

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал)
Тюменского государственного университета

УТВЕРЖДАЮ
Директор
Шилов С.П.
« 28 » мая 2020 г.



**СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ.
БАРЬЕРЫ В ОБЩЕНИИ**

Рабочая программа
для обучающихся по направлению подготовки
44.03.01 Педагогическое образование
Профиль Безопасность жизнедеятельности
Форма обучения: заочная

Ермакова Е.Н. Современные технологии делового общения. Барьеры в общении. Рабочая программа для обучающихся по направлению подготовки 44.03.01 Педагогическое образование, профиль Безопасность жизнедеятельности, форма обучения заочная. Тобольск, 2020.

Рабочая программа дисциплины опубликована на сайте ТюмГУ: Современные технологии делового общения. Барьеры в общении. [электронный ресурс] / Режим доступа: <https://tobolsk.utmn.ru/sveden/education/#>

© Тобольский педагогический институт им. Д.И. Менделеева (филиал) Тюменского государственного университета, 2020.

© Ермакова Елена Николаевна, 2020.

Пояснительная записка

Учебная дисциплина «Современные технологии делового общения. Барьеры в общении» предназначена для получения студентами навыков делового общения, умения преодолевать барьеры в общении.

Цели: формирование коммуникативной деловой компетентности, предполагающей овладение умениями и навыками эффективной речевой деятельности для успешного общения и взаимодействия в профессиональной педагогической сфере.

Задачи:

- 1) дать представление о современных технологиях делового общения, о современной концепции профессиональной речи, специфике риторического знания;
- 2) ознакомить с основными идеями и принципами делового общения;
- 3) овладеть знаниями о правилах и нормах общения, о требованиях к речевому поведению в различных ситуациях общения;
- 4) показать особенности делового общения, специфику коммуникативно- речевых ситуаций в профессиональной деятельности;
- 5) формировать умение решать коммуникативные задачи в конкретной ситуации общения;
- 6) формировать умение составлять устные и письменные профессионально значимые высказывания разных типов в соответствии с основными нормами современного русского литературного языка;
- 7) сформировать умения преодолевать барьеры в деловом общении.

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Современные технологии делового общения. Барьеры в общении» входит в блок Б1. Дисциплины (модули), относится к дисциплинам по выбору части, формируемой участниками образовательных отношений.

Дисциплина «Основы речевого этикета и делового общения учителя» связана со следующими дисциплинами образовательной программы: «Профессиональная педагогика. Профессиональная компетентность педагога», «Психолого-педагогическое взаимодействие участников образовательного процесса. Педагогическая конфликтология».

1.2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения данной дисциплины (модуля)

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Планируемые результаты обучения (знаниевые/функциональные)
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает основные стратегии и тактики взаимодействия с различными категориями людей в рамках профессионально-педагогической деятельности Умеет выстроить взаимодействие с различными категориями людей в рамках профессионально-педагогической деятельности
ПК-1. Способен осуществлять обучение учебному предмету на основе использования предметных методик с учетом возрастных и	Знает стили делового письма и типовые формы документов для коммуникации на русском и иностранном языках в рамках профессионально-педагогической деятельности Умеет вести деловую переписку на русском и иностранном языках в рамках профессионально-педагогической

Код и наименование компетенции (из ФГОС ВО)	Планируемые результаты обучения (знаниевые/функциональные)
индивидуальных особенностей обучающихся	деятельности

2. Структура и объем дисциплины

Таблица 1

Вид учебной работы	Всего часов	Часов в семестре
		9
Общая трудоемкость зач. ед	5	5
час	180	180
Из них:		
Лекции	8	8
Практические занятия	8	8
Лабораторные/ практические занятия по подгруппам		
Часы внеаудиторной работы, включая самостоятельную работу обучающегося	164	164
Вид промежуточной аттестации	экзамен	экзамен

3. Система оценивания

Оценивание осуществляется в рамках балльной системы, разработанной преподавателем и доведенной до сведения обучающихся на первом занятии

№	Виды оцениваемой работы	Количество баллов	
		Текущий контроль	Промежуточный контроль
1.	Посещение занятия	0-32	-
2.	Контрольная работа	0-20	-
3.	Реферат	0-8	-
4.	Выполнение анализа	0-20	-
5.	Выполнение теста	0-20	-

Промежуточная аттестация может быть выставлена с учетом совокупности баллов, полученных обучающимся в рамках текущего контроля.

Перевод баллов в оценки (экзамен)

№	Баллы	Оценки
1.	0-60	Неудовлетворительно
2.	61-75	Удовлетворительно
3.	76-90	Хорошо
4.	91-100	Отлично

4. Содержание дисциплины

4.1. Тематический план дисциплины

Таблица 2

№ п/п	Наименование тем и/или разделов	Объем дисциплины (модуля), час.				
		Всего	Виды аудиторной работы (академические часы)			Иные виды контактной работы
			Лекции	Практические занятия	Лабораторные/практические занятия по подгруппам	
1	2	3	4	5	6	7
2.	Деловое общение как социально-психологический механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением	4	2	2		
3.	Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы образования	4	2	2		
4	Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности. Барьеры в общении	4	2	2		
5	Технологии самопрезентации	4	2	2		
	Итого (часов)	16	8	8		

4.2. Содержание дисциплины по темам

4.2.1. Лекционный курс

Наименование раздела	Содержание раздела
Введение в основы теории Коммуникации. Управление коммуникацией. Виды коммуникации	<p>Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе.</p> <p>Методология изучения коммуникативного пространства. Коммуникативные процессы и моделирование. Системный подход в теории коммуникации. Использование сравнительно-исторического метода для понимания различных периодов развития явлений, имеющих общие основания. Методы социологических исследований и коммуникативный процесс.</p> <p>Место теории коммуникации в системе социологического знания.</p>

Проблематика коммуникации как единая взаимосвязанная система. Исследование коммуникации в философии, социальной психологии, лингвистике. Культурологи, биологии. Н. Луман о роли коммуникации в современном обществе. Коммуникация как социальное и природное явление.

