

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Владимирский государственный университет
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»
(ВлГУ)

Педагогический институт
(наименование института)



УТВЕРЖДАЮ:
Директор института
Ирина Артамонова М.В.
«31» августа 2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

направление подготовки / специальность

44.03.05 ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ (с двумя профилями подготовки)

направленность (профиль) подготовки

ТЕХНОЛОГИЯ. ЭКОНОМИЧЕСКОЕ ОБРАЗОВАНИЕ.

г. Владимир

2022 г.

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель освоения дисциплины: овладение будущими бакалаврами знаниями, умениями и навыками организации делового общения при взаимодействии в педагогическом коллективе.

Задачи: на практических интерактивных занятиях создать условия для освоения студентами технологий делового общения при применении вербальных и невербальных средств, при использовании многостилевого взаимодействия, в конфликтных ситуациях при лидерском поведении в профессиональном общении со всеми участниками образовательных отношений.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина "Технологии делового общения" относится к части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине, в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
ПК-1 Способность успешно взаимодействовать в различных ситуациях педагогического общения	ПК-1.1 Знать особенности педагогического общения и профессиональной рефлексии	Знает структуру и содержание делового общения, его интерактивные, коммуникативные и перцептивные характеристики; формы делового общения в педагогическом взаимодействии; технологии делового общения для эффективного взаимодействия педагогов со всеми участниками образовательных отношений в различных ситуациях.	Проектно-ориентированные задания по разработке в малых группах траекторий личностного и профессионального роста для эффективной командной работы.
	ПК-1.2 Уметь применять успешные технологии взаимодействия в профессиональном коллективе и решения педагогических конфликтов	Умеет логично, образно, аргументированно строить свою профессиональную речь, с применением вербальных и невербальных средств в различных ситуациях педагогического общения; - использовать приемы организации обратной связи для	

		эффективного педагогического взаимодействия; анализировать различные ситуации для применения адекватных технологий делового общения при регулировании педагогического взаимодействия.	
	ПК-1.3 Владеть навыками выбора и использования методов педагогического общения с обучающимися и их родителями	Владеет педагогическими приемами использования технологий делового общения в условиях конфликтных ситуаций и их регулирования, многостилевом взаимодействии, в организации командной работы, в педагогической и организационно-управленческой деятельности	

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

Тематический план

форма обучения – очная

№ п/п	Наименование тем и/или разделов/тем дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Контактная работа обучающихся с педагогическим работником				Самостоятельная работа	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	в форме практической подготовки		
1	Понятие делового общения: формы, структура, содержание, технологии	VI	1-2	2	4		4	4	
2	Вербальная компетентность в педагогической профессиональной деятельности	VI	3-5	2	4		4	4	Рейтинг-контроль 1
3	Невербальные технологии общения в педагогическом взаимодействии	VI	6-8	2	4		4	4	
4	Личностные факторы, влияющие на эффективное деловое общение	VI	9-11	2	4		4	4	Рейтинг-контроль 2

5	Формы делового общения в педагогическом взаимодействии	VI	12-14	2	4		4	4	
6	Эффективные технологии делового общения при многостилевом взаимодействии	VI	15-17	2	4		4	4	
7	Эффективные технологии делового общения при регулировании конфликтных ситуаций с участниками образовательных отношений	VI	18	2	4		4	6	Рейтинг-контроль 3
Всего за VI семестр				14	28			30	Экзамен 36 ч.
Наличие в дисциплине КП/КР		-							
Итого по дисциплине				14	28			30	Экзамен 36 ч.

Содержание лекционных занятий

Тема 1. Понятие делового общения: формы, структура, содержание, технологии.

Технология профессионального общения как одна из форм социальных технологий взаимодействия.

Структура делового общения: цели, каналы передачи информации, участники взаимодействия, барьеры делового общения, эффективная организация обратной связи.

Содержание делового общения: интерактивная, коммуникативная, перцептивная характеристика педагогического общения.

Тема 2. Вербальная компетентность в педагогической профессиональной деятельности.

Составляющие вербальных средств: говорение, слушание, чтение, письмо.

Особенности профессиональной речи педагога. Сочетание вербальных и невербальных средств в учебной и воспитательной работе. Вербальные средства педагогического воздействия.

Тема 3. Невербальные технологии общения в педагогическом взаимодействии.

Виды невербальных средств общения, технологии их применения в педагогическом взаимодействии.

Конгруэнтность использования вербальных и невербальных средств делового общения. Значение невербальных средств.

Тема 4. Личностные факторы, влияющие на эффективное деловое общение

Профессиональное развитие личностно-деловых качеств педагога.

Стрессоустойчивость, рефлексивность, толерантность как факторы успеха педагогического взаимодействия участников образовательных отношений.

Тема 5. Формы делового общения в педагогическом взаимодействии.

