

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе  
д.юр.н., доц. Васильева Н.В.



30.06.2022г.

**Рабочая программа дисциплины**  
**Б1.О.3. Профессиональная коммуникация**

Направление подготовки: 09.04.03 Прикладная информатика  
Направленность (профиль): Цифровые технологии в экономике  
Квалификация выпускника: магистр  
Форма обучения: очная, заочная

|  | Очная ФО | Заочная ФО |
|--|----------|------------|
| Курс   | 1        | 1          |
| Семестр  | 12       | 12         |
| Лекции (час)   | 14       | 14         |
| Практические (сем, лаб.) занятия (час)                                 | 14       | 0          |
| Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам (час) | 80       | 94         |
| Курсовая работа (час)  |          |            |
| Всего часов  | 108      | 108        |
| Зачет (семестр)  | 12       | 12         |
| Экзамен (семестр)  |          |            |

Иркутск 2022

Программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению 09.04.03  
Прикладная информатика.

Авторы Е.Л. Трофимова, Бахматова Т.Г., Геранюшкина Г.П., Малахаева С.К.

Рабочая программа обсуждена и утверждена на заседании кафедры  
социологии и психологии

Заведующий кафедрой Е.В. Зимина

### 1. Цели изучения дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование знаний, умений, навыков, коммуникативных качеств, обеспечивающих готовность к эффективным профессиональным коммуникациям, в том числе в сфере межкультурного делового взаимодействия.

### 2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

#### Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины

| Код компетенции по ФГОС ВО | Компетенция  |
|----------------------------|--|
| УК-4                       | Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия |
| УК-5                       | Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия   |

#### Структура компетенции

| Компетенция   | Формируемые ЗУНы   |
|---|--|
| УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | З. Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке<br>У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач<br>Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия |
| УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия   | З. Знать социально-психологические аспекты межкультурного взаимодействия, особенности атрибуции представителей различных культур<br>У. Уметь осуществлять анализ факторов, влияющих на успешность межкультурного взаимодействия<br>Н. Владеть навыками эффективного межкультурного взаимодействия  |

### 3. Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Принадлежность дисциплины - БЛОК 1 ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛИ): Обязательная часть.

Дисциплины, использующие знания, умения, навыки, полученные при изучении данной: "Управление проектами"

### 4. Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зач. ед., 108 часов.

| Вид учебной работы   | Количество часов<br>(очная ФО) | Количество часов<br>(заочная ФО) |
|--|--------------------------------|----------------------------------|
| Контактная(аудиторная) работа                                    |                                |                                  |
| Лекции   | 14                             | 14                               |
| Практические (сем, лаб.) занятия                                 | 14                             | 0                                |
| Самостоятельная работа, включая подготовку к экзаменам и зачетам | 80                             | 94                               |
| Всего часов  | 108                            | 108                              |

**5. Содержание дисциплины (модуля), структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий**

**5.1. Содержание разделов дисциплины**

**Заочная форма обучения**

| № п/п | Раздел и тема дисциплины   | Семестр | Лекции | Семинар<br>Лаборат.<br>Практич. | Самостоят. раб. | В интерактивной форме | Формы текущего контроля успеваемости  |
|-------|--|---------|--------|---------------------------------|-----------------|-----------------------|---|
| 1     | Психологические характеристики процесса общения.<br>Построение эффективной деловой коммуникации.   | 12      | 2      | 0                               | 14              |                       | Технология РКМЧП  |
| 2     | Специфика межкультурных контактов.<br>Психологические ресурсы межкультурной коммуникативной компетентности.<br>Межкультурные конфликты, их причины и способы управления. | 12      | 2      | 0                               | 14              |                       | Анализ факторов, влияющих на успешность межкультурного взаимодействия.<br>Самоанализ собственной коммуникативной деятельности |
| 3     | Коммуникативная компетентность.<br>Навыки и умения профессиональной коммуникации.  | 12      | 2      | 0                               | 14              |                       | Проверочная работа. Отработка коммуникативных техник  |
| 4     | Психологическое влияние и противостояние влиянию в профессиональной коммуникации.<br>Аргументация как цивилизованное психологическое                                     | 12      | 2      | 0                               | 12              |                       | Отработка техник аргументации и противостояния влиянию  |

| № п/п | Раздел и тема дисциплины                                      | Семестр | Лекции | Семинар<br>Лаборат.<br>Практич. | Самостоят.<br>раб. | В интерактивной<br>форме | Формы текущего<br>контроля<br>успеваемости  |
|-------|---|---------|--------|---------------------------------|--------------------|--------------------------|---|
|       | влияние.  |         |        |                                 |                    |                          |   |
| 5     | Публичное выступление. Барьеры и ошибки коммуникации.         | 12      | 2      | 0                               | 14                 |                          | Анализ ошибок публичного выступления.<br>Отработка навыков публичного выступления |
| 6     | Основные формы делового общения.                              | 12      | 2      | 0                               | 12                 |                          | Деловая игра «Переговоры»   |
| 7     | Технологии поиска и обработки информации на иностранном языке | 12      | 2      | 0                               | 14                 |                          | Обзор литературы на иностранном языке по проблеме своего исследования             |
|       | ИТОГО   |         | 14     |                                 | 94                 |                          |   |

#### Очная форма обучения

| № п/п | Раздел и тема дисциплины   | Семестр | Лекции | Семинар<br>Лаборат.<br>Практич. | Самостоят.<br>раб. | В интерактивной<br>форме | Формы текущего<br>контроля<br>успеваемости   |
|-------|--|---------|--------|---------------------------------|--------------------|--------------------------|--|
| 1     | Психологические характеристики процесса общения. Построение эффективной деловой коммуникации.  | 12      | 2      | 2                               | 12                 |                          | Технология РКМЧП   |
| 2     | Специфика межкультурных контактов. Психологические ресурсы межкультурной коммуникативной компетентности. Межкультурные конфликты, их причины и способы управления. | 12      | 2      | 2                               | 12                 |                          | Анализ факторов, влияющих на успешность межкультурного взаимодействия. Самоанализ собственной коммуникативной деятельности |
| 3     | Коммуникативная компетентность. Навыки и умения профессиональной коммуникации.   | 12      | 2      | 2                               | 12                 |                          | Проверочная работа. Отработка коммуникативных техник   |
| 4     | Психологическое влияние и противостояние влиянию в профессиональной коммуникации.  | 12      | 2      | 2                               | 10                 |                          | Отработка техник аргументации и противостояния влиянию   |

| № п/п | Раздел и тема дисциплины                                      | Семестр | Лекции | Семинар<br>Лаборат.<br>Практич. | Самостоят.<br>раб. | В интерактивной<br>форме | Формы текущего<br>контроля<br>успеваемости  |
|-------|---|---------|--------|---------------------------------|--------------------|--------------------------|---|
|       | Аргументация как цивилизованное психологическое влияние.      |         |        |                                 |                    |                          |   |
| 5     | Публичное выступление. Барьеры и ошибки коммуникации.         | 12      | 2      | 2                               | 12                 |                          | Анализ ошибок публичного выступления.<br>Отработка навыков публичного выступления |
| 6     | Основные формы делового общения.                              | 12      | 2      | 2                               | 10                 |                          | Деловая игра «Переговоры»   |
| 7     | Технологии поиска и обработки информации на иностранном языке | 12      | 2      | 2                               | 12                 |                          | Обзор литературы на иностранном языке по проблеме своего исследования             |
|       | ИТОГО   |         | 14     | 14                              | 80                 |                          |   |

## 5.2. Лекционные занятия, их содержание

| № п/п | Наименование разделов и тем  | Содержание   |
|-------|--|--|
| 1     | Психологические характеристики процесса общения.<br>Построение эффективной деловой коммуникации.   | Сущность, виды и функции общения. Стороны общения: коммуникативная, интерактивная, перцептивная. Средства общения.<br>Деловое и профессиональное общение. Культура делового и профессионального общения. Нормы профессионального общения как форма регламентации специализированного вида деятельности. Критерии эффективности общения.  |
| 2     | Специфика межкультурных контактов.<br>Психологические ресурсы межкультурной коммуникативной компетентности.<br>Межкультурные конфликты, их причины и способы управления. | Коммуникации в профессиональной деятельности. Модели коммуникации.<br>Коммуникативная компетентность. Состав и структура коммуникативной компетентности специалиста.<br>Межкультурная коммуникативная компетентность. Модели МКК.<br>Специфика межкультурных контактов.<br>Особенности атрибуции представителей различных этносов, конфессий, культур.<br>Потенциалы межкультурных конфликтов. |
| 3     | Коммуникативная компетентность.<br>Навыки и умения профессиональной коммуникации.  | Понятие коммуникативной компетентности. Коммуникативная способность. Коммуникативное знание. Восприятие и передача коммуникативных сигналов. Коммуникативные драмы.<br>Активное слушание. Регуляция эмоционального напряжения.<br>Эмоциональный интеллект. Коммуникативные техники.<br>Классификация техник активного слушания. Техники постановки вопросов. Техники малого разговора. Техники |

| № п/п | Наименование разделов и тем  | Содержание   |
|-------|--|--|
|       |  | вербализации. Техники регуляции эмоционального напряжения  |
| 4     | Психологическое влияние и противостояние влиянию в профессиональной коммуникации. Аргументация как цивилизованное психологическое влияние. | Психологические средства влияния. Цели влияния. Варварское и цивилизованное влияние. Классификация видов влияния. Виды варварского психологического влияния – нападение, принуждение. Аргументация как цивилизованное психологическое влияние: необходимые условия аргументации, общие правила. Техники аргументации. Контраргументация. Алгоритм цивилизованного противостояния влиянию. Психологическая самооборона.   |
| 5     | Публичное выступление. Барьеры и ошибки коммуникации.  | Навыки работы над публичным выступлением. Подготовка к публичному выступлению. Условия и приемы поддержания внимания к выступлению. Виды выступлений: информационное, повествовательное (развлекательное), протоколно-этикетное, убеждающее (агитационное). Завершение выступления. Ошибки публичного выступления. Методы преодоления скованности и волнения. Коммуникативные барьеры: фонетические; семантические; стилистические; логические, барьеры социально-культурного различия, барьеры отношения. |
| 6     | Основные формы делового общения.   | Переговоры как общение с целью достижения совместного решения. Этапы переговоров, стратегии и тактики переговорного процесса. Техника и приемы ведения переговоров. Деловые совещания и рекомендации по их эффективному проведению.  |
| 7     | Технологии поиска и обработки информации на иностранном языке  | Организация эффективного поиска научной литературы на иностранном языке. Поисковые системы. Операторы расширенного поиска информации (Boolean Search). Критерии качества информации. Ведущие зарубежные поставщики научной информации: издатели, агрегаторы. Библиометрический анализ научной литературы на иностранном языке. Лингвистические особенности научного стиля.   |

### 5.3. Семинарские, практические, лабораторные занятия, их содержание

| № раздела и темы | Содержание и формы проведения  |
|------------------|--|
| 1                | Построение эффективной деловой коммуникации.. Критерии эффективности общения.<br>Эффекты социального восприятия: стереотипизация, каузальная атрибуция, эффект ореола, новизны, первичности, др. Механизмы социальной перцепции: эмпатия, идентификация, рефлексия, аттракция.<br>Значение стилей общения в профессиональной деятельности. |
| 2                | Психологические ресурсы межкультурной коммуникативной компетентности. Межкультурные конфликты, их причины и способы управления.. Психологические ресурсы межкультурной коммуникативной   |

| № раздела и темы | Содержание и формы проведения   |
|------------------|---|
|                  | компетентности. Психологическая диагностика актуального уровня МКК. Специфика межкультурных контактов. Особенности атрибуции представителей различных этносов, конфессий, культур. Потенциалы межкультурных конфликтов.   |
| 3                | Коммуникативная компетентность. Навыки и умения профессиональной коммуникации.. Вербальные, невербальные и паралингвистические сигналы. Навыки и умения приема и передачи информации<br>Техники активного (рефлексивного слушания): открытые вопросы, техника «малого» разговора, техники вербализации (повтор, перефразирование, интерпретация). Факторы, влияющие на искажение информации.<br>Отработка техники постановки вопросов, формулировка открытых вопросов.<br>Введение техник малого разговора: цитирования партнера, позитивных констатаций, техники информирования.<br>Введение техник регуляции эмоционального напряжения. Отработка техники подчеркивания общности, техники подчеркивания значимости. |
| 4                | Психологическое влияние и противостояние влиянию в профессиональной коммуникации.<br>Аргументация как цивилизованное психологическое влияние.. Алгоритм цивилизованного противостояния влиянию. Техники психологического самбо: техника бесконечного уточнения, техника внешнего согласия, техника английского профессора.<br>Отработка техники аргументации положительных ответов Сократа.<br>Техника двусторонней аргументации.<br>Техники контраргументации: техника согласия, метод перелицовки аргументов партнера, метод разделения аргументов  |
| 5                | Публичное выступление. Барьеры и ошибки коммуникации.. Навыки работы над публичным выступлением. Условия и приемы поддержания внимания к выступлению. Ошибки публичного выступления. Методы преодоления скованности и волнения.   |
| 6                | Основные формы делового общения.. Деловая игра «Переговоры». Методы ведения переговоров. Рекомендации по успешному ведению переговоров. Недостатки при ведении переговоров. Подведение итогов переговоров.  |
| 7                | Технологии поиска и обработки информации на иностранном языке. Поиск и обработка информации на иностранном языке в зарубежных источниках. Систематизация и агрегирование научной информации на иностранном языке.<br>Преимущества поисковых систем и операторов расширенного поиска информации. Изучение особенностей основных поставщиков научной информации для подготовки обзора литературы на иностранном языке. Аналитические инструменты платформы Web of Science Программные средства для библиометрического анализа информации на иностранном языке.  |

## 6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по дисциплине (полный текст приведен в приложении к рабочей программе)

### 6.1. Текущий контроль



| № п/п | Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)   | Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО | (ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))   | Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства) | Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)   |
|-------|---|---|---|--|---|
| 1     | 1. Психологические характеристики процесса общения. Построение эффективной деловой коммуникации.  | УК-4  | З.Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке<br>У.Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач<br>Н.Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия | Технология РКМЧП   | Оцениваемые виды активности:<br>1. Идеи и предложения<br>2. Организация группы<br>3. Сбор /сравнение/ анализ данных<br>4. Подготовка отчета<br>5. Подготовка и реализация презентации (3 балла каждый критерий)<br>0-15 баллов (15) |
| 2     | 2. Специфика межкультурных контактов. Психологические ресурсы межкультурной коммуникативной компетентности. Межкультурные конфликты, их причины и способы управления. | УК-5  | З.Знать социально-психологические аспекты межкультурного взаимодействия, особенности атрибуции представителей различных культур<br>У.Уметь осуществлять анализ факторов, влияющих на успешность межкультурного взаимодействия<br>Н.Владеть навыками эффективного межкультурного взаимодействия  | Анализ факторов, влияющих на успешность межкультурного взаимодействия  | 1.Активность участия – 2 балла<br>2. Идеи и предложения в соответствии с задачей – 3 балла<br>3. Умение убеждать, корректно отстаивая свою позицию – 5 баллов<br>0-10 баллов (10)   |
| 3     |   | УК-5  | З.Знать социально-психологические аспекты межкультурного взаимодействия, особенности атрибуции представителей различных культур<br>У.Уметь осуществлять анализ факторов,  | Самоанализ собственной коммуникативной деятельности  | Наличие обобщающих выводов - 5 баллов<br>наличие задач развития коммуникативных качеств и приемов общения – 5 баллов<br>0-10 баллов (10)  |

| №<br>п/п | Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)             | Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО | (ЗУНы:<br>З.1...З.п,<br>У.1...У.п,<br>Н.1...Н.п)   | Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства) | Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)       |
|----------|---|---|--|--|---|
|          |   |   | влияющих на успешность межкультурного взаимодействия<br>Н. Владеть навыками эффективного межкультурного взаимодействия   |  |   |
| 4        | 3. Коммуникативная компетентность. Навыки и умения профессиональной коммуникации. | УК-4  | З. Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке<br>У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач<br>Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия | Отработка коммуникативных техник   | 1. Активное слушание: повтор, перефразирование, интерпретация – 5 баллов<br>2. Работа с техникой «открытых» вопросов - 5 баллов<br>0-10 баллов (10) |
| 5        |   | УК-4  | З. Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке<br>У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач<br>Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия | Проверочная работа   | Правильный ответ - 1 балл (5)   |

| № п/п | Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины)   | Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО | (ЗУНы:<br>(З.1...З.п,<br>У.1...У.п,<br>Н.1...Н.п)   | Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства) | Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале) |
|-------|---|---|---|--|---|
| 6     | 4. Психологическое влияние и противостояние влиянию в профессиональной коммуникации. Аргументация как цивилизованное психологическое влияние. | УК-4  | З.Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке<br>У.Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач<br>Н.Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия | Отработка техник аргументации и противостояния влиянию   | 1.Работа с аргументацией - 5 баллов;<br>2.Работа с техникой психологического самбо – 5 баллов<br><br>0-10 баллов (10)                         |
| 7     | 5. Публичное выступление. Барьеры и ошибки коммуникации.  | УК-4  | З.Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке<br>У.Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач<br>Н.Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия | Анализ ошибок публичного выступления. Отработка навыков публичного выступления   | 1. Убедительность презентации (5). Применение техник эффективной коммуникации- (5)<br>3. Самоанализ (5)<br>0-15 баллов (15)                   |
| 8     | 6. Основные формы делового общения.   | УК-4  | З.Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке<br>У.Уметь вступать в коммуникацию для   | Деловая игра «Переговоры»  | 1. Активность участия – 3 балла<br>2. Умение давать позитивную обратную связь – 3 балла<br>3. Умение делать выводы - 4 балла                  |

| № п/п | Этапы формирования компетенций (Тема из рабочей программы дисциплины) | Перечень формируемых компетенций по ФГОС ВО | (ЗУНы: (З.1...З.п, У.1...У.п, Н.1...Н.п))  | Контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы (Наименование оценочного средства) | Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания (по 100-балльной шкале)   |
|-------|---|---|--|--|---|
|       |   |   | решения академических и профессиональных задач<br>Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия   |  | 0-10 баллов (10)  |
| 9     | 7. Технологии поиска и обработки информации на иностранном языке      | УК-4  | З. Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке<br>У. Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач<br>Н. Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия | Обзор литературы на иностранном языке по проблеме своего исследования  | 1. Полнота обзора (реализация принципа 5x5) – 5 баллов<br>2. Использование источников на иностранном языке – 5 баллов<br>3. Привлечение нескольких поставщиков научной информации для подготовки обзора литературы – 5 баллов<br>0-15 баллов (15) |
|       |   |   |  | <b>Итого</b>   | <b>100</b>  |

## 6.2. Промежуточный контроль (зачет, экзамен)

Рабочим учебным планом предусмотрен Зачет в семестре 12.

ВОПРОСЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ:

1-й вопрос билета (40 баллов), вид вопроса: Тест/проверка знаний. Критерий: Правильность выполнения заданий: 1 задание - 1 балл.

**Компетенция: УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия**

Знание: Знать особенности современных коммуникативных технологий, в том числе на иностранном языке

1. Коммуникативная компетентность.
2. Коммуникативные барьеры в профессиональной деятельности.
3. Коммуникативные качества личности
4. Общие правила аргументации. Техники аргументации и контраргументации: техника положительных ответов Сократа, перелицовка аргументов,
5. Отработка навыка ведения беседы в эмоционально напряженной ситуации. Техника подчеркивания общности, техника подчеркивания значимости партнера.
6. Приемы передачи информации и аргументации.
7. Принцип «5 X 5» первоначального обзора литературы
8. Стили общения.
9. Стратегии общения.
10. Техника развития мыслей, техника разделения аргументов.
11. Техники активного (рефлексивного слушания): открытые вопросы,
12. Техники вербализации (повтор, перефразирование, интерпретация).
13. Технология подготовки и проведения деловых совещаний.
14. Этапы работы над публичным выступлением

**Компетенция: УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия**

Знание: Знать социально-психологические аспекты межкультурного взаимодействия, особенности атрибуции представителей различных культур

15. Межкультурная коммуникативная компетентность: основные компоненты
16. Межкультурная коммуникативная компетентность: понятие
17. Механизмы, искажающие межличностное восприятие (имплицитная структура личности; «эффект первичности или новизны»; «эффект ореола»; механизм стереотипизации; механизм этноцентризма и др.).
18. Национально-культурные особенности делового общения.
19. Невербальное общение: межкультурная специфика
20. Общение как взаимодействие. Виды взаимодействия.
21. Потенциалы межэтнических конфликтов
22. Этнические особенности невербального общения.

**ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ УМЕНИЙ:**

2-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на умение. Критерий: Применение техник эффективной коммуникации - 10 баллов; Снижение степени эмоционального напряжения - 10 баллов; Умение взаимодействовать с разными типами клиентов - 10 баллов.

**Компетенция: УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия**

Умение: Уметь вступать в коммуникацию для решения академических и профессиональных задач

Задача № 1. Опишите алгоритм поиска научной информации на иностранном языке

**Компетенция: УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия**

Умение: Уметь осуществлять анализ факторов, влияющих на успешность межкультурного взаимодействия

Задача № 2. Оптимизируйте тактики взаимодействия с разными типами партнеров в общении

#### ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ПРОВЕРКИ НАВЫКОВ:

3-й вопрос билета (30 баллов), вид вопроса: Задание на навыки. Критерий: Эффективное выполнение техники возражения – 10 баллов (2 балла за один вариант ответа); Умение рефлексировать и давать корректную обратную связь - 10 баллов; Эффективность применения техник психологического самбо - 10 баллов.

**Компетенция: УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия**

Навык: Владеть навыками применения коммуникативных технологий, в том числе и на иностранном языке, в ситуациях академического и профессионального взаимодействия

Задание № 1. Рассмотрите ситуации и предложите ответ, применяя техники психологического самбо

**Компетенция: УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия**

Навык: Владеть навыками эффективного межкультурного взаимодействия

Задание № 2. Рассмотрите ситуации и предложите оптимальные решения

#### ОБРАЗЕЦ БИЛЕТА

|   |  |
|---|--|
| Министерство науки и высшего образования<br>Российской Федерации<br>Федеральное государственное бюджетное<br>образовательное учреждение<br>высшего образования<br><b>«БАЙКАЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ<br/>УНИВЕРСИТЕТ»<br/>(ФГБОУ ВО «БГУ»)</b> | Направление - 09.04.03 Прикладная<br>информатика<br>Профиль - Цифровые технологии в<br>экономике<br>Кафедра социологии и психологии<br>Дисциплина - Профессиональная<br>коммуникация |
|---|--|

#### БИЛЕТ № 1

1. Тест (40 баллов).
2. Оптимизируйте тактики взаимодействия с разными типами партнеров в общении (30 баллов).
3. Рассмотрите ситуации и предложите ответ, применяя техники психологического самбо (30 баллов).

Составитель \_\_\_\_\_ Е.Л. Трофимова

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Е.В. Зими́на

#### 7. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

##### а) основная литература:

1. Межкультурная компетентность в реалиях жизни азиатских народов.- Иркутск: [Репроцентр А1], 2013.-501 с.

2. Карнышев А.Д., Карнышева Е.А., Скорова Л.В., Терехова Т.А., Трофимова Е.Л. Психология МК: сущность, региональная специфика, технологии формирования.- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2012.- 432 с.
3. [Выходцева И.С. Речевая культура делового общения \[Электронный ресурс\] : учебно-методическое пособие для магистров всех направлений / И.С. Выходцева. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2016. — 48 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/54485.html>](http://www.iprbookshop.ru/54485.html)
4. [Кочетков, В. В. Психология межкультурных различий \[Электронный ресурс\] : учебник для вузов / В. В. Кочетков. — Электрон. текстовые данные. — М. : Пер Сэ, 2006. — 416 с. — 5-9292-0032-7. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7469.html>](http://www.iprbookshop.ru/7469.html)
5. [Петрова Ю.А. Культура и стиль делового общения \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / Ю.А. Петрова. — Электрон. текстовые данные. — М. : ГроссМедиа, 2007. — 190 с. — 5-476-003-476. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/1129.html>](http://www.iprbookshop.ru/1129.html)
6. [Титова, Л. Г. Технологии делового общения : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления \(080100\) / Л. Г. Титова. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 239 с. — ISBN 978-5-238-01347-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : \[сайт\]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81696.html> \(дата обращения: 12.05.2021\). — Режим доступа: \[для авторизир. пользователей\]\(https://www.iprbookshop.ru/81696.html\)](https://www.iprbookshop.ru/81696.html)

**б) дополнительная литература:**

1. Зинченко В. Г., Зусман В. Г., Кирнозе З. И. Межкультурная коммуникация. от системного подхода к синергетической парадигме/ В.Г. Зинченко.- Москва: Флинта, 2007.-224 с.
2. Карнышев А. Д. Александр Дмитриевич, Винокуров М. А. Михаил Алексеевич, Трофимова Е. Л. Елена Леонидовна Межэтническое взаимодействие и межкультурная компетентность/ А. Д. Карнышев, М. А. Винокуров, Е. Л. Трофимова.- Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2009.-323 с.
3. Кожанов И. В., Петрова Т. Н. Этнокультурные педагогические технологии в формировании гражданской идентичности личности. Электронный ресурс/ И. В. Кожанов, Т. Н. Петрова// Номер журнала, № 7, С. 68-75, 2017
4. Этнокультурные процессы в современном мире. монография. Электронный ресурс/ Л.Ю. Аксакалова.- Саратов: Вузовское образование, 2016.-198 с.
5. Карнышев А. Д. Александр Дмитриевич, Винокуров М. А. Михаил Алексеевич Этнокультурные традиции и инновации в экономической психологии. [монография]/ А. Д. Карнышев, М. А. Винокуров.- М.: Ин-т психологии РАН, 2010.-480 с.
6. [Петрова Ю.А. Психология делового общения и культура речи \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / Ю.А. Петрова. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Вузовское образование, 2019. — 183 с. — 978-5-4487-0340-9. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79821.html>](http://www.iprbookshop.ru/79821.html)
7. [Эксакусто Т.В. Основы психологии делового общения \[Электронный ресурс\] : учебное пособие / Т.В. Эксакусто. — Электрон. текстовые данные. — Таганрог: Южный федеральный университет, 2015. — 162 с. — 978-5-9275-1712-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78690.html>](http://www.iprbookshop.ru/78690.html)

**8. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины (модуля), включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы**

Для освоения дисциплины обучающемуся необходимы следующие ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

– Сайт Байкальского государственного университета, адрес доступа: <http://bgu.ru/>, доступ круглосуточный неограниченный из любой точки Интернет

- Библиотека Псифактор (библиотека научной литературы по массмедиа, СМИ, пропаганде, философии, психологии массовой коммуникации, журналистики), адрес доступа: <http://psyfactor.org/lybr.htm>. доступ неограниченный
- КиберЛенинка, адрес доступа: <http://cyberleninka.ru>. доступ круглосуточный, неограниченный для всех пользователей, бесплатное чтение и скачивание всех научных публикаций, в том числе пакет «Юридические науки», коллекция из 7 журналов по правоведению
- Электронно-библиотечная система IPRbooks, адрес доступа: <https://www.iprbookshop.ru>. доступ неограниченный

## **9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)**

Изучение дисциплины ориентировано на прикладное применение знаний, умений и навыков в сферах академического, профессионального и межкультурного взаимодействия.

Изучать дисциплину рекомендуется в соответствии с той последовательностью, которая обозначена в ее содержании.

На лекциях преподаватель озвучивает тему, знакомит с перечнем литературы по теме, обосновывает место и роль этой темы в данной дисциплине, раскрывает ее практическое значение. В ходе лекций студенту необходимо вести конспект, фиксируя основные понятия и проблемные вопросы.

Практические (семинарские) занятия по своему содержанию связаны с тематикой лекционных занятий. Начинать подготовку к занятию целесообразно с конспекта лекций. Задание на практическое (семинарское) занятие сообщается обучающимся до его проведения. На семинаре преподаватель организует обсуждение этой темы, выступая в качестве организатора, консультанта и эксперта учебно-познавательной деятельности обучающегося.

Большая часть занятий будет проходить с использованием активных и интерактивных методов обучения, в том числе с применением тренинговых технологий.

Большое место в изучении дисциплины выполняет самостоятельная работа обучающегося.

Основными видами самостоятельной работы студентов с участием преподавателей являются:

- обсуждение возникающих и дополнительных вопросов на текущих консультациях;
- участие в коллоквиумах как форма контроля освоения теоретического содержания дисциплин (в часы консультаций, предусмотренные учебным планом);
- анализ домашних заданий (в часы практических занятий);
- и др.

Основными видами самостоятельной работы студентов без участия преподавателей являются:

- самостоятельное изучение отдельных тем или вопросов по учебникам или учебным пособиям;
- написание рефератов, докладов;
- подготовка к семинарам и практическим занятиям;
- выполнение домашних заданий в виде решения психологических задач;
  - подготовка презентаций;
  - поиск и обработка информации;
  - подготовка обзоров;
  - и др.



**10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения**

В учебном процессе используется следующее программное обеспечение:

- MS Office,
- WinDjView,

**11. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю):**

В учебном процессе используется следующее оборудование:

- Помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза,
- Учебные аудитории для проведения: занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, практических занятий, выполнения курсовых работ, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения