

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

УТВЕРЖДЕНО
решением Ученого совета факультета
гуманитарных наук и социальных технологий
от «20» июня 2024 г., протокол № 5
Председатель: С.Н.Митин
«20» июня 2024 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Дисциплина	Технологии профессионального общения
Факультет	Факультет гуманитарных наук и социальных технологий
Кафедра	Кафедра педагогики профессионального образования и социальной деятельности
Курс	2 - заочная форма обучения

Направление (специальность): 39.04.02 Социальная работа

Направленность (профиль/специализация): Организационно-управленческая деятельность в сфере социальной работы

Форма обучения: заочная

Дата введения в учебный процесс УлГУ: 01.09.2024 г.


Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20__ г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20__ г.

Программа актуализирована на заседании кафедры: протокол № _____ от _____ 20__ г.

Сведения о разработчиках:

ФИО	КАФЕДРА	Должность, ученая степень, звание
Шабанова Оксана Владимировна	Кафедра педагогики профессионального образования и социальной деятельности	Доцент, Кандидат педагогических наук, Доцент

СОГЛАСОВАНО	
Заведующий выпускающей кафедрой педагогике профессионального образования и социальной деятельности	
 Подпись	/ Львова Е.Н./ расшифровка подписи
"20" июня 2024 года	

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цели освоения дисциплины:

формирование у студентов системы знаний теории деловых коммуникаций, развитие навыков эффективных коммуникаций

Задачи освоения дисциплины:

- формирование понимания социально-психологических основ делового общения;
- развитие навыков организации делового общения (деловой беседы, публичных выступлений, переговоров, работы с деловыми документами);
- выявление роли различных факторов, снижающих эффективность процессов делового общения;
- формирование основ этики и этикета делового общения.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина «Технологии профессионального общения» относится к числу дисциплин блока Б1.О, предназначенного для студентов, обучающихся по направлению: 39.04.02 Социальная работа.

В процессе изучения дисциплины формируются компетенции: УК-4, ОПК-3.

Основные положения дисциплины используются в дальнейшем при изучении таких дисциплин как: Методика преподавания социальных дисциплин, Педагогика и психология (высшей школы), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы, Преддипломная практика, Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена, Иностранный язык в профессиональной деятельности и межкультурной коммуникации, Иностранный язык в социальной сфере.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<p>знать: систему знаний о коммуникативной культуре, общении в различных ситуациях</p> <p>уметь: устанавливать контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии</p>

Код и наименование реализуемой компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций
	владеть: навыками использования различных видов социально-психологического взаимодействия в процессе повседневного общения и взаимодействия с людьми
ОПК-3 Способен систематизировать и представлять результаты профессиональной деятельности в сфере социальной работы, в том числе в форме публичного выступления	знать: специфику профессионального общения, особенности речевой коммуникации, специфику взаимодействия с различными категориями населения уметь: систематизировать и представлять результаты деятельности в форме публичного выступления, владеть: навыками публичной речи, аргументации, ведения переговоров, публично- представлять результаты- профессиональной /исследовательской деятельности

4. ОБЩАЯ ТРУДОЕМКОСТЬ ДИСЦИПЛИНЫ

4.1. Объем дисциплины в зачетных единицах (всего): 2 ЗЕТ

4.2. Объем дисциплины по видам учебной работы (в часах): 72 часа

Форма обучения: заочная

Вид учебной работы	Количество часов (форма обучения <u>заочная</u>)	
	Всего по плану	В т.ч. по семестрам
1	2	3
Контактная работа обучающихся с преподавателем в соответствии с УП	8	8
Аудиторные занятия:	8	8
Лекции	4	4
Семинары и практические занятия	4	4
Лабораторные работы, практикумы	-	-
Самостоятельная работа	60	60
Форма текущего контроля знаний и контроля самостоятельной работы: тестирование, контр. работа, коллоквиум, реферат и др. (не менее 2 видов)	Проверка решения задачи (выполнения задания), Устный опрос, Тестирование	Проверка решения задачи (выполнения задания), Устный опрос, Тестирование
Курсовая работа	-	-
Виды промежуточной аттестации (экзамен, зачет)	Зачет (4)	Зачет
Всего часов по дисциплине	72	72

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

4.3. Содержание дисциплины. Распределение часов по темам и видам учебной работы

Форма обучения: заочная

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа	
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы			
1	2	3	4	5	6	7	8
Раздел 1. Технологии профессионального общения							
Тема 1.1. Теоретические основы делового общения в сфере социальной работы	17	1	1	0	1	15	Тестирование, Устный опрос
Тема 1.2. Речевая культура делового разговора специалиста социальной работы	17	1	1	0	1	15	Тестирование, Устный опрос, Проверка решения задачи (выполнения задания)
Тема 1.3. Этика и этикет делового общения	17	1	1	0	1	15	Тестирование, Устный опрос, Проверка решения задачи (выполнения задания)
Тема 1.4. Стресс-менеджмент в деловом общении социального работника	17	1	1	0	1	15	Тестирование, Устный опрос, Проверка решения задачи (выполнения задания)
Итого	68	4	4	0	4	60	

Название разделов и тем	Всего	Виды учебных занятий					Форма текущего контроля знаний	
		Аудиторные занятия			Занятия в интерактивной форме	Самостоятельная работа		
		Лекции	Практические занятия, семинары	Лабораторные работы, практикумы				
1	2	3	4	5	6	7	8	
подлежит изучению								

5. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Раздел 1. Технологии профессионального общения

Тема 1.1. Теоретические основы делового общения в сфере социальной работы

Сущность, функции и структура общения. Сущность, виды и функции делового общения. Культура делового общения. Коммуникативная сторона общения. Структура и принципы коммуникации. Модель коммуникативного процесса. Управление вниманием. Интерактивная сторона общения. Особенности взаимодействия людей в общении. Характеристика теорий поведения. Трансактная теория Э. Берна. Перцептивная сторона общения. Особенности восприятия людьми друг друга. Первое впечатление. Длительное общение. Механизмы восприятия и взаимопонимания. Стили общения. Ритуальное общение. Манипулятивное общение. Гуманистическое общение. Механизмы воздействия на партнера.

Тема 1.2. Речевая культура делового разговора специалиста социальной работы

Культура речи делового человека. Понятие и слагаемые культуры речи. Особенности речевой культуры. Развитие речевой культуры. Публичные выступления. Подготовка к публичному выступлению. Условия и приемы поддержания внимания к выступлению. Завершение выступления. Культура делового спора. Принципы честного спора. Позволяющие и непозволяющие уловки. Психологические механизмы влияния на партнера. Характеристика механизмов психологического воздействия. Знаки внимания в общении. Приемы формирования аттракции. Культура слушания партнера. Стили и виды слушания. Методы эффективного слушания. Типичные ошибки в процессе слушания. Развитие техники слушания. Барьеры в общении и их преодоление.

Тема 1.3. Этика и этикет делового общения

Роль этики в деловом общении. Этические принципы и нормы в деловых отношениях. «Золотое» правило этики общения. Деловая этика и этикет: характеристика понятий, основные принципы делового этикета. Особенности служебного этикета. Нормы этикета. Приветствия, представления, знакомства. Визитные карточки. Этикет телефонных разговоров. Особенности телефонного общения. Рекомендации по ведению телефонных разговоров. Завершение телефонного разговора. Культура деловой переписки. Стандарты деловой переписки. Информативность и убедительность делового письма. Резолюции и визы. Прием и общение с посетителями. Подарки и сувениры в деловой сфере. Цветочный этикет. Официальные приемы. Виды официальных приемов.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

Организация приемов и правила поведения на них. Имидж делового человека.

Тема 1.4. Стресс-менеджмент в деловом общении социального работника

Эмоции в жизни делового человека. Характеристика эмоций. Причины отрицательных эмоций. Формирование позитивного эмоционального состояния. Стрессы и стрессовые состояния. Характеристика понятия «стресс» и причины возникновения стрессов. Признаки стрессового напряжения и его причины. Профилактика и преодоление стресса. Профессиональное выгорание и его профилактика. Характеристика синдрома профессионального выгорания и условия его появления. Стадии профессионального выгорания и группы риска. Факторы и симптомы профессионального выгорания. Профилактика профессионального выгорания. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции. Характеристика эмоциональных состояний.

