

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное учреждение
высшего профессионального образования
"Казанский (Приволжский) федеральный университет"
Отделение психологии



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности КФУ

Проф. Таюрский Д.А.


КАЗАНСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ОТДЕЛЕНИЕ ПСИХОЛОГИИ
ПРОТОКОЛ ЗАСЕДАНИЯ УМК

20__ г.

подписано электронно-цифровой подписью

Программа дисциплины

Психология профессиональной коммуникации Б1.В.ДВ.7

Направление подготовки: 37.03.01 - Психология

Профиль подготовки: не предусмотрено

Квалификация выпускника: бакалавр

Форма обучения: очное

Язык обучения: русский

Автор(ы):

Устин П.Н.

Рецензент(ы):

Попов Л.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий(ая) кафедрой: Попов Л. М.

Протокол заседания кафедры No ____ от "____" _____ 201__ г

Учебно-методическая комиссия Института психологии и образования (отделения психологии):

Протокол заседания УМК No ____ от "____" _____ 201__ г

Регистрационный No 801137018

Казань
2018

Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля
4. Структура и содержание дисциплины/ модуля
5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения
6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов
7. Литература
8. Интернет-ресурсы
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины/модуля согласно утвержденному учебному плану

Программу дисциплины разработал(а)(и) доцент, к.н. Устин П.Н. кафедра психологии личности
Институт психологии и образования , Pavel.Ustin@kpfu.ru

1. Цели освоения дисциплины

Сформировать основные компетенции учащихся в области профессиональных коммуникаций

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы высшего профессионального образования

Данная учебная дисциплина включена в раздел " Б1.В.ДВ.7 Дисциплины (модули)" основной образовательной программы 37.03.01 Психология и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 1 курсе, 2 семестр.

Данная учебная дисциплина включена в раздел 'Б1.В.ДВ.6 Дисциплины (модули)' основной профессиональной образовательной программы 37.03.01 'Психология (не предусмотрено)' и относится к дисциплинам по выбору. Осваивается на 1 курсе, в 2 семестре.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины /модуля

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ОК-5 (общекультурные компетенции)	способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия
ОК-6 (общекультурные компетенции)	способностью работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-7 (общекультурные компетенции)	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОК-7 (общекультурные компетенции)	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОПК-1 (профессиональные компетенции)	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
ПК-10 (профессиональные компетенции)	способностью к проектированию, реализации и оценке учебно-воспитательного процесса, образовательной среды при подготовке психологических кадров с учетом современных активных и интерактивных методов обучения и инновационных технологий
ПК-12 (профессиональные компетенции)	способностью к просветительской деятельности среди населения с целью повышения уровня психологической культуры общества
ПК-13 (профессиональные компетенции)	способностью к проведению работ с персоналом организации с целью отбора кадров и создания психологического климата, способствующего оптимизации производственного процесса

Шифр компетенции	Расшифровка приобретаемой компетенции
ПК-2 (профессиональные компетенции)	способностью к отбору и применению психодиагностических методик, адекватных целям, ситуации и контингенту респондентов с последующей математико-статистической обработкой данных и их интерпретацией
ПК-4 (профессиональные компетенции)	способностью к выявлению специфики психического функционирования человека с учётом особенностей возрастных этапов, кризисов развития и факторов риска, его принадлежности к гендерной, этнической, профессиональной и другим социальным группам
ПК-8 (профессиональные компетенции)	способностью к проведению стандартного прикладного исследования в определённой области психологии

В результате освоения дисциплины студент:

1. должен знать:

основные категории и понятия психологии профессиональной коммуникации;
механизмы, закономерности и специфику взаимодействия людей в трудовых коллективах;
основные компоненты профессиональной коммуникации;
этические основы профессиональной коммуникации

2. должен уметь:

использовать в профессиональной деятельности знания о психологических особенностях взаимодействия внутри трудовых коллективов в организациях различного типа;
управлять динамикой групповых процессов в трудовых коллективах;
исследовать особенности профессиональных коммуникаций внутри трудовых коллективов в организациях различного типа

3. должен владеть:

основными методами психологической работы с сотрудниками трудовых коллективов;
психолого-педагогическими методами организации образовательной среды с использованием интерактивных и инновационных технологий;
технологиями успешных коммуникаций в трудовых коллективах;
методами и методиками проведения прикладных исследований в области профессиональных коммуникаций

4. должен демонстрировать способность и готовность:

успешно применять полученные компетенции в системе профессиональных коммуникаций

4. Структура и содержание дисциплины/ модуля

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных(ые) единиц(ы) 108 часа(ов).

Форма промежуточного контроля дисциплины экзамен во 2 семестре.

Суммарно по дисциплине можно получить 100 баллов, из них текущая работа оценивается в 50 баллов, итоговая форма контроля - в 50 баллов. Минимальное количество для допуска к зачету 28 баллов.

86 баллов и более - "отлично" (отл.);

71-85 баллов - "хорошо" (хор.);

55-70 баллов - "удовлетворительно" (удов.);

54 балла и менее - "неудовлетворительно" (неуд.).

4.1 Структура и содержание аудиторной работы по дисциплине/ модулю

Тематический план дисциплины/модуля

N	Раздел Дисциплины/ Модуля	Семестр	Неделя семестра	Виды и часы аудиторной работы, их трудоемкость (в часах)			Текущие формы контроля
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные работы	
1.	Тема 1. Тема 1. Основы профессиональной коммуникации.	2		2	0	0	Контрольная работа
2.	Тема 2. Тема 2. Вербальные средства профессиональной коммуникации	2		0	6	0	
3.	Тема 3. Тема 3. Невербальные средства профессиональной коммуникации	2		0	6	0	Деловая игра
4.	Тема 4. Тема 4. Перцепция в коммуникациях	2		0	4	0	Деловая игра
5.	Тема 5. Тема 5. Интеракция в коммуникациях	2		0	4	0	Деловая игра
6.	Тема 6. Тема 6. Формы профессиональной коммуникации	2		0	4	0	Деловая игра
7.	Тема 7. Тема 7. Психология переговорного процесса	2		0	4	0	Деловая игра
8.	Тема 8. Тема 8. Этика делового общения	2		0	3	0	Дискуссия
9.	Тема 9. Тема 9. Эффективное общение	2		0	3	0	Дискуссия
	Тема . Итоговая форма контроля	2		0	0	0	Экзамен
	Итого			2	34	0	

4.2 Содержание дисциплины

Тема 1. Тема 1. Основы профессиональной коммуникации.

лекционное занятие (2 часа(ов)):

Профессиональная коммуникация как предмет изучения. Определение понятия профессиональная коммуникация. Структура и средства профессиональной коммуникации. Основные факторы успешной профессиональной коммуникации. Основные механизмы и закономерности процесса профессиональной коммуникации. Универсальные этические и психологические нормы и принципы профессиональной коммуникации.

Тема 2. Тема 2. Вербальные средства профессиональной коммуникации

практическое занятие (6 часа(ов)):

Типы информации. Коммуникативные позиции (открытая, закрытая, отстраненная). Коммуникативные барьеры (социокультурные, мировоззренческие, профессиональные, личностно-психологические). Особенности вербальной коммуникации. Техника говорения. Основные барьеры слушания. Технологии эффективной коммуникации. Соотношение механизмов убеждения и внушения.

Тема 3. Тема 3. Невербальные средства профессиональной коммуникации

практическое занятие (6 часа(ов)):

Соотношение вербальной и невербальной сторон коммуникации. Классификация невербальных средств общения. Особенности невербального отражения. Кинесические особенности невербальной коммуникации (жесты, позы, мимика, походка, визуальный контакт). Просодика и экстралингвистика в структуре невербальной коммуникации. Такесические средства невербальной коммуникации. Проксемические особенности невербального общения. Пространственные зоны личности и особенности психологических дистанций в коммуникациях.