Особенности профессионального общения при проведении педсоветов, переговоров с родителями, работодателями, представителями местного сообщества.

Условия и факторы успешного выступления педагога на уроке, родительском собрании, презентации итогов учебной и воспитательной работы на педсовете, методическом объединении.

Тема 6. Эффективные технологии делового общения при многостилевом взаимодействии.

Характеристики традиционных стилей в общении. Основания классификации.

Преимущества и недостатки авторитарного, демократического, либерального стилей в педагогическом общении. Эффективность многостилевого общения.

Тема 7. Эффективные технологии делового общения при регулировании конфликтных ситуаций с участниками образовательных отношений.

Понятие конфликта. Основные источники. Положительные и отрицательные стороны межличностных конфликтов.

Технологии управления конфликтом в педагогическом общении: структурные, межличностные, привлечение третьей стороны.

Стили поведения в конфликте: противопоставление, уступка, уход, компромисс, сотрудничество.

Содержание практических занятий

Тема 1. Понятие делового общения: формы, структура, содержание, технологии.

Виды общения, особенности делового общения. Ключевое значение.

Организация обратной связи в педагогическом общении с участниками образовательных отношений.

Эффекты социального восприятия в деловом общении. Имидж педагога.

Тема 2. Вербальная компетентность в педагогической профессиональной деятельности.

Средства педагогического воздействия: убеждение, внушение, заражение, подражание, манипуляция. Способы и условия применения.

Видеозапись и анализ выступлений студентов с точки зрения вербальной компетенции.

Тема 3. Невербальные технологии общения в педагогическом взаимодействии.

Использование невербальных средств в педагогической деятельности учителя:

- эффективное расположение в образовательном пространстве;

- сочетание вербальных и невербальных средств для достижения убедительности воздействия, организация заражения при мотивации учебной деятельности.

Тема 4. Личностные факторы, влияющие на эффективное деловое общение

В зеркале экспертных оценок – коммуникативные компетенции в аналитическом докладе «Россия 2025: от кадров к талантам».

Тема 5. Формы делового общения в педагогическом взаимодействии.

Подготовка и анализ презентаций студентов «Эффективные формы педагогического общения: условия, факторы, технологии организации взаимодействия».

Тема 6. Эффективные технологии делового общения при многостилевом взаимодействии.

Особенности успешного лидерского делового общения в командной работе в образовательной организации. Условия и факторы применения различных стилей педагогического общения. Анализ примеров различных стилей общения учителя, классного руководителя с учениками и родителями, их законными представителями.

Тема 7. Эффективные технологии делового общения при регулировании конфликтных ситуаций с участниками образовательных отношений.

Разработка типовых учебных конфликтных ситуаций в школе, их анализ.

Кейс-стади в малых группах студентов по способам регулирования конфликтов с участниками образовательных отношений.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ, ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ИТОГАМ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ

6. 5.1. Текущий контроль успеваемости (рейтинг-контроль 1, рейтинг-контроль 2, рейтинг-контроль 3).

Задания для текущего контроля:

Рейтинг-контроль 1 - ответить на вопросы теста по темам 1,2 и 3.

- Понятие, структура, содержание делового общения. Значение обратной связи.
- Конгруэнтность использования вербальных и невербальных средств делового общения на конкретных практических примерах педагогической деятельности.
- Механизмы социального восприятия в деловом общении. Имидж педагога.
- Вербальная компетентность в работе педагога, руководителя, ее составляющие.
- Значение, виды невербальных технологий общения.

Рейтинг-контроль 2 - провести презентации по вопросам педагогического общения:

1. Формы делового общения в педагогическом взаимодействии.
2. Презентация как форма делового общения в учебно-методической и воспитательной работе учителя.
3. Основные принципы организации и результативного проведения совещаний.
4. Правила успешного публичного выступления.
5. Технологии применения различных форм воздействия в деловом общении
6. Особенности успешного лидерского делового общения.
7. Личностные факторы, влияющие на эффективность делового общения в профессиональной среде для обеспечения эффективной деятельности педагога.

Рейтинг-контроль 3 – провести анализ конкретных ситуаций в педагогическом общении.

5.2. Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины (экзамен).

Содержание экзамена

1. Теоретический вопрос по пройденному материалу.
2. Практическое задание по применению технологий делового общения в ситуации профессиональной педагогической деятельности.