6. ТЕМЫ ПРАКТИЧЕСКИХ И СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Тема 1.1. Теоретические основы делового общения в сфере социальной работы

Вопросы к теме:

Заочная форма

1. Коммуникативная сторона общения.
2. Интерактивная сторона общения.
3. Перцептивная сторона общения.
4. Стили общения.
5. Кинесические особенности общения.
6. Проксемические особенности общения.
7. Особенности визуального контакта.

Тема 2.2. Речевая культура делового разговора специалиста социальной работы

Вопросы к теме:

Заочная форма

1. Мастерство публичного выступления.
2. Доказательства и аргументация в споре.
3. Опровержение позиции оппонента и ответы на вопросы.
4. Уловки в споре.
5. Активные формы делового общения в социальной работе
6. Деловые беседы.
7. Деловые переговоры.
8. Деловые совещания.
4. Телефонные переговоры.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

Тема 3.3. Этика и этикет делового общения

Вопросы к теме:

Заочная форма

1. Культура деловой переписки.
2. Имидж делового человека.
3. Модели поведения и самоподача в общении.
4. Официальные приемы.

Тема 4.4. Стресс-менеджмент в деловом общении социального работника

Вопросы к теме:

Заочная форма

1. Характеристика синдрома и стадии профессионального выгорания.
2. Факторы и симптомы профессионального выгорания.
3. Профилактика профессионального выгорания.
4. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции.

7. ЛАБОРАТОРНЫЕ РАБОТЫ, ПРАКТИКУМЫ

Данный вид работы не предусмотрен УП.

8. ТЕМАТИКА КУРСОВЫХ, КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ, РЕФЕРАТОВ

Данный вид работы не предусмотрен УП.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ К ЗАЧЕТУ

1. Сущность, виды и функции делового общения.
2. Культура делового общения.
3. Коммуникативная, интерактивная, перцептивная стороны общения
4. Трансактная теория Э. Берна. Перцептивная сторона общения.
5. Деловые беседы: сущность, этапы и особенности
6. Деловые переговоры. Стратегия и тактика деловых переговоров.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

7. Речевая культура делового разговора
8. Публичные выступления.
9. Культура делового спора.
10. Характеристика механизмов психологического воздействия.
11. Приемы формирования аттракции.
12. Культура слушания партнера.
13. Барьеры в общении и их преодоление.
14. Культура деловых совещаний.
15. Стресс-менеджмент в деловом общении
16. Роль этики в деловом общении.
17. Этические принципы и нормы в деловых отношениях.
18. Этикет телефонных разговоров.
19. Культура деловой переписки.
20. Профилактика и преодоление стресса.
21. Профессиональное выгорание и его профилактика.
22. Способы и приемы эмоциональной саморегуляции

10. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА ОБУЧАЮЩИХСЯ

Содержание, требования, условия и порядок организации самостоятельной работы обучающихся с учетом формы обучения определяются в соответствии с «Положением об организации самостоятельной работы обучающихся», утвержденным Ученым советом УлГУ (протокол №8/268 от 26.03.2019г.).

По каждой форме обучения: очная/заочная/очно-заочная заполняется отдельная таблица

Форма обучения: заочная

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

Название разделов и тем	Вид самостоятельной работы (проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др).	Объем в часах	Форма контроля (проверка решения задач, реферата и др.)
Раздел 1. Технологии профессионального общения			
Тема 1.1. Теоретические основы делового общения в сфере социальной работы	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	15	Тестирование, Устный опрос
Тема 1.2. Речевая культура делового разговора специалиста социальной работы	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	15	Тестирование, Устный опрос
Тема 1.3. Этика и этикет делового общения	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	15	Тестирование, Устный опрос
Тема 1.4. Стресс-менеджмент в деловом общении социального работника	Проработка учебного материала с использованием ресурсов учебно-методического и информационного обеспечения дисциплины.	15	Тестирование, Устный опрос

