УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«УНИВЕРСИТЕТ УПРАВЛЕНИЯ «ТИСБИ»

Кафедра менеджмента и предпринимательства

Утверждаю
Зав. кафедрой

_____Ф.Ф. Хамидуллин

Протокол заседания
кафедры № 13
от 14.06.2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Наименование дисциплины	Основы эффективных коммуникаций
Направление подготовки	38.03.01 Экономика
Профиль	Финансы и кредит
Год набора	2021

Составитель:
ст. преп. А.В.Липатова

Казань

Содержание

1.Цели и задачи учебной дисциплины 3
2. Место дисциплины в структуре ОПОП 4
3. Требования к результатам освоения дисциплины 5
4. Структура и содержание дисциплины 7
4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенций 7
4.2.Содержание дисциплины по темам 10
4.3. Планы практических занятий 12
5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов ... 15
6. Учебно-методическое и информационное 17
обеспечение дисциплины 17
7.Материально-техническое обеспечение дисциплины 18
8.Оценка компетенций по изучаемой дисциплине 19
Приложение 1 25
Методические рекомендации преподавателю 25
Приложение 2 ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине ..... **Ошибка! Закладка не определена.**

1.Цели и задачи учебной дисциплины

Цель изучения учебной дисциплины – сформировать у будущего бакалавра комплекс знаний, умений и навыков (компетенций), для построения эффективной деятельности с использованием современных информационно-коммуникационных средств.

Задачи дисциплины:

- теоретическое освоение студентами коммуникационных процессов управления, тенденций развития информационного общества и цифровизации;
- развитие практических навыков выстраивания конструктивных взаимоотношений с коммуникантами с учетом психологических особенностей и когнитивного опыта аудитории;
- изучение отечественного и зарубежного опыта применения эффективных инструментов выстраивания коммуникации;
- понимание применения инструментов современной коммуникации, роли Интернет-платформ и интерактивных мультимедиа в процессе коммуникации;
- изучение особенностей ведения переговоров и делового общения.

После освоения дисциплины студент должен:

- знать основы коммуникационного процесса в контексте цифровизации и развития информационного общества;
- уметь выстраивать деловую коммуникацию с учетом этических норм, формулировать убедительную аргументацию, анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности;
- владеть навыками выстраивания эффективной деловой коммуникации, в том числе с использованием интерактивных мультимедийных средств, Интернет-платформ, социальных сетей и т.д.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП

Данная дисциплина относится к обязательной части Блока 1 учебного плана. До начала изучения дисциплины у студента должны быть сформированы компоненты компетенций, полученных в результате изучения дисциплин «Социология», «Русский язык и деловое общение». Дисциплина находится во взаимосвязи с дисциплинами согласно схеме:

Обеспечивающие учебные дисциплины:
Социология
Русский язык и деловое общение

↓

Дисциплина:
Основы эффективных коммуникаций

↓

Обеспечиваемые учебные дисциплины:
Психологические основы профессиональной деятельности
Профессиональная деятельность на финансовом рынке
Интернет-предпринимательство

В результате изучения дисциплины **«Социология»** у студентов были сформированы знания теоретических основ развития общества, закономерностях его функционирования, социальных институтах, отношениях между группами людей; умения по анализу механизмов функционирования и развития общества и его структур, по анализу массового поведения и социальных действий отдельных групп и поведения индивидуумов; навыки по разработке социальных программ и проектов, по прогнозированию социальных явлений и управления ими.

В результате изучения дисциплины **«Русский язык и деловое общение»** у студентов были сформированы знания норм русского литературного языка, нормы речевонго поведения в разных сферах общения, в деловой среде, умение формировать каналы коммуникации и устанавливать речевые контакты, владение нормами современного русского языка, основами этикета, профессионально значимыми жанрами, навыками речевого поведения в деловой среде.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Дисциплина участвует в формировании следующей компетенции в соответствии с ФГОС ВО УК-4 «Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)».

После освоения дисциплины студент должен получить следующие образовательные результаты соотнесённые с индикаторами достижения компетенций.

Декомпозиция компетенции

Индикаторы	Результаты обучения по дисциплине
Компетенция УК-4	
УК-4.1. Способен логически верно строить устную и письменную речь на основе системы норм русского и иностранного (ых) языков	УК-4.1. З.3 Знает ситуативную и коммуникативную обусловленность употребления слов и словосочетаний в деловом и профессиональном общении, правила делового речевого этикета на иностранном языке. УК-4.1. У.3 Умеет анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности. УК-4.1. В.3 . Владеет навыками осуществления межличностных и групповых коммуникаций в учебной и профессиональной деятельности
УК-4.2. Ведет деловую переписку на русском и иностранном(ых) языке(ах) с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий	УК-4.2. З.6 Знает различные аспекты деятельности в коммуникативной сфере с учетом особенностей официально-делового стиля; УК-4.2. У.6 Умеет выстраивать деловую коммуникацию с учетом этических норм, формулировать убедительную аргументацию и выявлять приемы манипуляции, блокировать деструктивное воздействие с целью отстаивания деловых интересов; УК-4.2. В.6 Владеет навыками выстраивания деловой коммуникации через различные формы: аргументированную письменную и устную речь, аудиовизуальный формат и др.
УК-4.3. Выстраивает деловые ком-	УК-4.3.З.8. Знает основы коммуникаци-

муникации с использованием современных информационно-коммуникационных средств	онного процесса в контексте цифровизации и развития информационного общества УК-4.3. У.8 Умеет устанавливать контакт и выстраивать стратегию эффективного взаимодействия с партнером и аудиторией с использованием современных информационно-коммуникационных средств УК-4.3.В.8. Владеет навыками выстраивания эффективной деловой коммуникации, в том числе с использованием интерактивных мультимедийных средств, Интернет-платформ, социальных сетей и т.д.

Этапы формирования выбранных компетенций (или их частей - ЗУВов) можно проследить по Пояснительной записке и модульно-тематическому плану дисциплины.

4. Структура и содержание дисциплины

4.1. Модульно-тематический план и пояснительная записка с указанием этапов формирования компетенции

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 академических часа)

Наименование модуля	Кол-во ауд. часов		Самост работа	Всего часов	Ин-дика-торы ком-петен тен-ции
	Лекции Оч-ная/очно-заоч-ная/заочная	Прак-тика Оч-ная/очно-заоч-ная/заочная	Оч-ная/очно-заоч-ная/заочная	Оч-ная/очно-заоч-ная/заочная	
Модуль 1. Основы деловой коммуникации					**УК-4.1. УК-4.2. УК-4.3.**
Тема 1. Основы процесса коммуникации. Отечественный и зарубежный опыт применения эффективных инструментов коммуникации	2/1/1	2/1/1	3/7/8	7/9/10	
Тема 2. Трансформация методов коммуникаций в информационном обществе	2/0/0	2/0/0	3/7/8	7/7/8	
Тема 3. Структура делового общения. Этика делового общения. Методика и тактика проведения делового взаимодействия	2/1/1	2/1/1	3/7/8	7/9/10	
Тема 4. Аргументация и контраргументация. Философия убеждения. Манипуляции и техники противодействия	2/1/0	2/1/0	3/7/8	7/9/8	
Модуль 2. Современные информационно-коммуникационные средства как инструмент эффективной коммуникации					
Тема 5. Интерактивные мультимедийные средства коммуникации	4/1/1	4/1/1	4/7/8	12/9/10	**УК-4.1. УК-4.2. УК-4.3.**
Тема 6. Новые технологии представления информации: инфографика, таймлайн, интеллект-карты, сторителлинг	4/1/1	4/1/1	4/8/8	12/10/10	
Тема 7. Социальные сети как средство эффективной коммуникации	4/1/0	4/1/0	4/9/8	12/11/8	
Подготовка к зачету			**8/8/8**	**8/8/8**	
Итого:	**20/6/4**	**20/6/4**	**32/60/64**	**72**	

Пояснительная записка
с этапами формирования компетенций

Данный курс разбит на два логически завершенных и взаимосвязанных между собой модуля, порядок освоения которых выстраивает траекторию и этапы формирования заявленных компетенций.

Модуль 1 включает в себя четыре учебные темы. В результате прохождения первого модуля студент получает мотивацию к выполнению своей профессиональной деятельности и должен:

- Знает ситуативную и коммуникативную обусловленность употребления слов и словосочетаний в деловом и профессиональном общении, правила делового речевого этикета на иностранном языке, знает различные аспекты деятельности в коммуникативной сфере с учетом особенностей официально-делового стиля, знает основы коммуникационного процесса в контексте цифровизации и развития информационного общества (УК-4.1, З.3, УК-4.3, З.6, УК-4.3.З.8.);
- умеет анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности, умеет выстраивать деловую коммуникацию с учетом этических норм, формулировать убедительную аргументацию, анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности (УК-4.1, У.3, УК-4.3, У.6);
- владеет навыками осуществления межличностных и групповых коммуникаций в учебной и профессиональной деятельности, владеет навыками выстраивания деловой коммуникации через различные формы: аргументированную письменную и устную речь, аудиовизуальный формат и др. (УК-4.1, В.3., УК-4.2, В.6.).

Уровень освоения полученных знаний и умений проверяется: выступлением с эссе, работой на семинарах, написанием контрольной работы, решением практических задач.

Модуль 2 включает в себя три учебные темы. В результате прохождения второго модуля студент получает мотивацию к выполнению своей профессиональной деятельности и должен:

умеет устанавливать контакт и выстраивать стратегию эффективного взаимодействия с партнером и аудиторией с использованием современных информационно-коммуникационных средств

- умеет устанавливать контакт и выстраивать стратегию эффективного взаимодействия с партнером и аудиторией с использованием современных информационно-коммуникационных средств (УК-4.1. У.3, УК-4.3.У.8.);

– владеет навыками выстраивания эффективной деловой коммуникации, в том числе с использованием интерактивных мультимедийных средств, Интернет-платформ, социальных сетей и т.д. (УК-4.2. В.6, УК-4.3.В.8.).

Уровень освоения полученных знаний и умений проверяется: выступлением с презентацией, решением практических заданий, работе на семинаре и участием в деловой игре.

4.2.Содержание дисциплины по темам

Тема 1. Основы процесса коммуникации. Отечественный и зарубежный опыт применения эффективных инструментов коммуникации

Характеристика процесса коммуникации. Классификация коммуникаций. Показатели эффективных коммуникаций. Виды коммуникаций по типам взаимодействия объектов. Виды общения. Краткая характеристика способов коммуникации. Достоинства способов коммуникации. Коммуникационные барьеры. Активное слушание. Совершенствование коммуникаций в организациях.

Основы трансактного анализа. Феномены межличностного и межгруппового восприятия. Формальное и неформальное общение.

Прерывность, периоды подъема и спада общения, динамика тем общения - основные единицы анализа на макроуровне. Фазы и этапы общения. Зависимость их определения от исследовательской позиции в понимании общения.

Коммуникация как элемент управленческой деятельности. Развитие представлений о коммуникативной структуре в разрезе отечественного и зарубежного опыта.

Тема 2. Трансформация методов коммуникаций в информационном обществе

Соотношение понятий «информационная экономика», «постиндустриальное общество» «информационное общество», «общество знаний» и др. Информация как экономическое благо и фактор производства.

Интернет как новая коммуникационная среда. Темпы развития Интернет-среды. Разнообразие Интернет-ресурсов. Объем Интернет-аудитории в России. Развитие Интернета в регионах России: индекс сетевой готовности. Функциональные возможности сети Интернет. Методы защиты от несанкционированного доступа, искажения информации и атак. Криптография.

Тема 3. Структура делового общения. Этика делового общения. Методика и тактика проведения делового взаимодействия

Формирование этики делового общения: восточная и западная традиции. Этика межличностных отношений. Профессиональная этика. Этические проблемы деловых отношений. Понятие делового общения и его особенности. Цели, задачи и функции делового общения. Виды делового общения.

Основные принципы делового общения. Требования к уровню знаний и умений в области делового общения. Кодекс делового общения.

Межличностное общение партнеров, их психологическая и нравственная культура. Особенности межличностных, межгрупповых отношений в организации. Значимость культуры делового общения в организации.

Тема 4. Аргументация и контраргументация. Философия убеждения. Манипуляции и техники противодействия

Подготовка к публичному выступлению. Структура публичного выступления. Формулировка тезиса, подбор аргументов в соответствии с ценностями целевой аудитории. Методы точной формулировки фабулы аргумента. Восприятие аргумента: позитивная, негативная модальность. Влияние аргументации на психологию принятия решения. Доказательная база, обоснование истинности суждения. Структура доказательства: тезис, аргументация, демонстрация. Эмоциональное и рациональное в аргументации. Уровень рационализации аргументов в различных культурах мира. Приемы повышения эффективности публичного сообщения через «эмоциональную картинку». Критерии отбора «сильных» аргументов. Приемы контраргументации во время публичного выступления. Проблемы манипуляции, дезинформации, умалчивания в работе с массовой аудиторией

Тема 5. Интерактивные мультимедийные средства коммуникации

Информационная сторона общения. Интерактивная сторона общения. Виды мультимедийных средств коммуникаций. Комбинаторный подход к аудиальному, визуальному и вербальному в коммуникации. Цифровизация коммуникации. Аудиовизуальные мультимедийные средства (проекторы, интерактивные доски, документ-камеры, комбинированные устройства). Мультимедийные презентации. Методы, усиливающие коммуникативное воздействие. Средства структуризации и визуализации, повышающие качество позиционируемого продукта.

Тема 6. Новые технологии представления информации: инфографика, таймлайн, интеллект-карты, сторителлинг

Презентация информации в формате новых технологий и эффективных графических техник. Инфографика: правила создания. Виды инфографики. Сервисы для создания инфографики. Скрайбинг, сервисы для скрайбинга. Интеллект-карта как техника управления творческим мышлением. Этапы создания интеллект-карты. Методы скейтчноутинга и сторителлинга. Группировка информации в хронологической последовательности Timeline. Сервисы для создания хроник.

Тема 7. Социальные сети как средство эффективной коммуникации

Социальная сеть как новая коммуникационная реальность. История развития социальных сетей. Тренды развития социальных сетей. Особенности выстраивания коммуникации в социальных сетях. Техники создания контент-плана, алгоритм создания инфоповодов, рутинная поддержка инфоповодов. Социальные сети как платформа для выстраивания коммуникации.

4.3. Планы практических занятий

Тема 1. Основы процесса коммуникации. Отечественный и зарубежный опыт применения эффективных инструментов коммуникации

Вопросы для обсуждения:

1. Охарактеризуйте процесс коммуникации
2. Чем активное слушание отличается от пассивного?
3. Какие коммуникационные барьеры вы можете назвать? Какие барьеры вы лично встречаете в своей повседневной коммуникации?
4. Охарактеризуйте метод трансактного анализа
5. Как развивались представления о коммуникативной структуре в разрезе отечественного и зарубежного опыта.
6. Что такое спекулятивные методы игнорирования?
7. Перечислите методы убеждения.

Сценарий занятия:

– опрос по материалам лекций, работа с понятийным аппаратом;
– составление глоссария при работе с понятийным аппаратом;
– закрепление изученного материала и подведение итогов работы студентов.

Тема 2. Трансформация методов коммуникаций в информационном обществе

Вопросы для обсуждения

1. Как соотносятся понятия «постиндустриальное общество» «информационное общество», «общество знаний» и др.
2. Какими темпами сегодня развивается Интернет-среда?
3. Перечислите примеры Интернет-ресурсов для коммуникации.
4. Что такое индекс сетевой готовности?
5. Каким образом можно защититься от несанкционированного доступа, искажения информации и атак?

Сценарий занятия:

– опрос по материалам лекций, работа с понятийным аппаратом;
– составление глоссария при работе с понятийным аппаратом;
– закрепление изученного материала и подведение итогов работы студентов.

Тема 3. Структура делового общения. Этика делового общения. Методика и тактика проведения делового взаимодействия

Вопросы для работы на семинаре:

1. Структура делового общения.
2. Тактика делового взаимодействия.
3. Продвижение проектов в деловой среде.
4. Этические нормы делового общения. Морально-нравственные основы.

Сценарий занятия:

– опрос по материалам лекций, работа с понятийным аппаратом;
– решение практических задач;
– составление глоссария при работе с понятийным аппаратом;

закрепление изученного материала и подведение итогов работы студентов.

Тема 4. Аргументация и контраргументация. Философия убеждения. Манипуляции и техники противодействия

Вопросы для работы на семинаре:

5. Особенности аргументации с ориентацией на молодежную аудиторию.
6. Характерные особенности современного российского стиля публичного выступления.
7. Схема аргументации и контраргументации.
8. Методика подготовки публичного выступления.

Сценарий занятия:

– опрос по материалам лекций, работа с понятийным аппаратом;
– творческое задание по подготовке публичного выступления с эссе на темы «В чем суть этики делового общения?», «Проблема Другого в современном мире», «Социальные проблемы: «картинка» и реальность» и др.;
– составление глоссария при работе с понятийным аппаратом;
– закрепление изученного материала и подведение итогов работы студентов.

Тема 5. Интерактивные мультимедийные средства коммуникации

Анализ и разбор изученного материала по теме 5 для последующего их обсуждения.

№ темы	Проводимое мероприятие	Форма
1.	Ответы на вопросы по теме	Устные ответы
2.	Моделирование деловых ситуаций и их анализ	Устные ответы
3.	Презентации	Презентации с использованием средств мультимедиа
4.	Обсуждение презентаций	дискуссия

Вопросы для обсуждения:

1. Какие методы усиливают впечатление от презентации?
2. Каким образом использовать интерактив для получения обратной связи в коммуникации?
3. Какие мультимедийные средства активно применяются на современном этапе?
4. С какими сложностями столкнулись вы при формировании деловой презентации?
5. Какими средствами можно усилить впечатление от презентации?

6. Как применяется структуризация и визуализация в повышении качества позиционируемого продукта?

Тема 6. Новые технологии представления информации: инфографика, таймлайн, интеллект-карты, сторителлинг

Вопросы для работы на семинаре:

1. Особенности изложения информации с помощью новых технологий.
2. Метод инфографики как способ быстрой подачи информации.
3. Схема таймлайн и интеллект-карты.
4. Сторителлинг.
5. Оценка эффективности информации, изложенной с применением новых технологий.

Сценарий занятия:

– опрос по материалам лекций, работа с понятийным аппаратом;
– решение практических задач по переложению материала из стандартного формата – в формат с применением новых технологий;
– составление глоссария при работе с понятийным аппаратом;
– закрепление изученного материала и подведение итогов работы студентов.

Тема 7. Социальные сети как средство эффективной коммуникации

1. Общие принципы коммуникации в социальных сетях.
2. Основные этапы распространения информации в социальных сетях.
3. Поиск информационных поводов.
4. Разрешение конфликтных ситуций во время ведения проектов.

Сценарий занятия:

– опрос по материалам лекций, работа с понятийным аппаратом;
– Деловая игра;
– закрепление изученного материала и подведение итогов работы студентов.

5. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов

Самостоятельная работа студентов регламентируется Положением об организации самостоятельной работы студентов.

Основными видами учебных занятий для студентов по данному курсу учебной дисциплины являются: лекции, практические занятия и самостоятель-ная работа студентов. Самостоятельная работа студентов является составной частью их учебной работы и имеет целью закрепление и углубление получен-ных знаний, умений и навыков, поиск и приобретение новых знаний.

Самостоятельная работа студентов включает в себя освоение теоретического материала на основе лекций, основной и дополнительной литературы; подготовку к семинарским занятиям в индивидуальном и групповом режиме. Советы по самостоятельной работе с точки зрения использования литературы, времени, глубины проработки темы и др., а также контроль за деятельностью студента осуществляется во время семинарских занятий.

Целью преподавателя является стимулирование самостоятельного, углублённого изучения материала курса, хорошо структурированное, последовательное изложение теории на лекциях, отработка навыков решения задач и системного анализа ситуаций на семинарских занятиях, контроль знаний студентов.

При подготовке к семинарским занятиям и выполнении контрольных заданий студентам следует использовать литературу из приведенного в данной программе списка, а также руководствоваться указаниями и рекомендациями преподавателя.

Перед каждым семинарским занятием студент изучает план семинарского занятия с перечнем тем и вопросов, списком литературы и домашним заданием по вынесенному на семинар материалу.

Студенту рекомендуется следующая схема подготовки к семинарскому занятию и выполнению домашних заданий:

- проработать конспект лекций;
- проанализировать основную и дополнительную литературу, рекомендованную по изучаемому разделу (модулю);
- изучить решения типовых задач;
- решить заданные домашние задания;
- при затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

В конце каждого практического занятия студенты получают «домашнее задание» для закрепления пройденного материала. Домашние задания необходимо выполнять к каждому семинарскому занятию. Сложные вопросы можно вынести на обсуждение на семинар или на индивидуальные консульта-ции. Контрольные работы состоят из вопросов и задач, аналогичным задачам домашних заданий. Они оцениваются по 100 балльной системе в соот-

ветствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации учебного процесса и оценки успеваемости студентов, и выполняются в учебные часы по расписанию в виде письменного решения индивидуальных контрольных заданий. Выше по разделам приводились примерные варианты контрольных за-даний.

Контроль над ходом и результатами самостоятельной работы студентов может осуществляться в сплошной, индивидуальной, выборочной формах.

В процессе самостоятельного изучения студент обязан проработать перечисленные ниже темы, для углубления теоретических знаний и практических навыков, на основании методических рекомендаций по самостоятельной работе.

Вопросы для самостоятельной проработки:

1. Общение как фактор человеческой жизнедеятельности.
2. Деловое общение и развитие личности.
3. Причины повышения интереса к исследованию теоретических и практических проблем делового общения.
4. Основные направления прикладной психологии делового общения.
5. Деловое общение и деловые отношения.
6. Эмпатия личности и деловое общение.
7. Особенности доверительного общения.
8. Невербальные средства в деловом общении общения.
9. Манипулятивное общение.
10. Критерии творческого общения.
11. Личностные факторы успешного делового общения.
12. Взаимопонимание в общении
13. Структура отношений субъекта затрудненного и незатрудненного общения.
14. Социально-психологические показатели делового общения.
15. Типы личного влияния в деловом общении.
16. Проблема кодирования невербальной информации.
17. Факторы адекватного первого впечатления в деловом общении.
18. Сценарии и механизмы взаимодействия.
19. Невербальные интеракции как показатель взаимоотношений в общении.
20. Принципы выхода из ситуаций затрудненного взаимодействия.
21. Методы изучения личности как субъекта затрудненного и незатрудненного общения.

Банк практических заданий по выбору для самостоятельной работы и рекомендации по их выполнению:

Выполнение заданий имеет целью научить студента пользоваться полученными теоретическими знаниями, закрепить навыки работы с лекционным материалом и литературой, помочь глубже усвоить изученный материал.

Прежде чем приступить к решению задания, необходимо внимательно его прочитать, уяснить смысл поставленных вопросов, определить область применения теоретического материала. После этого следует найти необходимые источники, разобраться в их содержании и дать обоснованный ответ. Ответы должны быть максимально полными и содержать ссылки на конкретную литературу.

Подготовка заданий для самостоятельной работы подразумевает следующее:

1. Изучение рекомендуемой литературы.
2. Краткий конспект необходимых теоретических материалов в рабочей тетради.
3. План ответа в рабочей тетради.
4. Письменный ответ в рабочей тетради или на листах формата А 4 (не более 3 на каждый вопрос).
5. Список использованной литературы.
6. Предоставление отчета для проверки преподавателю.

Рекомендации по выполнению:

Цель предлагаемых заданий – аналитическая работа с теоретическим материалом, подразумевающая творческий подход к применению знаний студентом.

Задания:

1. Описать психологически-сложную ситуацию профессионального взаимодействия и проинтерпретировать ее с позиций психологии делового общения.
2. Описать спектр профессиональных коммуникативных связей специалиста сферы Человек-Человек.
3. Проанализировать конфликтную ситуацию уровня: менеджер-менеджер, менеджер-работник, коллега-коллега, работник организации – клиент.
4. Провести диагностику и интерпретацию собственных социально-психологических компетенций и трудностей в сфере делового общения.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

Основная литература

1. Шаповалова, Н. Г. Основы теории коммуникации: начальный курс [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Н. Г. Шаповалова, Е. В. Старостина. — Электрон. текстовые данные. — Саратов : Вузовское образование, 2018. — 81 с. — 978-5-4487-0210-5. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/74286.html

Дополнительная литература:

1. Короткий, С. В. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебное пособие / С. В. Короткий. — Электрон. текстовые данные. — Сара-

тов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — 978-5-4487-0472-7. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/80614.html

2. Лисс, Э. М. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : учебник для бакалавров / Э. М. Лисс, А. С. Ковальчук. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, 2018. — 344 с. — 978-5-394-02802-1. — Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/85358.html

3. Смолина, В. А. SMM с нуля. Секреты продвижения в социальных сетях / В. А. Смолина. — Москва : Инфра-Инженерия, 2019. — 252 с. — ISBN 978-5-9729-0259-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: http://www.iprbookshop.ru/86572.html

Рекомендуется использовать при подготовке докладов и сообщений информацию правового, нормативно-методического характера, а также информацию, полученную по результатам контент-анализа периодических изданий по теме семинарского занятия. В качестве рекомендуемых периодических изданий можно отметить следующие:

- «Менеджмент в России и за рубежом»;
- «Проблемы современной экономики»;
- «Российское предпринимательство»;
- «Журнал управления компанией»
- «Проблемы теории и практики управления»;
- «Маркетинговые стратегии»;
- «Вопросы управления предприятием»;
- «Малое предприятие»
- «Секрет фирмы»;
- «Эксперт» и др.

Программное обеспечение и интернет-ресурсы:

1) Электронный ресурс: www.iprbookshop.ru
2) https://urait.ru/

7.Материально-техническое обеспечение дисциплины

Материально-техническое обеспечение дисциплины –экран и видеопроектор, аудитория для самостоятельной работы студентов, читальный зал и библиотека. Учебная аудитория в соответствии с расписанием, кабинет для самостоятельной работы студентов, видеопроекционное оборудование, компьютер, оснащенный типовым пакетом системного и офисного ПО, в соответствии с Реестром материально-технического обеспечения аудиторного фонда Университета управления «ТИСБИ».

В процессе изучения активно используются персональные компьютеры, типовой пакет системного и офисного ПО, ГВС Интернет экран и видеопроекционное оборудование.

Типовой пакет лицензионного системного и офисного ПО включает в себя:

- Операционная система Microsoft Windows 7 Pro.
- Microsoft Office 2013.

Программное обеспечение, входящее в типовой установочный пакет, получает обновление в автоматическом, установленном разработчиком (компанией Microsoft) порядке, посредством сети Интернет.

Подтверждающие документы: Microsoft Open License №40962726 от 16.08.2006г., №44971865 от 24.12.2008г., №46256422 от 11.12.2009г., №61280992 от 13.12.2012г.; Акт приема-передачи неисключительного ограниченного права на лицензионное ПО № ПРСЧ-12-04326 от 18.12.2013г., №558 от 18.12.2014г., №ПРСЧ-15-01353 от 10.11.2015г., №272 от 15.04.2016г. , бухгалтерские документы, подтверждающие факт приобретения лицензионного ПО.

8.Оценка компетенций по изучаемой дисциплине

Для оценки компетентности рекомендуется использовать рейтинговую оценку знаний, умений и навыков студента по окончанию изучения каждого Модуля в соответствии с Положением о модульно-рейтинговой системе организации образовательного процесс. Итоговая оценка (в баллах) складывается из баллов, набранных по каждому Модулю (семестровая оценка) и баллов, набранных, непосредственно на экзамене (зачете).

Расчет набранных баллов по дисциплине осуществляется в следующей последовательности:

$C = \frac{M_1 + M_2 + ...M_n}{n} \times 0{,}6$, где М – количество баллов по модулю; n – количество модулей

$З = К \times 0{,}4$, где К - количество баллов на экзамене (зачете);

$И = С + З + П$, где П – поощрительные баллы (от 1 до 5).

Уровень освоения компетенций	Количество баллов
компетенции не сформированы	до 59 баллов
компетенции сформированы	от 60 до 100 баллов

Оценка уровня сформированности компетенции УК-4 «Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)»
в части дисциплины «Основы эффективных коммуникаций»

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня	Инструменты оценки сформированности уровня
1	**Пороговый уровень (как минимально допустимый)** (обязательный для всех студентов-выпускников вуза по завершении освоения ОПОП ВО) (от 60 до 70 баллов)	– Знает минимальный уровень основ коммуникационного процесса в контексте цифровизации и развития информационного общества – Знает на элементарном уровне ситуативную и коммуникативную обусловленность употребления слов и словосочетаний в деловом и профессиональном общении, правила делового речевого этикета на иностранном языке. – Знает некоторые аспекты деятельности в коммуникативной сфере с учетом особенностей официально-делового стиля; – Умеет «по шаблону» выстраивать деловую коммуникацию с учетом этических норм, формулировать убедительную аргументацию и выявлять приемы манипуляции, блокировать деструктивное воздействие с целью отстаивания деловых интересов; – Умеет по некоторым аспектам анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности. – Умеет, опираясь на базовые схемы, выстраивать деловую коммуникацию с учетом этических норм, форму-	Написание эссе Выполнение практических заданий Участие в деловой игре Зачет

		лировать убедительную аргументацию, анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности – Владеет на минимальном уровне навыками осуществления межличностных и групповых коммуникаций в учебной и профессиональной деятельности – Владеет некоторыми навыками выстраивания деловой коммуникации через различные формы: аргументированную письменную и устную речь, аудиовизуальный формат и др. – Владеет навыками выстраивания эффективной деловой коммуникации «по шаблону», в том числе с использованием интерактивных мультимедийных средств, Интернет-платформ, социальных сетей и т.д.	
2	**Базовый уровень (относительно порогового уровня)** **(**От 71 до 85 баллов**)**	– Знает на базовом уровне основы коммуникационного процесса в контексте цифровизации и развития информационного общества – Знает ситуативную и коммуникативную обусловленность употребления слов и словосочетаний в деловом и профессиональном общении, правила делового речевого этикета на иностранном языке. – Знает основные базовые аспекты деятельности в коммуникативной сфере с учетом особенностей официально-делового стиля; – Умеет на базовом уровне выстраивать деловую коммуникацию с учетом этических норм, формулировать убедительную аргументацию и выявлять приемы манипуляции, блокировать деструктивное воздействие с	Написание эссе Выполнение практических заданий Подготовка и выступление с презентацией Участие в деловой игре Зачет

		целью отстаивания деловых интересов; – Умеет анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности на базовом уровне. – Умеет выстраивать деловую коммуникацию с учетом этических норм, формулировать убедительную аргументацию, анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности – Владеет на базовом уровне навыками осуществления межличностных и групповых коммуникаций в учебной и профессиональной деятельности – Владеет навыками выстраивания деловой коммуникации через различные формы: аргументированную письменную и устную речь, аудиовизуальный формат и др. – Владеет на базовом уровне навыками выстраивания эффективной деловой коммуникации, в том числе с использованием интерактивных мультимедийных средств, Интернет-платформ, социальных сетей и т.д.	
3	**Повышенный уровень (относительно порогового уровня)** (От 86 до 100 баллов)	– Знает на продвинутом уровне основы коммуникационного процесса в контексте цифровизации и развития информационного общества – Знает и глубоко анализирует ситуативную и коммуникативную обусловленность употребления слов и словосочетаний в деловом и профессиональном общении, правила делового речевого этикета на иностранном языке.	Написание эссе Выполнение практических заданий Подготовка и выступление с презентацией Активное участие в деловой игре Зачет

		– Знает широкий спектр аспектов деятельности в коммуникативной сфере с учетом особенностей официально-делового стиля; – Умеет на повышенном уровне выстраивать деловую коммуникацию с учетом этических норм, формулировать убедительную аргументацию и выявлять приемы манипуляции, блокировать деструктивное воздействие с целью отстаивания деловых интересов; – Умеет глубоко анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности на базовом уровне. – Умеет искусно выстраивать деловую коммуникацию с учетом этических норм, формулировать убедительную аргументацию, анализировать коммуникационные процессы и разрабатывать предложения по повышению их эффективности – Владеет на продвинутом уровне навыками осуществления межличностных и групповых коммуникаций в учебной и профессиональной деятельности – Владеет широким спектром навыков выстраивания деловой коммуникации через различные формы: аргументированную письменную и устную речь, аудиовизуальный формат и др. – Владеет на повышенном уровне навыками выстраивания эффективной деловой коммуникации, в том числе с использованием интерактивных мультимедийных средств, Интернет-платформ, социальных сетей и т.д.	

Приложение 1

Методические рекомендации преподавателю

На 1-ом занятие необходимо ознакомить студентов с правилами и порядком изучения дисциплины, раскрыть место и роль дисциплины в системе наук, ее практическое значение, довести до студентов требования по дисциплине, ответить на вопросы.

В ходе лекционного занятия преподаватель должен назвать тему, учебные вопросы, ознакомить студентов с перечнем основной и дополнительной литературы. Необходимо увязывать тему лекции с предыдущей, отражая последовательность изложения материала. При этом необходимо акцентировать внимание студентов на основных категориях. По окончанию каждой темы формулируются основные выводы.

На практических занятиях студенты разбиваются на группы по три-пять человек, анализируют предложенную ситуацию, принимают и обсуждают решения, а также вступают между собой в определенные отношения, которые могут носить характер соперничества сторон, взаимодействии или состязания.

Для того чтобы занятие протекала гармонично, при подготовке необходимо учитывать;

1) производственный опыт обучаемых, наличие производственной практики (работу в промышленных, торговых, финансовых сферах, и непроизводственной сфере) и в зависимости от этого ставить цели, задачи, условия задания и определять ее сценарий;

2) интересы обучаемых, предрасположенность их к определенным видам управленческой деятельности при распределении ролей;

3) количество времени, выделяемого тематическими планами на проведение практических занятий и деловых игр;

4) возможности обучаемых получать информацию, необходимую для принятия решений по хозяйственным (производственным, финансовым, сбытовым и др.) вопросам. В случаях ограничений информации необходимо давать «типовые» данные, подготовленные самими преподавателями (справочники, нормативы, положения, указы и распоряжения, типовые формы деловой документации и т. д.);

5) условный характер учебных занятий, упрощение ситуаций, сокращение действительно необходимых сроков на выполнение работ.

При разработке и использовании деловой (управленческой) игры в учебном процессе необходимо учитывать следующие требования:

1. Название должно быть точным и кратким, вместе с тем оно должно отражать сущность деловой игры, быть легко запоминающимся.

2. Источниками деловой игры могут быть результаты исследования, печатные материалы, конкретная кадровая деятельность. Надо указать все сведения об информационном источнике.

3. Учебные цели. Игра - не самоцель, это часть курса, изложенная другим способом. Важно продумать, как ввести игру в учебную программу. Лучше, если игра будет органически сочетаться с другими активными методами обучения.

Проведение деловой игры может быть запланировано как в начале изучаемого курса, так и на любом его этапе- Если программа обучения начинается деловой игрой, то за ней должен идти цикл лекций, чтобы слушатели могли увидеть свои действия как бы сквозь "призму" теории и привести в стройную систему получаемые знания. Кроме того, игра рождает у студентов массу вопросов правового или нормативного характера, имеющих прямое отношение к изучаемой теме, освещение этих проблем в последующих лекциях с интересом воспринимается студентами, так как почва для этого уже подготовлена.

При проведении деловой игры после цикла лекций студенты уже вооружены теорией, знакомы со специальными методами решения кадровых задач или анализа исследуемых кадровых проблем. Сравнение результатов игры с теоретическими положениями убеждает студентов в целесообразности применения этих методов.

4. Состав участников игры. Определяются контингент участников, их специализация и сфера практической деятельности. Уровень участников игры должен соответствовать уровню, на котором следует решать анализируемые кадровые проблемы.

5. Регламент. Определяется продолжительностью и этапностыо деловой игры, устанавливаются ограничения во времени выполнения отдельных операций, количество циклов игры. Как правило, для проведения деловой игры требуется несколько дней, причем интервалы между ними должны быть по возможности минимальными. Идеально, если игру можно провести за один день. Хорошо, если на игру будет отведено 2-3 дня по четыре часа на протяжении одной недели.

6. Описание игры или сценарий. Включает в себя развернутое изложение сущности игры и последовательности ее выполнения. Даются методические указания игрокам, приводятся варианты расчета, справки, таблицы, схемы и вся вспомогательная документация.

7. Методические указания преподавателю содержат инструкцию по организации участников игры на различных этапах ее проведения. Представляется техническая документация: графики, таблицы, бланки, используемые в игре, описывается методика применения технических средств и ЭВМ в работе с персоналом. Обосновываются решения подведения итогов, система оценки результатов деятельности учебных групп.