателя.

Оценка «незачтено» выставляется студентам, обнаружившим пробелы в знаниях основного учебного материала, допускающим принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий. Такой оценки заслуживают ответы студентов, носящие несистематизированный, отрывочный, поверхностный характер, когда студент не понимает существа излагаемых им вопросов, что свидетельствует о том, что студент не может дальше продолжать обучение или приступать к профессиональной деятельности без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.