Примерные вопросы для подготовки к экзамену:

1. Технологии делового общения как одна из форм социальных технологий.
2. Структура педагогического общения: цели общения, каналы передачи информации, участники, барьеры, общения, обратная связь.
3. Формы педагогического общения на интерактивных занятиях, публичных выступлениях, выступлениях на методическом объединении, беседе с родителями, индивидуальной работе с учениками, воспитательном воздействии и др.
4. Характеристики делового общения: интерактивная, коммуникативная, перцептивная стороны содержания делового общения.
5. Эффекты социального восприятия. Имидж педагога.
6. Формы эффективного делового общения в учебно-методической и воспитательной работе учителя.
7. Вербальная компетентность учителя.
8. Профессиональная культура речи: взаимодействие вербальных и невербальных средств.
9. Продуктивные невербальные технологии в эффективном педагогическом взаимодействии в различных ситуациях.
10. Характеристика различных стилей делового общения с участниками деловых отношений.
11. Преимущества и ограничения авторитарного, демократического,

либерального стилей делового общения в различных педагогических ситуациях.

12. Особенности успешного лидерского делового общения в командной работе в образовательной организации.

13. Понятие конфликта. Основные источники. Положительные и отрицательные стороны конфликта.

14. Технологии управления конфликтом: структурные, межличностные, привлечение третьей стороны.

15. Личностные особенности педагога как факторы успешного делового общения: стрессоустойчивость, рефлексивность, толерантность и др.

Самостоятельная работа студентов

Самостоятельный поиск информации и подготовка презентаций по темам:

1. Особенности делового общения при индивидуальной работе с учениками, на совещаниях, родительских собраниях, публичных выступлениях.

2. Вербальные и невербальные технологии делового общения, их взаимосвязь и конгруэнтность.

3. Особенности успеха лидерского делового общения в командной работе.

4. Формы воздействия в деловом общении. Психологическая защита.

5. Особенности делового общения в различных культурах.

6. Речевой этикет как необходимый инструмент делового общения.

7. Использование технологий дистанционного делового общения.

8. Технологии делового общения в управлении конфликтами между различными участниками образовательных отношений.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы представлено в списке дополнительной литературы и Интернет-ресурсов.

Фонд оценочных материалов (ФОМ) для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
Основная литература		
1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс]/ Виговская М.Е., Лисевич А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014	2014	http://www.iprbookshop.ru/24526

2. Макаров Б.В. Психология делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Макаров Б.В., Непогода А.В.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Вузовское образование, 2012	2012	http://www.iprbookshop.ru/8539
3. Титова Л.Г. Технологии делового общения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Титова Л.Г.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012	2012	http://www.iprbookshop.ru/15478
Дополнительная литература:		
1. Великова С.А. Психология делового общения: практикум. Владимир: ВлГУ, 2009	2009	http://e.lib.vlsu.ru:80/handle/123456789/994
2. Деловое общение [Электронный ресурс] / Кузнецов И.Н. - М. : Дашков и К., 2013	2013	http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394017391.html
3. Организационное поведение: учебное пособие //Гундорова М. А., Фраймович Д. Ю. Владимир: ВлГУ, 2014	2014	http://e.lib.vlsu.ru:80/handle/123456789/4425
4. Дубровина Л.А. Практикум психолого-педагогического взаимодействия: учебно-методическое пособие. Владимир: ВлГУ, 2016	2016	http://e.lib.vlsu.ru:80/handle/123456789/5029
5. Управление персоналом: учебное пособие // Румянцева Р.Н., Барабанова Л.В., Архангельский А.В., Михайлова Е.В., Лапина О.В. – Владимир: ВлГУ, 2013	2013	http://e.lib.vlsu.ru:80/handle/123456789/2449

6.2. Периодические издания:

- Психолого-педагогические исследования http://psyjournals.ru/psyedu_ru
- Психологический журнал http://www.ipras.ru/centnt/rus/institut_p/psihologic.html
- Психологическая наука и образование
- Психологическая наука и образование (psyjournals.ru)
- Harvard Business Review Harvard Business Review Россия (hbr-russia.ru)

6.3. Интернет-ресурсы

<http://biznes-etiket.ru>

<http://www.biz-people.ru>

<http://hbr-russia.ru/>

<http://e.uprpersonal.ru/>

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы. Практические работы проводятся в учебных аудиториях в соответствии с материально-техническим обеспечением кафедры и расписанием занятий.

Рабочую программу составила
к.психол.н., доцент

Т.И. Аравина

Рецензент
Заместитель начальника Управления образования
администрации г.Владимира, к.психол.н.



И.И. Пенькова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры технологического
и экономического образования

Протокол № 1 от 31.08.2012 года

Заведующий кафедрой, к.п.н., доцент

М.С.Фабриков

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления 44.03.05 «Педагогическое образование» (с двумя профилями подготовки)

Протокол № 1 от 31.08.2012 года

Председатель комиссии

М.В.Артамонова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры техн
и экономического образования

Протокол № 1 от 31.08.2012 года

Заведующий кафедрой, к.п.н., доцент

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебн
направления 44.03.05 «Педагогическое образование» (с двумя

Протокол № 1 от 31.08.2012 года

Председатель комиссии

М.В.Артамонова