

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института психологии и
педагогики

/Меренкова В.С./



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.ДВ.01.02 Техники делового общения в цифровом обществе

Направление подготовки: 44.03.04 Профессиональное обучение (по отраслям)

Направленность (профиль): Психология профессиональной деятельности в цифровом обществе

Квалификация (степень): бакалавр

Форма обучения: очная

Институт: психологии и педагогики

Кафедра: психологии и психофизиологии

	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	2	-	-
Семестр	3	-	-

Лекции	18	-	-
Лабораторные занятия	-	-	-
Практические (семинарские) занятия	18	-	-
в т. ч. практическая подготовка	2	-	-
Консультации	-	-	-
Форма промежуточной аттестации	зачёт	-	-
Контроль	-	-	-
Иные формы работы			
Самостоятельная работа	36	-	-

Всего часов: 72

Трудоемкость: 2 зачётные единицы.

Разработчик рабочей программы:

старший преподаватель Филатова И.Ю.

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Цель изучения дисциплины: овладение теоретическими знаниями и необходимыми практическими навыками в общении, включая личную коммуникативную культуру и умение общаться с коллективом для организации продуктивной деятельности, создания благоприятной нравственной атмосферы.

Задачи изучения дисциплины:

- знакомство с основными психологическими категориями («общение», «деловое общение», коммуникация, структура, виды, формы общения и т.д.);
- знакомство с основными способами и приемами делового общения в различных его видах и с различными типами собеседников;
- знакомство с вербальными и невербальными средствами общения.

Место дисциплины в структуре ОПОП: реализуется в рамках вариативной части блока Б1. Дисциплины (модули).

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций:

Код компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине
ПКС-1	Знать: - теоретические и методические основы определения профессиональной пригодности, отбора и профессиональной ориентации; - основные подходы и направления работы в области профессиональной ориентации, поддержки и сопровождения профессионального самоопределения - методы, приемы и способы формирования благоприятного психологического климата и обеспечения условий для сотрудничества в профессиональной деятельности в условиях цифровизации.	Знает: - теоретические и методические основы делового общения в профессиональной сфере; - методы, приемы и способы делового и профессионального общения и формирования благоприятного психологического климата, обеспечения условий для сотрудничества в профессиональной деятельности в условиях цифровизации.
	Уметь: - применять современные психологические технологии определения профессиональной пригодности, отбора и профессиональной ориентации; - осуществлять психологическое сопровождение профессионального развития и деятельности.	Умеет: - применять современные психологические технологии эффективного делового общения в профессиональной деятельности; - осуществлять психологическое сопровождение профессионального развития и деятельности, в том числе технологий делового общения.
	Владеть: - современными психологическими технологиями в области профессиональной ориентации и развитии профессиональной	Владеет: - современными психологическими технологиями в области делового общения в профессиональной деятельности;

	деятельности; - методами, приемами и способами формирования благоприятного психологического климата и обеспечения условий для сотрудничества в профессиональной деятельности в условиях цифровизации.	- методами, приемами и средствами эффективного делового общения, формирования благоприятного психологического климата и обеспечения условий для сотрудничества в профессиональной деятельности в условиях цифровизации.
--	--	---

II. СОДЕРЖАНИЕ И ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ
с указанием количества часов, выделенных на контактную работу
обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)
и на самостоятельную работу обучающихся

Очная форма обучения

№ п/п	Наименование разделов и тем	Всего	Аудиторные занятия			Сам. раб.
			ЛК	ПЗ	ЛБ	
	Раздел 1. Введение в психологию общения.	14	4	4	-	6
1.	Тема 1. Психология общения как научная отрасль психологии. Трёхсторонняя структура общения.	14	4	4	-	6
	Раздел 2. Психологические детерминанты осознанного поведения партнеров в ходе делового общения.	10	2	2	-	6
2.	Тема 2. Психологические детерминанты осознанного поведения партнеров в ходе делового общения.	10	2	2	-	6
	Раздел 3. Техники и приемы общения.	38	10	10	-	18
3.	Тема 3. Техники приема информации.	10	2	2	-	6
4.	Тема 4. Деловые переговоры.	14	4	4	-	6
5.	Тема 5. Психологические особенности публичного выступления при реализации деловых отношений.	14	4	4	-	6
	Раздел 4. Деловое общение в системе управления коллективом организации.	10	2	2	-	6
6.	Тема 6. Общение в управленческой деятельности.	10	2	2	-	6
	Форма отчётности - зачёт	-	-	-	-	-
	в т.ч. практическая подготовка	2	-	-	-	-
	ИТОГО:	72	18	18	-	36

Очно-заочная форма обучения не реализуется

Заочная форма обучения не реализуется

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И

ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Текущая аттестация проводится в форме контрольной работы, теста, реферата.

Типовой вариант контрольной работы

Вопросы (письменно):

1. Понятие общения. Основные виды и функции общения.
2. Понятие «деловое общение», «профессиональное общение». Виды делового общения.

Тест

1. Эффект первичности - это: а) тенденция эффективно обрабатывать и хорошо запоминать информацию, относящуюся к самому себе; б) воздействие информации первой, обычно сильнее; в) человек с меньшей вероятностью будет оказывать кому-то помощь, если есть другие очевидцы; г) в присутствии других людей повышается скорость выполнения какой-либо деятельности.

2. Функции общения: а) неравномерность; б) гетерохронность; в) идентификация; г) подтверждение.

3. Перцептивная сторона общения – а) состоит в обмене информации между общающимися индивидами; б) заключается в организации взаимодействия между общающимися индивидами; в) процесс восприятия и познания друг друга партнерами по общению и установление на этой основе взаимопонимания.

4. Рефлексия – это: а) осознание действующим индивидом того, как он воспринимается партнером по общению; б) отождествление себя с другим; в) система социальных условий, определяющих психологическое развитие человека; г) общественные отношения, в которые индивид вступает в своей деятельности.

5. К эффектам межличностного восприятия относятся: а) эффект новизны и первичности; б) эффект ссылки на себя; в) эффект «гомогенности»; г) эффект очевидца.

6. Общение – это...

а) наука, изучающая психологические явления и процессы, обусловленные принадлежностью человека к конкретным общностям;

б) многоплановый процесс развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной жизнедеятельности;

7. К механизмам перцепции не относят:

а) аттракцию;

б) эмпатию;

в) сотрудничество.

8. Кроткое вялое рукопожатие свидетельствует:

а) о безразличии;

б) о сильном волнении;

в) о дружелюбии;

г) об аттракции

9. Смещение взора к наружному краю глазного яблока указывает на:

а) припоминание слухового образа;

б) контроль собеседника;

в) припоминание зрительного образа;

г) припоминание или сосредоточенность на телесных ощущениях.

10. Для переубеждения клиента предпочтительнее:

а) начинать с противоречий;

б) начинать с тех моментов, в которых согласны с клиентом;

в) быть откровенным;

г) проверить степень понимания.

11. Установите соответствие между основными функциями общения и их характеристиками.

1) прагматическая; 2) формирующая; 3) подтверждающая; 4) организация и поддержание межличностных отношений; 5) внутриличностная

А) реализуется в общении человека с самим собой через внутреннюю речь

Б) реализуется при взаимодействии людей в процессе совместной деятельности

В) проявляется в процессе формирования и развития человека

Г) реализуется в процессе общения с другими людьми, когда человек получает возможность познать, утвердить и подтвердить себя

Д) Осуществляется на разных уровнях – от интимно-личностных до деловых

12. Установите соответствие между основными структурными компонентами общения и их характеристиками.

1) коммуникация; 2) интеракция; 3) перцепция

А) восприятие и понимание людьми друг друга

Б) обмен информацией

В) взаимодействие в процессе совместной деятельности

13. Установите соответствие между основными типами коммуникативных барьеров и их причинами.

