

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 № 10 от 02.12.2024 г.

Рабочая программа дисциплины

Эффективные коммуникации

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Направление подготовки / специальность
38.03.01 - Экономика

Направленность образовательной программы
Финансы и кредит

Форма обучения
очная, очно-заочная

г. Дзержинск

2025 год начала подготовки

1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.О.08 Эффективные коммуникации относится к обязательной части образовательной программы.

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	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<p>УК-4.1: Использует государственный и иностранный (-ые) язык в межличностном общении и профессиональной деятельности, выбирая соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации</p> <p>УК-4.2: Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>УК-4.3: Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p>	<p>УК-4.1: Уметь варьировать выбор языковых средств в соответствии со стилем речи; Логически верно строить высказывание. Знать языковые средства и основные единицы речевого общения; правила продуцирования убедительной и уместной речи; основные грамматические структуры. Владеть навыками продуцирования и редактирования устных и письменных текстов различных жанров и стилей; навыками использования приемов эффективного речевого общения в различных коммуникативных сферах; навыками выражения семантической, структурной и коммуникативной преемственности между композиционными элементами текста.</p> <p>УК-4.2: Уметь применять правила</p>	<p>Тест Практическое задание Реферат</p>	<p>Зачёт: Контрольные вопросы</p>

		<p>диалогического общения; выполнять речевые действия, для установления и поддержания общения. Знать формулы речевого этикета и их функционально- коммуникативную дифференциацию; основы профессионального речевого этикета изучаемого иностранного языка. Владеть навыками составления текстов разных функциональных стилей, а также навыками делового и профессионального общения, оперирования правилами, в процессе которых данные единицы преобразуются в осмысленные высказывания, умениями ведения беседы как повседневного, так и профессионального характера.</p> <p>УК-4.3: Уметь переводить официальные и профессиональные тексты с иностранного языка на государственный язык ,с русского языка на иностранный. Знать формулы речевого этикета и их функционально- коммуникативную дифференциацию; основы профессионального речевого этикета изучаемого иностранного языка. Владеть навыками составления текстов разных функциональных стилей, а также навыками делового и профессионального</p>		
--	--	--	--	--

		общения, оперирования правилами, в процессе которых данные единицы преобразуются в осмысленные высказывания.		
--	--	--	--	--

3. Структура и содержание дисциплины

3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	очно-заочная
Общая трудоемкость, з.е.	3	3
Часов по учебному плану	108	108
в том числе		
аудиторные занятия (контактная работа):		
- занятия лекционного типа	16	6
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	16	12
- КСР	1	1
самостоятельная работа	75	89
Промежуточная аттестация	0 Зачёт	0 Зачёт

3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе							
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы	
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего			
ОФ	ОЗ	ОФ	ОЗ	ОФ	ОЗ	ОФ	ОЗ	ОФ	ОЗ	
Раздел 1. Коммуникации: сущность и характеристика видов коммуникации.	26	26	4	1	4	3	8	4	18	22
Раздел 2. Средства эффективных коммуникаций	27	27	4	2	4	3	8	5	19	22
Раздел 3. Формы эффективных коммуникаций	27	27	4	2	4	3	8	5	19	22
Раздел 4. Барьеры эффективных коммуникаций и технологии их преодоления.	27	27	4	1	4	3	8	4	19	23
Аттестация	0	0								
КСР	1	1					1	1		
Итого	108	108	16	6	16	12	33	19	75	89

- б) общением в пределах видимости
 - с) непосредственным речевым контактом
2. Акцент в подтверждающих вопросах делают на:
- а) наиболее сложной проблеме
 - б) вновь возникших вопросах
 - с) том, что связывает партнеров
3. Коммуникативная сторона общения:
- а) взаимопонимание участников общения
 - б) обмен информацией между людьми
 - с) организация взаимодействия между людьми
4. Чистота речи характеризуется отсутствием таких элементов, как:
- а) афоризмы
 - б) вульгаризмы
 - с) эпитеты
5. Совокупность норм литературного произношения называют:
- а) орфографией
 - б) синонимом
 - с) орфоэпией

Критерии оценивания (оценочное средство - Тест)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	больше 50% правильных ответов
не зачтено	менее 50% правильных ответов

5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) 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).

Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
превосходно	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
отлично	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.
очень хорошо	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.
хорошо	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами.
удовлетворительно	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами.
неудовлетворительно	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.
плохо	Отсутствие владения материалом. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа.

5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Реферат) для оценки сформированности компетенции 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.

Критерии оценивания (оценочное средство - Реферат)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	— студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной литературы; — не допускает существенных неточностей; — увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; — аргументирует научные положения; — делает выводы и обобщения; — владеет системой основных понятий
не зачтено	— студент не усвоил значительной части проблемы; — допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; — испытывает трудности в практическом применении знаний; — не может аргументировать научные положения; — не формулирует выводов и обобщений; — не владеет понятийным аппаратом

5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<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. Ошибок нет.	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	Продемонстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в	Продемонстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов

						полном объеме	
<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. 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 некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач

Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «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».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции УК-4

1. Понятие и средства деловой коммуникации.
2. Виды речевой деятельности.
3. Виды слушания.
4. Классификация невербальных средств общения.
5. Особенности вербальной коммуникации.
6. Природа коммуникационного процесса и его основные элементы.
7. Причины конфликтов.
8. Психологические особенности деловых переговоров.

9. Составляющие речевой культуры.
10. Стили поведения в конфликтной ситуации.
11. Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.
12. Структура конфликтов.
13. Функции невербальной коммуникации.
14. Функции языка в общении.
15. Барьеры эффективной коммуникации.
16. Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе.
17. Понятие и типы конфликтогенов.
18. Понятие о конфликтах и их классификация.
19. Правила и тактика ведения спора.
20. Признаки и характеристики делового общения.
21. Тактика правильной критики.
22. Особенности ведения деловой дискуссии.
23. Подготовка к деловой беседе.
24. Понятие и виды деловой беседы.
25. Правила подготовки и проведения совещания.
26. Этапы, принципы и правила проведения деловой беседы.

Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Компетенция, на формирование которой направлена дисциплина, сформирована на уровне не ниже «удовлетворительно»
не зачтено	Компетенция, на формирование которой направлена дисциплина, сформирована на уровне «неудовлетворительно»

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

Основная литература:

1. Корягина Наталья. Эффективные коммуникации. Социальная компетентность личности : учебное пособие для вузов / Н. А. Корягина. - Москва : Юрайт, 2024. - 344 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-18144-9. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=891887&idb=0>.
2. Королева Е. В. Эффективные коммуникации : учебное пособие / Королева Е. В. - пос. Караваяво : КГСХА, 2021. - 82 с. - Рекомендовано методической комиссией экономического факультета в качестве учебного пособия для контактной и самостоятельной работы студентов направления подготовки 38.04.01 Экономика очно-заочной формы обучения. - Книга из коллекции КГСХА - Деловая литература., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=806113&idb=0>.
3. Байтасов Р. Р. Деловые коммуникации : учебное пособие для вузов / Байтасов Р. Р. - Санкт-Петербург : Лань, 2024. - 256 с. - Книга из коллекции Лань - Экономика и менеджмент. - ISBN 978-5-507-47988-7., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=885822&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Деловые коммуникации : Учебник для бакалавров / Ратников В. П. [и др.] ; под ред. Ратникова В.П. - Москва : Юрайт, 2021. - 527 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-3685-8. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=763449&idb=0>.
2. Жернакова М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. - 2-е изд. ; пер. и доп. - Москва : Юрайт, 2023. - 319 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-16604-0. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=871197&idb=0>.
3. Таратухина Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. - Москва : Юрайт, 2023. - 324 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-02346-6. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=846984&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

- Справочная правовая система «Консультант Плюс»: <http://www.consultant.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Консультант студента»: <http://www.studentlibrary.ru/>
- Электронно-библиотечная система «Знаниум»: <http://znanium.com/>
- Электронно-библиотечная система «Лань»: <https://e.lanbook.com/>
- Операционная система Microsoft Windows
- Пакет прикладных программ Microsoft Office

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по направлению подготовки/специальности 38.03.01 - Экономика.

Автор(ы): Родионова Юлия Владимировна.

Заведующий кафедрой: Шеншин Александр Сергеевич, кандидат экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 28.12.2024, протокол № 21.