

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: ЧУМАЧЕНКО ТАТЬЯНА АЛЕКСАНДРОВНА
Должность: РЕКТОР
Дата подписания: 08.07.2022 14:53:01
Уникальный программный ключ:
9c9f7aaffa4840d284abe156657b8f85432bdb16



МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«ЮЖНО-УРАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГУМАНИТАРНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**
(ФГБОУ ВО «ЮУГПУ»)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Шифр	Наименование дисциплины (модуля)
Б1.В.ДВ	Деловое общение

Код направления подготовки	44.03.01
Направление подготовки	Педагогическое образование
Наименование (я) ОПОП (направленность / профиль)	Дошкольное образование
Уровень образования	бакалавр
Форма обучения	заочная

Разработчики:

Должность	Учёная степень, звание	Подпись	ФИО
Доцент	кандидат психологических наук, доцент		Батанова Юлия Валерьевна

Рабочая программа рассмотрена и одобрена (обновлена) на заседании кафедры (структурного подразделения)

Кафедра	Заведующий кафедрой	Номер протокола	Дата протокола	Подпись
Кафедра педагогики и психологии детства	Емельянова Ирина Евгеньевна	10	06.06.2019	
	Филиппова Оксана Геннадьевна	1	03.09.2020	

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	3
2. Трудоемкость дисциплины (модуля) и видов занятий по дисциплине (модулю)	4
3. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий	5
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	7
5. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)	8
6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины	11
7. Перечень образовательных технологий	13
8. Описание материально-технической базы	14

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

1.1 Дисциплина «Деловое общение» относится к вариативной части основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 44.03.01 «Педагогическое образование» (уровень образования бакалавр).

1.2 Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 з.е., 72 час.

1.3 Изучение дисциплины «Деловое общение» основано на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении обучающимися следующих дисциплин: «Психология», «Педагогическая риторика».

1.4 Дисциплина «Деловое общение» формирует знания, умения и компетенции, необходимые для освоения следующих дисциплин: «Психологические основы управления дошкольным образованием», «Тренинг педагогического общения», «Тренинг управленческого общения», «Тренинг личностного роста руководителя».

1.5 Цель изучения дисциплины:

обеспечить будущих педагогов знаниями в области новейших психологических технологий, методов их использования в деловом общении.

1.6 Задачи дисциплины:

1) изучить деловое общение с позиций его речевой, логической, психологической и невербальной культуры, усвоить основные формы его реализации;

2) сформировать первичные навыки делового разговора и, в целом, культуру своей речи;

3) сформировать навыки саморефлексии своего стиля общения, профессионального мастерства в сфере коммуникации.

1.7 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине в форме требований к знаниям, умениям, владениям способами деятельности и навыками их применения в практической деятельности (компетенциям):

№ п/п	Компетенция (содержание и обозначение в соответствии с ФГОС ВО и ОПОП)	Конкретизированные цели освоения дисциплины		
		знатъ	уметь	владеть
1	ОПК-5 владеет основами профессиональной этики и речевой культуры	3.1 специфику делового общения и основные требования к нему	У.1 корректно применять психологические техники и приемы деловой коммуникации	В.1 невербальными и логическими средствами повышения эффективности деловой коммуникации
2	ПК-6 готов к взаимодействию с участниками образовательного процесса	3.2 правила организации и ведения делового общения в образовательном процессе	У.2 психологическими аспектами ведения бесед, переговоров, а также публичных выступлений	В.2 тактиками и стратегиями взаимодействия и дискуссионного поведения, навыками самоконтроля и саморегуляции

2. ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) И ВИДОВ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Наименование раздела дисциплины (темы)	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Итого часов
	Л	ПЗ	CPC	
Итого по дисциплине	2	6	60	68
Первый период контроля				
<i>Деловое общение и его типология</i>		2	30	32
Межличностное общение		2	10	12
Межгрупповое общение			10	10
Конфликтное общение			10	10
<i>Психологические нормы и принципы общения</i>	2	4	30	36
Деловой этикет и речевая культура	2		10	12
Формы делового общения и психологические аспекты их проведения		2	10	12
Эмоции и саморегуляция		2	10	12
Итого по видам учебной работы	2	6	60	68
<i>Форма промежуточной аттестации</i>				
Зачет				4
Итого за Первый период контроля				72

