

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Галунин Сергей Александрович  
Должность: Директор департамента образования  
Дата подписания: 22.10.2021 14:15:41  
Уникальный программный ключ:  
1cb4f9edcd6d31e931c556ddefa3b376a443365a5419cb3e3965cc668ec8658b

Приложение к ОПОП  
«Семантические технологии и  
многоагентные системы»



**СПбГЭТУ «ЛЭТИ»**  
ПЕРВЫЙ ЭЛЕКТРОТЕХНИЧЕСКИЙ

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования  
**«Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет  
«ЛЭТИ» им. В.И.Ульянова (Ленина)»**  
**(СПбГЭТУ «ЛЭТИ»)**

---

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

ДИСЦИПЛИНЫ

**«СОЦИАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СРЕДЕ»**

для подготовки магистров

по направлению

01.04.02 «Прикладная математика и информатика»

по программе

**«Семантические технологии и многоагентные системы»**

Санкт-Петербург

2021

## ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

Разработчики:

к.филос.н., доцент Казаринова Н.В.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры СП  
26.08.2020, протокол № 8

Рабочая программа рассмотрена и одобрена учебно-методической комиссией  
ГФ, 31.08.2020, протокол № 2

Согласовано в ИС ИОТ

Начальник ОМОЛА Загороднюк О.В.

## 1 СТРУКТУРА ДИСЦИПЛИНЫ

Обеспечивающий факультет	ГФ
Обеспечивающая кафедра	СП
Общая трудоемкость (ЗЕТ)	2
Курс	1
Семестр	2
<b>Виды занятий</b>	
Лекции (академ. часов)	17
Практические занятия (академ. часов)	17
Иная контактная работа (академ. часов)	1
Все контактные часы (академ. часов)	35
Самостоятельная работа, включая часы на контроль (академ. часов)	37
Всего (академ. часов)	72
<b>Вид промежуточной аттестации</b>	
Дифф. зачет (курс)	1

## **2 АННОТАЦИЯ ДИСЦИПЛИНЫ**

### **«СОЦИАЛЬНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СРЕДЕ»**

Курс нацелен на развитие способности слушателей к критическому анализу конкретных коммуникативных практик и ситуаций межличностного взаимодействия и формирование навыков управления коммуникативным поведением в деловом взаимодействии. Обсуждаются и отрабатываются базовые коммуникативные навыки в деловой среде, приемы управления группой и принятия групповых решений, основы письменной деловой коммуникации и правила делового телефонного общения.

#### **SUBJECT SUMMARY**

#### **«SOCIAL COMMUNICATION IN A PROFESSIONAL ENVIRONMENT»**

The main objective of the course is to develop the ability of students to critical analysis of specific communicative practices and situations of interpersonal interaction and also management skills of communicative behavior in the business interaction. Specific topics are focused on basic communication skills in a business environment, techniques of group management and of making group decisions, the rules of business written communication and business telephone communication.

## **3 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **3.1 Цели и задачи дисциплины**

1. Получение знаний о закономерностях в психологии делового общения, особенностей межличностной деловой коммуникации в организации и приобретение навыков использования полученных знаний в профессиональной деятельности.

2. Изучение особенностей межличностной деловой коммуникации в организации

Формирование навыков диагностики, самодиагностики и управления коммуникативным поведением при совместном решении профессиональных задач.

3. Знания о закономерностях в психологии делового общения, особенностей межличностной деловой коммуникации в организации

4. Умения диагностики, самодиагностики и управления коммуникативным поведением при совместном решении профессиональных задач

5. Получение навыков приемов решения типичных коммуникативных задач в деловом межличностном общении.

### **3.2 Место дисциплины в структуре ОПОП**

Дисциплина изучается на основе ранее освоенных дисциплин учебного плана:

1. «Коммерциализация результатов научных исследований и разработок»

и обеспечивает изучение последующих дисциплин:

1. «Производственная практика (научно-исследовательская работа)»

2. «Производственная практика (преддипломная практика)»

### 3.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате освоения образовательной программы обучающийся должен достичь следующие результаты обучения по дисциплине:

<b>Код компетенции/ индикатора компетенции</b>	<b>Наименование компетенции/индикатора компетенции</b>
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели
<i>УК-3.1</i>	<i>Понимает эффективность использования стратегии командного сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде</i>
<i>УК-3.2</i>	<i>Разрабатывает командную стратегию и план групповых и организационных коммуникаций при подготовке и выполнении проекта; формулирует задачи членам команды (коллектива) для достижения поставленной цели; применяет эффективные стили руководства коллективом для достижения поставленной цели</i>
<i>УК-3.3</i>	<i>Анализирует, проектирует и организовывает межличностные, групповые и организационные коммуникации в команде для достижения поставленной цели</i>
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
<i>УК-4.1</i>	<i>Знает нормы личной и деловой коммуникации в устной и письменной формах; современные коммуникативные технологии на русском и иностранном языках</i>
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
<i>УК-5.1</i>	<i>Понимает закономерности и особенности социально-исторического развития различных культур; особенности межкультурного разнообразия общества; правила и технологии эффективного межкультурного взаимодействия</i>
<i>УК-5.2</i>	<i>Толерантно воспринимает межкультурное разнообразие общества; анализирует и учитывает разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</i>
<i>УК-5.3</i>	<i>Анализирует возникающие разногласия и конфликты в межкультурной коммуникации и эффективно и конструктивно регулирует их</i>
УК-6	Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки
<i>УК-6.1</i>	<i>Знает основные принципы профессионального и личностного развития, исходя из этапов карьерного роста и требований рынка труда? способы совершенствования своей деятельности на основе самооценки</i>

## 4 СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 4.1 Содержание разделов дисциплины

#### 4.1.1 Наименование тем и часы на все виды нагрузки

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Лек, ач	Пр, ач	ИКР, ач	СР, ач
1	Введение.	1	0		0
2	Тема 1. Коммуникативные стили и приемы самопрезентации.	1	1		8
3	Тема 2. Принципы и нормы речевой коммуникации в деловом межличностном общении.	2	2		2
4	Тема 3. Эмоциональное саморегулирование в напряженных ситуациях.	2	2		4
5	Тема 4. Социометрический анализ групповой структуры и групповой динамики.	2	2		4
6	Тема 5. Особенности принятия решений в организованных группах.	1	2		4
7	Тема 6. Условия эффективной работы в команде.	1	2		4
8	Тема 7. Манипулятивное воздействие: приемы, распознавание, противодействие.	2	2		4
9	Тема 8. Основы письменной деловой коммуникации: виды и структура деловых писем.	2	2		4
10	Тема 9. Правила делового телефонного общения и особенности Интернет-общения.	2	2		3
11	Заключение.	1	0	1	0
	Итого, ач	17	17	1	37
	Из них ач на контроль	0	0	0	0
	Общая трудоемкость освоения, ач/зе	72/2			

#### 4.1.2 Содержание

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Содержание
1	Введение.	Уровни и показатели коммуникативной компетентности в профессиональном общении.

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Содержание
2	Тема 1. Коммуникативные стили и приемы самопрезентации.	Понятие коммуникативного стиля. Влияние социализации на формирование стиля общения. Характерные особенности различных стилей общения. Особенности и эффекты межличностного восприятия. Стереотипизация в процессе межличностного общения. Точность восприятия и типы личности. Стили самопрезентации и приемы демонстрации собственных успешных личностных и профессиональных качеств в межличностном деловом общении. Особенности самопрезентации в профессиональном общении. Этические аспекты самопрезентации.
3	Тема 2. Принципы и нормы речевой коммуникации в деловом межличностном общении.	Речь и взаимопонимание. Типичные затруднения вербальной коммуникации в деловом общении и способы их преодоления. Виды деловых разговорных практик: деловые беседы, деловые совещания, деловой телефонный разговор. Слушание как коммуникативный навык. Процесс активного слушания. Эффективное и неэффективное слушание. Факторы, препятствующие эффективному слушанию. Техники и приемы эффективного слушания.
4	Тема 3. Эмоциональное саморегулирование в напряженных ситуациях.	Эмоция как сообщение и практическое действие. Стратегии управления чувствами и эмоциями в профессиональном общении. Понятие эмоционального интеллекта. Продуктивные и непродуктивные способы выражения и управления эмоциями в общении. Факторы и способы преодоления смущения и застенчивости. Коммуникативный климат. Ответственность коммуникативных партнеров в создании климата общения. Трудные ситуации в деловом межличностном общении. Личностное влияние и борьба личностных влияний в межличностной коммуникации. Межличностный конфликт. Кризис в межличностных взаимодействиях.
5	Тема 4. Социометрический анализ групповой структуры и групповой динамики.	Ролевая структура группы. Понятие групповая роль. Медиатор и лидер группы. Социометрический метод анализа групповой структуры. Социометрическая процедура. Примеры вопросов для проведения социометрии. Обработка результатов социометрического анализа. Социоматрица, социограмма и социометрические индексы. Динамика группы. Фаза ориентации. Причины низкой эффективности коммуникаций. Барьеры эффективного взаимодействия и пути их преодоления. Повышение эффективности коммуникаций.
6	Тема 5. Особенности принятия решений в организованных группах.	Виды групповых решений. Способы повышения качества групповых решений. Эффект «огруппленного мышления». Влияние меньшинства на принятие решений в группах. Социально-психологические эффекты группового давления: от конформизма до деструктивного подчинения.



<b>№ п/п</b>	<b>Наименование темы дисциплины</b>	<b>Содержание</b>
7	Тема 6. Условия эффективной работы в команде.	Социально-психологические и коммуникативные проблемы управления трудовым коллективом. Формы группового сотрудничества. Управление групповой динамикой. Критерии сплоченной группы. Приемы командообразования.
8	Тема 7. Манипулятивное воздействие: приемы, распознавание, противодействие.	Манипуляции как особый способ социального воздействия. Психологические, коммуникативные, социокультурные аспекты анализа манипуляций. Распознавание, защита и противодействие манипуляциям в деловом общении.
9	Тема 8. Основы письменной деловой коммуникации: виды и структура деловых писем.	Специфика письменной деловой коммуникации. Возможности и ограничения письменного общения. Основные виды письменных сообщений. Эффективные и неэффективные сообщения. Принципы эффективной письменной коммуникации. Разработка структуры делового письма. Процесс написания и редактирования. Стил и оформление письма. Правила позитивной речи при написании писем. Основные ошибки при составлении писем. Этика письменных коммуникаций.
10	Тема 9. Правила делового телефонного общения и особенности Интернет-общения.	Особенности межличностного общения в опосредованном взаимодействии. Основные цели телефонных разговоров. Типичные сценарии делового и доверительного телефонного разговора. Основные приемы, обеспечивающие выполнение задач телефонного разговора. Мобильный телефон как ресурс и барьер в межличностном взаимодействии. Социально-психологические и коммуникативные аспекты анализа Интернет-общения. Интернет-зависимость как коммуникативная проблема.
11	Заключение.	Ресурсы повышения эффективности межличностной, групповой и организационной деловой коммуникации.

## 4.2 Перечень лабораторных работ

Лабораторные работы не предусмотрены.

## 4.3 Перечень практических занятий

<b>Наименование практических занятий</b>	<b>Количество ауд. часов</b>
1. Коммуникативные стили и приемы самопрезентации	1
2. Принципы и нормы речевой коммуникации в деловом межличностном общении	2
3. Эмоциональное саморегулирование в напряженных ситуациях	2
4. Социометрический анализ групповой структуры и групповой динамики	2

<b>Наименование практических занятий</b>	<b>Количество ауд. часов</b>
5. Особенности принятия решений в организованных группах	2
6. Условия эффективной работы в команде.	2
7. Манипулятивное воздействие: приемы, распознавание, противодействие.	2
8. Деловая письменная коммуникация.	2
9. Правила делового телефонного общения и особенности Интернет-общения	2
Итого	17

#### **4.4 Курсовое проектирование**

Курсовая работа (проект) не предусмотрены.

#### **4.5 Реферат**

Реферат не предусмотрен.

#### **4.6 Индивидуальное домашнее задание**

Индивидуальное домашнее задание не предусмотрено.

#### **4.7 Доклад**

Доклад не предусмотрен.

#### **4.8 Кейс**

Кейс не предусмотрен.

#### **4.9 Организация и учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

Изучение дисциплины сопровождается самостоятельной работой студентов с рекомендованными преподавателем литературными источниками и информационными ресурсами сети Интернет.

Планирование времени для изучения дисциплины осуществляется на весь

период обучения, предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала. Обучающимся, в рамках внеаудиторной самостоятельной работы, необходимо регулярно дополнять сведениями из литературных источников материал, законспектированный на лекциях. При этом на основе изучения рекомендованной литературы целесообразно составить конспект основных положений, терминов и определений, необходимых для освоения разделов учебной дисциплины.

Особое место уделяется консультированию, как одной из форм обучения и контроля самостоятельной работы. Консультирование предполагает особым образом организованное взаимодействие между преподавателем и студентами, при этом предполагается, что консультант либо знает готовое решение, которое он может предписать консультируемому, либо он владеет способами деятельности, которые указывают путь решения проблемы.

Самостоятельное изучение студентами теоретических основ дисциплины обеспечено необходимыми учебно-методическими материалами (учебники, учебные пособия, конспект лекций и т.п.), выполненными в печатном или электронном виде.

По каждой теме содержания рабочей программы могут быть предусмотрены индивидуальные домашние задания (расчетно-графические работы, рефераты, конспекты изученного материала, доклады и т.п.).

Изучение студентами дисциплины сопровождается проведением регулярных консультаций преподавателей, обеспечивающих практические занятия по дисциплине, за счет бюджета времени, отводимого на консультации (внеаудиторные занятия, относящиеся к разделу «Самостоятельные часы для изучения дисциплины»).

<b>Текущая СРС</b>	<b>Примерная трудоемкость, ач</b>
Работа с лекционным материалом, с учебной литературой	8
Опережающая самостоятельная работа (изучение нового материала до его изложения на занятиях)	0
Самостоятельное изучение разделов дисциплины	4
Выполнение домашних заданий, домашних контрольных работ	0
Подготовка к лабораторным работам, к практическим и семинарским занятиям	7
Подготовка к контрольным работам, коллоквиумам	9
Выполнение расчетно-графических работ	0
Выполнение курсового проекта или курсовой работы	0
Поиск, изучение и презентация информации по заданной проблеме, анализ научных публикаций по заданной теме	0
Работа над междисциплинарным проектом	0
Анализ данных по заданной теме, выполнение расчетов, составление схем и моделей, на основе собранных данных	0
Подготовка к зачету, дифференцированному зачету, экзамену	9
<b>ИТОГО СРС</b>	<b>37</b>

## 5 Учебно-методическое обеспечение дисциплины

### 5.1 Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины

№ п/п	Название, библиографическое описание	К-во экз. в библ.
Основная литература		
1	Казаринова, Надежда Васильевна. Как устроено общение: теоретические очерки [Текст] : [монография] / Н. В. Казаринова, 2013. -170, [1] с.	10
2	Казаринова, Надежда Васильевна. Социальная психология [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.В. Казаринова, Е.В. Строгеецкая, 2012. -1 эл. опт. диск (CD-ROM)	неогр.
3	Межличностная коммуникация. Теория и жизнь [Текст] : учеб. для вузов / О.И. Матяш, В.М. Погольша, Н.В. Казаринова, С.А. Биби, Ж.В. Зарицкая, 2011. -552 с.	100
4	Методические рекомендации и примеры заданий и упражнений по организационным коммуникациям [Электронный ресурс] / Санкт-Петербургский государственный электротехнический университет им. В.И. Ульянова (Ленина) "ЛЭТИ", 2009. -1 эл. опт. диск (CD-ROM)	неогр.
Дополнительная литература		
1	Чалдини, Роберт. Психология влияния [Текст] / Р. Чалдини, 2009. -297 с.	5

### 5.2 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», используемых при освоении дисциплины

№ п/п	Электронный адрес
1	Сайт: Психология на русском языке <a href="http://www.psychology.ru">http://www.psychology.ru</a>
2	Грандас.ру <a href="https://www.grandars.ru/college/sociologiya/socialnaya-kommunikaciya.html">https://www.grandars.ru/college/sociologiya/socialnaya-kommunikaciya.html</a>

## 6 Критерии оценивания и оценочные материалы

### 6.1 Критерии оценивания

Для дисциплины «Социальные коммуникации в профессиональной среде» формой промежуточной аттестации является зачет с оценкой.

#### Зачет с оценкой

<b>Оценка</b>	<b>Описание</b>
Неудовлетворительно	Курс не освоен. Студент испытывает серьезные трудности при ответе на ключевые вопросы дисциплины
Удовлетворительно	Студент в целом овладел курсом, но некоторые разделы освоены на уровне определений и формулировок теорем
Хорошо	Студент овладел курсом, но в отдельных вопросах испытывает затруднения. Умеет решать задачи
Отлично	Студент демонстрирует полное овладение курсом, способен применять полученные знания при решении конкретных задач.

## Особенности допуска

Доступ к зачету с оценкой осуществляется на основании выполнения двух контрольных работ в форме тестов. Зачет с оценкой осуществляется по результатам текущего контроля или в форме устных ответов на вопросы по курсу.

## 6.2 Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

### Примерные вопросы к дифф.зачету

№ п/п	Описание
1	Понятие коммуникативного стиля. Влияние социализации на формирование стиля общения. Характерные особенности различных стилей общения
2	Стереотипизация в процессе межличностного общения. Точность восприятия и типы личности. Стили самопрезентации и приемы демонстрации собственных успешных личностных и профессиональных качеств в межличностном деловом общении
3	Типичные затруднения вербальной коммуникации в деловом общении и способы их преодоления. Виды деловых разговорных практик: деловые беседы, деловые совещания, деловой телефонный разговор.
4	Стратегии управления чувствами и эмоциями в профессиональном общении. Понятие эмоционального интеллекта. Продуктивные и непродуктивные способы выражения и управления эмоциями в общении.
5	Ролевая структура группы. Понятие групповая роль. Медиатор и лидер группы. Социометрический метод анализа групповой структуры.
6	Виды групповых решений. Способы повышения качества групповых решений. Эффект «огруппленного мышления»
7	Манипуляции как особый способ социального воздействия. Психологические, коммуникативные, социокультурные аспекты анализа манипуляций.
8	Специфика письменной деловой коммуникации. Возможности и ограничения письменного общения. Основные виды письменных сообщений.
9	Особенности межличностного общения в опосредованном взаимодействии. Основные цели телефонных разговоров.

### Образцы задач (заданий) для контрольных (проверочных) работ

Контрольная работа в виде тестирования:

1.Необходимым и достаточным критерием отличия межличностного общения от других видов общения является указание на то, что это взаимодействие между небольшим числом людей

- Верно

- Неверно
2. Предметом психологической защиты в межличностном общении является...
- самооценка
  - неудовлетворенные потребности
  - философские или политические взгляды
3. Главным регулятором в построении общения является тот образ партнера, который имеется у каждого участника
- Верно
  - Неверно
4. Обращение к собственному опыту при объяснении поведения другого человека всегда приводит к ошибкам и взаимонепониманию
- Верно
  - Неверно
5. Укажите высказывание, в котором делается ненаблюдаемое заключение
- «Ты отдала мою книгу, не спросив моего разрешения...»
  - «Ты никогда не думаешь о других...»
  - «Ты отдала мою книгу, не спросив моего разрешения...»
6. Цель нерефлексивного слушания...
- проверка точности услышанного
  - желание “разговорить” человека
  - демонстрация готовности и желания выслушать собеседника
7. К сообщениям, носящим характер поддержки, относят (укажите неправильный ответ)
- обращение к партнеру по имени
  - выражение дружеских чувств
  - подчеркнуто правильную речь



8. Так называемое «ритуальное» общение невозможно между близкими людьми

- Верно
- Неверно

9. К так называемому риску самораскрытия можно отнести всё указанное, за одним исключением (укажите исключение)

- формирование чувства «мы»
- предательство
- утрата контроля за развитием отношений

10. Децентрация – условие эмпатического слушания.

- Верно
- Неверно

### 6.3 График текущего контроля успеваемости

Неделя	Темы занятий	Вид контроля
1	Тема 4. Социометрический анализ групповой структуры и групповой динамики.	
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		Контрольная работа
9	Тема 9. Правила делового телефонного общения и особенности Интернет-общения.	
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		Контрольная работа

### 6.4 Методика текущего контроля

#### на лекционных занятиях

Текущий контроль включает в себя контроль посещаемости (не менее **80** % занятий) .

#### на практических (семинарских) занятиях

В ходе проведения практических занятий целесообразно привлечение студентов к как можно более активному участию в практических заданиях, дискуссиях, деловых играх, презентациях и т. д. При этом активность студентов также может учитываться преподавателем, как один из способов текущего контроля на практических занятиях.

Текущий контроль включает в себя контроль посещаемости (не менее **80** % занятий) и выполнение двух контрольных работ в виде тестирования, по результатам которых студент получает допуск на зачет с оценкой.

**контрольные работы** составлены из тестовых вопросов по изученным темам. Для получения оценки "удовлетворительно" необходимо дать правильные ответы на более чем 50% тестовых вопросов; "хорошо" - более чем на 70%; "отлично" - более чем на 90%.

#### **самостоятельной работы студентов**

Контроль самостоятельной работы студентов осуществляется на практических занятиях студентов в ходе выполнения практических заданий и контрольных работ по методикам описанным выше.

## 7 Описание информационных технологий и материально-технической базы

Тип занятий	Тип помещения	Требования к помещению	Требования к программному обеспечению
Лекция	Лекционная аудитория	Количество посадочных мест – в соответствии с контингентом. Рабочее место преподавателя: ноутбук, проектор, экран, маркерная доска.	1) Windows XP и выше; 2) Microsoft Office 2007 и выше
Практические занятия	Аудитория	Количество посадочных мест – в соответствии с контингентом. Рабочее место преподавателя: ноутбук, проектор, экран, маркерная доска.	1) Windows XP и выше; 2) Microsoft Office 2007 и выше
Самостоятельная работа	Помещение для самостоятельной работы	Оснащено компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.	1) Windows XP и выше; 2) Microsoft Office 2007 и выше

## **8 Адаптация рабочей программы для лиц с ОВЗ**

Адаптированная программа разрабатывается при наличии заявления со стороны обучающегося (родителей, законных представителей) и медицинских показаний (рекомендациями психолого-медико-педагогической комиссии). Для инвалидов адаптированная образовательная программа разрабатывается в соответствии с индивидуальной программой реабилитации.

## ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

<b>№ п/п</b>	<b>Дата</b>	<b>Изменение</b>	<b>Дата и номер протокола заседания УМК</b>	<b>Автор</b>	<b>Начальник ОМОЛА</b>