

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)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности



А.А.Панфилов

« 03 » 09 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ТЕХНОЛОГИИ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Направление подготовки **44.03.05 Педагогическое образование**
(с двумя профилями подготовки)

Профиль/программа подготовки **Технология. Экономическое образование.**

Уровень высшего образования **бакалавриат**

Форма обучения **очная**

Семестр	Трудоемкость зач. ед./ час.	Лекции, час.	Практич. занятия, час.	Лаборат. работы, час.	СРС, час.	Форма промежуточной аттестации (экзамен/зачет/зачет с оценкой)
6	3/108		18		90	Зачет
итого	3/108		18		90	Зачет

Владимир 2019

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 педагогическом общении.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВО

Дисциплина "Технологии делового общения" реализуется в рамках части учебного плана, формируемой участниками образовательных отношений.

Пререквизиты дисциплины: «Педагогика», «Психология».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП

Код формируемых компетенций	Уровень освоения компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине характеризующие этапы формирования компетенций (показатели освоения компетенции)
1	2	3
ПК-1. Способность успешно взаимодействовать в различных ситуациях педагогического общения	Частичное освоение	Знать: <ul style="list-style-type: none">- 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. Уметь: <ul style="list-style-type: none">- 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. Владеть:

		- педагогическими приемами использования технологий делового общения в условиях конфликтных ситуаций и их регулирования, многостилевом взаимодействии, в педагогическом взаимодействии, в организации командной работы
--	--	--

4. ОБЪЕМ И СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

№ п/п	Раздел (тема) дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Объем учебной работы, с применением интерактивных методов (в часах / %)	Формы текущего контроля успеваемости, форма промежуточной аттестации (по семестрам)
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	СРС		
1	Понятие делового общения: формы, структура, содержание	VI	1		4		20	3/75%	
2	Вербальные и невербальные технологии общения в педагогическом взаимодействии	VI	4-5		4		20	3/75%	Рейтинг-контроль 1
3	Эффективные технологии делового общения при многостилевом взаимодействии	VI	8-9		4		20	3/75%	Рейтинг-контроль 2
4	Эффективные технологии делового общения при регулировании конфликтных ситуаций с участниками образовательных отношений	VI	12-13		4		20	3/75%	
5	Актуальные проблемы организации продуктивного делового общения в образовательной организации.	VI	16-17		2		10	2/100%	Рейтинг-контроль 3
Всего за 6 семестр					18		90	13/73%	Зачет
Наличие в дисциплине КП/КР		-							
Итого по дисциплине					18		90	13/73%	Зачет

Содержание практических занятий по дисциплине

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

Структура делового общения: цели делового общения, каналы передачи информации, участники, барьеры делового общения, обратная связь.

Формы делового педагогического общения: переговоры, дискуссия, интерактивное занятие, публичные выступления, проведение педсовета, методические объединения, беседы с родителями и др.

Характеристики делового общения: интерактивная, коммуникативная, перцептивная стороны содержания делового общения. Эффекты социального восприятия.

Технологии делового общения как одна из форм социальных технологий.

Тема 2. Вербальные и невербальные технологии общения в педагогическом взаимодействии

Вербальная компетентность учителя.

Профессиональная культура речи: взаимодействие вербальных и невербальных средств.

Продуктивные невербальные технологии в эффективном педагогическом взаимодействии в различных ситуациях. Значение раппорта.

Тема 3. Эффективные технологии делового общения при многостилевом взаимодействии

Характеристика различных стилей делового общения при регулировании конфликтных ситуаций с участниками образовательных отношений.

Преимущества и ограничения авторитарного, демократического, либерального стилей делового общения в различных педагогических ситуациях.

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

Тема 4. Эффективные технологии делового общения при регулировании конфликтных ситуаций с участниками образовательных отношений

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

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

Тема 5. Актуальные проблемы организации продуктивного делового общения в образовательной организации.

Дискуссия с представителями работодателей.

5. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

В преподавании дисциплины «Технологии делового общения» используются разнообразные образовательные технологии как традиционные, так и с применением активных и интерактивных методов обучения.

Активные и интерактивные методы обучения:

- Интерактивные практические занятия (*тема 1,2,3,4,5*);
- Групповая дискуссия (*тема 5*);
- Ролевые игры (*тема 2*);
- Тренинг (*тема 3*);
- Анализ ситуаций (*тема 4*);
- Работа в малых группах (*темы 4,2*).

Проводятся конкурсы презентаций с использованием Power Point, круглый стол, конференция; встречи с представителями работодателей, эффективно использующими технологии делового общения в своей работе.

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

Текущий контроль успеваемости осуществляется в виде рейтинг-контроля.

Задания для текущего контроля:

Рейтинг-контроль 1 - ответить на вопросы теста по теме 1 и 2

- Понятие, структура, содержание делового общения. Значение обратной связи.
- Конгруэнтность использования вербальных и невербальных средств делового общения на конкретных практических примерах работы школьного коллектива.
- Механизмы социального восприятия в деловом общении.
- Вербальная компетентность, ее составляющие.