1) барьеры понимания; 2) барьеры социально-культурного различия;

3) барьеры отношения

А) неприязнь, недоверие к собеседнику;

Б) фонематические, семантические, стилистические, логические

В) социальные, политические, религиозные, профессиональные различия

14. Установите соответствие между основными перцептивными ситуациями и свойственными им механизмами социального познания.

1) ситуация ролевого, межгруппового взаимодействия; 2) ситуация межличностного взаимодействия, требующая понимания и установления доверительных отношений; 3) ситуация непонимания партнера по общению

А) каузальная атрибуция

Б) эффект ореола, стереотипизация, физиогномическая редукция, внутригрупповой фаворитизм;

В) идентификация, эмпатия, аттракция, социальная рефлексия.

15. Соотнесите стороны общения и связанные с ними навыки коммуникативной компетентности

1) Перцептивная сторона; 2) Коммуникативная сторона; 3) Интерактивная сторона

А) Использование различных позиций в общении

Б) Навык наблюдательности

В) Применение различных техник общения

16. Установите соответствие:

Состояние человека: 1. Концентрация на собственных мыслях.

2. Положительный настрой на активное общение.

3. Критическая оценка, ожидание, удивление.

Телесные проявления

А) Глаза широко открыты, брови могут быть приподняты, верхняя часть тела подается слегка вперед.

Б) Вертикальные складки на лбу, человек встает с места и прохаживается, фиксируя положения рук.

В) Внимательный, твердый взгляд, подбородок опирается на ладонь или указательный палец вытянут вдоль щеки.

17. Установите соответствие

1. Экстралингвистика. 2. Проксемика. 3. Просодика. 4. Такес(т)ика.

5. Кинес(т)ика

А) Жесты, мимика, пантомимика (поза и походка), визуальный контакт (направление и продолжительность взгляда)

- Б) Рукопожатия, похлопывания, поцелуи.
- В) Дистанция между партнерами, ориентация партнеров относительно друг друга.
- Г) Тембр голоса, высота голоса, темп речи, громкость, интонации.
- Д) Вздохи, смех, кашель, плач.

18. Распределите невербальные признаки на две группы: 1) те, что указывают на уверенное поведение; 2) те, которые говорят о беспокойстве и неуверенности.

Сидение на краю стула, руки на бедрах, ерзанье на месте, закладывание рук за голову, взгляд сосредоточен на лице собеседника, сидение на всей поверхности стула, скрещение ног, прижатые друг к другу лодыжки, поправление манжет, ноги широко расставлены, стряхивание «мнимых» ворсинок с одежды, покусывание ногтей, демонстрация больших пальцев (закладывание их за ремень, за лацканы), сцепление пальцев рук, вторжение в интимную зону собеседника, скрещение рук на груди (ладони под мышкой), стремление вести беседу на границе персональной зоны.

19. Установите соответствие между речевыми формулировками и эго-состоянием «критический родитель» и «свободный ребенок»

- А) «успокойся», «Я могу вас понять», «лучше не делать этого», «будь осторожен»
- Б) «прекрасно!», «так тебе и надо», «замечательно», «я бы очень хотел»
- В) возможно, вероятно, по моему мнению, я предполагаю
- Г) «ты должен», «ты не должен», «как ты можешь!», «я не позволю так обращаться со мной!»

20. Продолжите предложение.

Коммуникативные барьеры в узком понимании – это...

Примерная тематика рефератов

1. Трёхсторонняя структура общения: эффекты восприятия, перцепции и интеракции.
2. Теоретические подходы к пониманию общения.
3. Имидж в деловом общении.
4. Деловое общение в пространстве Интернета.
5. Проблемы делового общения в цифровом пространстве современного общества.
6. Внешний вид в деловом общении.
7. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
8. Особенности невербальной культуры народов мира.
9. Национальные особенности этикета.
10. Этика в деловом общении.

Промежуточная аттестация обучающихся осуществляется в форме зачёта, с использованием следующих оценочных материалов: перечень вопросов к зачёту.