Коммуникация и общение как ключевые категории теории коммуникации. Проблема соотношения понятий коммуникация и общение. Научные подходы к разрешению проблемы: отождествление данных понятий (Л.С.Выготский, В.И.Курбатов, А.А.Леонтьев), разделение понятий (М.С.Каган, Г.М.Андреева, А.В.Соколов, понятие коммуникации как информационного обмена. Коммуникативное пространство и коммуникативное время.

Теоретические и прикладные модели социальной коммуникации. Структура коммуникативного процесса. Классические модели коммуникации (Модель Лассуэлла, Модель Шеннона-Уивера – модель двухканальной или многоканальной коммуникации и др.). Социологические и психологические модели коммуникации. Семиотические модели коммуникации. Элементы коммуникационного процесса.

Модели массовой коммуникации. Модели массовой коммуникации. Генеральная схема массовой коммуникации. Массовая коммуникация и «лидеры мнений». Теории «диффузии инноваций» и «обратной связи» (схема Дж.Райли и Ф.Балля). Теории массовой коммуникации М.Маклуэна и А.Моля. Прикладные

Виды коммуникации. Коммуникативные каналы. Критерии классификации видов коммуникаций. Понятие о каналах коммуникации. Функции коммуникационных каналов. Виды коммуникационных каналов. Естественные вербальные и невербальные коммуникационные каналы. Устная коммуникация. Функции естественного языка и речи. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка. Понятие о коммуникационных барьерах. Сущность, особенности, причины и условия возникновения технических, межъязыковых, социальных, психологических барьеров в коммуникационных процессах.

Виды коммуникаций. Общение людей осуществляется с помощью вербальных и невербальных коммуникаций. Вербальные коммуникации реализуются посредством устных и письменных сообщений. Устная передача информации осуществляется в процессе речевого диалога, совещания, переговоров, презентаций, телефонного разговора, когда наибольший объем информации передается посредством голосовой связи. Письменные коммуникации реализуются через документы в форме писем, приказов, распоряжений, инструкций,

	<p>положений, когда руководитель передает подчиненному письменные указания.</p> <p>Невербальные коммуникации осуществляются посредством языка телодвижений и параметров речи. Язык телодвижений – главный компонент невербальных коммуникаций, оказывающих воздействие на другого человека. Одежда, осанка, жесты, собственно телодвижения, фигура человека, поза, выражение лица, контакт глазами, размер зрачков, расстояние между говорящими. Параметры речи – второй по значимости компонент невербальных коммуникаций. Параметры речи: интонация, тембр голоса, темп речи, частота дыхания, выбор слов, употребление жаргона, громкость голоса, произношение слов и др.</p> <p>Письменная коммуникация. Понятие о документной коммуникации. Современная система документной коммуникации. Структура документально-коммуникационной системы. Основные институты документной коммуникации. Электронная коммуникация. Электронная коммуникация. Сущность, особенности и функции электронной коммуникации. Глобализация коммуникационных процессов в социуме. Место Интернета в системе средств современной социальной коммуникации.</p>
<p>Деловое общение как социально-психологический механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением</p>	<p>Стратегии устных деловых коммуникаций. Деловое общение как коммуникация. Информация, ее значимость и типы. Побудительная и констатирующая информация. Человек как источник информации. Виды устных форм делового взаимодействия. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные или дисциплинарные беседы. Технология телефонных бесед. Деловое совещание: подготовка и проведение. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Презентация, ее смысл и назначение. Деловая полемика, правила ее проведения. Культура делового спора. Переговоры как форма деловой коммуникации: подготовка и проведение. Психологический климат во время переговоров. Переговоры как средство разрешения конфликтов. Компьютерная видеоконференцсвязь и ее использование в организации делового общения при подготовке и проведении рекламной компании.</p> <p>Стратегии письменных деловых коммуникаций Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Приказ, протокол, решение, договор. Организационно-распределительная документация: резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, таблица, сплошной связный текст. Деловые письма: соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). Служебные записки для внутренней коммуникации: распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы, проведение мероприятий...). Правила оформления деловых посланий. Рекламный текст как вид делового послания.</p> <p>Деловая коммуникация как социокультурный механизм</p>

взаимодействия между социальной средой и речевым поведением.

Речевое поведение в теории коммуникации. Факторы, обуславливающие речевое поведение и взаимопонимание коммуникантов: коммуникативная компетентность, социальная ситуация, социальные роли, коммуникативный контекст, этнокультурные особенности, коммуникативная установка, намерение. Стили речевого поведения – вербальный, ритуальный, манипулятивный. Ритуальная речь провокационная речь, императивная речь

Система невербальной коммуникации. Формы проявления невербальной коммуникации: оптико-кинетическая (жесты, мимика, пантомимика), паралингвистическая (интонация, тембр, тональность голоса), экстралингвистическая (паузы, плач, смех, покашливание), пространственно-временная, визуальная. Ольфакторная система невербальной коммуникации.

Уровни коммуникации. Уровни коммуникации (межличностная, межгрупповая). Коммуникация как сотрудничество. Коммуникация как конфликт. Деловая коммуникация. Стили публичной коммуникации. Особенности внутренних коммуникаций в организации. Вертикальные, горизонтальные коммуникации, их достоинства и недостатки. Технологии эффективной коммуникации и рационального поведения в конфликте. Коммуникация переговорного процесса по разрешению конфликта.

Управление коммуникацией. Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью. Проблемы межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Этноцентризм, «отрицание» и «защита». Понятие «культурного шока». Понимание и принятие в межкультурной коммуникации. Роль юмора в межкультурной коммуникации.

Управление как целенаправленное регулирующее воздействие на объект. Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Критерии диагностики коммуникативной структуры организации. Коммуникационная составляющая связей с общественностью. Проблемы межкультурной коммуникации. Уровни и формы межкультурной коммуникации. Этноцентризм, «отрицание» и «защита». Понятие «культурного шока». Понимание и принятие в межкультурной коммуникации. Роль юмора в межкультурной коммуникации.

Сущность коммуникации. Сущность и виды коммуникаций в организации. Использование термина среди специалистов в организации. Информационные коммуникации, транспортные коммуникации, грузовые и пассажирские, инженерные коммуникации образуют сложную инфраструктуру организации. Коммуникация как функция управления организацией. Информационные взаимодействия, в которые люди вступают при

выполнении своих функциональных обязанностей или должностных инструкций. Коммуникации внутренней упорядоченности организации, согласованности, взаимодействия более или менее дифференцированных и автономных частей целого. Коммуникативная совокупность процессов или действий, ведущих к образованию и совершенствованию взаимосвязей между частями целого в организации. Коммуникации объединения людей, совместно реализующих программу, цель и действующих на основе определенных правил и процедур. Разновидности коммуникаций в организации. Системность организационных коммуникаций. Коммуникации внутренней, внешней, административной, конкурентной, общественной среды организации. Характеристики коммуникативной среды организации. Формальные и неформальные коммуникации в организации.

Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации в профессиональной деятельности специалиста в сфере управления. Общение как коммуникативная деятельность. Интерактивный, коммуникативный и перцептивный аспекты общения. Личностно-ориентированное и социально-ориентированное общение. Специфика профессионального делового общения в новых экономических условиях. Самооценка и мотивация к успеху в условиях конкурентной борьбы. Конфронтация и сотрудничество в деловом мире.

Интерактивная функция общения в управлении. Организация совместной деятельности. Позиции в общении. Коммуникативные роли. Ситуации взаимодействия: социальные, целевые, психологические. «Манипуляторы» и «актуализаторы» в деловом общении. Стратегии взаимодействия: избегание, соперничество, уступка, компромисс, сотрудничество. Виды спора. Коммуникативные типы участников взаимодействия и техники преодоления несовместимости. Принятие коллективных решений в условиях неопределенности. Принципы эффективного взаимодействия. Методы генерирования идей: брейнстроминг, синектика, дельфи. Внутригрупповые и межгрупповые дискуссии. Методы активации мыследеятельности. Факторы привлечения и поддержки внимания. Методы активного обучения и развития, формирование ситуативного и стратегического мышления. Снятие стереотипа и модели развития нового проблемного видения.

Перцептивная функция общения в управлении. Контакт, приемы его установления. Установки и их влияние на контакт. Управление контактом в диалоге, в дискуссии. Тренировка и правила сообщения обратной связи. Обратная связь (негативная и позитивная) как способ контроля контакта в разговоре. Проблемы нахождения взаимопонимания. Круги общения и уровни понимания. Когнитивное, дивергентное, конвергентное мышление. Роль эмпатии и рефлексии в деловом общении. Развитие сензитивности как условие конструктивного взаимодействия. Конфликтная коммуникация. «Позиционная война» или «столкновение интересов». Средства нейтрализации

	<p>агрессии. Конструктивные аксиомы поведения.</p> <p>Виды деловых контактов. Деловой разговор: беседа, деловое совещание, деловая встреча, собрание. Алгоритмы коммуникативного поведения с собеседниками различных психологических типов и критерии их выбора. Ситуации целевого, социального и психологического взаимодействия. Коммуникативные роли субъектов общения. Уровни правового, нравственного общения, манипулирования, «рефлексивной игры».</p> <p>Публичное выступление. Специфические особенности речи: информационная, убеждающая, побуждающая речи. Страх публичного выступления и пути его преодоления. Механизмы и практические приемы завоевания внимания аудитории. Деловая полемика: спор, дебаты, дискуссии, прения. Позиции участников полемики и правила их поведения. Психологические принципы полемики. Речевые обороты как выражение эмоциональных установок деловых партнеров. Уловки, сомнительные приемы и «хитрые» аргументы для реализации коммуникативных намерений участников полемики. Техника продуктивной аргументации. Консультирование и телефонная коммуникация в работе с клиентами. Психологические аспекты телефонных бесед и консультаций. Речевые клише и сигналы успеха. Приемы быстрого установления контакта. Психологическая техника убеждающего воздействия. Презентации. Подготовка к презентации и психологические приемы проведения. Психологические приемы завоевания и сохранения доверия в деловых кругах. Структура коммуникативных программ и техник влияния на людей. Психологический и социальный прогноз коммуникативных действий. Виды прагматической коммуникации в практике управления</p> <p>Переговоры в управлении: намерения и ожидания; прессконференции как способ формирования публичности и реноме; «круглые столы» для достижения эффективных коммуникаций. Критика и экспертиза в профессиональной деятельности. Психологические приемы нейтрализации агрессии и снятия напряжения в деловых отношениях управления. Compliments и контрcompliments в деловом партнерстве. Перспективные стратегии и коммуникативные эффекты.</p>
<p>Спор, дискуссия, полемика.</p> <p>Происхождение и психологические особенности. Барьеры в общении</p>	<p>Из истории происхождения спора. Определение понятий «спор», «дискуссия», «полемика». Классификация видов спора.</p> <p>Культура спора: предмет спора, позиции полемистов, употребление понятий, поведение участников спора, индивидуальные особенности участников спора, национальные и культурные традиции, уважительное отношение к оппоненту, выдержка и самообладание в споре. Психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре.</p> <p>Основные виды и способы преодоления барьеров. Барьер восприятия. Поведенческий барьер. Семантический барьер. Эмоциональный барьер. Культурный барьер. Гендерный и</p>

		социальный барьер.
Технологии самопрезентации		<p>Понятие, цель самопрезентации. Основные презентационные модели самопрезентации. Техники самопрезентации. Стратегии самопрезентации с помощью целенаправленных сообщений. Непреднамеренное неконтролируемое поведение. Продукты деятельности. Технологические позиции в разработке Я-концепции. Анализ и учет предпочтений конкретной среды деловых отношений личности. Анализ контекста, в котором осуществляется деятельность личности. Создание сообщения-информации о личности.</p>
Вербальные средства коммуникации в деятельности специалиста образования сферы		<p>Техника выражения мыслей. Причины, затрудняющие передачу информации. Виды замечаний и приемы их нейтрализации. Коммуникативные барьеры: логический, стилистический, лингвистический, фонетический. Психологические барьеры: барьер первого впечатления, установки, отрицательных эмоций, характера, темперамента. Физические барьеры в коммуникации. Коммуникативные просчеты. Специфика вербальных средств коммуникации в профессиональной деятельности.</p> <p>Социальные роли и речевое поведение деловых партнеров. Коммуникативное намерение. Понятие и содержание речевого этикета. Терапия слова. Речь суггестии в деловой коммуникации. Словесная подстройка к деловому партнеру. Модели комфортно-психологического речевого общения: познавательная, экспессивная, суггестивная, убеждающая. Словесные диаграммы моделей дискомфорта-психологического общения. Речевые конструкты: знакомство, приветствие, прощание, поздравление, благодарность, извинение, просьба, совет, рекомендации. Особенности официально-делового стиля речи. Текст. Создание текста в профессиональной деятельности. Этапы речевого действия: инвенция, диспозиция, произношение.</p> <p>Слушание и проблемы понимания информации. Правила и технические приемы «позитивного слушания». Виды слушания: направленное критическое, эмпатическое, нерефлексивное, активное рефлексивное. Способы установления «обратной связи»: расспрашивание, вербализация, отражение чувств, резюмирование. Роль фильтров в процессе слушания. Техника задавания вопросов и особенности понимания речевых конструкций. Вопросы по содержанию деловой коммуникации. Открытые, зеркальные и опосредованные вопросы при консультировании и собеседовании. Корректные и некорректные вопросы. правила задавания вопросов деловым партнерам и приемы преодоления возражений. Эффективные техники ответов на вопросы. Психологические приемы «ухода» от ответов. Анализ системы слушателя. Характеристики «эффективного» слушателя – партнера. Способы совершенствования слушательских навыков.</p>
Невербальные средства коммуникации в образовании		<p>Экспрессивное поведение в общении как выражение внутреннего мира делового человека. Мимические «коды» эмоциональных состояний деловых партнеров. Кинесические средства коммуникации. Кинетико-конституциональный язык лица. Визуальный контакт (взгляд) – контакт глазами как элемент тактики в разговоре. Размер зрачка как сигнал. Интерпретация</p>

	<p>сигналов в области рта и подбородка. Как подсознание «выдает» собеседника «с головой». Руки как источник персонифицированной информации. Интерпретация связи «руки-лицо». Язык тела. Типы сигналов тела: поза, мимика, жестикуляция, дистанцирование, интонация, походка. Вербализация ощущений. Внешняя поза и внутренняя позиция. Просодика и экстралингвистика. Такесика – информация об особенностях рукопожатий и поцелуев в деловой среде. Проксемика. Зоны и дистанции. Статус, интимная зона и безопасность. Личная, общественная, открытая зоны. Сигналы дистанции. Позиции за столом в деловом общении. Организация пространственной среды для прагматической коммуникации. Невербальные уловки и подтекст. Физиологические симптомы лжи собеседника. Мимика и жестикуляции при обмане, их сочетание с речевыми построениями, выдающими ложь. Использование невербальных средств коммуникации для повышения делового статуса специалиста</p> <p>Репрезентативные системы партнеров на службе специалиста. Ведущие сенсорные каналы: аудиальный, визуальный, кинестетический. Вербальные и невербальные ключи доступа к пониманию. Психологические приемы устранения непонимания. Присоединение к деловому партнеру и эффективность коммуникации. «Ведение», «Якоря», «Переходы». Трюизм. Рефрейминг. Выбор без выбора. «Психологический иммунитет» личности. Межнациональные особенности коммуникации в организациях управления. Имидж специалиста и секреты успешной коммуникации. Уверенность в себе</p> <p>– путь к деловому успеху. Имидж и первое впечатление. Модели визуальной культуры. Использование аттракции для формирования симпатии. Стрессоустойчивость различия невербального поведения деловых партнеров. Юмор в деловом общении. Искусство комплиментов. Флирт – путь развития в себе и в других самоуважения. Эффективные модели поведения. Механизмы взаимоприятия в деловом общении. Конструктивный инструментальный личный контакт. Психометрические психотипы и адекватные сценарии поведения. Самопрезентация в процессе взаимодействия с клиентами и деловыми партнерами</p>
<p>Имидж делового человека. Этикет как технология делового общения</p>	<p>Понятие и функции имиджа в общении. Имиджирование. Концептуальные подходы к изучению имиджа. Ценностные функции имиджа. Современная типология имиджа. Субъекты имиджирования. Технологии имиджирования. Модели поведения. Телесный имидж. Внешний вид. Тактика общения.</p> <p>Этикет как технология делового общения. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Этика делового контакта. Ведение переговоров: этические аспекты. Правила делового поведения. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях. Этические аспекты использования сети Интернет в деловых отношениях.</p>

4.2.2. Планы семинарских занятий

Практическое занятие № 1. Деловое общение как социально-психологический механизм деловой коммуникации в профессиональной деятельности в сфере образования

План занятия

1. Структура коммуникативного процесса.
2. Классические модели коммуникации
3. Социологические и психологические модели коммуникации.
4. Семиотические модели коммуникации. Элементы коммуникационного процесса.

Модели массовой коммуникации. Прикладные модели коммуникации.

Практическое занятие № 2. Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы образования

План занятия

1. «Эффекты» межличностного восприятия. Источники галоэффекта.
 2. Механизмы взаимопонимания в общении.
 3. Деловое общение как взаимодействие партнеров. Способы влияния на партнера в процессе общения.
 4. Манипуляции и защита от них в деловом взаимодействии.
- «Ролевое» взаимодействие. Теория трансактного анализа Э.Берна.

Практическое занятие № 3. Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности. Барьеры в общении.

План занятия

Практическое занятие 1 - составление публичных выступлений, запись на видео, их анализ с позиций проявления сознательных и подсознательных поведенческих программ.

Задания для выполнения:

1. Подготовить к практическому занятию публичное выступление на 3-4 минуты.
2. Деловая игра «Дискуссия»

Задания для выполнения:

1. К практическому занятию подгруппы студентов готовят материалы к дискуссии и спору по определенной тематике.

Во время дискуссии на занятии учесть: культуру спора, психологические приемы убеждения в споре: приемы воздействия на участников в споре, вопросы в споре и виды ответов, нечестные приемы, позволительные и непозволительные уловки в споре.

Практическое занятие № 4. Технологии самопрезентации

План занятия

Практическое занятие 1 - составление публичных выступлений, запись на видео, их анализ с позиций проявления сознательных и подсознательных поведенческих программ.

Задания для выполнения:

1. Подготовить к практическому занятию публичное выступление на 3-4 минуты.

Практическое занятие 2 – анализ самопрезентаций участников группы в видео формате

Задания для выполнения:

К практическому занятию необходимо подготовить самопрезентацию в видеоформате на выбранную тему.

Практическое занятие № 11-12. Вербальные средства коммуникации в деятельности специалиста сферы образования. Невербальные средства коммуникации в образовании

План занятия

Практическое занятие 1

Деловая игра

«Переписка»

Задания для выполнения:

1. Проанализировать примеры деловой письменной коммуникации, предоставить материалы конкретных видов коммуникации.

Деловая игра

«Совещание»

Практическое занятие 2.

Вопросы для обсуждения:

1. Экспрессивные средства коммуникации в управлении.
2. Кинесические средства коммуникации в управлении.
3. Руки и лицо как источник персонифицированной информации.
4. Проксемика. Зоны и дистанции деловой коммуникации.
5. Ритуальная коммуникация. Невербальные уловки и подтекст.
6. Просодика, такесика и экстралингвистика в деловых коммуникациях.

Практическое занятие. Составление и анализ деловых ситуаций с использованием невербальных средств деловой коммуникации

Задания для выполнения:

2. К практическому занятию подготовить примеры деловых ситуаций, в которых важное значение придается невербальным сигналам.

Иметь обоснование уместности использования невербальной коммуникации в деловой ситуации

Практическое занятие № 13-14. Невербальные средства коммуникации в образовании

обсуждения:

План занятия:

1. Экспрессивные средства коммуникации в управлении.
2. Кинесические средства коммуникации в управлении.
3. Руки и лицо как источник персонифицированной информации.
4. Проксемика. Зоны и дистанции деловой коммуникации.
5. Ритуальная коммуникация. Невербальные уловки и подтекст.
6. Просодика, такесика и экстралингвистика в деловых коммуникациях.

Практическое занятие. Составление и анализ деловых ситуаций с использованием невербальных средств деловой коммуникации

Задания для выполнения:

2. К практическому занятию подготовить примеры деловых ситуаций, в которых важное значение придается невербальным сигналам.

Иметь обоснование уместности использования невербальной коммуникации в деловой ситуации.

Практическое занятие № 15-16. Имидж делового человека. Этикет как технология делового общения

План занятия

Практическое занятие по составлению имиджа участника группы.

Задания для выполнения:

1. Проанализировать имидж политического лидера с учетом следующих позиций: модель поведения, особенности телесного имиджа, внешнего вида, тактика общения.

4.2.3. Образцы средств для проведения текущего контроля

Темы рефератов

1. Мастерство публичного выступления
2. Структура публичного выступления
3. Письмо в профессиональной речи учителя
4. Говорение в профессиональной речи учителя
5. Устные речевые жанры в профессиональной деятельности учителя
6. Письменные речевые жанры в профессиональной деятельности учителя
7. Управленческие жанры в деятельности учителя
8. Имя собственное и нормы его употребления
9. Имя числительное и нормы его употребления
10. Русская орфография: нормы и варианты, правила и исключения, принципы и тенденции
11. Пунктуация как показатель речевой культуры
12. Особенности научного стиля
13. Особенности официально-делового стиля
14. Современная коммуникация и правила речевого поведения
15. Специфика публичного выступления
16. Виды публичных выступлений
17. Дискуссионная речь

Контрольная работа №1 по теме 9 «Стратегии письменных деловых коммуникаций».

В качестве контрольного задания студентам необходимо выполнить один из видов деловой коммуникации с учетом существующих требований: приказ, протокол, решение, договор, резюме, заявление, анкета, докладная и объяснительная записка, соглашения, запросы, сопроводительные письма, письма-регламентивы (поздравления, извинения, соболезнования, письма-ответы с благодарностью). служебные записки для внутренней коммуникации (распоряжения, благодарности, напоминания, просьбы), пресс- релиз, новость.

Контрольная работа 2.

ВАРИАНТ 1

Основные понятия общения и его роль в деловой жизни.

