

**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 президиума ученого совета ННГУ

(протокол от 14.12.2021 г. № 4)

**Рабочая программа дисциплины  
ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ**

Уровень высшего образования

**БАКАЛАВРИАТ**

Направление подготовки

**38.03.01 ЭКОНОМИКА**

Направленность (профиль) образовательной программы

**ФИНАНСЫ И КРЕДИТ**

*Год набора - 2022*

Квалификация

**БАКАЛАВР**

Форма обучения

**ОЧНАЯ, ОЧНО-ЗАОЧНАЯ**

Дзержинск  
2021 г.

## 1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина Б1.О.08 Эффективные коммуникации относится к обязательной части, направления подготовки 38.03.01 Экономика.

№ варианта	Место дисциплины в учебном плане образовательной программы	Стандартный текст для автоматического заполнения в конструкторе РПД
2	Блок 1. Дисциплины (модули) Обязательная часть	Дисциплина <i>Б1.О.08, Эффективные коммуникации</i> относится к обязательной части ООП направления подготовки <i>38.03.01 Экономика</i> .

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

	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		
Формируемые компетенции	Индикатор достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Наименование оценочного средства
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Использует государственный и иностранный (-ые) язык в межличностном общении и профессиональной деятельности, выбирая соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации.	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 преобладности между композиционными элементами текста.	Тест Практические задания Учебно-исследовательские реферативные работы
	УК-4.2. Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.	Уметь вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции. Знать правила деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции. Владеть навыками ведения деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных	Тест Практические задания Учебно-исследовательские реферативные работы

		писем, социокультурные различия в формате корреспонденции.	
	УК-4.3. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	Уметь использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач. Знать особенности информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач. Владеть навыками использования информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач.	Тест Практические задания Учебно-исследовательские реферативные работы

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>3 ЗЕТ</b>	<b>3 ЗЕТ</b>	<b>___ ЗЕТ</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	
<b>в том числе</b>	<b>108</b>	<b>108</b>	
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>	<b>32</b>	<b>18</b>	
- занятия лекционного типа	<b>16</b>	<b>6</b>	
- занятия семинарского типа	<b>16</b>	<b>12</b>	
( практические занятия / лабораторные работы)			
<b>самостоятельная работа</b>	<b>75</b>	<b>89</b>	
<b>КСРИФ</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	
<b>Промежуточная аттестация – зачет</b>			

### 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	14	0	2	1	0	2	2	0	0	0	0	4	3		10	11	
Тема 2. Особенности коммуникаций в профессиональном сообществе	16	16	0	2	1	0	2	2	0	0	0	0	4	3		12	13	
Тема 3. Вербальная коммуникация и невербальные средства делового общения	21	21	0	4	1	0	4	2	0	0	0	0	8	3		13	18	
Тема 4. Публичное выступление и презентация	16	16	0	2	1	0	2	2	0	0	0	0	4	3		12	13	
Тема 5. Эффективные коммуникации	22	22	0	4	1	0	4	2	0	0	0	0	8	3		14	19	
Тема 6. Технология эффективной коммуникации в команде	18	18	0	2	1	0	2	2	0	0	0	0	4	3		14	15	
Тема 7. Коммуникативные барьеры и проблема конфликтности в деловой среде																		
КСРИФ	1	1																
Контроль																		
Итого	108	108		16	6		16	12		0	0		32	18		75	89	

#### 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 партнера 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 партнером.

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 решение прикладных задач-кейсов.

На проведение практических занятий (семинарских занятий /лабораторных работ) в форме практической подготовки отводится 8 часов.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП: Представление интересов физических и юридических лиц в судах, государственных и общественных организациях при рассмотрении правовых вопросов;
- компетенций – УК-4.

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, групповых или индивидуальных консультаций.

#### **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обучающихся направлена на решение следующих задач в процессе формирования у студентов требуемых компетенций.

Самостоятельная работа студента предполагает изучение необходимой литературы, выполнение заданий по курсу и тестов, подготовку к аудиторным семинарским и практическим занятиям, подготовка к промежуточной аттестации по дисциплине.

##### **Рекомендации по подготовке к семинарским занятиям**

Для подготовки к семинарскому занятию следует изучить рекомендуемую литературу по теме, а также необходимые нормативные акты. Приветствуется изучение студентами иных источников (монографий, статей из периодических изданий, материалов судебной практики), помимо рекомендованных. Такие источники можно отыскать в СПС «КонсультантПлюс» или «Гарант», используя ресурсы библиотек, а так же в сети Интернет. Тем самым студент продемонстрирует владение навыками поиска информации и работы с информацией – навыками, которые являются чрезвычайно необходимыми для юриста.

##### **Рекомендации по выполнению заданий**

Рекомендации по решению задач. Большинство заданий представлены в виде случаев из реальной работы правоохранительных структур, направленных на решение криминалистических задач.

Решение задачи студентом включает: изучение условий задачи (описанной ситуации) и ответы на поставленные задачей вопросы.

Перед ответом на поставленные в задаче вопросы, студенту необходимо внимательно ознакомиться с условиями задачи, выявив криминалистически значимые обстоятельства, и найти в нормативно правовом акте нормы, регулирующие данный вид правовых отношений.

Ответы на поставленные в задаче вопросы должны быть мотивированными и развернутыми

Рекомендации по выполнению других заданий. Задания (в особенности, дополнительные задания), могут предусматривать необходимость ответить на поставленные теоретические

вопросы, а так же смоделировать проведение следственного действия в определенных ситуациях. Ответы на вопросы должны быть конкретными, выводы обязательно должны быть аргументированы материалами правоприменительной практики.

Ответ студента оценивается не только по его правильности (истинности), но и по его полноте и аргументации.

**Семинарские занятия** проводятся непосредственно в аудитории. Проведение семинарских занятий преследует достижение следующих задач:

- углубление знаний по соответствующей теме дисциплины;
- развитие навыков аналитического мышления, поиска и работы с информацией, обоснования собственной позиции.

На семинарское занятие по темам, для которых данная форма предусмотрена планом дисциплины, выносятся теоретические вопросы, перечень которых приводится в программе. Преподаватель проставляет студентам оценки за работу на семинаре. Данные оценки могут учитываться при выставлении итоговой оценки по дисциплине.

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 (*Эффективные коммуникации*), созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>.

## 5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю), включающий:

### 5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

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 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.	При решении стандартных задач не	Продemonстрированы основные	Продemonстрированы все основные	Продemonстрированы все основные	Продemonстрированы все основные	Продemonстрированы все основные

	Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	продемонстрированы основные умения.  Имели место грубые ошибки.	умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	умения, решены все основные задачи с отдельными несущественным недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	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
	<b>превосходно</b>	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
<b>зачтено</b>	<b>отлично</b>	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»
	<b>очень хорошо</b>	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»
	<b>хорошо</b>	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»
	<b>удовлетворительно</b>	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»



<b>не зачтено</b>	<b>неудовлетворительно</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	<b>плохо</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

Промежуточная аттестация может проходить в двух альтернативных формах (по выбору преподавателя):

1. в традиционной форме;
2. с использованием балльно-рейтинговой системы.

#### ***Оценивание в традиционной форме.***

Зачёт выставляется по итогам успешного выполнения заданий текущего контроля. Для получения зачёта необходимо выполнить все задания текущего контроля в соответствующем семестре на оценку не менее чем «удовлетворительно».

Зачёт проводится в устной форме по утверждённым заведующим кафедрой (директором филиала) билетам. Обязательной является подготовка студентом развёрнутого ответа по существу вопросов билета, на что отводится не менее 45 минут. На зачёте не допускается наличие у обучающихся посторонних предметов, в том числе технических устройств (мобильных телефонов и пр.), пользование которыми может затруднить либо сделать невозможной объективную оценку результатов промежуточной аттестации. Обучающиеся, нарушившие правила проведения зачёта, по решению преподавателя могут быть удалены из аудитории. При этом в зачётную ведомость удалённому студенту проставляется оценка «неудовлетворительно». При проведении зачёта в устной форме по билетам оцениваются общее понимание студентом содержания и структуры вопроса, полнота раскрытия каждого из элементов вопроса, степень владения базовой терминологией, понимание применимости и особенностей практического использования излагаемых теоретических положений. Преподаватель для уточнения оценки вправе задавать дополнительные вопросы, предусмотренные рабочей программой.

#### ***Шкала оценивания с использованием балльно-рейтинговой системы.***

Балльно-рейтинговая система обучения применяется только для бакалавров очной формы обучения. Балльно-рейтинговая система является одним из элементов организации учебного процесса на основе зачетных единиц. Основной принцип системы состоит в том, что итоговая оценка по дисциплине отражает не только итоги сдачи семестрового экзамена/зачета, но и результаты самостоятельной учебной работы студента в течение семестра.

Рейтинг – это сумма баллов, которую получает студент на основе оценки всех видов учебной деятельности по дисциплинам учебного плана. Максимально возможная сумма, которую может набрать студент по итогам освоения дисциплины за семестр (нормативный рейтинг) составляет 100 баллов. Фактический рейтинг может составлять от 0 до 100 баллов. Проходной рейтинг – это минимальная сумма баллов, набрав которую, студент считается аттестованным по дисциплине. Проходной рейтинг составляет 50% от нормативного.

По всем дисциплинам учебного плана устанавливается стандартная структура рейтинга – текущая учебная работа, рубежный контроль, итоговый контроль по дисциплине, за которые студенту выставляются рейтинговые баллы.

#### ***Структура нормативного рейтинга***

<b>Виды отчетности</b>	<b>Доля в общей оценке, %</b>	<b>Оценка в баллах за семестр</b>
Текущий рейтинг	40	40
Посещение занятий	20	20

Семестровый зачет / экзамен	40	40
-----------------------------	----	----

Проходное значение для отдельных структурных элементов рейтинга – рубежей, текущей учебной работы, семестрового зачета/экзамена составляет не менее 50% от норматива. Баллы, набранные по отдельным видам отчетности, не перераспределяются на другие виды отчетности.

Оцениваемая текущая учебная деятельность студента на протяжении семестра (текущий рейтинг) включает выполнение домашних письменных заданий и аудиторную работу на семинарских занятиях. Для дисциплины «Антикоррупционное поведение» **текущий контроль** включает ответы на вопросы семинарского занятия, выступление с докладом, решение аналитических задач, подготовка проектов антикоррупционных документов организации. Каждый ответ на вопрос семинарского занятия и решенная задача оцениваются в 3, 4 или 5 баллов (в зависимости от полноты и правильности). За подготовку доклада или проекта документа студент может получить дополнительно 2 балла к выставленной оценке.

**Посещение занятий** максимально оценивается в 20 баллов. В зависимости от трудоемкости дисциплины за каждый пропуск занятия из указанного числа вычитается от 1 до 2 баллов. Также предусматривается предусмотрена возможность не вычитать баллы за пропуск от 1 до 3 занятий в семестре.

Текущий рейтинг и рейтинг посещения занятий начисляется в конце семестра перед итоговым контролем по дисциплине (экзамен/зачет) и добавляется к сумме баллов, набранных за прохождение семестрового зачета / экзамена.

Также в конце семестра к текущему рейтингу может быть добавлен **творческий рейтинг** – это оценка за выполнение особых творческих заданий, выходящих за рамки программы, или оценка за участие в предметных олимпиадах, конкурсах, студенческих научных конференциях и т. д. Творческий рейтинг добавляется к рейтингу дисциплины, по которой выполняется творческое задание или в содержательных рамках которой проводится мероприятие. Творческий рейтинг может также быть компенсатором обязательных заданий и пропуска занятий. Творческий рейтинг не отменяет итогового контроля, определяется на усмотрение преподавателя и не превышает 10 баллов.

Вне зависимости от набранной суммы баллов зачет / экзамен является обязательным. Рейтинг **итогового контроля** оценивается в 40 баллов (min. – 20 баллов, max. – 40 баллов). После добавления балльных оценок по семестровому зачету / экзамену производится пересчет рейтинга в оценку по традиционной шкале.

#### **Балльная оценка ответов на зачете/экзамене**

Вопрос (задание) в билете						Количество баллов на зачете/экзамене		Вопрос (задание) в билете				Количество баллов на зачете/экзамене	
1		2		3*				1		2			
мини мум	макси мум	мини мум	макси мум	мини мум	макси мум	мини мум	макси мум	мини мум	макси мум	мини мум	макси мум	мини мум	макси мум
7	15	7	15	6	10	20	40	10	20	10	20	20	40

Примечание:

\* - практико-ориентированное задание, требующее демонстрации уровня владения умениями/навыками.

#### **Соответствие рейтинговых баллов и академической оценки**

Общее количество набранных баллов – рейтинговый балл	Академическая оценка	
86-100	зачтено	отлично
70-85		хорошо
50-69		удовлетворительно
0-49	не зачтено	неудовлетворительно

## **5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые**

для оценки результатов обучения.

### 5.2.1 Контрольные вопросы

<i>вопросы</i>	<i>Код формируемой компетенции</i>
Барьеры восприятия и понимания.	УК-4
Барьеры эффективной коммуникации.	УК-4
Виды речевой деятельности	УК-4
Виды слушания.	УК-4
Вопросы в деловой коммуникации	УК-4
Классификация невербальных средств общения	УК-4
Коммуникативные барьеры и правила их преодоления.	УК-4
Коммуникативные навыки, используемые в деловой беседе	УК-4
Лидерство. Виды лидерства.	УК-4
Модели коммуникаций и их элементы.	УК-4
Особенности ведения деловой дискуссии.	УК-4
Особенности вербальной коммуникации.	УК-4
Ошибки слушания.	УК-4
Подготовка к деловой беседе.	УК-4
Понятие и виды деловой беседы.	УК-4
Понятие и средства деловой коммуникации	УК-4
Понятие и типы конфликтогенов.	УК-4
Понятие коммуникативной компетентности специалиста.	УК-4
Понятие о конфликтах и их классификация.	УК-4
Правила и тактика ведения спора	УК-4
Правила подготовки и проведения совещания.	УК-4
Правила продуктивного слушания.	УК-4
Признаки и характеристики делового общения.	УК-4
Природа коммуникационного процесса и его основные элементы.	УК-4
Причины конфликтов.	УК-4
Психологические особенности деловых переговоров.	УК-4
Рекомендации для эффективного слушания	УК-4
Составляющие речевой культуры.	УК-4
Способы нейтрализации "блокирующих" ситуаций в ходе совещания	УК-4
Стили поведения в конфликтной ситуации.	УК-4
Стратегии и тактики влияния и манипулирования.	УК-4
Стратегии поведения в конфликтных ситуациях.	УК-4
Структура конфликтов	УК-4
Сущность и классификация коммуникаций: внутренние, горизонтальные, вертикальные, неформальные.	УК-4
Тактика правильной критики.	УК-4
Трудности эффективного слушания	УК-4
Формы языка и стили речи	УК-4
Функции невербальной коммуникации.	УК-4

Функции языка в общении	УК-4
Характеристика конфликтов	УК-4
Характеристика основных этапов коммуникационного процесса регламенты профессионального общения устных и письменных каналов	УК-4
Этапы, принципы и правила проведения деловой беседы.	УК-4.

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

1. Выберите верный вариант ответа, определяющий обязанности руководителя во время приема подчиненных.

- a) Критика собеседника недопустима.
- b) Использование литературного стиля, грамотная речь.
- c) Использование домыслов и конфиденциальных данных, если это необходимо для получения нужного результата.
- d) Руководитель свободен в использовании средств для получения максимального результата во время приема подчиненных.

2. Выберите верный вариант ответа. Функции конфликта в организациях бывают:

- a) 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

### Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции УК-4

1. 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».

2. 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-4.**

#### **Типовые практические задания для оценки сформированности компетенции УК-4**

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.

#### **Типовые практические задания для оценки сформированности компетенции УК-4**

1. Охарактеризуйте функции служебных документов. Все ли служебные документы служат для передачи информации, организации управления, учета?
2. 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-4**

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.
9. Основные правила делового телефонного разговора.
10. Основные правила оформления корпоративных визитных карточек.
11. Основные тактические уловки и приемы при ведении переговоров.
12. Роль письменного делового общения в системе деловых отношений.
13. Формы и виды письменного делового общения
14. Структура коммуникативного процесса
15. Соотношение понятий «общение», «взаимодействие» и «коммуникация».
16. 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. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/454621> (дата обращения: 23.02.2021).

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

1. Справочная правовая система «Гарант»: <http://www.garant.ru/>

2. Справочная правовая система «Консультант Плюс»: <http://www.consultant.ru/>

3. Электронно-библиотечная система «Консультант студента»: <http://www.studentlibrary.ru/>

4. Электронно-библиотечная система «Знаниум»: <http://znanium.com/>

5. Электронно-библиотечная система «Лань»: <https://e.lanbook.com/>

6. Операционная система Microsoft Windows

7. Пакет прикладных программ Microsoft Office

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: рабочие места обучающихся, рабочее место преподавателя, доска меловая, переносное мультимедийное оборудование (монитор, системный блок, мультимедиапроектор, экран на треноге), проводной Интернет, лицензионное программное обеспечение.

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.

Автор (ы) к.ф.н. Яковлева Е.И.



Заведующий кафедрой к.ю.н., доцент Царёв Е.В.

Программа одобрена на заседании методической комиссии Дзержинского филиала университета, протокол № 7 от 03.12.2021 года.