

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Масалов Владимир Николаевич

Должность: ректор

Дата подписания: 21.02.2023 16:03:36

Уникальный программный ключ:

f31e6db16690784ab6b50e564da26971fd24641c

Аннотации к рабочим программам дисциплин (учебному предмету, курсу, модулю),  
практики в составе образовательной программы

## **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА (общеразвивающая)**

### **«Психология делового общения»**

#### **1. Рабочая программа модуля «Коммуникация как социокультурный феномен. Виды и формы делового общения. Деловой этикет»**

1.1. Цель модуля: совершенствование компетенций и повышение профессионального уровня преподавателей и обучающихся в рамках формирования представлений о научно-теоретических основах деловой коммуникации.

Задачей модуля является формирование представлений об особенностях взаимодействия в деловом общении.

1.2. Требования к уровню освоения содержания модуля

В результате освоения модуля обучающийся должен:

- знать основные понятия и категории коммуникации в целом и делового общения в частности;
- знать основные виды делового общения;
- уметь преодолевать коммуникативные барьеры в общении;
- уметь готовиться к проведению и участию в деловом общении различных форм;
- владеть навыками изменения стиля общения в соответствии с профессиональными и личностными задачами;
- владеть методикой проведения деловых бесед, деловых совещаний, деловых переговоров.

1.3. Тематическое содержание:

Содержание модуля

Тема 1. Структура коммуникации. Место и роль делового общения в системе общественных отношений

Структура коммуникации. Элементы коммуникативной ситуации: коммуникатор, реципиент, сообщение, обратная связь, коммуникативные барьеры, коммуникативное поле. Стили коммуникации. Система невербальной коммуникации. Общение: понятие, функции и цели общения, виды, средства общения. Место и роль делового общения в системе общественных отношений. Коммуникация в организации. Культура поведения и поведенческая культура. Деловое и межличностное общение. Деловой этикет. Функции этикета. Виды этикета. Общие этические принципы и характер делового общения. Правила делового этикета. Правила вербального этикета. Основные формы выражения делового имиджа. Модели поведения. Визитные карточки. Создание личного бренда.

Тема 2. Особенности устной и письменной форм делового общения

Особенности делового общения. Успех делового общения. Виды и приёмы эффективного слушания. Приёмы повышения эффективности общения. Устные формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловое совещание и др. Презентация как вид делового общения. Стратегия и психологические приёмы их ведения. Психологические приёмы влияния на партнёров. Особенности телефонной коммуникации. Правила общения по телефону. Особенности письменной формы коммуникации в деловой сфере. Экстралингвистические и языковые особенности официально-делового стиля речи. Деловая документация: принципы составления. Внешняя и внутренняя переписка. Личные документы в профессиональной коммуникации.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть адаптирована для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ.

## **2. Рабочая программа модуля «Этикет в образовательном процессе. Этикет в профессиональной культуре педагога. Конфликты в педагогическом общении и способы решения конфликтных ситуаций»**

2.1. Цель модуля: формирование представлений о мотивационной сфере делового и педагогического общения; повышение навыков культуры профессионального общения преподавателя и обучающихся.

Задачей модуля является формирование представлений об основах этикета в профессиональном общении.

2.2. Требования к уровню освоения содержания модуля

В результате освоения модуля обучающийся должен:

- знать основы этикета в корпоративном общении; этикет педагогического общения; права и обязанности преподавателя и обучающегося в образовательном пространстве; структуру конфликта;
- уметь соблюдать требования корпоративной этики;
- владеть навыками снятия эмоционального напряжения; поведения в конфликтной ситуации, в том числе – в педагогическом конфликте.

2.3. Тематическое содержание:

Содержание модуля

Тема 1. Этикет в образовательном пространстве и в профессиональной культуре педагога.

Этика общения в вузе. Этическая структура образовательного пространства. Этикет и его значение в современном образовательном пространстве. Этика и этикет делового и педагогического общения. Студент как субъект образовательного пространства. Трансформация этических понятий в современном педагогическом процессе. Соблюдение этических норм как условие психологического комфорта студента и преподавателя и эффективности образования. Этические проблемы во взаимодействии педагогов и обучающихся. Профилактика нарушений этики в вузе, в том числе – при удаленном (дистанционном) обучении. Модель управления этикетным взаимодействием в системе «преподаватель-студент» в образовательном пространстве.

Тема 2. Составляющие педагогического этикета: профессиональный имидж, речевая манера, культура поведения.

Составляющие педагогического этикета: профессиональный имидж, речевая манера, культура поведения. Вербальный этикет педагога: формулы приветствия и прощания. Педагогическая стратегия. Инклюзивность образования. Этикетные нормы в работе с обучающимися с ограниченными возможностями здоровья. Этикет при работе с иностранными обучающимися. Особенности коммуникации «студент-преподаватель», складывающиеся при использовании социальных сетей в образовательных целях. Сетевой этикет педагога и учащегося. Этикет между студентом и преподавателем в интернете. Этикет между преподавателем и студентом по телефону и электронной почте.

Тема 3. Конфликтное поведение

Социально-психологический климат учебного коллектива. Способы психоэмоционального взаимодействия педагога с учащимися. Конфликт. Основные категории конфликтологии. Классификации конфликтов. Причины конфликтов. Конфликты в педагогическом общении. Этические дефициты педагога – профессиональные и личностные границы. Деструктивное лидерство. Постстрессовое состояние и снижение эффективности обучения. Этические дефициты учащихся. Теории лидерства. Модель командных ролей М. Билбена. Стили руководства, выбор оптимального стиля руководства. Психологические проблемы руководства.

Рабочая программа учебной дисциплины может быть адаптирована для обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ.