



Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
(АНО ДПО «Инфосфера»)

Центр профессиональной подготовки
ИНСТИТУТ ПРОГРАММНЫХ СИСТЕМ

Рабочая программа дисциплины
«Групповая динамика и профессиональные коммуникации»

Разработал:
преподаватель ИПС
АНО ДПО «Инфосфера»
Р.Г. Шайхутдинов

Йошкар-Ола, 2017

Пояснительная записка

Целью курса дисциплины NT181 “Групповая динамика и профессиональные коммуникации” является изучение, развитие и отработка навыков межличностного общения с целью формирования у студентов личностных и деловых компетенций для эффективного общения и эффективной работы в партнерстве с коллегами и в проектных командах как во время обучения, так и на производственной практике и в дальнейшей профессиональной деятельности.

Учебные задачи курса

Задача курса – показать коммуникацию как уникальный, специфический вид деятельности, необходимый в любой профессиональной сфере, представить коммуникативную компетентность как часть профессиональной, ориентировать будущего специалиста в широком круге общих проблем коммуникации и во взаимодействии со смежными дисциплинами развить коммуникативную и профессиональную компетенции студентов.

Исходя из этой задачи в курсе анализируются роль и особенности делового общения в современных условиях развития общества и экономики, современные тенденции управления коммуникациями в организации, особенности взаимовлияния корпоративной культуры организации и межличностных коммуникаций сотрудников.

Особенное внимание уделяется формированию практических навыков организации эффективных деловых коммуникаций, формированию конструктивных межличностных отношений, навыков обобщения и анализа деловых коммуникаций, а также развитию коммуникативных техник ведения деловой беседы, переговоров и совещаний, дискуссий, публичных выступлений в профессиональной практике.

Планируемые результаты обучения

При выполнении анализа требований к программному обеспечению осуществляется выбор и согласование средств разработки программного обеспечения с системным аналитиком. Программист несет ответственность за результат выполнения работ на уровне группы программистов. Полученные результаты представляются руководителю разработки программного обеспечения.

Разрабатываются и согласовываются технические спецификации на программные компоненты и их взаимодействие с учетом характеристик программно-технической инфраструктуры, требуемого уровня качества программного обеспечения.

Программист несет ответственность за результат выполнения работ на уровне группы программистов. В процессе разработки технических спецификаций требуется взаимодействие с архитектором программного обеспечения. Полученные результаты представляются руководителю разработки программного обеспечения.

В процессе проектирования программного обеспечения производится разработка и согласование архитектуры программного обеспечения с системным аналитиком и архитектором программного обеспечения, осуществляется проектирование структуры базы данных и программных интерфейсов.

Проектирование программного обеспечения предполагает постановку задач для программирования, распределение задач между подчиненными, обеспечение взаимодействия подчиненных сотрудников. Программист несет ответственность за результат выполнения работ на уровне группы программистов.

Учебно-тематический план

| № | Наименование разделов | Всего часов | В том числе | | Форма контроля |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----------------|-------------------|
| | | | Лекции | Практ. занятия | |
| 1 | Коммуникативная компетентность как часть профессиональной компетентности ИТ-специалиста. | 20 | 10 | 10 | Фронтальный опрос |
| 1.1 | Роль коммуникации в современном деловом взаимодействии | | | | |
| 1.2 | Деловая коммуникация | | | | |
| 1.3 | Формирование коммуникативной компетенции | | | | |
| 1.4 | Практические уроки теоретиков коммуникации | | | | |
| 1.5 | Коммуникативная компетентность | | | | |
| 1.6 | Коммуникативная способность | | | | |
| 1.7 | Коммуникативное знание | | | | |
| 1.8 | Система коммуникативных умений | | | | |
| 2 | Команда как основная среда взаимодействия в современной организации и применения коммуникативной компетентности ИТ-специалиста. | 20 | 10 | 10 | Фронтальный опрос |
| 2.1 | Командный подход в современной организации | | | | |
| 2.2 | Общее представление о командах | | | | |
| 2.3 | Жизненный цикл команды | | | | |

| | | | | | |
|----------|-------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|-----------|----------------------------|
| 2.4 | Ключевые области проектирования команды | | | | |
| 2.5 | Этапы планирования деятельности | | | | |
| 2.6 | Лидерство и управление командой | | | | |
| 3 | Специальные формы деловых коммуникаций. | | | | Фронтальный опрос |
| 3.1 | Деловая беседа | | | | |
| 3.2 | Деловые переговоры | | | | |
| 3.3 | Публичные выступления | | | | |
| 3.4 | Структура, цели, стратегия и тактика ведения | 8 | 4 | 4 | |
| 3.5 | Факторы успеха и критерии эффективности взаимодействия | | | | |
| 3.6 | Риторика как теория и искусство речи | | | | |
| 4 | Презентация как эффективная форма делового взаимодействия. | | | | Защита практической работы |
| 4.1 | Роль менеджера презентации | | | | |
| 4.2 | Планирование сценария презентации | | | | |
| 4.3 | Структура презентации | | | | |
| 4.4 | Компоненты презентации | | | | |
| 4.5 | Содержание презентации | 16 | 8 | 8 | |
| 4.6 | Начало презентации | | | | |
| 4.7 | Индивидуальный стиль презентатора | | | | |
| 4.8 | Развитие личной уверенности | | | | |
| 4.9 | Методы управления аудиторией | | | | |
| 4.10 | Преодоление барьеров в коммуникации | | | | |
| 4.11 | Методы подготовки к выступлению | | | | |
| 5 | Этика делового взаимодействия. | 8 | 4 | 4 | Фронтальный опрос |
| | Итого | 72 | 36 | 36 | |

Содержание курса

Тема 1. Коммуникативная компетентность как часть профессионального мастерства ИТ-специалиста.

- Роль коммуникации в современном деловом взаимодействии.
- Деловая коммуникация как культура, область знаний и практика.
- Формирование коммуникативной компетентности как профессиональной компетентности специалиста.
- Практические уроки теоретиков коммуникации - Пол Ватцлавик, Фридман Шульц фон Тун, Джо Луфт и Гарри Ингам, Эрик Берн, Нэд Герман.

- Практические уроки психологических экспериментов в профессиональной жизни ИТ-специалиста.
- Сущность коммуникативной компетентности.
- Коммуникативная способность.
- Коммуникативное знание.
- Система коммуникативных умений.

Тема 2. Команда как основная среда взаимодействия в современной организации и применения коммуникативной компетентности ИТ-специалиста.

- Командный подход в современной организации.
- Общее представление о командах.
- Основные характеристики ключевых областей проектирования команды: задачи, люди, взаимоотношения.
- Этапы жизненного цикла команды
- Ключевые области проектирования команды: задача, люди, взаимоотношения. Планирование деятельности команды.
- Этапы планирования деятельности: целеполагание, разработка стратегии и тактики, оперативное календарное планирование, плановая отчетность.
- Лидерство и управление командой. Представление о лидерстве. Теории лидерства.

Тема 3. Специальные формы деловых коммуникаций.

- Деловая беседа.
- Деловые переговоры.
- Публичные выступления.
- Структура, цели, стратегия и тактика ведения.
- Факторы успеха и критерии эффективности взаимодействия.
- Риторика как теория и искусство речи.

Тема 4. Презентация как эффективная форма делового взаимодействия.

- Роли менеджера презентации - «сценарист», «режиссер-постановщик», «актер».
- Планирование сценария презентации. Постановка целей презентации и способы ее достижения. Структурная форма презентации: анализ аудитории, анализ внешних факторов, анализ окружающей обстановки. Мозговой штурм: продуктивное использование всех фактов. Техника кластеризации.
- Структура презентации. 16 принципов развития презентации: модульный, хронологический, географический, пространственный, проблема/решение, выход/действие, возможность/средства, концепция/функции, особенности/преимущества, ситуационный анализ, аргумент/заблуждение, сравнение/контраст, матрица, параллельные пути, риторические вопросы, перечисление. Как выбрать принцип развития презентации.
- Компоненты презентации. Порядок подготовки презентации. Порядок выступления.
- Содержание презентации. Баланс фактов и чувств. Комбинация: доказательства, статистика и результаты исследований, примеры и вербальные иллюстрации, контрасты и сравнения, цитаты, аудиовизуальные средства, срежиссированное участие аудитории.

- 7 классических способов начать презентацию: вопрос, факт, ретроспектива/перспектива, анекдот, цитата, афоризм, аналогия. Убеждающее заключение. Тестирование отобранного материала: тест «да», тест «приправа», «лакмусовый тест», «временной» тест.
- Индивидуальный стиль презентатора. Характеристика эффективного стиля поведения на сцене. Невербальный стиль и восприятие аудитории. Характеристики голоса. Речевые клише. Выражение лица. Зрительный контакт. Манера выступления.
- Развитие личной уверенности.
- Методы управления аудиторией. Установление контакта и управление дистанцией.
- Преодоление барьеров в коммуникации. Работа с вопросами и возражениями. Ответы на вопросы.
- Методы подготовки к выступлению

Тема 5. Этика делового взаимодействия.

- Почему важна этика.
- Указания по соблюдению этики в процессе принятия решения.

Методические рекомендации

Курс формирует навыки межличностного общения для эффективной работы в партнерстве с коллегами и в проектных командах как во время обучения, так и в дальнейшей профессиональной деятельности. Для реализации заявленных учебных целей используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы. В ходе изучения курса используются технологии проблемного, эвристического, модульно-рейтингового, опережающего, знаково-контекстного, проектного, дифференцированного, группового, личностно-ориентированного обучения, информационные и дистанционные технологии.

Основными видами учебной работы (стратегическими технологиями) являются лекции, практические занятия. Лекция классическая предусматривает (ЛК) сообщение темы, плана лекции, списка литературы, изложение информации под запись слушателям (монолог, диалог в проблемном изложении), фронтальная проверка знаний, подведение итогов, выводы, ответы на вопросы слушателей, возникшие в ходе лекции или по итогам самостоятельной работы над теоретическим материалом). Практические работы предусматривают последовательное выполнение заданий слушателями в классе, направленных на упорядочивание, систематизацию теоретических знаний; выполнение упражнений на запоминание, осмысление и оперирование языковой терминологией; перевод знаний на уровень практических умений и навыков. Самостоятельная работа включает процедуры самообучения слушателей курса, инициируемые и управляемые со стороны преподавателя в режиме их подготовки к лекциям, семинарам, практическим работам, сдаче экзаменов и зачетов; процедуры самообучения в условиях свободы выбора заданий для самостоятельного освоения новых знаний, овладения умениями, используя

весь арсенал современных источников информации (учебники, учебные пособия, ресурсы интернета, собственный опыт); консультирование преподавателя.

При организации учебных занятий используются активные методы обучения (работа в группах, взаимообучение, самоконтроль, индивидуальные задания дифференцированной сложности).

В процессе обучения возможно использование следующих тактических технологий: лекция классическая, лекция проблемная, лекция-визуализация, лекция-диалог, аудиторно-практическое занятие классическое, практикум-лабораторная работа, самообучение.