**3. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ТЕМАМ
(РАЗДЕЛАМ) С УКАЗАНИЕМ ОТВЕДЕННОГО НА НИХ КОЛИЧЕСТВА
АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ И ВИДОВ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ**

3.1 Лекции

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Психологические нормы и принципы общения Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-5 (3.1, У.1, В.1) ПК-6 (3.2, У.2, В.2)	2
1.1. Деловой этикет и речевая культура 1. Основные понятия об этикете. 2. Имидж делового человека. 3. Этика делового телефонного разговора. 4. Интернет-этикет. Учебно-методическая литература: 2, 4	2

3.2 Практические

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема и содержание	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Деловое общение и его типология Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-5 (3.1, У.1, В.1) ПК-6 (3.2, У.2, В.2)	2
1.1. Межличностное общение Подготовка к практическому занятию по вопросам с использованием указанных источников. 1. Общение как феномен. 2. Виды потребностей в общении. 3. Психологические особенности делового контакта. 4. Коммуникативные барьеры. 5. Правила обратной связи. Учебно-методическая литература: 1, 3	2
2. Психологические нормы и принципы общения Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-5 (3.1, У.1, В.1) ПК-6 (3.2, У.2, В.2)	4
2.1. Формы делового общения и психологические аспекты их проведения Подготовка к практическому занятию по вопросам с использованием указанных источников. 1. Беседа 2. Переговоры. Переговорные техники. 3. Совещание. 4. Публичное выступление. Учебно-методическая литература: 2, 3	2
2.2. Эмоции и саморегуляция Подготовка к практическому занятию по вопросам с использованием указанных источников. 1. Методы саморегуляции: аутогенная тренировка. 2. Методы саморегуляции: медитация. 3. Методы саморегуляции: психогимнастика. 4. Альтернативные методы (арттерапия, инд. консультирование, философские практики). Учебно-методическая литература: 3	2

3.3 СРС

Наименование раздела дисциплины (модуля)/ Тема для самостоятельного изучения	Трудоемкость (кол-во часов)
1. Деловое общение и его типология	30
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-5 (З.1, У.1, В.1) ПК-6 (З.2, У.2, В.2)	
1.1. Межличностное общение Задание для самостоятельного выполнения студентом: Подготовка сообщений (презентаций) по вопросам лекции (практических занятий). Учебно-методическая литература: 2, 3	10
1.2. Межгрупповое общение Задание для самостоятельного выполнения студентом: Подготовка сообщений (презентаций) по вопросам лекции (практических занятий). Учебно-методическая литература: 1, 3	10
1.3. Конфликтное общение Задание для самостоятельного выполнения студентом: Подготовка сообщений (презентаций) по вопросам лекции (практических занятий). Учебно-методическая литература: 3, 4	10
2. Психологические нормы и принципы общения	30
Формируемые компетенции, образовательные результаты: ОПК-5 (З.1, У.1, В.1) ПК-6 (З.2, У.2, В.2)	
2.1. Деловой этикет и речевая культура Задание для самостоятельного выполнения студентом: Подготовка сообщений (презентаций) по вопросам лекции (практических занятий). Учебно-методическая литература: 2, 4	10
2.2. Формы делового общения и психологические аспекты их проведения Задание для самостоятельного выполнения студентом: Подготовка сообщений (презентаций) по вопросам лекции (практических занятий). Учебно-методическая литература: 1, 3	10
2.3. Эмоции и саморегуляция Задание для самостоятельного выполнения студентом: Подготовка сообщений (презентаций) по вопросам лекции (практических занятий). Подготовить комплекс упражнений (3-5) на саморегуляцию. Учебно-методическая литература: 3	10

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Учебно-методическая литература

№ п/п	Библиографическое описание (автор, заглавие, вид издания, место, издательство, год издания, количество страниц)	Ссылка на источник в ЭБС
Основная литература		
1	Титова, Л. Г. Деловое общение : учебное пособие / Л. Г. Титова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 271 с.	http://www.iprbookshop.ru/10495.html
2	Аминов И.И. Психология делового общения [Текст] / М.: Омега, 2011, 304 с.	http://elecat.cspu.ru/detail.aspx?id=167731
Дополнительная литература		
3	Леонов Н.И. Психология делового общения : учеб.пособие / Н.И.Леонов;РАО;Моск.псих.-соц.ин-т . - М. : МПСИ;Воронеж:МОДЭК, 2005. - 255 с.	http://elecat.cspu.ru/detail.aspx?id=146411
4	Бабаева, А. В. Деловое общение и деловой этикет / А. В. Бабаева, Р. И. Мамина ; под редакцией Р. И. Маминой. — 2-е изд. — Санкт-Петербург : Петрополис, 2019. — 192 с.	http://www.iprbookshop.ru/84671.html

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

5.1. Описание показателей и критериев оценивания компетенций

Код компетенции по ФГОС						
Код образовательного результата дисциплины	Текущий контроль					Промежуточная аттестация
	Доклад/сообщение	Мультимедийная презентация	Отчет по лабораторной работе	Ситуационные задачи	Зачет/Экзамен	
ПК-6						
3.2	+	+	+	+	+	+
В.2	+	+	+	+	+	+
У.2	+	+	+	+	+	+
ОПК-5						
3.1	+	+	+	+	+	+
У.1	+	+	+	+	+	+
В.1	+	+	+	+	+	+

5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

5.2.1. Текущий контроль.

Типовые задания к разделу "Деловое общение и его типология":

1. Доклад/сообщение

Подготовка сообщений по вопросам лекций (практических занятий).

1. Общение как феномен.
2. Виды потребностей в общении.
3. Психологические особенности делового контакта.
4. Коммуникативные барьеры.
5. Правила обратной связи.

.....

Количество баллов: 5

2. Мультимедийная презентация

Подготовка презентаций по вопросам лекций (практических занятий):

1. Характеристика межгрупповых отношений в рамках делового общения.
2. Референтность как характеристика группы.
3. Конформизм и нонконформизм.
4. Социальные стереотипы и их роль в деловом общении.
5. Внутригрупповой фаворитизм и межгрупповая враждебность.

.....

Количество баллов: 5

3. Отчет по лабораторной работе

Провести диагностическое самообследование по указанным методикам и подготовить отчет.

- 1) Тест "Деловое общение: ваша самооценка"
- 2) Тест "Поведение в конфликтной ситуации" К. Томаса.
- 3) Опросник "Умение вести деловое обсуждение"
- 4) Опросник "Ваш стиль общения".

Количество баллов: 10

Типовые задания к разделу "Психологические нормы и принципы общения":

1. Доклад/сообщение

Подготовка сообщений по вопросам лекци (практических занятий).

1. Основные понятия об этикете.
2. Имидж делового человека.
3. Этика делового телефонного разговора.
4. Интернет-этикет.

...

Количество баллов: 5

2. Мультимедийная презентация

Подготовка презентаций по вопросам лекций (практических занятий):

1. Беседа
2. Переговоры. Переговорные техники.
3. Совещание.

Количество баллов: 5

3. Отчет по лабораторной работе

Подготовить комплекс упражнений (3-5) на саморегуляцию:

- эмоционального состояния;
- работоспособности и повышения активности;
- глубокого расслабления и переключение внимания.

Количество баллов: 10

4. Ситуационные задачи

Решение ситуационных задач:

- 1) Вы подошли к группе из 5 человек, в которой есть знакомые и незнакомые вам лица. Вы:
 - a) поздороваетесь с каждым за руку;
 - b) поздороваетесь с каждым и представитесь незнакомым;
 - c) пожмете руку знакомым и кивнете незнакомым;
 - d) кивнете всем.
2. Приветствуя женщину на улице, мужчина:
 - a) снимает шляпу;
 - b) снимает перчатку;
 - c) снимает и шляпу и перчатку;
 - d) ничего не снимает.
3. Какие обстоятельства во время рукопожатия свидетельствуют о безразличии к тому, с кем здоровятся?
4. Вы не хотите, чтобы во время переговоров курили. Что вы предпримете?
5. Как влияет внешняя привлекательность переводчика на имидж главы делегации, если они разного пола? Тот же вопрос, если глава делегации и переводчик одного пола.
 - a) повышает;
 - b) понижает;
 - c) не влияет.

Количество баллов: 5

Количество баллов: 10

5.2.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации в ФГБОУ ВО «ЮУрГГПУ».

Первый период контроля

1. Зачет

Вопросы к зачету:

1. Общение как феномен.
2. Виды потребностей в общении.
3. Психологические особенности делового контакта.
4. Коммуникативные барьеры.
5. Правила обратной связи.
6. Характеристика межгрупповых отношений в рамках делового общения.
7. Референтность как характеристика группы.
8. Конформизм и нонконформизм.
9. Социальные стереотипы и их роль в деловом общении.
10. Внутригрупповой фаворитизм и межгрупповая враждебность.
11. Основные причины и виды конфликтов.
12. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.

13. Конфликтогены и их типы.
14. Основные понятия об этикете.
15. Имидж делового человека.
16. Этика делового телефонного разговора.
17. Интернет-этикет.
18. Правила ведения деловой беседы.
19. Переговоры. Переговорные техники.
20. Совещание.
21. 21. Публичное выступление.

5.3. Примерные критерии оценивания ответа студентов на экзамене (зачете):

Отметка	Критерии оценивания
"Отлично"	<ul style="list-style-type: none"> -дается комплексная оценка предложенной ситуации -демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять -последовательное, правильное выполнение всех заданий -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Хорошо"	<ul style="list-style-type: none"> -дается комплексная оценка предложенной ситуации -демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять -последовательное, правильное выполнение всех заданий -возможны единичные ошибки, исправляемые самим студентом после замечания преподавателя -умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы
"Удовлетворительно" ("зачтено")	<ul style="list-style-type: none"> - затруднения с комплексной оценкой предложенной ситуации -неполное теоретическое обоснование, требующее наводящих вопросов преподавателя - выполнение заданий при подсказке преподавателя - затруднения в формулировке выводов
"Неудовлетворительно" ("не зачтено")	<ul style="list-style-type: none"> -неправильная оценка предложенной ситуации -отсутствие теоретического обоснования выполнения заданий

6. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Лекции

Лекция - одна из основных форм организации учебного процесса, представляющая собой устное, монологическое, систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала с демонстрацией слайдов и фильмов. Работа обучающихся на лекции включает в себя: составление или слежение за планом чтения лекции, написание конспекта лекции, дополнение конспекта рекомендованной литературой.

Требования к конспекту лекций: краткость, схематичность, последовательная фиксация основных положений, выводов, формулировок, обобщений. В конспекте нужно помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Последующая работа над материалом лекции предусматривает проверку терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. В конспекте нужно обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удается разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии.

2. Практические

Практические (семинарские занятия) представляют собой детализацию лекционного теоретического материала, проводятся в целях закрепления курса и охватывают все основные разделы.

Основной формой проведения практических занятий и семинаров является обсуждение наиболее проблемных и сложных вопросов по отдельным темам, а также решение задач и разбор примеров и ситуаций в аудиторных условиях.

При подготовке к практическому занятию необходимо, ознакомиться с его планом; изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). К наиболее важным и сложным вопросам темы рекомендуется составлять конспекты ответов. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме.

В ходе практического занятия надо давать конкретные, четкие ответы по существу вопросов, доводить каждую задачу до окончательного решения, демонстрировать понимание проведенных расчетов (анализов, ситуаций), в случае затруднений обращаться к преподавателю.

3. Зачет

Цель зачета – проверка и оценка уровня полученных студентом специальных знаний по учебной дисциплине и соответствующих им умений и навыков, а также умения логически мыслить, аргументировать избранную научную позицию, реагировать на дополнительные вопросы, ориентироваться в массиве информации.