Тема 4. Тема 4. Перцепция в коммуникациях

практическое занятие (4 часа(ов)):

Понятие перцепции. Понятия ?социальная перцепция?, ?межличностная перцепция?, ?взаимопонимание?, ?понимание другого?, ?самопонимание?. Окно Джохари. Понятия открытой, закрытой, скрытой и слепой зон в коммуникации. Обратная связь. Механизмы перцепции: идентификация, эмпатия, рефлексия, проекции. Ошибки восприятия.

Тема 5. Тема 5. Интеракция в коммуникациях

практическое занятие (4 часа(ов)):

Понятие интеракции. Типы взаимодействий: кооперация и конкуренция. Стратегии поведения при взаимодействии: конкуренция, уступка, уход, компромисс, сотрудничество. Трансактный анализ Э. Берна. Типология игр и сценариев транзакций.

Тема 6. Тема 6. Формы профессиональной коммуникации

практическое занятие (4 часа(ов)):

Деловая беседа, деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка. Классификация деловых бесед. Технология кадровых бесед. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные беседы. Деловое совещание: подготовка и проведение. Публичное выступление в системе деловых коммуникаций. Пресс-конференция, ее подготовка и проведение. Основные рекомендации к проведению деловой беседы.

Тема 7. Тема 7. Психология переговорного процесса

практическое занятие (4 часа(ов)):

Основные стили ведения переговоров. Этапы проведения переговоров: подготовка, начало, изложение точек зрения, аргументы и контраргументы, выработка соглашения. Типы вопросов собеседников. Типология субъектов переговорного процесса.

Тема 8. Тема 8. Этика делового общения

практическое занятие (3 часа(ов)):

Деловое общение ?снизу вверх?. Деловое общение по горизонтали. Деловой этикет. Национальные стили ведения деловых переговоров. Телефонное общение.

Тема 9. Тема 9. Эффективное общение

практическое занятие (3 часа(ов)):

Ловушки публичного выступления (многословность, отклонение от темы и тд). Начало и конец выступления. Приемы речи (метафоры, аллитерация, триады, риторические вопросы)

4.3 Структура и содержание самостоятельной работы дисциплины (модуля)

N	Раздел Дисциплины	Семестр	Неделя семестра	Виды самостоятельной работы студентов	Трудоемкость (в часах)	Формы контроля самостоятельной работы
1.	Тема 1. Тема 1. Основы профессиональной коммуникации.	2		подготовка к контрольной работе	12	контрольная работа
3.	Тема 3. Тема 3. Невербальные средства профессиональной коммуникации	2		подготовка к деловой игре	6	деловая игра
4.	Тема 4. Тема 4. Перцепция в коммуникациях	2		подготовка к деловой игре	6	деловая игра
5.	Тема 5. Тема 5. Интеракция в коммуникациях	2		подготовка к деловой игре	6	деловая игра
6.	Тема 6. Тема 6. Формы профессиональной коммуникации	2		подготовка к деловой игре	6	деловая игра
7.	Тема 7. Тема 7. Психология переговорного процесса	2		подготовка к деловой игре	6	деловая игра
8.	Тема 8. Тема 8. Этика делового общения	2		подготовка к дискуссии	6	дискуссия
9.	Тема 9. Тема 9. Эффективное общение	2		подготовка к дискуссии	6	дискуссия
	Итого				54	

5. Образовательные технологии, включая интерактивные формы обучения

Использование Интернет-ресурсов, электронных презентаций, проблемных лекций. Предусматриваются электронные презентации, разбор конкретных ситуаций для овладения понятийно-терминологическим аппаратом. Удельный вес занятий, проводимых в интерактивных формах составляет 94% аудиторных занятий. Занятия лекционного типа составляют 6% аудиторных занятий.

6. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Тема 1. Тема 1. Основы профессиональной коммуникации.

