



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)

***ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ***

Направление подготовки

44.03.02 Психолого-педагогическое образование

Профиль

Психология и педагогика дошкольного образования

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения

заочная

Институт/ факультет	Институт гуманитарного образования
Кафедра	Психологии
Курс	1

Магнитогорск
2019 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 44.03.02 Психолого-педагогическое образование (приказ Минобрнауки России от 22.02.2018 г. № 122)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Психологии
19.02.2020, протокол № 6

Зав. кафедрой _____ О.П. Степанова

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО
03.03.2020 г. протокол № 6

Председатель _____ Т.Е. Абрамзон

Согласовано:

Зав. кафедрой Дошкольного и специального образования

_____ Л.Н. Санникова

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры Психологии, канд. психол. наук _____ А.П. Мережников

Рецензент:

Директор муниципального учреждения «Центр психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи» г. Магнитогорска, _____ И.А. Шнерх



Формирование психолого-педагогических технологий взаимодействия участников образовательных отношений в образовательной деятельности в рамках реализации образовательных программ

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Деловая коммуникация в профессиональной деятельности входит в обязательную часть учебного плана образовательной программы.

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

Знания и навыки, полученные на предыдущем уровне образования

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

Теории и технологии взаимодействия участников образовательных отношений

Воспитательный потенциал социума

Учебная - практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

Актуальные проблемы дошкольного образования

Производственная - педагогическая практика

Выполнение и защита выпускной квалификационной работы

Организация дошкольного образования в семье

Практикум по игровой деятельности в дошкольном образовании

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

В результате освоения дисциплины (модуля) «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
ОПК-7	Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ
ОПК-7.1	Применяет технологии взаимодействия участников образовательных отношений в образовательной деятельности в рамках реализации образовательных программ

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

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

- контактная работа – 4,4 акад. часов;
- аудиторная – 4 акад. часов;
- внеаудиторная – 0,4 акад. часов
- самостоятельная работа – 99,7 акад. часов;

– подготовка к зачёту – 3,9 акад. часа

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Курс	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. Введение в курс «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности»								
1.1 Введение в курс «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности»	1	0,5/0,5И		0,5/0,5И	33	Работа с основной и дополнительной литературой и решение задач Решение тестовых заданий Выполнение практических заданий	Отчет по практической работе Тестирование	
Итого по разделу		0,5/0,5И		0,5/0,5И	33			
2. Формы деловой коммуникации								
2.1 Формы деловой коммуникации	1	1/1И		0,5/0,5И	33,7	Работа с основной и дополнительной литературой Решение тестовых заданий Выполнение практических заданий Подготовка к занятию	Устный ответ на практическом занятии Отчет по практической работе Тестирование	
Итого по разделу		1/1И		0,5/0,5И	33,7			
3. Этика деловой коммуникации								

3.1 Этика деловой коммуникации	1	0,5/0,5И		1/1И	33	Работа с основной и дополнительной литературой Решение тестовых заданий Выполнение практических заданий Подготовка к занятию	Устный ответ на практическом занятии Отчет по практической работе Тестирование	
Итого по разделу		0,5/0,5И		1/1И	33			
Итого за семестр		2/2И		2/2И	99,7		зачёт	
Итого по дисциплине		2/2И		2/2И	99,7		зачет	

5 Образовательные технологии

Учебный процесс при преподавании курса основывается на использовании традиционных, инновационных и информационных образовательных технологий. Традиционные образовательные технологии представлены лекциями и семинарскими (практическими) занятиями. Инновационные образовательные технологии используются в виде широкого применения активных и интерактивных форм проведения занятий. Информационные образовательные технологии реализуются путем активизации самостоятельной работы студентов в информационной образовательной среде.

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 (модуля)

а) Основная литература:

1. Слепухина Г. В. Деловая коммуникация [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г. В. Слепухина ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM)- Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3183.pdf&show=dcatalogues/1/1136625/3183.pdf&view=true>. - Макрообъект.

2. Мельник М. А. Профессиональная этика и профессионально-деловая коммуникация [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / М. А. Мельник, А. И. Назарычева ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2650.pdf&show=dcatalogues/1/1131143/2650.pdf&view=true>. - Макрообъект

б) Дополнительная литература:

1. Гневэк О. В. Основы культуры речи [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Гневэк, Г. Е. Дронова ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2573.pdf&show=dcatalogues/1/1130379/2573.pdf&view=true>. - Макрообъект.

2. Пятунин В. А. Социальная психология [Электронный ресурс] : учебное пособие / В. А. Пятунин, И. В. Лапчинская ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2016. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2990.pdf&show=dcatalogues/1/1134917/2990.pdf&view=true>. - Макрообъект.

3. Социальная психология [Электронный ресурс] : практикум / МГТУ ; под общ. ред. О. П. Степановой, Е. Ю. Шпаковской. - Магнитогорск : [Издательство МГТУ], 2015. - 215 с. - Режим доступа: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3430.pdf&show=dcatalogues/1/1209618/3430.pdf&view=true>. - Макрообъект. - ISBN 978-5-9967-0610-5.

4. Социальная психология [Электронный ресурс] : учебник / под ред. А. М. Столяренко. - 2-е изд., доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - (Учебная литература для высш. и сред. проф. образ.). - Режим доступа: Гневэк О. В. Методы исследования и преодоления речевой агрессии [Электронный ресурс] : учебное пособие / О. В. Гневэк, Г. Е. Дронова ; МГТУ. - Магнитогорск : МГТУ, 2017. - 1 электрон. опт. диск (CD-ROM). - Режим доступа:

<https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=2947.pdf&show=dcatalogues/1/1134737/2947.pdf&view=true> . - Макрообъект.

в) Методические указания:

1. Методические указания для студентов по подготовке к учебной и научно-исследовательской работе. Сост. Е.В. Олейник, С.Н. Испулова, С.А. Бурилкина. Магнито-горск: Изд-во Магнитогорск. гос. техн.ун-та им. Носова, 2019. 46с.

2. Неретина, Н. Р. Уразаева, Е. М. Разумова, Т. Ф. Орехова; Магнитогорский гос. технический ун-т им. Г. И. Носова. - Магнитогорск: МГТУ им. Г. И. Носова, 2019. - 1 CD-ROM. - Загл. с титул. экрана. - URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3816.pdf&show=dcatalogues/1/1530261/3816.pdf&view=true> (дата обращения: 18.10.2019). - Макрообъект. - Текст: электрон-ный. - Сведения доступны также на CD-ROM

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Windows 7 Professional(для классов)	Д-1227-18 от 08.10.2018	11.10.2021
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
FAR Manager	свободно распространяемое	бессрочно
7Zip	свободно распространяемое ПО	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ) URL:	https://elibrary.ru/project_risc.asp
Электронная база периодических изданий East View Information Services, ООО «ИВИС»	https://dlib.eastview.com/
Поисковая система Академия Google (Google Scholar) URL	https://scholar.google.ru/
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам URL	http://window.edu.ru/

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Центр дистанционных образовательных технологий
Мультимедийные средства хранения, передачи и представления информации.
Комплекс тестовых заданий для проведения промежуточных и рубежных контролей.

Персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Оборудование для проведения он-лайн занятий:

Настольный спикерфон Plantronics Calistro 620

Документ камера AverMedia AverVision U15, Epson

Графический планшет Wacom Intuos PTH

Веб-камера Logitech HD Pro C920 Lod-960-000769

Система настольная акустическая Genius SW-S2/1 200RMS

Видеокамера купольная Praxis PP-2010L 4-9

Аудиосистема с петличным радиомикрофоном ArthurForty U-960B

Система интерактивная SmartBoard 480 (экран+проектор)

Поворотная веб-камера с потолочным подвесом Logitech BCC950 loG-960-000867

Комплект для передачи сигнала

Пульт управления презентацией Logitech Wireless Presenter R400

Стереогарнитура (микрофон с шумоподавлением)

Источник бесперебойного питания POWERCOM IMD-1500AP

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
Шкафы для хранения учебно-методической документации, учебного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Перечень вопросов и заданий для самостоятельной работы:

Раздел 1. Введение в курс «Деловая коммуникация в профессиональной деятельности»

1. «Психология делового общения как наука»
2. «Сущностная характеристика делового общения»
3. «Восприятие и понимание в процессе делового общения»
4. 4 «Психологическая совместимость в деловом общении»
5. «Психодиагностика в деловом общении»
6. «Приемы изучения собеседника в деловом общении»
7. «Раппорт и подстройка»
8. «Слушание в процессе делового общения»
9. Каковы основные коммуникативно-речевые правила делового общения?
10. Каковы основные правила речевого поведения во время служебного разговора по телефону?
11. Что такое функциональный стиль речи?
12. Какие функциональные стили существуют в современном русском языке?
13. Каковы общие и языковые черты официально-делового стиля речи?
14. Какие типичные языковые конструкции заявления вам известны?
15. В чем состоит сходство заявления и объяснительной записки с точки зрения языкового оформления?
16. Какие полезные советы вы бы дали составителю резюме?
17. Каковы основные правила речевого поведения на собеседовании?
18. Какие три уровня ораторского искусства вы знаете?
19. Что входит в понятие техника течи?
20. Какие этапы включает в себя процесс подготовки публичной речи?
21. Каковы оптимальные приемы репетиции предстоящей речи?
22. Какие требования предъявляются к качественной презентации (вербальный и визуальный аспекты)?

Практические задания

1. Представьте в виде схемы взаимосвязь психологии делового общения с другими науками.
2. Расскажите об одном и том же событии, используя различные формы сообщения
3. Опишите приемы установления контакта с незнакомым человеком в деловом взаимодействии
4. Вспомните две ситуации общения, в которых Вы принимали участие: одну – успешную, а другую – неудачную. Исходя из структуры коммуникации, проанализируйте причины неудачной коммуникации.
5. Вспомните акт коммуникации, в котором Вы принимали непосредственное участие. Проанализируйте цели, которые стояли перед участниками. Опишите как участники воспринимали друг друга. Насколько одинаково коммуникатор и реципиент интерпретировали сообщение. Проанализируйте направления взаимного влияния коммуникатора и реципиента.
6. Подготовьте тренинговые упражнения для развития коммуникативных умений навыков, с использованием техник аргументации, ведения спора и дискуссии.
7. **Задание 1**
8. Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.

9. · *Творчество подобно приготовлению торта.*
10. · *Творчество подобно падению в грязь.*
11. · *Творчество подобно любви.*
12. · *Творчество подобно починке протекающего крана.*
13. · *Творчество подобно заточке топора.*

14. **Задание 3**

15. Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно».

16. Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:

17. 1. *Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.*
18. 2. *Цветок вызывает радость так же, как _____ гнев.*
19. 3. *Кран для _____ то же, что _____ для свободы.*
20. 4. *Мой дом – это _____.*
21. 5. *Моя работа – это _____.*
22. 6. *Беспокойство – это _____.*
23. 7. *Правда – это _____.*
24. 8. *Власть – это _____.*
25. 9. *Успех – это _____.*
26. 10. *Счастье – это _____.*
27. 11. *Любовь – это _____.*
28. 12. *Идеалы – это _____.*
29. 13. *Размышление – это _____.*
30. 14. *Жизнь – это _____.*

31. **Задание 4**

32. Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.

33. · *Чем пахнет слово «участвовать»?*
34. · *Каково на ощупь число «семь»?*
35. · *Какой вкус у голубого цвета?*
36. · *Как выглядит идея свободы?*
37. · *Какая форма у вторника?*
38. · *Каков вкус радости?*

39. **Задание 5**

40. Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д.

41. Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

42. **Задание 6**

43. Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык бизнеса: совмещение профессий, сис оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.

44. **Эпизод первый: заключение трудового соглашения.**
45. *«Нужен мне работник:*
46. *Повар, конюх, плотник.*
47. *А где мне найти такого*
48. *Служителя не слишком дорогого?»*

49. *Балда говорит: «Буду служить тебе славно,*
 50. *Усердно и очень исправно,*
 51. *В год за три щелка тебе по лбу,*
 52. *Есть же мне давай вареную полбу».*
 53. *Призадумался поп,*
 54. *Стал себе почесывать лоб.*
 55. *Щелк щелку ведь рознь.*
 56. *Да понадеялся он на русский авось.*
 57. *Поп говорит Балде: «Ладно.*
 58. *Не будет нам обоим накладно...»*
 59. **Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.**
 60. · Все ли условия соглашения выполняются?
 61. · Как выполнил Балда свои обязанности?
 62. **Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.**
 63. Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».
 64. В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».
 65. **Задание 7**
 66. Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.

Задача 1.

Человечество за свою многовековую историю глобально изменило культурный мир. Изменились человеческие ценности. Практически неизменным остается новорожденный ребенок, который по-прежнему снабжен лишь самыми элементарными врожденными механизмами для поддержания жизни.

С чем связано рождение ребенка как самого беспомощного среди детенышей животного мира? Изменяется ли продолжительность детства от поколения к поколению?

Задача 2.

Мама Наташи (4 мес.) все время - на прогулке, и дома – говорит, напевает песенки. Соседка сказала ей: «Ну что ты с ней говоришь, она все равно ничего не понимает!»

Правильно ли поступает мама Наташи? Какое влияние оказывает речь взрослого на развитие психики ребенка?

Задача 3.

Педагоги считают, что у детей раннего возраста не должно быть большого разнообразия игрушек.

Как должна быть организована предметная деятельность детей раннего возраста?

Задача 4.

При распределении ролей в присутствии сверстников наблюдается следующее: часть детей предлагает главную роль другому; часть детей заявляет свое право на главную роль.

Дайте психологическое объяснение этому наблюдению.

Задача 5.

Коля, ученик 1-го класса, - очень эрудированный мальчик. С усложнением учебного материала учитель стала жаловаться на низкую успеваемость, неорганизованность Коли, на нарушение им правил поведения и, наконец, стала отмечать трудности Коли в общении со сверстниками.

С чем может быть связана такая ситуация?

Задача 6.

Родительница пишет: «Последнее время моя Лена, ученица 3 класса, стала приходить из школы в плохом настроении. Вчера ее прорвало, она все время рыдала, а на утро отказалась идти в школу. Сказала, что учительница ненавидит ее, специально унижает ее перед классом. Лена всегда была очень ответственной.

Почему Лена уверена, что учительница ее ненавидит?

Каким должно быть поведение мамы?

Задача 8.

В школу пришел новый учитель географии. Весь класс проявил к нему большой интерес, активно работал на уроках. Однажды один из учеников услышал, как молодой учитель отзывался об учащихся класса как о детях, которые вряд ли его понимают – еще не выросли, и ему приходится трудно с ними. После этого отношения учеников и учителя ухудшились. Ученики стали слушать его без внимания и интереса.

С чем связана такая перемена в отношениях учащихся класса к учителю? Как это связано с особенностями подросткового возраста?

Задача 9.

Николай (17 лет) совсем недавно вел себя резко, агрессивно. Настроение часто менялось. Теперь же, по словам мамы, стал спокоен и даже безразличен к тому, что говорится в семье. Все воспитательные воздействия как будто его не касаются. Прослеживается небрежное и чуточку ленивое превосходство.

С чем могут быть связаны такие изменения в поведении юноши?

Раздел 2. Формы деловой коммуникации

1. «Психологические приемы ведения спора»
2. «Манипулятивные приемы общения»
3. «Техника преодоления конфликта»
4. «Обретение стрессоустойчивости в деловом общении»
5. «Деловая беседа как основная форма делового общения»
6. «Переговоры как форма делового общения»
7. «Публичное выступление как форма делового общения»
8. «Совещание как форма делового общения»
9. «Интервью как форма делового общения»
10. «Сущность и значение этикета в деловом общении»
11. Деловая презентация как жанр публичного выступления.
12. Как воздействовать на аудиторию: вербальные и невербальные средства.
13. Деловая беседа как форма деловой коммуникации: речевые и поведенческие модели.
14. Переговоры как форма деловой коммуникации: речевые и поведенческие модели.
15. Собеседование как форма деловой коммуникации: этапы подготовки и проведения.
16. Типичные ошибки (речевые и поведенческие) на собеседовании.
17. Современная деловая / политическая риторика (выдающие ораторы современности – по выбору студента).
18. Фразеологизмы и их роль в речи.
19. **Задание 1. «Опоздавший»**
20. Разделитесь на пары. В паре один – «руководитель», другой – «подчиненный». Задача «подчиненного» объяснить, что у него не было другого выхода, что он не специально опоздал, или разжалобить «начальника», придумав соответствующую историю. Задача «начальника» – логично доказать «подчиненному», что его увертки не имеют под собой реальной почвы. «Начальник» умышленно усиливает конфликтную ситуацию, дающую ему право на отказ. «Подчиненный» не должен поддаваться на провокацию.
21. **Задание 2**

22. Используя психологические доводы и приемы, постарайтесь убедить:
23. 1. Совершать пробежки:
24. а) даму средних лет;
25. б) пожилого мужчину.
26. 2. Бросить курить:
27. а) восьмиклассника;
28. б) тридцатилетнюю женщину.
29. 3. Сдавать одежду в химчистку:
30. а) малообеспеченного гражданина;
31. б) преуспевающего.
32. 4. Застраховать имущество:
33. а) многодетную семью;
34. б) одинокого мужчину;
35. в) директора фирмы.
36. 5. Изучить курс эффективного общения:
37. а) нового сотрудника фирмы;
38. б) директора фирмы.
39. 6. Сделать пожертвование в общество защиты бездомных собак:
40. а) молодую женщину;
41. б) преуспевающего директора фирмы.
42. **Задание 5**
43. Кто из слушателей убедительнее докажет:
44. 1. а) дачный участок – это прекрасно;
45. б) дача – это чемодан без ручки.
46. 2. а) счастье в браке возможно только тогда, когда молодые люди страстно любят друг друга;
47. б) счастье в браке невозможно, если молодые люди страстно любят друг друга.
48. **Задание 6**
49. Представьте, что вы продавец на базаре. Зазывая покупателей, нужно продать:
50. а) ласты;
51. б) самовар;
52. в) учебник по культуре делового общения;
53. г) большой оранжевый зонт.

Практические задания

1. Сотрудник взволнованно рассказывает о конфликтной ситуации, которая представляет для вас интерес. Какие приемы слушания можно использовать?
2. Подберите приемы сопротивления следующей попытке убеждения: «Я слышал о вас как о человеке, который никогда никому не отказывает. Не могли бы вы одолжить 5000 рублей? Мне скоро должны вернуть долг, и я сразу же вам отдам»
3. Какие приемы убеждающей коммуникации можно использовать в ситуации, когда по уважительной причине необходимо отпроситься у руководителя с работы?
4. Подберите приемы ассертивного отказа на просьбу коллеги взять часть его работы на себя.
5. Подготовьте тренинговые упражнения направленные на эффективную организацию совместной деятельности и межличностного взаимодействия и осуществите анализ, использованных в тренинге приемов воздействия на межличностные отношения и отношения субъекта с реальным миром. Какие отношения и как, на ваш взгляд, изменились?

Раздел 3. Этика деловой коммуникации

1. . «Имидж делового человека»
2. «Использование визитных карточек в деловом общении»
3. «Этикет представлений и приветствий»
4. «Искусство комплимента»
5. «Этикет делового приема»
6. «Правила вручения подарков»
7. «Основные правила составления деловых писем»
8. «Правила составления резюме»
9. «Правила общения по телефону»
10. «Деловое общение посредством современных компьютерных технологий и средств Интернет»

Практические задания

1. Опишите, какие приемы для организации взаимодействия могут быть использованы в ситуации передачи педагогу результатов психодиагностической информации об ученике с девиантным поведением
2. Опишите правила построения контакта с опытным специалистом или педагогов образовательного учреждения. Каким образом необходимо завершить контакт?
3. Подберите приемы ассертивного отказа на просьбу педагога о проведении за него воспитательного мероприятия
4. Подготовьте тренинговые упражнения направленные на развитие эффективного взаимодействия с педагогическими работниками и другими специалистами образовательных организаций. Осуществите анализ использованных навыков взаимодействия

Задание. Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. В вашем подчинении есть несколько сотрудников, которые совершают немотивированные действия. Вы видите их постоянно вместе, при этом вам кажется, что вы знаете, кто у них неформальный лидер, но вы не знаете, какой интерес их объединяет. Вам необходимо заставить их хорошо работать, а не устраивать постоянные «тусовки» на рабочем месте. Опишите ваши действия для изменения ситуации и улучшения работы.

Задание 1.

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. Вы приняли на работу молодого способного специалиста, только окончившего престижный институт. Он отлично справляется с работой. Уже закончил несколько проектов, и клиенты им очень довольны. Вместе с тем он резок и заносчив в общении с другими работниками, особенно с обслуживающим персоналом. Вы каждый день получаете такого рода сигналы, а сегодня поступило письменное заявление по поводу его грубости. Какие замечания, и каким образом необходимо сделать молодому специалисту, чтобы изменить его стиль общения в коллективе?

Задание 2.

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. Во время делового взаимодействия с вами ваш сотрудник «вышел из себя», не принимая ваших замечаний по поводу очередного

проекта. Это подрывает ваш авторитет, и вы не можете позволить подчиненному так себя вести. Что вы предпримете?

Задание 3.

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. Ваш заместитель, очень опытный специалист, он действительно знает работу как «свои пять пальцев», он практически незаменим, когда он рядом, вы уверены, что все будет хорошо. Однако вы знаете, что он бесчувственный человек и никакие «человеческие» проблемы его не интересуют. От этого в коллективе последнее время стало тревожно, некоторые коллеги собираются подать заявление об уходе, так как он их обидел. Вы пытались в неформальной беседе с ним это обсудить, но он даже не понимает, о чем вы говорите, его интересует только план и прибыль. Что вы предпримете, и какое влияние вы окажите на заместителя для изменения его стиля работы с персоналом?

Задание 4.

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. Подчиненный вам сотрудник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как необходимо вести себя в отношении данного сотрудника?

Задание 5.

Проанализируйте ситуацию, разработайте механизм критики предложите несколько вариантов критики и выберите наиболее конструктивные приемы. Ситуация. Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы забыта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что необходимо сделать для изменения сложившейся ситуации?

Тест для самопроверки

1. Механизм социальной перцепции, характеризующийся осознанным или бессознательным уподоблением себя другому человеку или его себе, - это:

- а) атрибуция
- б) идентификация
- в) эмпатия
- г) рефлексия

2. Механизм познания другого человека, основанный на формировании устойчивого положительного отношения к нему, - это:

- а) эмпатия
- б) рефлексия
- в) стереотипия
- г) аттракция

3. Социально-психологическое воздействие на других людей через неосознаваемое спонтанное включение личности в определенное эмоциональное состояние, - это:
- а) убеждение
 - б) заражение
 - в) подражание
 - г) мода
4. Способ социально-психологического воздействия обеспечивающий некритическое восприятие и (или) усвоение какой-либо информации, - это:
- а) внушение
 - б) убеждение
 - в) заражение
 - г) подражание
5. К коммуникативным барьерам непонимания других людей или групп относятся:
- а) языковой, эмоциональный, национальный
 - б) информационный, структурный
 - в) логический, фонетический, семантический
 - г) недоверие, агрессивность
6. Сложный многоплановый процесс установления и развития контактов и связей между людьми, включающий обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, - это:
- а) общение
 - б) потребность
 - в) деятельность
 - г) активность
7. Стратегия взаимодействия в конфликте, для которой характерно ведение переговоров участниками конфликта и стремление идти на взаимные уступки, - это:
- а) приспособление
 - б) конкуренция
 - в) сотрудничество
 - г) компромисс
8. К невербальным средствам общения относятся:
- а) речевые интерпретации
 - б) визуальные, аудиальные, тактильные средства
 - в) устные и письменные средства
 - г) эмоциональные переживания
9. Механизм социальной перцепции, состоящий в интерпретации поступков и чувств другого человека (группы) через приписывание причин, лежащих в основе этих чувств и поступков, - это:
- а) каузальная атрибуция
 - б) идентификация
 - в) эмпатия
 - г) рефлексия
10. Уровень общения, на котором происходит простой обмен репликами для поддержания разговора, называется:
- а) информационный
 - б) личностный
 - в) диалогический
 - г) фатический (конвенциональный)
11. В структуре общения выделяют следующие стороны (аспекты):
- а) невербальная, вербальная
 - б) диалогическая, монологическая, полилогическая
 - в) коммуникативная, интерактивная, перцептивная
 - г) авторитарная, демократическая, либеральная

12. Уровень общения, который предполагает глубокое самораскрытие сущности другого человека, называется:

- а) диалогический
- б) личностный
- в) фатический (конвенциональный)
- г) информационный

13. Стратегия взаимодействия в конфликте, при которой человек стремится добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, называется:

- а) конкуренция
- б) приспособление
- в) компромисс
- г) сотрудничество

14. Социальная перцепция включает в себя:

- а) осознание поведения окружающих людей
- б) межличностное, межгрупповое восприятие, самовосприятие
- в) восприятие окружающей среды и себя
- г) художественное восприятие

15. Стиль межличностного общения, целью которого является подкрепление связи с собственной группой, своих установок и ценностей, повышение самооценки и самоуважения — это ... стиль:

- а) ритуальный
- б) конформистский
- в) альтруистический
- г) манипулятивный

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
ОПК-7: Способен взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ		
	ОПК-7.1: Применяет технологии взаимодействия участников образовательных отношений в образовательной деятельности в рамках реализации образовательных программ	<p><i>Теоретические вопросы</i></p> <p>Перечень контрольных вопросов к зачету</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. взаимодействовать с участниками образовательных отношений в рамках реализации образовательных программ 2. Что представляют собой языковые нормы? Каковы их функции? 3. Какие негативные явления существуют в нашей речи сегодня? 4. Каковы пути повышения культуры речи будущего профессионала? 5. Какова языковая политика России на современном этапе? 6. Какими качествами должна обладать хорошая речь? 7. Что входит в понятие речевого этикета? 8. Каковы основные коммуникативно-речевые правила делового общения? 9. Каковы основные правила речевого поведения во время служебного разговора по телефону? 10. Что такое функциональный стиль речи? 11. Какие функциональные стили существуют в современном русском языке? 12. Каковы общие и языковые черты официально-делового стиля речи? 13. Какие типичные языковые конструкции заявления вам известны? 14. В чем состоит сходство заявления и объяснительной записки с точки зрения языкового оформления? 15. Какие полезные советы вы бы дали составителю резюме? 16. Каковы основные правила речевого поведения на собеседовании? 17. Какие три уровня ораторского искусства вы знаете? 18. Что входит в понятие техника речи?

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>19. Какие этапы включает в себя процесс подготовки публичной речи?</p> <p>20. Каковы оптимальные приемы репетиции предстоящей речи?</p> <p>21. 20.Какие требования предъявляются к качественной презентации (вербальный и визуальный аспекты)?</p> <p>22. Какие важнейшие способы поддержания внимания аудитории?</p> <p>23. Как отвечать на «неудобные» вопросы?</p> <p>24. Каковы основные приемы убеждающей коммуникации (речи)? Какие типы аргументов используют при создании убеждающей речи?</p> <p>Практические задания</p> <p>Задание 1 Изучите приведенные ниже сравнения и объясните, почему они правомочны.</p> <ul style="list-style-type: none"> · <i>Творчество подобно приготовлению торта.</i> · <i>Творчество подобно падению в грязь.</i> · <i>Творчество подобно любви.</i> · <i>Творчество подобно починке протекающего крана.</i> · <i>Творчество подобно заточке топора.</i> <p>Задание 3 Сравнения и метафоры объединяют вещи между собой, устанавливают их похожесть. Сравнения распознаются более легко, потому что содержат ключевые слова «как» или «подобно». Заполните пробелы в сравнениях и метафорах:</p> <p>1. <i>Вода для корабля то же, что _____ для бизнеса.</i></p> <p>2. <i>Цветок вызывает радость так же, как _____ гнев.</i></p> <p>3. <i>Кран для _____ то же, что _____ для свободы.</i></p> <p>4. <i>Мой дом – это _____.</i></p> <p>5. <i>Моя работа – это _____.</i></p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>6. <i>Беспокойство – это</i> _____.</p> <p>7. <i>Правда – это</i> _____.</p> <p>8. <i>Власть – это</i> _____.</p> <p>9. <i>Успех – это</i> _____.</p> <p>10. <i>Счастье – это</i> _____.</p> <p>11. <i>Любовь – это</i> _____.</p> <p>12. <i>Идеалы – это</i> _____.</p> <p>13. <i>Размышление – это</i> _____.</p> <p>14. <i>Жизнь – это</i> _____.</p> <p>Задание 4 Вообразите смешение различных видов восприятия. Например, попробуйте представить себе способность ощущать вкус звуков, слышать цвета, обонять ощущения.</p> <ul style="list-style-type: none"> · <i>Чем пахнет слово «участвовать»?</i> · <i>Каково на ощупь число «семь»?</i> · <i>Какой вкус у голубого цвета?</i> · <i>Как выглядит идея свободы?</i> · <i>Какая форма у вторника?</i> · <i>Каков вкус радости?</i> <p>Задание 5 Все участники плывут на корабле. Корабль плывет вдоль берегов, островов, гор, лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник по очереди сообщает, куда плывет корабль, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д. Каждый участник должен произнести не менее 3–5 фраз. Так продолжается до тех пор, пока все не выскажутся, потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивается, и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.</p> <p>Задание 6 Переведите в формы делового общения переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С.Пушкина. Используйте язык</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>бизнеса: совмещение профессий, сис оплаты труда, работодатель, работник, претендент на должность, договор, контракт, условия работы, компромисс, консенсус, виды и содержание деятельности и пр.</p> <p>Эпизод первый: заключение трудового соглашения.</p> <p><i>«Нужен мне работник: Повар, конюх, плотник. А где мне найти такого Служителя не слишком дорогого?»</i></p> <p><i>Балда говорит: «Буду служить тебе славно, Усердно и очень исправно, В год за три щелка тебе по лбу, Есть же мне давай вареную полбу».</i></p> <p><i>Призадумался поп, Стал себе почесывать лоб. Щелк щелку ведь рознь. Да понадеялся он на русский авось. Поп говорит Балде: «Ладно. Не будет нам обоим накладно...»</i></p> <p>Эпизод второй: отношение работника к своим обязанностям.</p> <ul style="list-style-type: none"> · Все ли условия соглашения выполняются? · Как выполнил Балда свои обязанности? <p>Эпизод третий: оплата труда, оговоренная соглашением.</p> <p>Справедливость каких правил делового сотрудничества подтверждают заключительные слова Балды: «Не гонялся бы ты, поп, за дешевизною».</p> <p>В заключение подготовьте аналитическую информацию: какие правила составления трудового соглашения были нарушены партнерами в ситуации «Прием на работу».</p> <p>Задание 7</p> <p>Расскажите об одном и том же событии, используя различные стили речи.</p> <p style="text-align: center;">Примеры задач</p> <p style="text-align: center;">Задача 1.</p> <p>Человечество за свою многовековую историю глобально изменило культурный мир. Изменились человеческие ценности. Практически</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>неизменным остается новорожденный ребенок, который по-прежнему снабжен лишь самыми элементарными врожденными механизмами для поддержания жизни.</p> <p><i>С чем связано рождение ребенка как самого беспомощного среди детенышей животного мира? Изменяется ли продолжительность детства от поколения к поколению?</i></p> <p>Задача 2.</p> <p>Мама Наташи (4 мес.) все время - на прогулке, и дома – говорит, напевает песенки. Соседка сказала ей: «Ну что ты с ней говоришь, она все равно ничего не понимает!»</p> <p><i>Правильно ли поступает мама Наташи? Какое влияние оказывает речь взрослого на развитие психики ребенка?</i></p> <p>Задача 3.</p> <p>Педагоги считают, что у детей раннего возраста не должно быть большого разнообразия игрушек.</p> <p><i>Как должна быть организована предметная деятельность детей раннего возраста?</i></p> <p>Задача 4.</p> <p>При распределении ролей в присутствии сверстников наблюдается следующее: часть детей предлагает главную роль другому; часть детей заявляет свое право на главную роль.</p> <p><i>Дайте психологическое объяснение этому наблюдению.</i></p> <p>Задача 5.</p> <p>Коля, ученик 1-го класса, - очень эрудированный мальчик. С усложнением учебного материала учитель стала жаловаться на низкую успеваемость, неорганизованность Коли, на нарушение им правил поведения и, наконец, стала отмечать трудности Коли в общении со сверстниками.</p> <p><i>С чем может быть связана такая ситуация?</i></p> <p>Задача 6.</p> <p>Родительница пишет: «Последнее время моя Лена, ученица 3 класса, стала приходить из школы в плохом</p>

