

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет
им. Н.И. Лобачевского»**

Дзержинский филиал ННГУ

УТВЕРЖДЕНО

решением Ученого совета ННГУ

(протокол от «14» декабря 2021 г. № 4)

Рабочая программа дисциплины

ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Уровень высшего образования

БАКАЛАВРИАТ

Направление подготовки

09.03.03 ПРИКЛАДНАЯ ИНФОРМАТИКА

Направленность (профиль) образовательной программы

**ИТ-СЕРВИСЫ И ТЕХНОЛОГИИ ОБРАБОТКИ ДАННЫХ В ЭКОНОМИКЕ И
ФИНАНСАХ**

Год набора: 2022

Квалификация

БАКАЛАВР

Форма обучения

ОЧНАЯ

Дзержинск
2021 г.

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.19 «Эффективные коммуникации в профессиональной деятельности» относится к обязательной части учебного плана ООП 09.03.03 Прикладная информатика.

Целью освоения дисциплины является формирование коммуникативных навыков и универсальных компетенций, необходимых в профессиональной деятельности: умение убеждать и проводить переговоры, готовить и осуществлять публичное выступление, презентовать результаты проектной и профессиональной деятельности как устно, так и письменно, навык разрешения конфликтных ситуаций и технологии эффективного взаимодействия, умение работать в коллективе и создавать команду, навык самоорганизации и управления собственной активностью для достижения конкретных результатов в проектной и профессиональной сферах.

2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия.	Знать типологию и факторы формирования команд; Уметь ставить, распределять задачи исходя способностей коллектива; Владеть приёмами и элементами этики управления в работе с коллективом	Тестовые задания Практические задания Учебно-исследовательская реферативная работа/Доклад
	УК-3.2. Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста.	Знать характеристики конструктивного общения, правила активного общения и способы предупреждения конфликтов, их оптимального разрешения; Уметь мыслить в логике проектной деятельности, определять свое место в команде проекта и выполнять задачи в условиях реализации проекта; Владеть навыками преодоления возникающих в коллективе разногласий, споров и конфликтов на основе учета интересов всех сторон	Тестовые задания Практические задания Учебно-исследовательская реферативная работа/Доклад
	УК-3.3. Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий,	Знать принципы командной работы; Уметь эффективно разрешать конфликты и достигать поставленной цели; Владеть навыками противостояния	Тестовые задания Практические задания Учебно-исследовательская реферативная работа/Доклад

	планирования и управления временем.	манипулятивным стратегиям в условиях проектной деятельности и межличностного общения	
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Знает принципы построения устного и письменного высказывания на государственном и иностранном языках; требования к деловой устной и письменной коммуникации.	Знать принципы построения устного и письменного высказывания на государственном языке; требования к деловой устной и письменной коммуникации; Уметь организовать и проводить в соответствии с регламентами профессиональное общение по различным каналам; Владеть навыками устной и публичной коммуникации (делать сообщения, доклады, презентации)	Тестовые задания Практические задания Учебно-исследовательская реферативная работа/Доклад
	УК-4.2. Умеет применять на практике устную и письменную деловую коммуникацию.	Знать каналы деловой коммуникации профессионального общения, регламенты профессионального общения устных и письменных каналов, включая телекоммуникационные; Уметь выстраивать эффективные межличностные и организационные коммуникации (разрабатывать (определять) эффективные системы коммуникаций организационных (коммуникативных) отношений); Владеть навыками презентации продукта проектной деятельности, управления впечатлением и осуществления публичное выступление	Тестовые задания Практические задания Учебно-исследовательская реферативная работа/Доклад
	УК-4.3. Владеет методикой составления суждения в межличностном деловом общении на государственном и иностранном языках, с применением адекватных языковых форм и средств.	Знать требования к деловой устной и письменной коммуникации Уметь критически анализировать информацию, формировать собственное мнение и аргументировать свою позицию; Владеть навыками конструктивного общения, ведения переговоров и совместного решения задач в устной и письменной формах	Тестовые задания Практические задания Учебно-исследовательская реферативная работа/Доклад

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения
Общая трудоемкость	3 ЗЕТ

Часов по учебному плану	108
в том числе	
аудиторные занятия (контактная работа):	33
- занятия лекционного типа	16
- занятия семинарского типа	16
- лабораторные занятия	
- кср	1
самостоятельная работа	75
Промежуточная аттестация – зачёт	