Цели и методы ведения деловых переговоров.

Классификация конфликтов.

ВАРИАНТ 2

Виды и формы общения.

Основные этапы ведения деловых переговоров.

Служебный этикет как норма служебных отношений.

ВАРИАНТ 3

Понятие конфликта и его социальная роль.

Общая характеристика переговоров.

Вербальные средства общения.

ВАРИАНТ 4

Понятие и содержание этики делового общения.

Причины, последствия конфликтов и способы их разрешения.

Основные правила оформления документов.

ВАРИАНТ 5

Условия эффективности переговоров.

Общий вид и состав реквизитов документов.

Личное влияние и эффективность делового взаимодействия.

ВАРИАНТ 6

Подготовка и формирование переговорного процесса.
 Общение: виды, структура и функции.
 Разновидности документов, используемых в деловой переписке.

ВАРИАНТ 7

Деловая беседа как основная форма делового общения.
 Разновидности писем и особенности их составления.
 Особенности деловой коммуникации.

ВАРИАНТ 8

Требования, предъявляемые к текстам документов.
 Общение как взаимодействие.
 Основные правила оформления писем. В

ВАРИАНТ 9

Личность как субъект делового общения.
 Особенности проведения деловых совещаний.
 Невербальные средства общения.

ВАРИАНТ 10

Приемы и способы ускорения принятия решений.
 Этика делового общения.
 Условия эффективности переговоров.

Контрольная работа №3.

Эссе по теме: Корпоративные деловые коммуникации в организации (на выбор студента).

5. Учебно-методическое обеспечение и планирование самостоятельной работы обучающихся

Таблица 3

№	Темы	Формы СРС, включая требования к подготовке к занятиям
1	Введение в основы теории коммуникации. Управление коммуникацией. Виды коммуникации	Составление словаря терминов. Составление словаря терминов предполагает работу с лингвистическими словарями, энциклопедиями, учебниками: обучающийся должен дать определение предложенным понятиям, ключевым для изучаемого курса, оформить определения в виде словарных статей, расположенных по алфавиту, при необходимости проиллюстрировать языковыми примерами. Реферат. Выполнение реферата предполагает осмысление студентом языковых явлений, научных работ по теме, заявленной в названии реферата, рассмотрение степени изученности заявленной проблемы с изложением наиболее значимых теорий, формулирование выводов относительно проблемы исследования. Тема работы выбирается студентом самостоятельно из предложенных преподавателем. Выполнение работы включает в себя следующие этапы: выбор темы, подбор и систематизацию материалов научно-исследовательской литературы, выделение важных моментов исследований по избранной теме, самостоятельное осмысление конкретной лингвистической проблемы, представленной в изученной литературе, оформление реферата. При оценивании работы учитывается объем изученных источников, полнота и глубина раскрытия темы.
2	Деловое общение	Составление словаря терминов. Составление словаря терминов

	<p>как социально-психологический механизм взаимодействия между социальной средой и речевым поведением</p>	<p>предполагает работу с лингвистическими словарями, энциклопедиями, учебниками: обучающийся должен дать определение предложенным понятиям, ключевым для изучаемого курса, оформить определения в виде словарных статей, расположенных по алфавиту, при необходимости проиллюстрировать языковыми примерами.</p> <p>Реферат. Выполнение реферата предполагает осмысление студентом языковых явлений, научных работ по теме, заявленной в названии реферата, рассмотрение степени изученности заявленной проблемы с изложением наиболее значимых теорий, формулирование выводов относительно проблемы исследования. Тема работы выбирается студентом самостоятельно из предложенных преподавателем. Выполнение работы включает в себя следующие этапы: выбор темы, подбор и систематизацию материалов научно-исследовательской литературы, выделение важных моментов исследований по избранной теме, самостоятельное осмысление конкретной лингвистической проблемы, представленной в изученной литературе, оформление реферата. При оценивании работы учитывается объем изученных источников, полнота и глубина раскрытия темы.</p>
3	<p>Виды прагматической коммуникации в деятельности специалиста сферы образования</p>	<p>Составление словаря терминов. Составление словаря терминов предполагает работу с лингвистическими словарями, энциклопедиями, учебниками: обучающийся должен дать определение предложенным понятиям, ключевым для изучаемого курса, оформить определения в виде словарных статей, расположенных по алфавиту, при необходимости проиллюстрировать языковыми примерами.</p> <p>Реферат. Выполнение реферата предполагает осмысление студентом языковых явлений, научных работ по теме, заявленной в названии реферата, рассмотрение степени изученности заявленной проблемы с изложением наиболее значимых теорий, формулирование выводов относительно проблемы исследования. Тема работы выбирается студентом самостоятельно из предложенных преподавателем. Выполнение работы включает в себя следующие этапы: выбор темы, подбор и систематизацию материалов научно-исследовательской литературы, выделение важных моментов исследований по избранной теме, самостоятельное осмысление конкретной лингвистической проблемы, представленной в изученной литературе, оформление реферата. При оценивании работы учитывается объем изученных источников, полнота и глубина раскрытия темы.</p>
4	<p>Спор, дискуссия, полемика. Происхождение и психологические особенности</p>	<p>Составление словаря терминов. Составление словаря терминов предполагает работу с лингвистическими словарями, энциклопедиями, учебниками: обучающийся должен дать определение предложенным понятиям, ключевым для изучаемого курса, оформить определения в виде словарных статей, расположенных по алфавиту, при необходимости проиллюстрировать языковыми примерами.</p> <p>Реферат. Выполнение реферата предполагает осмысление студентом языковых явлений, научных работ по</p>