Вопросы к зачёту (3 семестр, очная форма обучения)

1. Понятие «общение» в психологии. Трёхсторонняя структура общения.
2. Компетентностный подход к проблемам общения.
3. Цель, содержание, средства общения.
4. Виды и типы общения.
5. Функции общения.
6. Понятие делового общения, специфические особенности.

7. Виды делового общения.
8. Структура и средства делового общения.
9. Понятие «профессиональное общение».
10. Влияние особенностей темперамента и характера на поведение людей в деловом общении.
11. Гендерные особенности и их влияние на поведение людей в деловом общении.
12. Этнические особенности и их влияние на поведение людей в деловом общении.
13. Имидж в деловом общении.
14. Общие понятия этикета. Этические принципы делового общения.
15. Внешний вид в деловом общении.
16. Приветствие в деловом общении.
17. Правила делового общения по телефону.
18. Культура речи как важное условие эффективного делового общения.
19. Барьеры в деловом общении.
20. Деловое общение в пространстве Интернета.
21. Классификация документов. Оформление документов.
22. Деловая беседа.
23. Деловые переговоры.
24. Деловые совещания.
25. Публичное выступление.

IV. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Основная литература

1. Деловое общение : учебное пособие : [16+] / авт.-сост. И. Н. Кузнецов. – 7-е изд., пересм. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 524 с. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496102> (дата обращения: 21.06.2021). – Библиогр.: с. 467-470. – ISBN 978-5-394-02951-6. – Текст : электронный.

2. Караванова, Л. Ж. Психология : учебное пособие / Л. Ж. Караванова. – 3-е изд., стер. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 264 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573209> (дата обращения: 20.07.2021).

3. Кислицына, И. Г. Психология делового общения : учебное пособие : [16+] / И. Г. Кислицына ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2017. – 112 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=477381> (дата обращения: 21.06.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8158-1886-6. – Текст : электронный.

4.2. Дополнительная литература

1. Азарных, Т. Д. Психология делового общения: элективный курс / Т. Д. Азарных, И. Ф. Ознобкина. – Воронеж : Воронежский государственный

университет инженерных технологий, 2010. – 184 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=141982> (дата обращения: 23.07.2021).

2. Кобякова, Т. И. Культура речи и деловое общение : учебное пособие / Т. И. Кобякова ; Уфимский государственный университет экономики и сервиса (УГУЭС). – Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2014. – 208 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445133> (дата обращения: 23.07.2021).

3. Психология и этика делового общения : учебник / В. Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко и др. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 415 с. – (Золотой фонд российских учебников). – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117118> (дата обращения: 21.06.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01050-2. – Текст : электронный.

V. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	http://edu.ru/	Российское образование: Федеральный портал. Включает ссылки на порталы и сайты образовательных учреждений; государственные образовательные стандарты; нормативные документы; каталог экскурсий и обучающих программ.	Свободный доступ
2.	psy.su	объединений в области практической психологии, психотерапии, тренинга, оргконсультирования и коучинга; средство массовой информации о достижениях современной психологии для широкого круга читателей.	Свободный доступ
3.	https://vsetesti.ru/	Профессиональные психологические тесты.	Свободный доступ

VI. СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ

1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем предоставляется неограниченный индивидуальный доступ из любой точки, в которой имеется
----	---	--	--

			доступ к сети Интернет
2.	www.elibrary.ru	Российский информационный портал в области науки, технологии, медицины и образования	Свободный доступ
3.	www.psychology.net.ru/	Мир психологии	Свободный доступ

VII. ЛИЦЕНЗИОННОЕ И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОЕ ПРОГРАММНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ

При реализации учебной дисциплины применяется следующее лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Windows;
- Microsoft Office;
- LibreOffice и др.

VIII. ОБОРУДОВАНИЕ И ТЕХНИЧЕСКИЕ СРЕДСТВА ОБУЧЕНИЯ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Учебные занятия проводятся в аудиториях, укомплектованных специализированной мебелью, в том числе стационарными или переносными техническими средствами обучения (проектор, экран, компьютер/ноутбук).

Самостоятельная работа проводится в кабинетах, оснащенных компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.