Подготовка к зачету начинается с первого занятия по дисциплине, на котором обучающиеся получают предварительный перечень вопросов к зачету и список рекомендуемой литературы, их ставят в известность относительно критерии выставления зачета и специфике текущей и итоговой аттестации. С самого начала желательно планомерно осваивать материал, руководствуясь перечнем вопросов к зачету и списком рекомендуемой литературы, а также путем самостоятельного конспектирования материалов занятий и результатов самостоятельного изучения учебных вопросов.

По результатам сдачи зачета выставляется оценка «зачтено» или «не зачтено».

4. Доклад/сообщение

Доклад – развернутое устное (возможен письменный вариант) сообщение по определенной теме, сделанное публично, в котором обобщается информация из одного или нескольких источников, представляется и обосновывается отношение к описываемой теме.

Основные этапы подготовки доклада:

1. четко сформулировать тему;
2. изучить и подобрать литературу, рекомендуемую по теме, выделив три источника библиографической информации:
 - первичные (статьи, диссертации, монографии и т. д.);
 - вторичные (библиография, реферативные журналы, сигнальная информация, планы, граф-схемы, предметные указатели и т. д.);
 - третичные (обзоры, компилятивные работы, справочные книги и т. д.);
3. написать план, который полностью согласуется с выбранной темой и логично раскрывает ее;
4. написать доклад, соблюдая следующие требования:
 - структура доклада должна включать краткое введение, обосновывающее актуальность проблемы; основной текст; заключение с краткими выводами по исследуемой проблеме; список использованной литературы;
 - в содержании доклада общие положения надо подкрепить и пояснить конкретными примерами; не пересказывать отдельные главы учебника или учебного пособия, а изложить собственные соображения по существу рассматриваемых вопросов, внести свои предложения;
5. оформить работу в соответствии с требованиями.

5. Мультимедийная презентация

Мультимедийная презентация – способ представления информации на заданную тему с помощью компьютерных программ, сочетающий в себе динамику, звук и изображение.

Для создания компьютерных презентаций используются специальные программы: PowerPoint, Adobe Flash CS5, Adobe Flash Builder, видеофайл.

Презентация – это набор последовательно сменяющих друг друга страниц – слайдов, на каждом из которых можно разместить любые текст, рисунки, схемы, видео - аудио фрагменты, анимацию, 3D – графику, фотографию, используя при этом различные элементы оформления.

Мультимедийная форма презентации позволяет представить материал как систему опорных образов, наполненных исчерпывающей структурированной информацией в алгоритмическом порядке.

Этапы подготовки мультимедийной презентации:

1. Структуризация материала по теме;
2. Составление сценария реализации;
3. Разработка дизайна презентации;
4. Подготовка медиа фрагментов (тексты, иллюстрации, видео, запись аудиофрагментов);
5. Подготовка музыкального сопровождения (при необходимости);
6. Тест-проверка готовой презентации.

6. Отчет по лабораторной работе

При составлении и оформлении отчета следует придерживаться рекомендаций, представленных в методических указаниях по выполнению лабораторных работ по дисциплине.

7. Ситуационные задачи

Ситуационная задача представляет собой задание, которое включает в себя характеристику ситуации из которой нужно выйти, или предложить ее исправить; охарактеризовать условия, в которых может возникнуть та или иная ситуация и предложить найти выход из нее и т.д.

При выполнении ситуационной задачи необходимо соблюдать следующие указания:

1. Внимательно прочитать текст предложенной задачи и вопросы к ней.
2. Все вопросы логично связаны с самой предложенной задачей, поэтому необходимо работать с каждым из вопросов отдельно.
3. Вопросы к задаче расположены по мере усложнения, поэтому желательно работать с ними в том порядке, в котором они поставлены.

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

1. Развивающее обучение
2. Проблемное обучение
3. Кейс-технологии
4. Игровые технологии

8. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ

1. компьютерный класс – аудитория для самостоятельной работы
2. учебная аудитория для лекционных занятий
3. учебная аудитория для семинарских, практических занятий
4. Лицензионное программное обеспечение:
 - Операционная система Windows 10
 - Microsoft Office Professional Plus
 - Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition
 - Справочная правовая система Консультант плюс
 - 7-zip
 - Adobe Acrobat Reader DC
 - Интернет-браузер