		<p>теме, заявленной в названии реферата, рассмотрение степени изученности заявленной проблемы с изложением наиболее значимых теорий, формулирование выводов относительно проблемы исследования. Тема работы выбирается студентом самостоятельно из предложенных преподавателем. Выполнение работы включает в себя следующие этапы: выбор темы, подбор и систематизацию материалов научно-исследовательской литературы, выделение важных моментов исследований по избранной теме, самостоятельное осмысление конкретной лингвистической проблемы, представленной в изученной литературе, оформление реферата. При оценивании работы учитывается объем изученных источников, полнота и глубина раскрытия темы.</p>
5	Технологии самопрезентации	<p>Составление словаря терминов. Составление словаря терминов предполагает работу с лингвистическими словарями, энциклопедиями, учебниками: обучающийся должен дать определение предложенным понятиям, ключевым для изучаемого курса, оформить определения в виде словарных статей, расположенных по алфавиту, при необходимости проиллюстрировать языковыми примерами.</p> <p>Реферат/презентация Выполнение реферата предполагает осмысление студентом языковых явлений, научных работ по теме, заявленной в названии реферата, рассмотрение степени изученности заявленной проблемы с изложением наиболее значимых теорий, формулирование выводов относительно проблемы исследования. Тема работы выбирается студентом самостоятельно из предложенных преподавателем. Выполнение работы включает в себя следующие этапы: выбор темы, подбор и систематизацию материалов научно-исследовательской литературы, выделение важных моментов исследований по избранной теме, самостоятельное осмысление конкретной лингвистической проблемы, представленной в изученной литературе, оформление реферата. При оценивании работы учитывается объем изученных источников, полнота и глубина раскрытия темы.</p>
6	Вербальные средства коммуникации в деятельности специалиста сферы образования	<p>Составление словаря терминов. Составление словаря терминов предполагает работу с лингвистическими словарями, энциклопедиями, учебниками: обучающийся должен дать определение предложенным понятиям, ключевым для изучаемого курса, оформить определения в виде словарных статей, расположенных по алфавиту, при необходимости проиллюстрировать языковыми примерами.</p> <p>Реферат/презентация Выполнение реферата предполагает осмысление студентом языковых явлений, научных работ по теме, заявленной в названии реферата, рассмотрение степени изученности заявленной проблемы с изложением наиболее значимых теорий, формулирование выводов относительно проблемы исследования. Тема работы выбирается студентом самостоятельно из предложенных преподавателем. Выполнение работы включает в себя следующие этапы: выбор темы, подбор и систематизацию материалов научно-исследовательской литературы, выделение важных моментов</p>

		исследований по избранной теме, самостоятельное осмысление конкретной лингвистической проблемы, представленной в изученной литературе, оформление реферата. При оценивании работы учитывается объем изученных источников, полнота и глубина раскрытия темы.
7	Невербальные средства коммуникации в образовании	<p>Составление словаря терминов. Составление словаря терминов предполагает работу с лингвистическими словарями, энциклопедиями, учебниками: обучающийся должен дать определение предложенным понятиям, ключевым для изучаемого курса, оформить определения в виде словарных статей, расположенных по алфавиту, при необходимости проиллюстрировать языковыми примерами.</p> <p>Реферат/презентация Выполнение реферата предполагает осмысление студентом языковых явлений, научных работ по теме, заявленной в названии реферата, рассмотрение степени изученности заявленной проблемы с изложением наиболее значимых теорий, формулирование выводов относительно проблемы исследования. Тема работы выбирается студентом самостоятельно из предложенных преподавателем. Выполнение работы включает в себя следующие этапы: выбор темы, подбор и систематизацию материалов научно-исследовательской литературы, выделение важных моментов исследований по избранной теме, самостоятельное осмысление конкретной лингвистической проблемы, представленной в изученной литературе, оформление реферата. При оценивании работы учитывается объем изученных источников, полнота и глубина раскрытия темы.</p>
8	Имидж делового человека. Этикет как технология делового общения	<p>Составление словаря терминов. Составление словаря терминов предполагает работу с лингвистическими словарями, энциклопедиями, учебниками: обучающийся должен дать определение предложенным понятиям, ключевым для изучаемого курса, оформить определения в виде словарных статей, расположенных по алфавиту, при необходимости проиллюстрировать языковыми примерами.</p> <p>Реферат/презентация Выполнение реферата предполагает осмысление студентом языковых явлений, научных работ по теме, заявленной в названии реферата, рассмотрение степени изученности заявленной проблемы с изложением наиболее значимых теорий, формулирование выводов относительно проблемы исследования. Тема работы выбирается студентом самостоятельно из предложенных преподавателем. Выполнение работы включает в себя следующие этапы: выбор темы, подбор и систематизацию материалов научно-исследовательской литературы, выделение важных моментов исследований по избранной теме, самостоятельное осмысление конкретной лингвистической проблемы, представленной в изученной литературе, оформление реферата. При оценивании работы учитывается объем изученных источников, полнота и глубина раскрытия темы.</p>

6. Промежуточная аттестация по дисциплине (модулю)