контрольная работа , примерные вопросы:

Вопросы: Понятие, структура и средства профессиональной коммуникации. Механизмы и закономерности профессиональной коммуникации. Психологические нормы и принципы профессиональной коммуникации. Задание: Выделить факторы успешной коммуникации в ситуациях: начальник-подчиненный, коллега-коллега, психолог - сотрудники трудового коллектива

Тема 2. Тема 2. Вербальные средства профессиональной коммуникации

Тема 3. Тема 3. Невербальные средства профессиональной коммуникации

деловая игра , примерные вопросы:

Проведение практических упражнений на предмет невербальных средств коммуникации: кинесические особенности невербальной коммуникации (жесты, позы, мимика, походка, визуальный контакт). Просодика и экстралингвистика в структуре невербальной коммуникации. Такесические средства невербальной коммуникации. Проксемические особенности невербального общения. Пространственные зоны личности и особенности психологических дистанций в коммуникациях.

Тема 4. Тема 4. Перцепция в коммуникациях

деловая игра , примерные вопросы:

Проведение практических упражнений на предмет перцептивных особенностей коммуникации: ?социальная перцепция?, ?межличностная перцепция?, ?взаимопонимание?, ?понимание другого?, ?самопонимание?. Понятия открытой, закрытой, скрытой и слепой зон в коммуникации. Обратная связь. Механизмы перцепции: идентификация, эмпатия, рефлексия, проекции. Ошибки восприятия

Тема 5. Тема 5. Интеракция в коммуникациях

деловая игра , примерные вопросы:

Проведение практических упражнений на предмет интерактивных особенностей коммуникации: кооперация и конкуренция. Стратегии поведения при взаимодействии: конкуренция, уступка, уход, компромисс, сотрудничество. Трансактный анализ Э. Берна. Типы игр и возможные сценарии трансакций

Тема 6. Тема 6. Формы профессиональной коммуникации

деловая игра , примерные вопросы:

Проведение практических упражнений на предмет форм профессиональных коммуникаций: деловая беседа, деловые переговоры, интервью, деловые совещания и собрания, публичные выступления, прием посетителей и гостей, выставки и конференции, деловая переписка. Собеседование при приеме на работу. Беседа при увольнении с работы. Проблемные беседы.

Тема 7. Тема 7. Психология переговорного процесса

деловая игра , примерные вопросы:

Проведение практических упражнений на предмет особенностей переговорного процесса: этапы проведения переговоров: подготовка, начало, изложение точек зрения, аргументы и контраргументы, выработка соглашения. Типы вопросов собеседников. Типология субъектов переговорного процесса.

Тема 8. Тема 8. Этика делового общения

дискуссия , примерные вопросы:

Вопросы к дискуссии: Деловое общение ?сверху ? вниз?. Деловое общение ?снизу вверх?. Деловое общение по горизонтали. Деловой этикет.

Тема 9. Тема 9. Эффективное общение

дискуссия , примерные вопросы:

Вопросы к дискуссии: Ловушки публичного выступления. Начало и конец выступления. Приемы речи

Тема . Итоговая форма контроля

Примерные вопросы к экзамену:

Вопросы к экзамену

1. Понятие и виды профессиональной коммуникации.

2. Перцепция в коммуникациях
3. Вербальные средства коммуникации
4. Невербальные средства коммуникации
5. Интеракция в коммуникациях
6. Технологии эффективной коммуникации.
7. Деловая беседа
8. Переговоры как форма профессиональной коммуникации
9. Эффективные технологии написания резюме
10. Собеседование при приеме на работу как форма профессиональной коммуникации
11. Деловые собрания и совещания
12. Механизмы воздействия в процессе профессиональной коммуникации
13. Деловая переписка.
14. Телефонное общение
15. Деловая этика, деловой этикет. Нормы, тенденции
16. Особенности делового общения в межкультурной коммуникации

7.1. Основная литература:

Сидоров П.И. Деловое общение: Учебник для вузов / П.И. Сидоров, М.Е. Путин и др.; Под ред. проф. П.И. Сидорова - 2-е изд., перераб. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 384 с.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=405196>

Кузнецов И.Н. Деловое общение [Электронный ресурс] : Учебное пособие / Авт.-сост. И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. - М.: Дашков и К, 2013. - 528 с.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=411372>

Гарькуша О.Н. Профессиональное общение: Учебное пособие / Гарькуша О.Н. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 111 с.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=433902>

Кошечкина И.П. Профессиональная этика и психология делового общения: Учебное пособие / И.П. Кошечкина, А.А. Канке. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ Инфра-М, 2013. - 304 с.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=390632>

Мандель, Б. Р. Психология личности [Электронный ресурс] : Учеб. пособие. - М.: Вузовский учебник; ИНФРА-М, 2014. - 236 с.

<http://znanium.com/bookread.php?book=444530>

7.2. Дополнительная литература:

Барышников Н.В. Основы профессиональной межкультурной коммуникации: Учебник / Н.В. Барышников. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 368 с.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=408974>

Ефимова Н.С. Психология общения. Практикум по психологии: Учебное пособие / Н.С. Ефимова. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 192 с.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=395328>

Лавриненко В.Н. Психология и этика делового общения / Лавриненко В.Н., - 5-е изд. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2015. - 415 с.

<http://znanium.com/bookread2.php?book=882329>

7.3. Интернет-ресурсы:

Все о психологии - <http://psychologi.net.ru/>

Материалы по психологии - <http://psychology-online.net/>

Мир психологии - <http://psychology.net.ru>

Психопортал - <http://psy.piter.com>

Флогистон - <http://www.flogiston.ru>

8. Материально-техническое обеспечение дисциплины(модуля)

Освоение дисциплины "Психология профессиональной коммуникации" предполагает использование следующего материально-технического обеспечения:

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Учебно-методическая литература для данной дисциплины имеется в наличии в электронно-библиотечной системе "ZNANIUM.COM", доступ к которой предоставлен студентам. ЭБС "ZNANIUM.COM" содержит произведения крупнейших российских учёных, руководителей государственных органов, преподавателей ведущих вузов страны, высококвалифицированных специалистов в различных сферах бизнеса. Фонд библиотеки сформирован с учетом всех изменений образовательных стандартов и включает учебники, учебные пособия, УМК, монографии, авторефераты, диссертации, энциклопедии, словари и справочники, законодательно-нормативные документы, специальные периодические издания и издания, выпускаемые издательствами вузов. В настоящее время ЭБС ZNANIUM.COM соответствует всем требованиям федеральных государственных образовательных стандартов высшего профессионального образования (ФГОС ВПО) нового поколения.

Мультимедийная аудитория, вместимостью более 60 человек. Мультимедийная аудитория состоит из интегрированных инженерных систем с единой системой управления, оснащенная современными средствами воспроизведения и визуализации любой видео и аудио информации, получения и передачи электронных документов. Типовая комплектация мультимедийной аудитории состоит из: мультимедийного проектора, автоматизированного проекционного экрана, акустической системы, а также интерактивной трибуны преподавателя, включающей тач-скрин монитор с диагональю не менее 22 дюймов, персональный компьютер (с техническими характеристиками не ниже Intel Core i3-2100, DDR3 4096Mb, 500Gb), конференц-микрофон, беспроводной микрофон, блок управления оборудованием, интерфейсы подключения: USB, audio, HDMI. Интерактивная трибуна преподавателя является ключевым элементом управления, объединяющим все устройства в единую систему, и служит полноценным рабочим местом преподавателя. Преподаватель имеет возможность легко управлять всей системой, не отходя от трибуны, что позволяет проводить лекции, практические занятия, презентации, вебинары, конференции и другие виды аудиторной нагрузки обучающихся в удобной и доступной для них форме с применением современных интерактивных средств обучения, в том числе с использованием в процессе обучения всех корпоративных ресурсов. Мультимедийная аудитория также оснащена широкополосным доступом в сеть интернет. Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВПО и учебным планом по направлению 37.03.01 "Психология" и профилю подготовки не предусмотрено .

Автор(ы):

Устин П.Н. _____

"__" _____ 201__ г.

Рецензент(ы):

Попов Л.М. _____

"__" _____ 201__ г.