

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

**ФАКУЛЬТЕТ СОЦИАЛЬНЫХ НАУК**

(факультет / институт / филиал)

УТВЕРЖДЕНО  
решением президиума Учёного  
совета ННГУ  
протокол № 4 от 14.12.2021 г.

## **Рабочая программа дисциплины (модуля)**

### **КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ В УПРАВЛЕНИИ ПЕРСОНАЛОМ**

(наименование дисциплины (модуля))

Уровень высшего образования

**БАКАЛАВРИАТ**

(бакалавриат / магистратура / специалитет)

Направление подготовки / специальность

**38.03.03 УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ**

(указывается код и наименование направления подготовки / специальности)

Направленность образовательной программы

**УПРАВЛЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ПЕРСОНАЛА ОРГАНИЗАЦИИ**

(указывается профиль / магистерская программа / специализация)

Квалификация (степень)

**БАКАЛАВР**

(бакалавр / магистр / специалист)

Форма обучения

**ОЧНАЯ**

(очная / очно-заочная / заочная)

Нижний Новгород

2021 год

## **1. МЕСТО И ЦЕЛИ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОСНОВНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ**

Дисциплина «Коммуникативная компетентность в управлении персоналом» относится к дисциплинам вариативной части Блока 1. Дисциплины (модули) учебного плана основной профессиональной образовательной программы (ОПОП) подготовки бакалавров по направлению 38.03.03. Управление персоналом. Дисциплина «Коммуникативная компетентность в управлении персоналом» является дисциплиной обязательной для изучения на 1 курсе бакалавриата в 1 семестре.

*Целью дисциплины является:* изучение и систематизация знаний о закономерностях различных форм общения и специфике коммуникации (передачи информации), социальной перцепции (восприятия и понимания человека), интеракции (взаимодействия в процессе общения) как аспектов общения, имеющих отношение к профессиональной деятельности и влияющих на эффективность труда.

*Задачи данной дисциплины в развитии компетенций:*

1. изучить основные положения и механизмы межличностного общения, влияющие на эффективность взаимодействия между людьми,
2. изучить закономерности основных форм общения,
3. изучить основы управления процессом межличностного общения,
4. ознакомиться с правилами, процедурой публичного выступления и основными стратегиями и техниками самопрезентации,
5. изучить основные представления о механизмах, направленных на разрешение проблем, возникающих в ходе межличностного взаимодействия,
6. изучить основные представления о развитии коммуникативной компетентности.

Прохождение дисциплины «Коммуникативная компетентность в управлении персоналом» направлено на формирование компетенций ОК-5; ОК-6; ОПК-7; ОПК-9; ПК-31.

## **2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями выпускников)**

Планируемые результаты обучения по дисциплине «Коммуникативная компетентность в управлении персоналом» являются составной частью модели выпускника бакалавриата по направлению 38.03.03 «Управление персоналом», которая отражена в карте компетенций основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавров по данному направлению. Извлечения из карты компетенций, относящиеся к дисциплине «Коммуникативная компетентность в управлении персоналом» представлены в таблице 1.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций, указанных в ОПОП ННГУ подготовки бакалавров по направлению 38.03.03. Управление персоналом:

ОК-5: способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-6: способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОПК-7: готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, обладание навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;

ОПК-9: способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);

ПК-31: способность и готовность оказывать консультации по формированию слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива (взаимоотношения, морально-психологический климат), умение применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива.

## Планируемые результаты обучения по дисциплине (извлечение из карты компетенций)

Формируемые компетенции с указанием кода компетенции	Планируемые результаты обучения по дисциплине:			
	знать	уметь	владеть	демонстрировать мотивацию и личностную готовность к профессиональному совершенствованию
ОК-5: способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;	1) знать особенности и технологии подготовки и проведения деловой беседы, деловых встреч и консультаций, направленных на решение задач межличностного и межкультурного взаимодействия; 2) знать специфику коммуникативной, интерактивной и перцептивной сторон общения; 3) знать основные виды коммуникативных барьеров и обратной связи; 4) иметь представление о потребностях и мотивах личности в общении.	1) уметь сопоставлять и анализировать теории, идеи о коммуникативных процессах, беря во внимание межличностное и межкультурное взаимодействие; 2) уметь выделять специфические межкультурные особенности взаимодействия в процессе межличностного общения.	1) иметь опыт критического анализа реальных коммуникативных ситуаций, направленных на решение задач межличностного и межкультурного взаимодействия; 2) иметь опыт анализа результатов межличностного взаимодействия.	1) иметь интерес, профессиональную мотивацию и творческую активность к изучению и применению на практике эффективных видов и форм делового общения; 2) иметь мотивацию к работе с людьми разных возрастных, этнических, профессиональных и других социальных групп для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
ОК-6: способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;	1) иметь представление о социальных, этнических, конфессиональных и культурных различиях; 2) знать ключевые принципы организации эффективной работы в коллективе; 3) понимать связь конструктивной коммуникации и толерантности в совместной деятельности.	1) уметь осуществлять деятельность в коллективе на основе принципов толерантности; 2) уметь анализировать, сравнивать и оценивать конкретные коммуникативные ситуации в ходе работы в коллективе; 3) уметь снижать риск неблагоприятных последствий деструктивной коммуникации в организации, взаимного непонимания деловых партнёров.	1) иметь первичный профессиональный опыт позитивного эмоционального реагирования, толерантности, конструктивной коммуникации; 2) иметь первичные профессиональные навыки критического анализа, сравнения и оценки результатов работы в коллективе; 3) иметь первичный профессиональный опыт работы в коллективе, который поддерживает принципы толерантности.	1) иметь интерес к работе в коллективе, толерантно воспринимая социальные и культурные различия; 2) демонстрировать готовность к развитию способностей, важных для эффективной профессиональной деятельности в коллективе.

ОПК-7: готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, обладание навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;	1) знать механизмы организации и координации взаимодействия между людьми; 2) иметь представление о возможностях кооперации с коллегами, влияющих на эффективность деятельности при работе на общий результат.	1) уметь анализировать результаты взаимодействия между людьми, выделяя индивидуальные особенности человека, способствующие эффективной деятельности; 2) уметь анализировать специфику проявления готовности к кооперации с коллегами при работе на общий результат.	1) иметь опыт эффективного взаимодействия при решении коммуникативных задач, направленных на общий результат; 2) иметь опыт анализа реальных коммуникативных ситуаций с точки зрения оценки эффективности межличностного взаимодействия.	1) иметь интерес, профессиональную мотивацию и творческую активность к изучению продуктивного делового взаимодействия; 2) демонстрировать готовность к эффективному межличностному взаимодействию, позволяющему добиваться лучших результатов в совместной деятельности.
ОПК-9: способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);	1) знать особенности публичного выступления; 2) знать специфику подготовки публичных речей, докладов и сообщений; 3) иметь представление об эффективном переговорном процессе, публичном выступлении.	1) уметь анализировать, сравнивать и оценивать конкретные публичные выступления, коммуникативные ситуации в ходе работы в коллективе; 2) уметь выделять специфические особенности публичного выступления.	1) иметь опыт публичного выступления для решения коммуникативной задачи; 2) иметь первичные профессиональные навыки критического анализа, сравнения и оценки публичных выступлений.	1) иметь интерес и развивать способности владеть аудиторией при публичных выступлениях; 2) демонстрировать готовность к изучению специфики публичных выступлений в сфере бизнеса.
ПК-31: способность и готовность оказывать консультации по формированию слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива (взаимоотношения, морально-психологический климат), умение применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива.	1) иметь представление о факторах, дестабилизирующих морально-психологический климат трудового коллектива.	1) уметь сопоставлять и анализировать типы поведения в общении для улучшения морально-психологического климата и взаимоотношений в трудовом коллективе; 2) уметь выделять коммуникативные барьеры и снижать риск их неблагоприятных последствий для улучшения морально-психологического климата и взаимоотношений в трудовом коллективе.	1) владеть навыками анализа, сравнения и критической оценки факторов, влияющих на результаты делового общения в трудовом коллективе; 2) иметь опыт анализа реальных коммуникативных ситуаций с целью предупреждения (нейтрализации) факторов, негативно влияющих на результаты делового общения и дестабилизирующих морально-психологический климат трудового коллектива.	1) демонстрировать готовность к развитию профессиональных качеств, влияющих на результаты делового общения, морально-психологический климат и взаимоотношения в трудовом коллективе; 2) иметь интерес, профессиональную мотивацию к изучению продуктивного делового взаимодействия, асертивного поведения, нацеленного на результат.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Структура дисциплины «Коммуникативная компетентность в управлении персоналом»

**Форма промежуточной аттестации по дисциплине** – зачет в 1 семестре.

**Объём (общая трудоемкость) дисциплины** составляет 2 зачетных единицы, всего 72 часа, из которых:

**для очной формы обучения:**

- 33 часа – контактная работа обучающегося с преподавателем, в том числе практические занятия семинарского типа - 32 часа, а также 1 час - контактная работа на промежуточной аттестации;
- 39 часов – самостоятельная работа обучающегося;

Текущий контроль успеваемости проводится в рамках семинарских занятий.

Структура дисциплины представлена в таблицах 2-3.

*Таблица 2*

#### Структура дисциплины «Межличностное общение и коммуникативная компетентность» для очной формы обучения

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)	Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них			Самостоятельная работа обучающегося (часы)
		Занятия лекционного типа	Занятия семинарского типа	Всего по контактной работе	
Тема 1. Межличностное общение как предмет научного знания. Цели, функции и структура общения. Потребности и мотивы личности в общении.	10		6	6	4
Тема 2. Основы мастерства публичных выступлений. Практика зрительного контакта.	8		4	4	4
Тема 3. Тренинг умения вести разговор. Межличностное взаимодействие в деловом общении.	5		2	2	3
Тема 4. Невербальные средства и техники общения.	6		2	2	4
Тема 5. Типы поведения в общении. Вербальные и невербальные характеристики разных типов поведения в общении. Ситуационная игра.	8		4	4	4
Тема 6. Трудности межличностного общения. Коммуникативные барьеры и их преодоление.	5		2	2	3
Тема 7. Конфликтное общение. Стратегии поведения.	6		2	2	4
Тема 8. Факторы успешного общения.	6		2	2	4
Тема 9. Самопрезентация. Ассертивное поведение в деловом общении. Феномен личного влияния.	8		4	4	4
Тема 10. Коммуникативная компетентность в деловом общении.	8		4	4	4

*Таблица 3*

### **3.2. Содержание дисциплины «Коммуникативная компетентность в управлении персоналом»**

#### **Тема 1. Межличностное общение как предмет научного знания.**

Теория межличностного общения как междисциплинарное знание. Цели, функции и структура общения. Коммуникативная сторона общения. Перцептивная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Потребности и мотивы личности в общении. Потребности в доверительном общении (аффилиации) и поддержке. Закономерности доверительного общения. Формальное и неформальное межличностное общение.

#### **Тема 2. Основы мастерства публичных выступлений.**

Публичные выступления как способ передачи информации. Задачи современных публичных выступлений и их классификация. Основные методы и правила успешного публичного выступления. Возможности психологического воздействия на слушателей и некоторые приёмы владения аудиторией. Значение культуры и техники речи для публичного выступления. Дыхание и голос в практической работе выступающего публично. Практика зрительного контакта. Обратная связь во время публичного выступления.

#### **Тема 3. Тренинг умения вести разговор. Межличностное взаимодействие в деловом общении.**

Межличностное общение: социальная перцепция. Пространство межличностного взаимодействия. Ритуальное поведение в межличностном взаимодействии. Межличностное взаимодействие в деловом общении. Культура речи и речевой этикет в деловом общении.

#### **Тема 4. Невербальные средства и техники общения.**

Место и функции невербальной коммуникации в межличностном общении. Различие между невербальной и вербальной коммуникацией. Функции невербальных сообщений. Основные каналы невербальной коммуникации. Проблема интерпретации невербального поведения.

#### **Тема 5. Типы поведения в общении.**

Стратегии и тактики влияния и манипулирования. Психологическое противостояние влиянию. Основные стратегии воздействия на человека. Понятие межличностной аттракции, факторы аттракции. Вербальные и невербальные характеристики разных типов поведения в общении. Ассертивность в межличностном общении.

#### **Тема 6. Трудности межличностного общения. Коммуникативные барьеры и их преодоление.**

Особенности эмоционально-чувственных переживаний в межличностном общении. Чувства и эмоции в общении. Нарушения межличностного общения, барьеры общения. Коммуникативные барьеры и их преодоление.

#### **Тема 7. Конфликтное общение. Стратегии поведения.**

Агрессивно-конфликтное взаимодействие. Способы разрешения конфликтов в общении. Управление конфликтом в общении: умение строить коммуникацию в конфликте и нейтрализовать провокации.

#### **Тема 8. Факторы успешного общения.**

Цели и факторы эффективного слушания. Обратная связь в межличностном общении. Виды обратной связи. Активное (или рефлексивное) слушание. Перефразирование и резюмирование. Стилль общения как фактор успешности.

#### **Тема 9. Самопрезентация. Ассертивное поведение в деловом общении. Феномен личного влияния.**

Стратегии самопрезентации. Ассертивное поведение в деловом общении. Феномен личного влияния. Личное влияние, власть и лидерство.

#### **Тема 10. Коммуникативная компетентность в деловом общении.**

Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности.

## **4. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ**

В процессе преподавания дисциплины «Коммуникативная компетентность в управлении персоналом» используются современные методы преподавания и образовательные технологии, в том числе активные и интерактивные методы.

При контактной (аудиторной) работе из традиционных методов преподавания используются: изложение преподавателем материала в форме мини-лекций, продуктивного диалога на семинарских занятиях, обсуждение заданий и решение речевых задач по образцу и др. Из активных и интерактивных методов преподавания используются различные методы анализа и обсуждения результата публичных выступлений, различных точек зрения по проблемным речевым ситуациям.

После выполнения самостоятельных работ предполагается взаимодействие студентов при обсуждении результатов заданий. Для этого используется метод групповых дискуссий, когда результаты анализируются группой и коллективно формируются выводы по проделанной работе.

При выполнении самостоятельной работы из традиционных методов используются: прочтение и анализ студентом специальной литературы по теме, подбор аналитических материалов. Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации и текущему контролю успеваемости предполагает групповые и индивидуальные консультации с обсуждением наиболее сложных и дискуссионных вопросов.

## **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ.**

В рамках дисциплины «Коммуникативная компетентность в управлении персоналом» предусмотрены следующие виды самостоятельной работы:

1. выполнение самостоятельной контрольной работы в виде реферата,
2. самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации.

Выполнение самостоятельной контрольной работы в виде реферата осуществляется на основе учебников, дополнительной литературы. В ходе выполнения работы автор анализирует данные литературы, выделяет ключевые вопросы для обсуждения и представляет в ходе публичного выступления на практическом занятии.

По результатам выполнения и защиты контрольной работы даётся оценка сформированности компетенций, относящихся к дисциплине «Межличностное общение и коммуникативная компетентность».

### **Темы рефератов**

1. Деловое общение и его специфика.
2. Этика делового общения.
3. Специфика переговорного процесса в управленческой среде.
4. Основы управления конфликтными ситуациями. Методы профилактики конфликтов в деловом общении.
5. Имидж и самопрезентация как средство коммуникации.
6. Особенности публичного выступления.
7. Жесты и позы в деловом общении. Проблема интерпретации невербального поведения.
8. Нарушения, барьеры общения. Препятствия и помехи в деловом общении.
9. Понятие «аффилиация». Тенденции мотива аффилиации.
10. Распознавание манипуляции и защита от неё.
11. Понятие межличностной аттракции. Внешние и внутренние факторы межличностной аттракции.
12. Закономерности доверительного общения.
13. Стратегии поведения в конфликте.
14. Стили слушания (рефлексивное слушание, эмпатическое слушание).
15. Обратная связь в деловом общении.
16. Невербальная коммуникация.
17. Вербальная коммуникация.

18. Коммуникативные барьеры и их преодоление.
19. Феномен межличностного влияния. Противостояние влиянию.
20. Коммуникативная, перцептивная и интерактивная сторона общения.
21. Ассертивность в общении.
22. Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности.
23. Особенности и механизмы группового, публичного делового общения.
24. Самопрезентация. Основные стратегии самопрезентации.
25. Основные виды ситуаций взаимодействия.
26. Морально-психологический климат и эффективные взаимоотношения в трудовом коллективе.

### **Методические рекомендации по подготовке к публичному выступлению**

- Определите побудительные мотивы слушания людьми вашего выступления. Четко представьте: для чего им это нужно? Что полезного они могут узнать, слушая вас? Ваша речь должна носить информационно-учебный характер.
- Помните, что ваше выступление должно быть построено четко, понятно и доступно для аудитории. Для этого определите главную идею, выделите темы, заголовки, ключевые слова и формулировки. Не забывайте пояснять значения понятий и определений.
- Разделите вашу речь по мере необходимости на несколько составных частей. Соблюдайте логику и последовательность изложения материала. В каждой части необходимо пояснять для чего нужна эта информация и где она может применяться сидящими перед вами слушателями.
- Тщательно продумайте план и структуру будущей речи. Она должна включать введение, основную часть и выводы (заключение).
- Подготовьте яркие примеры из практики, из истории, из литературы. Проверьте по словарям значение «умных слов», которые вы собираетесь использовать. Выясните правильность их значения, произношения, даже этимологию («родословную» слов). Не допускайте языковых ошибок.
- Определите те места, моменты в ходе выступления, в которые вы предполагаете обратиться к аудитории с каким-либо вопросом, просьбой что-то назвать, посчитать.
- Особое внимание уделите началу речи и ее окончанию.
- Внимательно отнеситесь к введению. Помните, что по введению аудитория быстро составит впечатление о вас, и оно будет доминирующим до конца выступления. Ошибки, допущенные во вступительной части, тяжело будет исправить по ходу выступления. Очень важно заинтересовать публику с самого начала, с самых первых фраз. Для этого во вступительной части можно использовать какую-либо остроумную шутку, рассказать интересный факт или вспомнить выдающееся историческое событие.
- Заключительная часть содержит подведение итогов. Необходимо напомнить ключевые проблемы, затронутые в ходе выступления, повторить все основные идеи.
- Помните, что внимательно слушать и воспринимать мысли оратора публика может только ограниченный срок, определяемый психофизиологическими особенностями организма. Обычно это не более десяти минут.
- При планировании выступления необходимо оставлять время для ответов на вопросы.

*Таблица 4.*

### **Виды самостоятельной работы по дисциплине «Коммуникативная компетентность в управлении персоналом»**

Вид самостоятельной работы	Контроль самостоятельной работы	Методические материалы
Выполнение самостоятельной контрольной работы	Самостоятельная работа в виде реферата с выступлением на практическом занятии (текущий контроль успеваемости)	Учебники, дополнительная литература.
Самостоятельная подготовка к промежуточной аттестации	Ответы на вопросы билетов на промежуточной аттестации (экзамен)	Список вопросов к экзамену, материалы базовых учебников.



## 6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Фонд оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации включает в себя следующее содержание:

1) Перечень компетенций выпускников образовательной программы с указанием результатов обучения (знаний, умений, владений), описание показателей и критериев оценивания компетенций.

Полные карты компетенций представлены в ОПОП по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом (направленность образовательной программы: Управление и развитие персонала организации).

- 2) Шкалы оценивания сформированности компетенций,
- 3) Описание процедуры оценки сформированности компетенций,
- 4) Типовые контрольные задания,
- 5) Контрольно-измерительные материалы, в том числе:
  - задания для самостоятельной работы,
  - вопросы к промежуточной аттестации (экзамену) и тест по дисциплине.

### 6.1. Перечень компетенций, формирование которых относится к задачам дисциплины

«Коммуникативная компетентность в управлении персоналом»

Дисциплина «Межличностное общение и коммуникативная компетентность» направлена на развитие 5 компетенций, прописанных в ОПОП по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом:

ОК-5: способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;

ОК-6: способность работать в коллективе, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОПК-7: готовность к кооперации с коллегами, к работе на общий результат, обладание навыками организации и координации взаимодействия между людьми, контроля и оценки эффективности деятельности других;

ОПК-9: способность осуществлять деловое общение (публичные выступления, переговоры, проведение совещаний, деловая переписка, электронные коммуникации);

ПК-31: способность и готовность оказывать консультации по формированию слаженного, нацеленного на результат трудового коллектива (взаимоотношения, морально-психологический климат), умение применять инструменты прикладной социологии в формировании и воспитании трудового коллектива.

Критерии оценки сформированности компетенций приведены в таблице 5.

Таблица 5

### Требуемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Планируемые результаты обучения	Наименование оценочного средства
ОК-5	<b>знать:</b> 1) знать особенности и технологии подготовки и проведения деловой беседы, деловых встреч и консультаций, направленных на решение задач межличностного и межкультурного взаимодействия; 2) знать специфику коммуникативной, интерактивной и перцептивной сторон общения; 3) знать основные виды коммуникативных барьеров и обратной связи; 4) иметь представление о потребностях и мотивах личности в общении. <b>уметь:</b> 1) уметь сопоставлять и анализировать теории, идеи о коммуникативных процессах, беря во внимание межличностное и межкультурное	Вопросы к зачету, самостоятельная работа, тест

	<p>взаимодействие;</p> <p>2) уметь выделять специфические межкультурные особенности взаимодействия в процессе межличностного общения.</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>1) иметь опыт критического анализа реальных коммуникативных ситуаций, направленных на решение задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> <p>2) иметь опыт анализа результатов межличностного взаимодействия.</p> <p><b>демонстрировать мотивацию и личностную готовность к профессиональному совершенствованию:</b></p> <p>1) иметь интерес, профессиональную мотивацию и творческую активность к изучению и применению на практике эффективных видов и форм делового общения;</p> <p>2) иметь мотивацию к работе с людьми разных возрастных, этнических, профессиональных и других социальных групп для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>	
ОК-6	<p><b>знать:</b></p> <p>1) иметь представление о социальных, этнических, конфессиональных и культурных различиях;</p> <p>2) знать ключевые принципы организации эффективной работы в коллективе;</p> <p>3) понимать связь конструктивной коммуникации и толерантности в совместной деятельности.</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>1) уметь осуществлять деятельность в коллективе на основе принципов толерантности;</p> <p>2) уметь анализировать, сравнивать и оценивать конкретные коммуникативные ситуации в ходе работы в коллективе;</p> <p>3) уметь снижать риск неблагоприятных последствий деструктивной коммуникации в организации, взаимного непонимания деловых партнёров.</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>1) иметь первичный профессиональный опыт позитивного эмоционального реагирования, толерантности, конструктивной коммуникации;</p> <p>2) иметь первичные профессиональные навыки критического анализа, сравнения и оценки результатов работы в коллективе;</p> <p>3) иметь первичный профессиональный опыт работы в коллективе, который поддерживает принципы толерантности.</p> <p><b>демонстрировать мотивацию и личностную готовность к профессиональному совершенствованию:</b></p> <p>1) иметь интерес к работе в коллективе, толерантно воспринимая социальные и культурные различия;</p> <p>2) демонстрировать готовность к развитию способностей, важных для эффективной профессиональной деятельности в коллективе.</p>	Вопросы к зачету самостоятельная работа, тест
ОПК-7	<p><b>знать:</b></p> <p>1) знать механизмы организации и координации взаимодействия между людьми;</p> <p>2) иметь представление о возможностях кооперации с коллегами, влияющих на эффективность деятельности при работе на общий результат.</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>1) уметь анализировать результаты взаимодействия между людьми, выделяя индивидуальные особенности человека, способствующие эффективной деятельности;</p> <p>2) уметь анализировать специфику проявления готовности к кооперации с коллегами при работе на общий результат.</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>1) иметь опыт эффективного взаимодействия при решении коммуникативных задач, направленных на общий результат;</p> <p>2) иметь опыт анализа реальных коммуникативных ситуаций с точки зрения оценки эффективности межличностного взаимодействия.</p> <p><b>демонстрировать мотивацию и личностную готовность к профессиональному совершенствованию:</b></p> <p>1) иметь интерес, профессиональную мотивацию и творческую активность к изучению продуктивного делового взаимодействия;</p> <p>2) демонстрировать готовность к эффективному межличностному взаимодействию, позволяющему добиваться лучших результатов в совместной</p>	Вопросы к зачету самостоятельная работа, тест

	деятельности.	
ОПК-9	<p><b>знать:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) знать особенности публичного выступления;</li> <li>2) знать специфику подготовки публичных речей, докладов и сообщений;</li> <li>3) иметь представление об эффективном переговорном процессе, публичном выступлении.</li> </ol> <p><b>уметь:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) уметь анализировать, сравнивать и оценивать конкретные публичные выступления, коммуникативные ситуации в ходе работы в коллективе;</li> <li>2) уметь выделять специфические особенности публичного выступления.</li> </ol> <p><b>владеть:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) иметь опыт публичного выступления для решения коммуникативной задачи;</li> <li>2) иметь первичные профессиональные навыки критического анализа, сравнения и оценки публичных выступлений.</li> </ol> <p><b>демонстрировать мотивацию и личностную готовность к профессиональному совершенствованию:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) иметь интерес и развивать способности владеть аудиторией при публичных выступлениях;</li> <li>2) демонстрировать готовность к изучению специфики публичных выступлений в сфере бизнеса.</li> </ol>	Вопросы к зачету самостоятельная работа, тест
ПК-31	<p><b>знать:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) иметь представление о факторах, дестабилизирующих морально-психологический климат трудового коллектива;</li> </ol> <p><b>уметь:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) уметь сопоставлять и анализировать типы поведения в общении для улучшения морально-психологического климата и взаимоотношений в трудовом коллективе;</li> <li>2) уметь выделять коммуникативные барьеры и снижать риск их неблагоприятных последствий для улучшения морально-психологического климата и взаимоотношений в трудовом коллективе;</li> </ol> <p><b>владеть:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) владеть навыками анализа, сравнения и критической оценки факторов, влияющих на результаты делового общения в трудовом коллективе;</li> <li>2) иметь опыт анализа реальных коммуникативных ситуаций с целью предупреждения (нейтрализации) факторов, негативно влияющих на результаты делового общения и дестабилизирующих морально-психологический климат трудового коллектива.</li> </ol> <p><b>демонстрировать мотивацию и личностную готовность к профессиональному совершенствованию:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) демонстрировать готовность к развитию профессиональных качеств, влияющих на результаты делового общения, морально-психологический климат и взаимоотношения в трудовом коллективе;</li> <li>2) иметь интерес, профессиональную мотивацию к изучению продуктивного делового взаимодействия, асертивного поведения, нацеленного на результат.</li> </ol>	Вопросы к зачету самостоятельная работа, тест

## 6.2. Шкалы оценивания

Для оценки сформированности компетенций используется шкала оценивания, приведенная в таблице 6.

## Шкала оценки сформированности компетенций

## ШКАЛА ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Индикаторы компетенции	ШКАЛА ОЦЕНКИ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ						
	Не зачтено		зачтено				
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень 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 несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Опыт и 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
<u>Личностная готовность к проф. совершенствованию</u>	Отсутствие интереса и мотивации к профессиональному самосовершенствованию	Интерес и мотивация к профессиональному самосовершенствованию ниже минимального уровня	Интерес и мотивация к профессиональному самосовершенствованию на минимальном уровне	Интерес и мотивация к профессиональному самосовершенствованию на среднем уровне	Интерес и мотивация к профессиональному самосовершенствованию выше среднего уровня	Интерес и мотивация к профессиональному самосовершенствованию на высоком уровне	Интерес и мотивация к профессиональному самосовершенствованию очень высоки.

### 6.3. Процедуры оценивания результатов обучения по дисциплине

По дисциплине «Коммуникативная компетентность в управлении персоналом» для оценки сформированности компетенций предусмотрены текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация, во время которых проводится оценка сформированности компетенций в части полноты знаний, наличия умений, владение соответствующими навыками, выраженность личностной готовности к профессиональному совершенствованию.

Текущий контроль успеваемости проходит в форме анализа содержания самостоятельной работы и представления её материалов на практическом занятии. Самостоятельная работа предполагает изучение специальной литературы по выбранной теме, написание соответствующего реферата по данной теме и его представление на практическом занятии в виде публичного выступления.

На промежуточной аттестации проводится оценка сформированности всех компетенций, относящихся к дисциплине «Коммуникативная компетентность в управлении персоналом». Промежуточная аттестация по дисциплине «Коммуникативная компетентность в управлении персоналом» проводится в форме зачета, который может проводиться как в устной, так и в письменной формах. Устный экзамен проводится по вопросам, которые выносятся на промежуточную аттестацию (таблица 7). Опрос студентов осуществляется по билетам. В некоторых случаях промежуточная аттестация может проходить письменно в виде теста. При промежуточной аттестации учитываются результаты текущего контроля успеваемости.

Таблица 7

#### Вопросы к зачету промежуточной аттестации

№	Вопрос	Компетенция
1	Межличностное общение как предмет научного знания	ОК-5
2	Потребность в общении и методы ее изучения	ОК-6
3	Место и функции невербальной коммуникации в межличностном деловом общении	ОПК-9
4	Проблема интерпретации невербального поведения в деловом общении	ОПК-9
5	Цели и факторы эффективного слушания	ОК-6
6	Обратная связь в межличностном общении	ОПК-7
7	Пространство межличностного взаимодействия	ОПК-7
8	Ритуальное поведение в межличностном взаимодействии	ОК-6
9	Межличностное взаимодействие в деловом общении	ОПК-9
10	Стратегии и тактики влияния и манипулирования	ПК-31
11	Основные стратегии воздействия на человека	ОПК-9
12	Понятие межличностной аттракции, факторы аттракции	ОК-6
13	Чувства и эмоции в деловом общении	ОПК-9
14	Закономерности доверительного общения	ОПК-7
15	Формальное и неформальное межличностное общение	ОПК-7
16	Межличностное общение: социальная перцепция	ОПК-7
17	Трудности межличностного общения в работе на общий результат	ОПК-7
18	Нарушения, барьеры общения	ОК-5
19	Агрессивно-конфликтное взаимодействие	ПК-31
20	Факторы успешного общения	ПК-31
21	Стиль общения как фактор успешности	ПК-31
22	Ассертивность в межличностном общении	ОПК-7
23	Способы разрешения конфликтов в общении	ПК-31
24	Культура речи и речевой этикет в деловом общении	ОК-6
25	Коммуникативная сторона общения	ОК-5
26	Интерактивная сторона общения	ОК-5
27	Перцептивная сторона общения	ОК-5

28	Коммуникативная компетентность как компонент профессиональной компетентности	ОК-5
29	Психологическое противостояние влиянию	ПК-31
30	Основы мастерства публичных выступлений. Стратегии самопрезентации	ОПК-9
31	Типы поведения в общении	ПК-31
32	Эффекты межличностного восприятия	ОК-6
33	Теории межличностного взаимодействия	ОПК-7
34	Критерии удовлетворённости общением	ОК-6
35	Основы управления конфликтными ситуациями. Методы профилактики конфликтов в деловом общении	ПК-31
36	Жесты и позы в деловом общении	ОК-5
37	Особенности и механизмы группового, публичного делового общения	ОПК-9
38	Вербальная коммуникация.	ОК-5
39	Специфика переговорного процесса в управленческой среде	ОПК-9
40	Культурные различия в вербальной коммуникации	ОК-6

#### 6.4. Типовые контрольные задания для контроля сформированности компетенций

##### ОК-5

1. К КОМПОНЕНТАМ КОММУНИКАТИВНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ НЕ ОТНОСИТСЯ ...

- а) знание себя, своих особенностей, умение ими управлять,
- б) открытость новому опыту,**
- в) понимание партнёра, развитая социально-психологическая рефлексия,
- г) понимание ситуации общения.

##### ОПК-7

2. ЭФФЕКТАМИ СОЦИАЛЬНОГО ВОСПРИЯТИЯ ЯВЛЯЮТСЯ

- а) эффект первого впечатления (установки),**                      **б) эффект ореола,**
- в) эффект плацебо,                      **г) эффект первичности и новизны.**

##### ОПК-9

3. СУЩЕСТВУЮТ СЛЕДУЮЩИЕ ТЕХНИКИ ВЫХОДА ИЗ КОНТАКТА:

- а) резюмирование помогает «поставить точки над i» и подвести к завершению беседы,**
- б) принятие открытой позы,
- в) невербальное сворачивание контакта – сокращение контакта глаз,**
- г) прямое указание на необходимость завершения беседы.**

##### ОК-6

4. КУЛЬТУРЫ С ВЫСОКИМ УРОВНЕМ КОНТЕКСТА КОММУНИКАЦИИ – ЭТО...

- а) культуры, в которых информация содержится в основном непосредственно в переданных сообщениях,
- б) культуры, где люди говорят, как правило, то, что они думают, и приступают прямо к сути,
- в) культуры, где информация передаётся опосредованно, а окружающие должны делать заключения о значении сообщения исходя из физического и социального контекста.**

##### ПК-31

5. В ЧЕМ РАЗЛИЧИЕ КОНСТРУКТИВНОГО И НЕКОНСТРУКТИВНОГО МЕЖЛИЧНОСТНОГО КОНФЛИКТА? СЛЕДУЕТ ЛИ ВЫХОДИТЬ ЗА РАМКИ ДЕЛОВЫХ АРГУМЕНТОВ, ОТНОШЕНИЙ И КАСАТЬСЯ ЛИЧНОСТНЫХ КАЧЕСТВ ОППОНОНТА?

6. ФАКТОРЫ, ДЕСТАБИЛИЗИРУЮЩИЕ МОРАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ КЛИМАТ ТРУДОВОГО КОЛЛЕКТИВА:

- а) нестабильность, неуверенность в завтрашнем дне;
- б) сложные отношения «по вертикали» (с вышестоящим начальством и с подчиненными);
- в) неудовлетворенность материальным стимулированием;
- г) высокий уровень психологической напряженности и тревожности, сильная усталость от стрессов;
- д) морально-психологическая несовместимость членов коллектива как следствие несоблюдения некоторыми из них моральных норм; отсутствие необходимого ценностно-ориентационного единства коллектива;
- е) все ответы верны.**

## 6.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания.

- Петрова И.Э., Орлов А.В. Оценка сформированности компетенций. – Учебное методическое пособие. - Н. Новгород: Нижегородский госуниверситет, 2015. – 49 с.
- Положение «О проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в ННГУ», утвержденное приказом ректора ННГУ от 13.02.2014 г. № 55-ОД.
- Положение о фонде оценочных средств, утвержденное приказом ректора ННГУ от 10.06.2015 г. № 247-ОД

## 7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 7.1. Основная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова; под общ. ред. Г. В. Бороздиной. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 463 с. — ISBN 978-5-534-01527-0. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/3102750F-D246-47CE-AC5E-1701A1BFD1EB](http://www.biblio-online.ru/book/3102750F-D246-47CE-AC5E-1701A1BFD1EB).
2. Корягина, Н. А. Психология общения / Н. А. Корягина, Н. В. Антонова, С. В. Овсянникова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 440 с. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/CC1541D5-EE7F-4C7F-A161-E16415286420](http://www.biblio-online.ru/book/CC1541D5-EE7F-4C7F-A161-E16415286420).

### 7.2. Дополнительная литература

1. Асмолова, М.Л. Искусство презентаций и ведения переговоров: Учебное пособие / - 3-е изд. - М.:ИЦ РИОР, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 248 с. — Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=542559>
2. Болотова, А. К. Социальные коммуникации. Психология общения / А. К. Болотова, Ю. М. Жуков, Л. А. Петровская. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 327 с. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/4C65EFEE-3D22-41FF-9011-95117E822737](http://www.biblio-online.ru/book/4C65EFEE-3D22-41FF-9011-95117E822737).
3. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 370 с. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/F3C6BD44-D289-4AA4-8409-9D0D60BB76F1](http://www.biblio-online.ru/book/F3C6BD44-D289-4AA4-8409-9D0D60BB76F1).
4. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1 / А. П. Панфилова, А. В. Долматов; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 231 с. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/8E37F3A4-BB90-47FD-975C-94F52D8C7ACD](http://www.biblio-online.ru/book/8E37F3A4-BB90-47FD-975C-94F52D8C7ACD).
5. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 2 / А. П. Панфилова, А. В. Долматов; под общ. ред. А. П. Панфиловой. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 258 с. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/12E17A29-7A12-4FA9-848E-D5190F26FF23](http://www.biblio-online.ru/book/12E17A29-7A12-4FA9-848E-D5190F26FF23).
6. Психология управления персоналом: учебник для академического бакалавриата / Е. И. Рогов [и др.]; под общ. ред. Е. И. Рогова. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 350 с. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/292ECA44-348A-464E-8397-4A438164288B](http://www.biblio-online.ru/book/292ECA44-348A-464E-8397-4A438164288B).
7. Садовская, В. С. Основы коммуникативной культуры. Психология общения / В. С. Садовская, В. А. Ремизов. — 2-е изд., испр. и доп. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 208 с. — Режим доступа: [www.biblio-online.ru/book/21632566-5A22-4B7E-89F6-545D680CEBE3](http://www.biblio-online.ru/book/21632566-5A22-4B7E-89F6-545D680CEBE3).



### 7.3. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

Программное обеспечение:

- MS Microsoft Office Word 2007,
- MS Microsoft Office PowerPoint 2007.

Интернет-ресурсы:

- Научно-информационный журнал «Вопросы управления»  
<http://vestnik.uapa.ru/ru/issue/2008/04/13/>
- Журнал «Менеджмент в России и за рубежом» содержит теоретические статьи и бизнес-кейсы, позволяющие пополнить багаж фундаментальных экономических знаний и базовых управленческих навыков.  
<http://www.mevriz.ru/articles/2000/5/875.html>
- Управление персоналом - электронная версия печатного журнала <http://www.top-personal.ru>

### 8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

В процессе преподавания дисциплины «Коммуникативная компетентность в управлении персоналом» требуется учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, оснащенная стационарным или переносным мультимедийным комплексом, для групповых и индивидуальных консультаций. Требуются помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную образовательную среду.

---

Программа составлена в соответствии с требованиями Образовательного стандарта ННГУ по направлению 38.03.03 «Управление персоналом», профиль «Управление и развитие персонала организации»

Автор: Орлова О.М.

Рецензент: Вакуленко Р.Я., д.э.н., проф.

Зав. кафедрой психологии управления: Захарова Л.Н., д.психол.н., проф.

Программа одобрена на заседании учебно-методической комиссии ФСН от 07.04.2020 года, протокол № 7.