1.1. Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

Вопросы к экзамену

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Перцептивный аспект деловой коммуникации.
4. Интерактивный аспект деловой коммуникации.
5. Речевые технологии делового общения.
6. Невербальные средства общения и их использование в управленческой практике.
7. Методы делового общения.
8. Виды делового общения на государственной гражданской службе и их характеристика.
9. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
10. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
11. Деловое совещание как один из видов делового общения.
12. Виды деловых совещаний на государственной гражданской службе и их характеристика.
13. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
14. Структура переговоров и основные требования к менеджеру в ходе их проведения.
15. Правила делового общения по телефону.
16. Профессиональные качества ведущего совещание и стили его руководства.
17. Общее и особенное в структуре брифинга и пресс-конференции.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
19. Содержание понятия «деловой протокол», его составляющие.
20. Организация подготовки переговоров принимающей стороной.
21. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
22. Стратегия и тактика проведения переговоров.
23. Стратегия составления самопрезентации.
24. Требования к культуре деловой речи.
25. Нравственная основа делового этикета.
26. Управленческая этика, корпоративная этика, корпоративные кодексы.
27. Основные требования к записи бесед (переговоров).
28. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
29. Различие между позициями и интересами на переговорах. Метод совместного рассмотрения проблемы.
30. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
31. Психологические аспекты делового общения.
32. Этические нормы при вручении подарков.
33. Организационное и протокольное обеспечение переговоров.
34. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
35. Подготовка и планирование переговоров.
36. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
37. Некоторые тактические приемы ведения переговоров. Методы подготовки: деловая игра, составление балансных листов и "мозговой штурм".
38. Основы деловой этики на современной государственной гражданской службе.
39. Особенности российской деловой культуры – в прошлом и настоящем.
40. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
41. Роль этики в деловом взаимодействии в рекламном бизнесе.
42. Исторические предпосылки становления этики делового общения.

43. «Золотое правило этики» и характер делового общения.
44. Общие этические принципы и нормы делового общения.
45. Роль этикета и культуры поведения на государственной гражданской службе.
46. Служебный этикет как унифицированная форма общения.
47. Визитная карточка – краткий информатор о деловом партнере.
48. Правила речевого общения на государственной гражданской службе.
49. Культура и техника речи в презентации делового партнера.
50. Манера общения и имидж делового человека.

6.2 Критерии оценивания компетенций:

Таблица 4

Карта критериев оценивания компетенций

№ п/п	Код и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций, соотнесенные с планируемыми результатами обучения	Оценочные материалы	Критерии оценивания
1.	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Демонстрирует командную работу и лидерство при решении профессиональных педагогических задач	Составление словаря терминов Выполнение упражнений на практических занятиях Написание реферата Подготовка презентации	Знает основные стратегии и тактики взаимодействия с различными категориями людей в рамках профессионально-педагогической деятельности
2	ПК-1. Способен осуществлять обучение учебному предмету на основе использования предметных методик с учетом возрастных и индивидуальных особенностей обучающихся	Осуществляет совместную учебную и воспитательную деятельность обучающихся в соответствии с требованиями ФГОС	Составление словаря терминов Выполнение упражнений на практических занятиях Написание реферата Подготовка презентации	Умеет выстроить взаимодействие с различными категориями людей в рамках профессионально-педагогической деятельности

7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

7.1 Основная литература:

1. Дивакова, М. В. Деловой русский язык / М. В. Дивакова, С. М. Морозова. — Москва : Московская государственная академия водного транспорта, 2011. — 38 с. URL: <http://www.iprbookshop.ru/46270.html> Режим доступа: для авторизир. пользователей

7.2. дополнительная литература

1. Крылова, В. П. Русский язык и культура речи в таблицах : орфоэпические, грамматические и стилистические нормы русского литературного языка. Учебное пособие / В. П. Крылова, Е. Н. Мاستюгина. — Москва : Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ, 2012. — 112 с. URL: <http://www.iprbookshop.ru/20027.html> Режим доступа: для авторизир. пользователей
2. Букина, Е. Я. Деловое общение : учебно-методическое пособие / Е. Я. Букина, Е. В. Климакова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 135 с. URL: <http://www.iprbookshop.ru/47687.html> Режим доступа: для авторизир. пользователей

7.3. Интернет-ресурсы:

Справочно-информационный портал **ГРАМОТА.РУ** – русский язык для всех.
<http://gramota.ru/>

7.4 Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

Знаниум - <https://new.znaniium.com/>

Лань - <https://e.lanbook.com/>

IPR Books - <http://www.iprbookshop.ru/>

Elibrary - <https://www.elibrary.ru/>

Национальная электронная библиотека (НЭБ) - <https://rusneb.ru/>

Межвузовская электронная библиотека (МЭБ) - <https://icdlib.nspu.ru/>

"ИВИС" (БД периодических изданий) - <https://dlib.eastview.com/browse>

Электронная библиотека Тюмгу - <https://library.utmn.ru/>

8. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю):

– Лицензионное ПО, в том числе отечественного производства:

Платформа для электронного обучения Microsoft Teams.

Autodesk 3ds Max 2018, Autodesk AutoCAD 2018, Embarcadero RAD Studio 2010, MatLab R2009a, Microsoft Office 2003, Microsoft Office 2007, Microsoft Office 2010, Microsoft Visual Studio 2012, Microsoft Visual Studio 2012 Expression, Microsoft Visual FoxPro 9.0, Microsoft SQL Server 2005, Windows, Dr. Web, Конструктор тестов 2.5 (Keepsoft), Adobe Design Premium CS4, ABBYY Lingvo x3 Многоязычная версия, ABBYY FineReader 10, PROMT Standard 7 ГИГАНТ

– Свободно распространяемое ПО, в том числе отечественного производства:

7-Zip, AdobeAcrobatReader, GIMP, ModelVisionStudium, GoogleChrome, MozillaFirefox, OpenOffice.org, UVScreenCamera, UVSoundRecorder, SMathStudioDesktop, Inkscape, MyTestX, WinVDIG, OracleVirtualBox, AdobeMediaPlayer, Kompozer, SunRav BookOffice.

9. Технические средства и материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

- Учебные аудитории для проведения лекций и практических занятий укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории: мультимедийные аудитории, укомплектованные таким оборудованием, как проектор NEC VT59, документ камера Aver Vision C130, проекционным экраном.

- Помещения для самостоятельной работы обучающихся (компьютерные классы) оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечены доступом к электронной информационно-образовательной среде вуза.
- Лаборатории, оснащенные лабораторным оборудованием, для реализации данной дисциплины не предусмотрены.