Пособия по изучению курса

1. Дэн Роэм. Визуальное мышление. Как "продавать" свои идеи при помощи визуальных образов – 300 стр.
2. Дэн Роэм. Бла-бла-бла. Что делать, когда слова не работают – 372 стр.
3. Алексей Каптерев. Мастерство презентации. Как создавать презентации, которые могут изменить мир – 336 стр.
4. Нэнси Дуарте. Resonate. Захвати аудиторию своей яркой историей – 264 стр.
5. Нэнси Дуарте. Slide:ology. Искусство создания выдающихся презентаций – 288 стр.
6. Зарецкая Е.Н. Деловое общение. Учебное пособие. М., Дело, 2002.
7. Панфилова А. П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. Учебное пособие. Знание. 2005. Стр.9 – 66
8. Сидоренко Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности. Речь. 2004.
9. Томпсон, Лей. Создание команды: [пер. с англ.] / Лей Томпсон. — М.: Вершина, 2006. - 544 с.: ил. - ISBN 5-9626-0108-4
10. Зинкевич-Евстигнеева Т.Д., Теория и практика командообразования, Санкт-Петербург: Речь, 2004
11. Р.Т. Фатрелл, Д.Ф. Шафер, Л.И. Шафер Управление программными проектами. Достижение оптимального качества при минимуме затрат. М.: Издательский дом
12. Салливан Э. Время – деньги. Создание команды разработчиков программного обеспечения, [пер. с англ.] – М.: Издательско-торговый дом «Русская редакция», 2002. – 368 стр.: ил. ISBN 5-7502-0189-9
13. Команды менеджеров: как объяснить их успех или неудачу / Р.Мередит Белбин [пер. с англ. Е. Смолиной]. — 2-е изд. — Лондон [и д.р.] Кивитс, 2007. -240 с ISBN 978-5-9900887-2-6

14. Демарко, Том, Листер, Тимоти Человеческий фактор: успешные проекты и команды, 2-е изд. [пер. с англ. М.Зислиса] – СПб: Символ-плюс, 2005.- 256 с., ил. ISBN 5 -93286 – 061-8
15. Филонович С.Р. Лидерство и практические навыки менеджера: 17-модульная программа для менеджеров «Управление развитием организации». Модуль 9. — М.: «ИНФРА-М», 1999.
16. Ребрик С. Презентация: 10 уроков. М., 2004.
17. Хофф Р. Я вижу вас голыми: Как подготовиться к презентации и с блеском ее провести: Пер. с англ. М., 1996.
18. Фишер Р., Юри У. Путь к согласию или переговоры без поражения: Пер. с англ., М. 1990.
19. Корнилова Т. Психология риска и принятия решений. М.: Аспект Пресс, 2003. – 286 с.

Контрольные задания

1. Основные функции профессиональной коммуникации.
2. Место и роль профессиональных коммуникаций в профессиональной деятельности педагога.
3. Виды профессиональных коммуникаций.
4. Средства коммуникации.
5. Понятие деловой беседы. Структура деловой беседы и характеристика основных ее компонентов.
6. Основные требования к подготовительному, основному и заключительному этапам ведения деловых бесед.
7. Классификация деловых бесед.
8. Психологические рекомендации по повышению эффективности деловых бесед.
9. Переговоры как разновидность общения. Общая характеристика переговоров: сущность, виды, функции.
10. Динамика переговоров. Основные этапы переговорного процесса: подготовка к переговорам (организационная и содержательная), ведение переговоров, анализ результатов переговоров и выполнение достигнутых договоренностей.
11. Тактические приемы ведения переговоров.
12. Психологические условия успеха на переговорах.
13. Понятие делового совещания. Виды деловых совещаний.
14. Публичные выступления. Подготовка к выступлению.
15. Приемы завоевания внимания аудитории. Риторические приемы в публичном выступлении.
16. Общение с массовой аудиторией. Стили и модели общения с массовой аудиторией: активного взаимодействия, авторитарная, гиперрефлексивная, гипорефлексивная, дикторская и т. д.
17. Приемы и способы эффективного воздействия на массовую аудиторию.
18. Понятие личностного влияния в профессиональных коммуникациях.
19. Убеждение как ведущий способ воздействия на личность.

20. Подражание и его возможности для понимания другого человека.
21. Средства и механизмы манипулятивного воздействия в профессиональной коммуникации.
22. Распознавание манипуляции и защита от нее. Основные факторы сопротивления внешнему давлению и манипулированию.
23. Нейролингвистическое программирование и возможности его использования в деловых коммуникациях.
24. Понятие репрезентативной системы человека. Характеристика аудиалиста, визуалиста и кинестетика. Внешние признаки определения ведущего канала восприятия.
25. Стрессменеджмент в деловом взаимодействии: механизмы саморегуляции в процессе профессиональной коммуникации.
26. Способы самопознания в процессе делового взаимодействия.
27. Понятие стиля общения. Составляющие стиля общения.