Рейтинг-контроль 2 - подготовить презентации по выбранным вопросам темы 3:

- Стилиевые особенности технологий делового общения в работе педагога.
- Классификация стилей делового общения.
- Факторы успеха при многостилевом деловом общении в профессиональной среде.
- Преимущества и ограничения демократического стиля делового общения при выработке решения в педагогическом коллективе.
- Особенности лидерского делового общения в командной работе.

Рейтинг-контроль 3 – принять участие в дискуссии «Актуальные проблемы делового общения в образовательной организации».

- Особенности межличностных технологий регулирования конфликтных ситуаций (сотрудничество, компромисс, уступка, уход, противопоставление), формы регулирования конфликтов.
- Факторы, влияющие на выбор эффективных технологий управления конфликтами в профессиональной среде.

Промежуточная аттестация по итогам освоения дисциплины проводится в виде зачета.

Содержание зачета

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

Примерные вопросы для подготовки к зачету:

- Технологии делового общения как одна из форм социальных технологий.
- Структура делового общения: цели делового общения, каналы передачи информации, участники, барьеры делового общения, обратная связь.
 - Формы делового педагогического общения: переговоры, дискуссия, интерактивное занятие, публичные выступления, проведение педсовета, методические объединения, беседы с родителями и др.
 - Характеристики делового общения: интерактивная, коммуникативная, перцептивная стороны содержания делового общения. Эффекты социального восприятия.
 - Вербальная компетентность учителя.
 - Профессиональная культура речи: взаимодействие вербальных и невербальных средств.
 - Продуктивные невербальные технологии в эффективном педагогическом взаимодействии в различных ситуациях. Значение раппорта.
 - Характеристика различных стилей делового общения при регулировании конфликтных ситуаций с участниками образовательных отношений.
 - Преимущества и ограничения авторитарного, демократического, либерального стилей делового общения в различных педагогических ситуациях.
 - Особенности успешного лидерского делового общения в командной работе в образовательной организации.

- Понятие конфликта. Основные источники. Положительные и отрицательные стороны конфликта.
- Технологии управления конфликтом: структурные, межличностные, привлечение третьей стороны.

Самостоятельная работа студентов

Самостоятельный поиск информации и подготовка презентаций по темам:

1. Формы делового общения (переговоры, совещания, презентации и др.).
2. Вербальные и невербальные технологии делового общения, их взаимосвязь.
3. Технологии делового общения в управлении конфликтами между различными участниками образовательных отношений.
4. Технологии делового общения при различных стилях педагогического взаимодействия.
5. Особенности успеха лидерского делового общения в командной работе.
6. Формы воздействия в деловом общении.
7. Личностные факторы, влияющие на эффективность делового общения.
8. Особенности делового общения в различных культурах.
9. Речевой этикет как необходимый инструмент делового общения.
10. Использование технологий дистанционного делового общения.

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

Самостоятельная работа выполняется студентами внеаудиторно. Контроль за её выполнением осуществляется в ходе практических занятий.

Фонд оценочных средств для проведения аттестации уровня сформированности компетенций обучающихся по дисциплине оформляется отдельным документом.

7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

7.1. Книгообеспеченность

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература*			

1. Психология и этика делового общения : учебник для студентов вузов / В.Ю. Дорошенко, В.Н. Лавриненко [и др.]. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.	2017		http://www.iprbookshop.ru/81834.html
2. 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
3. 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
4. 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

7.2. Периодические издания

Психолого-педагогические исследования http://psyjournals.ru/psyedu_ru

Психологическая наука и образование [Психологическая наука и образование \(psyjournals.ru\)](http://psyjournals.ru)

Harvard Business Review [Harvard Business Review Россия \(hbr-russia.ru\)](http://hbr-russia.ru)

7.3. Интернет-ресурсы

<http://biznes-etiket.ru>

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

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

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

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Для реализации данной дисциплины имеются специальные помещения для проведения лекций, занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Занятия проводятся в лекционной аудитории и аудитории для практических занятий, специально оборудованной:

- иллюстративным и текстовым раздаточным материалом;
- мультимедийным презентационным проектором;
- интерактивной доской;
- экраном настенным;
- компьютерами с выходом в сеть Интернет.

Рабочую программу составила



Т.И. Аравина

Рецензент

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



И.И. Пенькова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании базовой кафедры «Менеджмент в образовании»

Протокол № 1 от 02.09.2019 года



Заведующая базовой кафедрой

Т.И. Аравина

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии направления 44.04.01 Педагогическое образование

Протокол № 2 от 3.09.2019 года

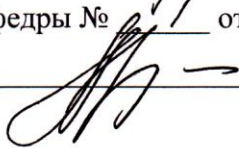


Председатель комиссии

М.В. Артамонова

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 20/21 учебный год
Протокол заседания кафедры № 1 от 1.09.20 года
Заведующий кафедрой _____



Рабочая программа одобрена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года
Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год
Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года
Заведующий кафедрой _____