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

а) Список рекомендуемой литературы основная

1. Психология делового общения : учебник и практикум / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, А. В. Брега [и др.]. - Москва : Юрайт, 2024. - 325 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/536950> . - Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-16813-6 : 1339.00. / .— ISBN 0_524547

2. Коноваленко М. Ю. Психология делового общения : учебное пособие / М. Ю. Коноваленко. - Москва : Юрайт, 2024. - 158 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/538219> . - Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-04999-2 : 599.00. / .— ISBN 0_524543

дополнительная

1. Собольников В. В. Этика и психология делового общения : учебное пособие / В. В. Собольников, Н. А. Костенко. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2024. - 202 с. - (Профессиональное

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/540743> . - Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-06957-0 : 899.00. / .— ISBN 0_520952

2. Рамендик Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум / Д. М. Рамендик. - 2-е изд. ; испр. и доп. - Москва : Юрайт, 2024. - 196 с. - (Высшее образование). - URL: <https://urait.ru/bcode/555991> . - Режим доступа: Электронно-библиотечная система Юрайт, для авториз. пользователей. - ISBN 978-5-534-19130-1 : 879.00. / .— ISBN 0_524546

учебно-методическая

1. Шабанова О. В. Технологии профессионального общения : учебно-методическое пособие по организации и проведению семинарских занятий и самостоятельной работы студентов по дисциплине по направлению 39.04.02 «Социальная работа» - магистратура / О. В. Шабанова ; УлГУ, ФГНиСТ. - 2024. - Неопубликованный ресурс. - URL:<http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/15807>. - Режим доступа: ЭБС УлГУ. - Текст : электронный. / .— ISBN 0_520841.

б) Программное обеспечение

- Операционная система "Альт образование"
- Офисный пакет "Мой офис"

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. Цифровой образовательный ресурс IPRsmart : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». - Саратов, [2024]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. Образовательная платформа ЮРАЙТ : образовательный ресурс, электронная библиотека : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. – Москва, [2024]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. База данных «Электронная библиотека технического ВУЗа (ЭБС «Консультант студента») : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. – Москва, [2024]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача. Электронная медицинская библиотека : база данных : сайт / ООО Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг. – Москва, [2024]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Букап. – Томск, [2024]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

1.6. ЭБС Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. – Санкт-Петербург, [2024]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. ЭБС **Znanium.com** : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2024]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2024].

3. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО «Научная Электронная Библиотека». – Москва, [2024]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

4. Федеральная государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» : электронная библиотека : сайт / ФГБУ РГБ. – Москва, [2024]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАУ «ФИЦТО». – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

6. Электронная библиотечная система УлГУ : модуль «Электронная библиотека» АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ:

Аудитории для проведения лекций, семинарских занятий, для выполнения лабораторных работ и практикумов, для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации, курсового проектирования, групповых и индивидуальных консультаций (*выбрать необходимое*)

Аудитории укомплектованы специализированной мебелью, учебной доской. Аудитории для проведения лекций оборудованы мультимедийным оборудованием для представления информации большой аудитории. Помещения для самостоятельной работы оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде, электронно-библиотечной системе. Перечень оборудования, используемого в учебном процессе:

- Мультимедийное оборудование: компьютер/ноутбук, экран, проектор/телевизор
- Компьютерная техника

13. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ОГРАНИЧЕННЫМИ

Министерство науки и высшего образования РФ Ульяновский государственный университет Ф – Рабочая программа дисциплины	Форма	
--	-------	--

ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

В случае необходимости, обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (по заявлению обучающегося) могут предлагаться одни из следующих вариантов восприятия информации с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; в форме аудиофайла (перевод учебных материалов в аудиоформат); в печатной форме на языке Брайля; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; видеоматериалы с субтитрами; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания и консультации;

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; в форме аудиофайла; индивидуальные задания и консультации.

В случае необходимости использования в учебном процессе частично/исключительно дистанционных образовательных технологий, организация работы ППС с обучающимися с ОВЗ и инвалидами предусматривается в электронной информационно-образовательной среде с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

Разработчик	Доцент Кандидат педагогических наук, Доцент	Шабанова Оксана Владимировна
	Должность, ученая степень, звание	ФИО