3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины (модуля),	Всего			5														
	(часы)			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы												Самостоятельная работа обучающегося, часы		
форма промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)				из них														
				Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			Всего					
	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная
Тема 1. Коммуникации: сущность и характеристика видов коммуникации.	14	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	4	0	0	10	0	0
Тема 2. Особенности коммуникаций в профессиональном сообществе	16	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	4	0	0	12	0	0
Тема 3. Вербальная коммуникация и невербальные средства делового общения	21	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	0	8	0	0	13	0	0
Тема 4. Публичное выступление и презентация	16	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	4	0	0	12	0	0
Тема 5. Эффективные коммуникации	22	0	0	4	0	0	4	0	0	0	0	0	8	0	0	14	0	0
Тема 6. Технология эффективной коммуникации в	18	0	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	4	0	0	14	0	0

команде																		
Контроль самостоятельной работы	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0
Промежуточная аттестация - зачет	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
итого	108	0	0	16	0	0	16	0	0	0	0	0	33	0	0	75	0	0

Практические занятия (семинарские занятия /лабораторные работы) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка предусматривает: – выполнение проекта по профилю профессиональной деятельности и направленности образовательной программы.

На проведение практических занятий (семинарских занятий /лабораторных работ) в форме практической подготовки отводится 10 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП:

- Участие в проведении переговоров с заказчиком и презентация проектов
- Участие в проведении переговоров с заказчиком и презентация проектов

- компетенций - УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде.

- компетенций - УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

Содержание тем:

Тема 1. Коммуникации: сущность и характеристика видов коммуникации.

Сущность и классификация коммуникаций: внутренние, горизонтальные, вертикальные, неформальные. Природа коммуникационного процесса и его основные элементы. Коммуникации и их значение в системе управления.

Тема 2. Особенности коммуникаций в профессиональном сообществе

Социальное сообщество и его законы. Коммуникации в профессиональном сообществе. Структура малой социальной группы. Конфликты в сообществе и их причины. Управление конфликтами. Стили управления в малой социальной группе. Этапы становления команды.

Тема 3. Вербальная коммуникация и невербальные средства делового общения

Вербальная коммуникация и управление ею; вербальное и невербальное общение. Характеристика делового общения. Горизонтальные, восходящие, нисходящие информационные потоки. Составляющие речевой культуры. Стили, виды, приемы, ошибки слушания. Психотехника речи. Установки продуктивного слушания.

Классификация невербальных средств общения. Кинесические средства. Просодические и экстралингвистические средства. Такесические средства. Проксемические средства. Вербальные и невербальные приемы конструктивной коммуникации.

Тема 4. Публичное выступление и презентация

Понятие о риторике. Психологическая основа публичного выступления. Языковые средства публичного выступления. Методика и техника организации публичного выступления. Основы самопрезентации. Формирование репутации и имиджа. Каналы восприятия и основные инструменты формирования образа. Цель и структура публичного выступления.

Виды публичных выступлений: представление проекта, выступление на научной конференции, проведение совещания. Подготовка публичного выступления и презентации. Особенности аудитории и коммуникационные типы.

Тема 5. Эффективные коммуникации

Межличностное общение и его закономерности. Предметно-целевая структура эффективных коммуникаций. Технологии эффективного взаимодействия. Переговоры и достижение согласия. Полемика и дискуссия как разновидности общения. Аргументация в споре. Техники эффективной аргументации, метод джиу-джитсу в коммуникациях. Техники эффективного восприятия и создания позитивного коммуникативного имиджа.

Тема 6. Технология эффективной коммуникации в команде

Цели и задачи тренинга по командообразованию. Способы коммуникации внутри команды. Виды общения. Формы общения (беседа, дискуссия, деловые переговоры). Техники слушания, самопрезентации. Техники формулирования вопросов, построения высказываний. Виды тренингов по командообразованию: на сплочение (team-building), на повышение эффективности коммуникаций, на рабочее взаимодействие (team-work). Подготовка команды к переговорам. Этапы переговорного процесса. Изучение делового партнёра по переговорам. Способы установления

Тема 7. Коммуникативные барьеры и проблема конфликтности в деловой среде

Этикет деловых отношений. Барьеры в общении. Барьеры восприятия и понимания. Коммуникативные барьеры и правила их преодоления.

Проблема конфликтности в деловой среде. Понятие и типы конфликтогенов. Понятие о конфликтах и их классификация. Причины конфликтов. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях. Управление конфликтными ситуациями в коммуникации с деловым партнёром.

4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Цель самостоятельной работы - формирование навыков непрерывного самообразования и профессионального совершенствования.

Самостоятельная работа является важнейшей составной частью учебного процесса и обязанностью каждого студента.

Самостоятельная работа студентов по дисциплине «Эффективные коммуникации в профессиональной деятельности» осуществляется в следующих видах:

- работа над учебным материалом (учебниками, дополнительной литературой), систематизация учебного материала;
- работа со словарями и справочниками;
- подготовка сообщения к занятиям по заданной теме (в т.ч. с использованием интерактивных технологий – подготовка презентаций);
- выполнение практических заданий.

Работа с литературой

Изучение литературы очень трудоемкая и ответственная часть в процессе обучения, в частности, подготовки к практическому занятию.

Методические рекомендации

Работа с литературой должна сопровождаться записями в той или иной форме (конспект, план, тезисы).

По завершении изучения рекомендуемой литературы полезно проверить уровень своих знаний с помощью контрольных вопросов для самопроверки. При этом следует выделять неясные, сложные для восприятия вопросы. В целях прояснения последних нужно обращаться к преподавателю.

Подготовка к сообщению или к беседе, устному опросу на занятии

Методические рекомендации

1. При подготовке сообщения, ответа используйте несколько источников литературы по выбранной теме (вопросу), используйте печатные издания и источники электронных библиотек или Интернет-ресурсов.

2. Сделайте цитаты из книг и статей по выбранной теме (обратите внимание на непонятные слова и выражения, уточните их значение в справочной литературе).

3. Проанализируйте собранный материал и составьте план сообщения или ответа, акцентируя внимание на наиболее важных моментах.

4. Напишите основные положения сообщения или ответа в соответствии с планом, выписывая по каждому пункту несколько предложений.

5. Перескажите текст сообщения или ответа, корректируя последовательность изложения материала.

6. Подготовленное сообщение может сопровождаться презентацией, иллюстрирующей его основные положения.

Показатели результатов работы для самопроверки:

- полнота и качественность информации по заданной теме;
- свободное владение материалом сообщения или доклада;
- логичность и четкость изложения материала; наличие и качество презентационного материала.

Общие требования к презентации

В оформлении презентаций выделяют два блока: оформление слайдов и представление информации на них.

Для создания качественной презентации необходимо соблюдать ряд требований, предъявляемых к оформлению данных блоков.

1. Первый слайд – это титульный слайд, на котором представлены: сверху полное наименование ОУ, логотип ОУ; название работы по центру; ФИО автора и ФИО руководителя (при наличии) после названия работы справа. Снизу слайда указывается населенный пункт, дата разработки. На последнем слайде указываются источники, список литературы, глоссарий и т.д.

2. Объем презентации не должен быть менее 8 слайдов и не более 16 слайдов. Зрительный ряд из большого числа слайдов вызывает утомление, отвлекает от сути рассматриваемой темы.

3. Использовать единый стиль оформления. На слайдах поля не менее 1 см с каждой стороны. «Светлый текст на темном фоне» или «темный текст на светлом фоне». Допускаемый размер шрифта – не менее 20 пт., рекомендуемый размер шрифта ≥ 24 пт.

4. Каждый из слайдов должен содержать «личное клеймо» студента, создавшего данную презентацию (ФИО, группа, и т.д.).

Оформление слайдов: Соблюдать единый стиль оформления. Избегать стилей, которые будут отвлекать от самой презентации.

Фон Для фона предпочтительны холодные тона

Использование цвета При использовании цветов нужно учитывать особенностей восприятия цветов человеком:

- стимулирующие (теплые) цвета способствуют возбуждению и действуют как раздражители (в порядке убывания интенсивности воздействия): красный, оранжевый, желтый;
- дезинтегрирующие (холодные) цвета успокаивают, вызывают сонное состояние (в том же порядке): фиолетовый, синий, голубой, сине-зеленый; зеленый;
- нейтральные цвета: светло-розовый, серо-голубой, желто-зеленый, коричневый;
- сочетание двух цветов – цвета знака и цвета фона – существенно влияет на зрительный комфорт, причем некоторые пары цветов не только утомляют зрение, но и могут привести к стрессу (например, зеленые буквы на красном фоне);
- наиболее хорошо воспринимаемые сочетания цветов шрифта и фона: белый на темно-синем, лимонно-желтый на пурпурном, черный на белом, желтый на синем.

На одном слайде рекомендуется использовать не более трех базовых цветов: один для фона, один для заголовка, один для текста.

Для фона и текста необходимо использовать контрастные цвета: текст должен хорошо читаться, но не резать глаза.

Анимационные эффекты. Использовать возможности компьютерной анимации для представления информации на слайде. Не стоит злоупотреблять различными анимационными эффектами: они не должны отвлекать внимание от содержания информации на слайде.

Представление информации: Использовать короткие слова и предложения. Минимизировать количество предлогов, наречий, прилагательных. Заголовки должны привлекать внимание аудитории. Вся вербальная информация должна тщательно проверяться на отсутствие орфографических, грамматических и стилистических ошибок.

Расположение информации на странице Предпочтительно горизонтальное расположение информации. Наиболее важная информация должна располагаться в центре экрана. Если на слайде располагается картинка, надпись должна располагаться под ней.

Шрифты. Для заголовков – не менее 24. Для информации – не менее 18. Шрифты без засечек легче читать с большого расстояния. Нельзя смешивать разные типы шрифтов в одной презентации. Для выделения информации следует использовать жирный шрифт, курсив или подчеркивание. Не злоупотреблять прописными буквами (они читаются хуже строчных).

Объём информации. Не стоит заполнять один слайд слишком большим объёмом информации: люди могут одновременно запомнить не более трех фактов, выводов, определений.

Виды слайдов Для обеспечения разнообразия следует использовать разные виды слайдов:

- с текстом;
- с таблицами;
- с диаграммами.

Методические рекомендации по подготовке к зачёту

Зачет проводится в традиционной форме (итоговое тестирование и/или собеседование по вопросам).

Подготовка к зачету начинается с первого занятия по дисциплине. При этом важно с самого начала планомерно осваивать материал, руководствуясь требованиями, конспектировать важные для решения учебных задач источники, выполнять практические задания, обращаться к преподавателю за консультацией по неусвоенным вопросам.

В обобщённом варианте подготовка к сдаче зачета включает в себя:

- просмотр программы учебной дисциплины, перечня вопросов к зачету;

- изучение рекомендованных преподавателем источников (учебников, справочников, дополнительной литературы),
- использование материалов занятий и их изучение;
- консультирование у преподавателя.

Учебно-методические документы, регламентирующие самостоятельную работу

1. Положение о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся при реализации образовательных программ высшего образования в ННГУ (Приказ от 29.12.2017 №630-ОД);

2. Положение о фонде оценочных средств, (Приказ от 10.06.2015 №247-ОД);

3. Положение об электронной информационно-образовательной среде ННГУ (Приказ от 25.01.2018 №41-ОД);

4. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов: учебно-метод. пособие/Е.И. Яковлева, А.В. Крымов, П.Ю. Иванов, Ю.В. Родионова, Е.В. Себина. – Нижний Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2018. – 62 с.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс (<https://e-learning.unn.ru/course/index.php?categoryid=374>), созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>

5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине,

5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

В ходе промежуточной аттестации по дисциплине осуществляется оценка сформированности компонентов компетенций (полнота знаний/ наличие умений/ навыков), т.е. результатов обучения, указанных в таблице п.2 настоящей рабочей программы, на основе оценки усвоения содержания дисциплины.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенции в ходе промежуточной аттестации по дисциплине проводится на основе учета текущей успеваемости в ходе освоения дисциплины и учета результата сдачи промежуточной аттестации.

Выявленные признаки несформированности компонентов (индикаторов) хотя бы одной компетенции не позволяют выставить интегрированную положительную оценку сформированности компетенций и освоения дисциплины на данном этапе обучения.

Обобщенная оценка сформированности компонентного состава компетенций на промежуточной аттестации, которая вносится в зачетно-экзаменационную ведомость по дисциплине и зачетную книжку студента, осуществляется по следующей оценочной шкале.

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	Не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие	Уровень	Минимальн	Уровень	Уровень	Уровень	

	знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	о допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибки.	знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько незначительных ошибок	знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными незначительными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения,. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	Продemonстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	Продemonстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	Превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно»
	Отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»

	Очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	Хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	Удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	Неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	Плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.2 Критерии и процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

Критерии оценки тестирования

Оценка «превосходно» 96 – 100 % правильных ответов;

Оценка «отлично» 90 – 95 % правильных ответов;

Оценка «очень хорошо» 80 – 89 % правильных ответов;

Оценка «хорошо» 74 – 79 % правильных ответов;

Оценка «удовлетворительно» 60 – 74% правильных ответов.

Оценка «неудовлетворительно» менее 60 % правильных ответов.

Критерии оценки учебно-исследовательских реферативных работ

оценка	Использование литературных источников	Правильность и полнота выполнения задания	Полнота отражения информации	Структурированность материала	Правильность оформления текста
зачтено	При написании использован широкий спектр источников, имеющих отношение к теме, как печатных, так и электронных. Литература тщательно проанализирована, ссылки правильно оформлены.	Полностью, грамотно выполнено задания, отражена вся требуемая информация. Работы сдана в указанный срок или досрочно.	Студентом проведено качественное теоретическое исследование по теме. Однако текст эссе содержит не только данные анализа, но и представлена точка зрения студента.	Работа хорошо структурирована. Все тезисы и аргументы носят развернутый характер, приводятся примеры.	Работа выполнена в соответствии со всеми техническими требованиями: соблюдены шрифты, интервалы, поля и абзацы, пронумерованы страницы, важные идеи выделены

					курсивом и др.
не зачтено	При написании использованы источники, не имеющие отношение к теме. Студент использует, в основном, учебники и учебные пособия, не уделяя внимания периодическим изданиям. Нет авторских выводов, ссылки оформлены с грубыми ошибками.	Выполнены не все задания, не соблюдены сроки. Не учтены замечания преподавателя.	Студентом не проведено теоретическое исследование, представленный материал носит описательный характер и состоит из заимствований из литературы.	Работа не структурирована. Путаница в последовательности и изложения материала.	Работа оформлена с отклонениями от технических требований: неправильно оформлены сноски, текст представлен сплошным стилем без разбиения на абзацы; много орфографических и синтаксических ошибок; не проставлены переносы, не применено выравнивание по ширине.

Критерии устного ответа студента при опросе на занятии / на зачёте

Превосходно	Ответ дан в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучаемый отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала.
Отлично	Ответ соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает основные принципы и законы, учитывает в докладе особенности современного этапа развития науки, ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации. Студент способен выразить идею ясно, удерживая внимание и интерес слушателя.
Очень хорошо	Ответ дан в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучаемый отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
Хорошо	Ответ соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает основные принципы и законы, но при ответе не учитывает идеи современных авторов. Студент способен выразить свои идеи, но не может при этом удержать внимание и интерес слушателя.
Удовлетворительно	Ответ соответствует изучаемой теме, но не в полной мере раскрывает ее, студент не ссылается на авторитетных авторов, использует недостоверные источники информации. раскрывает его содержание, не является удобной для восприятия. Студент с трудом выражает свою мысль, сталкивается со сложностями при ответе на дополнительные вопросы.
Неудовлетворитель	Ответ не соответствует объявленной теме или не раскрывает ее содержания.

но	
Плохо	Ответ не дан, обучаемый демонстрирует полное незнание материала

Критерии оценка доклада

Превосходно	Доклад выполнен в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучаемый отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание основного и дополнительного материала.
Отлично	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает философские принципы и законы, учитывает в докладе особенности современного этапа развития философии, ссылается на авторитетных авторов, использует достоверные источники информации. Презентация отвечает критериям лаконичности, информативности. Студент способен выразить идею ясно, удерживая внимание и интерес аудитории.
Очень хорошо	Доклад выполнен в полном объеме (все поставленные задачи решены), ответ логичен и обоснован, обучаемый отвечает четко и последовательно, показывает глубокое знание материала, допущено не более 2 неточностей не принципиального характера
Хорошо	Доклад соответствует изучаемой теме, студент корректно отражает философские принципы и законы, но при ответе не учитывает идеи современных авторов. Презентация информативна, но перегружена информацией, тяжела для восприятия слушателем. Студент способен выразить идею доклада в публичном выступлении, но не может при этом удержать внимание и интерес аудитории.
Удовлетворительно	Доклад соответствует изучаемой теме, но не в полной мере раскрывает ее, студент не ссылается на авторитетных авторов, использует недостоверные источники информации. Презентация служит демонстрации содержания доклада, однако не в полной мере раскрывает его содержание, не является удобной для восприятия. Студент с трудом выражает свою мысль, сталкивается со сложностями при взаимодействии с аудиторией.
Неудовлетворительно	Доклад не соответствует изучаемой теме или не раскрывает ее содержания.
Плохо	Доклад не выполнен, обучаемый демонстрирует полное незнание материала, обучаемый демонстрирует полное незнание материала

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

5.3.1 Контрольные вопросы (код формируемых компетенций УК-3 и УК-4)

Вопросы, выносимые на зачёт

1. Барьеры восприятия и понимания.
2. Барьеры эффективной коммуникации.
3. Виды речевой деятельности
4. Виды слушания.
5. Вопросы в деловой коммуникации
6. Классификация невербальных средств общения
7. Коммуникативные барьеры и правила их преодоления.
8. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе

9. Лидерство. Виды лидерства.
10. Модели коммуникаций и их элементы.
11. Особенности ведения деловой дискуссии.
12. Особенности вербальной коммуникации.
13. Ошибки слушания.
14. Подготовка к деловой беседе.
15. Понятие и виды деловой беседы.
16. Понятие и средства деловой коммуникации
17. Понятие и типы конфликтогенов.
18. Понятие коммуникативной компетентности специалиста.
19. Понятие о конфликтах и их классификация.
20. Правила и тактика ведения спора
21. Правила подготовки и проведения совещания.
22. Правила продуктивного слушания.
23. Признаки и характеристики делового общения.
24. Природа коммуникационного процесса и его основные элементы.
25. Причины конфликтов.
26. Психологические особенности деловых переговоров.
27. Рекомендации для эффективного слушания
28. Составляющие речевой культуры.
29. Способы нейтрализации "блокирующих" ситуаций в ходе совещания.
30. Стили поведения в конфликтной ситуации.
31. Стратегии и тактики влияния и манипулирования.
32. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
33. Структура конфликтов
34. Сущность и классификация коммуникаций: внутренние, горизонтальные, вертикальные, неформальные.
35. Тактика правильной критики.
36. Трудности эффективного слушания
37. Формы языка и стили речи
38. Функции невербальной коммуникации.
39. Функции языка в общении
40. Характеристика конфликтов
41. Характеристика основных этапов коммуникационного процесса, регламенты профессионального общения устных и письменных каналов
42. Этапы, принципы и правила проведения деловой беседы.

5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК-3 и УК-4

Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК-3

1. Выберите верный вариант ответа, определяющий обязанности руководителя во время приема подчиненных.
 - а) Критика собеседника недопустима.
 - б) Использование литературного стиля, грамотная речь.
 - в) Использование домыслов и конфиденциальных данных, если это необходимо для получения нужного результата.
 - г) Руководитель свободен в использовании средств для получения максимального результата во время приема подчиненных.
2. Выберите верный вариант ответа. Функции конфликта в организациях бывают:
 - а) только негативными

- b) только позитивными
 - c) негативными и позитивными
 - d) негативными, в редких случаях позитивными.
2. Выберите верный вариант ответа. Способ поведения в конфликте, который позволяет достичь максимального результата, сохранив при этом отношения с оппонентом:
- a) компромисс
 - b) конкуренция
 - c) сотрудничество
 - d) приспособление
 - e) избегание
4. Выберите верный вариант ответа. К правилам конструктивной критики не относится:
- a) «разговор ведите при свидетелях»
 - b) «сохраняйте ровный тон»
 - c) «найдите повод для похвалы»
 - d) «критикуйте поступки, а не личные качества человека».
5. Выберите верный вариант ответа. Что необходимо сделать, чтобы положить конец взаимному непониманию?
- a) Угроза, принуждение или разрешение спора с позиции силы может заставить противника принять твою правоту.
 - b) Использование подарка может снять недопонимание.
 - c) От телефонного разговора предпочтительней уклониться.
 - d) Надо постараться принять позицию другого, уважая его достоинство.

Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК-4

1. Прямое деловое общение характеризуется:
- a) ответными реакциями собеседников
 - b) общением в пределах видимости
 - c) непосредственным речевым контактом
2. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:
- a) наиболее сложной проблеме
 - b) вновь возникших вопросах
 - c) том, что связывает партнеров
3. Коммуникативная сторона общения:
- a) взаимопонимание участников общения
 - b) обмен информацией между людьми
 - c) организация взаимодействия между людьми
4. Чистота речи характеризуется наличием (или отсутствием) таких элементов, как:
- a) афоризмы
 - b) вульгаризмы
 - c) эпитеты
5. Совокупность норм литературного произношения называют:
- a) орфографией
 - b) синонимом
 - c) орфоэпией

5.2.3. Типовые практические задания для оценки сформированности компетенции УК-3 и УК-4

Типовые практические задания для оценки сформированности компетенции УК-3

1. Сформулируйте конструктивное одобрение, адресованное сотруднику, который выполнил данное ему задание в установленный срок и на необходимом уровне качества.
2. Сформулируйте конструктивное критическое сообщение, адресованное сотруднику, который обедает в вашем общем кабинете и не убирает после себя использованную посуду.
3. Вы – руководитель отдела. Сформулируйте конструктивное критическое сообщение, адресованное сотруднику Вашего отдела, который приходит на работу в неопрятном виде.
4. Сравните императивное и манипулятивное общение как формы субъект-объектных отношений в организации.
5. Назовите личностные качества сотрудников, снижающие эффективность профессионального общения. Аргументируйте свой выбор
6. Определите значение и возможности развития личности и формирования коммуникативной компетентности сотрудников.
7. У владельца частного предприятия работает 200 человек. Дела у фирмы идут хорошо. Для лучшего объединения коллектива, руководитель решает провести праздник за городом. Выезд назначен на пятницу. В программу праздника входит награждение лучших сотрудников, вручение подарков, обед, развлечение. Часть подчиненных отпросилась у руководителя, мотивируя это разными причинами. В последствии выяснилось, что они этот день (пятницу) провели на своих дачах. В фирме это вызвало брожения, хотя сам праздник удался. Осенью руководитель хотел бы провести еще одно подобное мероприятие. Как необходимо провести деловое собрание, чтобы сотрудники не игнорировали подобное мероприятие?
8. Подготовьте группой презентацию новой компании. Какие материалы вам потребуются? Составьте план мероприятия. При подготовке презентации используйте следующую информацию. При подготовке презентации необходимо:
 1. Составить список приглашенных.
 2. Тщательно продумать, какие представители СМИ будут включены в список приглашенных.
 3. Составить списки выступающих (в соответствии с разработанной программой презентации) и заранее оповестить их об этом.
 4. Подготовить технические средства, необходимые выступающим: проекторы, микрофоны, компьютеры и т.д.
 5. Подготовить раздаточные материалы.
 6. Продумать оформление помещений, включая объявления и указатели в вестибюле, на лестницах и т.д.
 7. Продумать демонстрационную часть. Что необходимо показать гостям? Нужна ли экскурсия по фирме? Если нужна, следует подготовить необходимые помещения и персонал.
 8. Пригласить фотографа и видеооператора.
 9. Обеспечить рабочую группу бейджами и визитными карточками.
 10. Приготовить сувениры.

Типовые практические задания для оценки сформированности компетенции УК-4

1. Определите понятие и характеристики конструктивного общения.
2. Выделите признаки взаимодействия деструктивного характера.
3. Опишите особенности диалогических отношений в общении и определите их значение при профессиональном взаимодействии.
4. Разыграйте дисциплинарную беседу «Опоздавший». Роль опоздавшего может сыграть студент, который действительно часто опаздывает. Все остальные роли — представители деканата, службы мониторинга, преподаватели и др. сотрудники академии. Задача «сотрудников филиала» — провести дисциплинарную беседу в соответствии с традиционной схемой проведения деловых бесед. Для этого «сотрудникам филиала» необходимо:
 - использовать факторы создания положительной атмосферы;
 - выбрать один из методов начала беседы;
 - использовать «приём бутерброда» во время беседы;
 - найти применение некоторым правилам убеждения.

Помните: осуждать надо не человека, а проблему! Не загоняйте собеседника в угол. Дайте ему возможность «сохранить лицо»! Задача «опоздавшего» — объяснить, почему он постоянно опаздывает.

5. Прочитайте и проанализируйте высказывание Д. Рокфеллера. Что, по-вашему, означает «уметь общаться»?

«Умение общаться с людьми – это такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в мире».
6. Придумайте шуточную речь-сенсацию. Необходимо нафантазировать, вообразить, «изобрести» событие, которым вы могли бы поразить, ошарашить слушателей. Проверьте по реакции аудитории, удалось ли вам её удивить, вызвать улыбку или смех.
7. Охарактеризуйте функции служебных документов. Все ли служебные документы служат для передачи информации, организации управления, учета?
8. Объясните различия по функциональному назначению между пятью основными видами служебных документов (личные документы, распорядительные и директивные документы, информационно-справочные документы, административно-организационные документы, деловые письма).

5.2.4. Примерные темы учебно-исследовательских реферативных работ для формирования компетенций УК-3 и УК-4

Примерные темы учебно-исследовательских реферативных работ для формирования компетенций УК-3

1. Организация презентации и выставок компании
2. Особенности коммуникационного процесса «начальник-подчиненный».
3. Знаки и знаковые системы в коммуникативных процессах.
4. Специфика взаимодействия в конфликте.
5. Эмоциональные аспекты межличностного восприятия. Феномены аттракции
6. Эмоциональный интеллект и методы его развития
7. Технологии совместного принятия решений в группе (мозговые штурмы и тд)
8. Пирамида Маслоу. Как ее использовать в деловом и межличностном общении.

Примерные темы учебно-исследовательских реферативных работ для формирования компетенций УК-4

1. Основные правила делового телефонного разговора.
2. Основные правила оформления корпоративных визитных карточек.
3. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров.
4. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
5. Формы и виды письменного делового общения
6. Структура коммуникативного процесса
7. Соотношение понятий «общение», «взаимодействие» и «коммуникация».
8. Вербальная коммуникация. Коммуникативные барьеры.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) основная литература

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450047> (дата обращения: 23.02.2021).
2. Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 225 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11562-8. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/456270> (дата обращения: 23.02.2021).
3. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 324 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02346-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450299> (дата обращения: 23.02.2021).

б) дополнительная литература

1. Ильин, В. А. Психология лидерства : учебник для вузов / В. А. Ильин. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 311 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-01559-1. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450195> (дата обращения: 23.02.2021).
2. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 466 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11058-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450020> (дата обращения: 23.02.2021).
3. Митрошенков, О. А. Деловое общение: эффективные переговоры : практическое пособие / О. А. Митрошенков. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 315 с. — (Профессиональная практика). — ISBN 978-5-534-10704-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/455770> (дата обращения: 23.02.2021).
4. Собольников, В. В. Невербальные средства коммуникации : учебное пособие для вузов / В. В. Собольников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 164 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-05922-9. —

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Операционная система Microsoft Windows
2. Пакет прикладных программ Microsoft Office
3. Правовая система «Консультант плюс»
4. Правовая система «Гарант».

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Реализация программы предполагает наличие:

- аудиторий для лекционных и практических занятий с необходимым оборудованием;
- компьютерного класса, имеющего компьютеры, объединенные сетью с выходом в Интернет;
- лицензионного (операционная система Microsoft Windows, пакет прикладных программ Microsoft Office) и свободно распространяемого программного обеспечения.
- интернет браузеров (Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Opera),
- свободного пакета офисных приложений Open Office.

В ходе проведения занятий рекомендуется использовать компьютерные иллюстрации для поддержки различных видов занятий, подготовленные с использованием Microsoft Office или других средств визуализации материала.

Доступ к электронным информационным ресурсам осуществляется в компьютерном классе и библиотеке филиала.

Специальные условия организации обучения по дисциплине для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Организация обучения по дисциплине инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья при наличии таких обучающихся путем создания специальных условий для получения образования.

Профессорско-преподавательский состав знакомится с психолого-физиологическими особенностями обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, индивидуальными программами реабилитации инвалидов (при наличии).

В соответствии с Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утв. Минобрнауки РФ 08.04.2014 АК-44/05вн при изучении дисциплины предполагается использование социально-активных и рефлексивных методов обучения, технологий социокультурной реабилитации с целью оказания помощи в установлении полноценных межличностных отношений с другими студентами, создании комфортного психологического климата в студенческой группе.

При освоении дисциплины используются различные сочетания видов учебной работы с методами и формами активизации познавательной деятельности обучающихся для достижения запланированных результатов обучения и формирования компетенций. Форма проведения промежуточной аттестации для обучающихся-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей. По личной просьбе обучающегося с ограниченными возможностями здоровья, изложенной в форме письменного заявления, по дисциплине предусматриваются:

- замена устного ответа на письменный ответ при сдаче зачета или экзамена;
- увеличение продолжительности времени на подготовку к ответу на зачете или экзамене;

- при подведении результатов промежуточной аттестации студентов выставляется максимальное количество баллов за посещаемость аудиторных занятий.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО/ОС ННГУ по направлению 09.03.03 Прикладная информатика (приказ №349-ОД от 21.06.2021).

Автор(ы): к.ф.н. Яковлева Е.И.

Рецензент:

Программа одобрена на заседании Методической комиссии Дзержинского филиала ННГУ, протокол № 4 от 07.06.2021 года.