Структурный элемент компетенции	Планируемые результаты обучения	Оценочные средства
		<p>настроении. Вчера ее прорвало, она все время рыдала, а на утро отказалась идти в школу. Сказала, что учительница ненавидит ее, специально унижает ее перед классом. Лена всегда была очень ответственной.</p> <p><i>Почему Лена уверена, что учительница ее ненавидит?</i></p> <p><i>Каким должно быть поведение мамы?</i></p> <p>Задача 8.</p> <p>В школу пришел новый учитель географии. Весь класс проявил к нему большой интерес, активно работал на уроках. Однажды один из учеников услышал, как молодой учитель отзывался об учащих класса как о детях, которые вряд ли его понимают – еще не доросли, и ему приходится трудно с ними. После этого отношения учеников и учителя ухудшились. Ученики стали слушать его без внимания и интереса.</p> <p><i>С чем связана такая перемена в отношениях учащихся класса к учителю? Как это связано с особенностями подросткового возраста?</i></p> <p>Задача 9.</p> <p>Николай (17 лет) совсем недавно вел себя резко, агрессивно. Настроение часто менялось. Теперь же, по словам мамы, стал спокоен и даже безразличен к тому, что говорится в семье. Все воспитательные воздействия как будто его не касаются. Прослеживается небрежное и чуточку ленивое превосходство.</p> <p><i>С чем могут быть связаны такие изменения в поведении юноши?</i></p>