

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич  
Должность: и.о. ректора  
Дата подписания: 27.04.2024 12:30:08  
Уникальный программный ключ:  
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
**«ТОМЕНСКИЙ ИНДУСТРИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Председатель Экспертной  
комиссии

\_\_\_\_\_ С.Д. Погорелова

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

дисциплины: «Эффективные коммуникации»

направление подготовки: 37.03.02 Конфликтология  
форма обучения: очная

направление подготовки: 38.03.06 Торговое дело  
форма обучения: очная

направление подготовки: 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура  
форма обучения: очная

направление подготовки: 41.03.06 Публичная политика и социальные науки  
форма обучения: очная

направление подготовки: 42.03.01 Реклама и связи с общественностью  
форма обучения: очная/ заочная

направление подготовки: 43.03.01 Сервис  
форма обучения: очная/заочная

направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело  
форма обучения: очная/заочная

Рабочая программа разработана для обучающихся по направлениям подготовки 37.03.02 Конфликтология; 38.03.06 Торговое дело; 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура; 41.03.06 Публичная политика и социальные науки; 42.03.01 Реклама и связи с общественностью; 43.03.01 Сервис; 43.03.03 Гостиничное дело

Рабочая программа рассмотрена  
на заседании кафедры межкультурной коммуникации

Заведующий кафедрой  
межкультурной коммуникации \_\_\_\_\_ С.Д. Погорелова

Рабочую программу разработали:

Ю.В. Дюпина, доцент, канд. филол. наук,  
доцент кафедры межкультурной коммуникации \_\_\_\_\_

П.С. Медведев, доцент, канд. пед. наук,  
доцент кафедры межкультурной коммуникации \_\_\_\_\_

## 1. Цели и задачи освоения дисциплины

Цель изучения дисциплины – повышение уровня владения русским литературным языком для ведения эффективной деловой коммуникации в устной и письменной формах.

Задачи дисциплины:

- 1) сформировать системные представления о языковых особенностях официально-делового стиля языка и его жанрах;
- 2) дать обучающимся представление о теоретических основах деловой коммуникации как взаимодействию партнеров в профессиональной сфере, реализуемом в различных формах;
- 3) развить коммуникативные способности, сформировать готовность эффективно взаимодействовать с партнерами и умение ориентироваться в типичных ситуациях, возникающих в ходе профессионального общения;
- 4) совершенствовать умения и навыки деловой коммуникации в ее устных и письменных формах, основанные на соблюдении межкультурного диалога в профессиональной сфере;
- 5) развить навыки публичных выступлений и создания презентаций.

## 2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

Дисциплина «Эффективные коммуникации» относится к обязательной части учебного плана в рамках социально-гуманитарного стандарта ТИУ.

Необходимыми условиями для освоения дисциплины являются:

- знание основных единиц и уровней языка, их признаков и взаимосвязи; орфоэпических, лексических, грамматических, орфографических и пунктуационных норм современного русского литературного языка; норм речевого поведения в социально-культурной, учебно-научной, официально-деловой сферах общения;

- умение создавать устные и письменные монологические и диалогические высказывания различных типов и жанров, применять в практике делового общения основные орфоэпические, лексические, грамматические нормы современного русского литературного языка;

- владение навыками эффективного использования в деловой коммуникации языковых единиц в устной и письменной речи с соблюдением норм русского литературного языка.

Содержание дисциплины является логическим продолжением содержания дисциплин «Русский язык», «Обществознание», изучаемых в рамках среднего полного общего образования, и тематически связаны с такими дисциплинами учебного плана, как «Презентация бизнес-идеи для международного сообщества», «Проектная деятельность», а также для написания и защиты выпускной квалификационной работы.

## 3. Результаты обучения по дисциплине

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

Таблица 3.1

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
УК-3 (бакалавриат) Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать	УК-3.1. Осознает функции и роли членов команды, собственную роль в команде.	Знать: 3-1 основы командной работы
		Уметь: У-1 распределять роли среди членов команды

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции (ИДК)	Код и наименование результата обучения по дисциплине (модулю)
свою роль в команде		Владеть: В-1 навыками командного взаимодействия
	УК-3.2. Устанавливает контакты в процессе социального взаимодействия	Знать: З-2 закономерности социального взаимодействия
		Уметь: У-2 устанавливать контакты с внешней и внутренней общественностью
		Владеть: В-2 техниками коммуникативного взаимодействия
	УК-3.3. Выбирает стратегию поведения в команде в зависимости от условий.	Знать: З-3 основные принципы организации командной работы
		Уметь: У-3 определять условия, влияющие на эффективность командной работы
Владеть: В-3 разнообразными стратегиями поведения в команде		
УК-4 (бакалавриат) Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке	Знать: З-1 нормы устной и письменной речи государственного языка, принятые в профессиональной среде
		Уметь: У-1 выбирать стиль общения на государственном языке РФ применительно к ситуации взаимодействия
		Владеть: В-1 навыками обмена деловой информацией на государственном языке
	УК-4.2. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Знать: З-2 нормы устной и письменной речи иностранного языка, принятые в профессиональной среде
		Уметь: У-2 выбирать стиль общения на иностранном языке применительно к ситуации взаимодействия
		Владеть: В-2 навыками обмена деловой информацией на иностранном языке
	УК-4.3. Использует современные информационно-коммуникационные средства в процессе деловой коммуникации	Знать: З-3 современные информационно-коммуникационные средства
		Уметь: У-3 использовать информационно-коммуникационные средства для осуществления процесса деловой коммуникации
		Владеть: В-3 навыками создания деловых документов

#### 4. Объем дисциплины

Общий объем дисциплины составляет 5 зачетных единиц, 180 часов.

Таблица 4.1

Форма	Курс/	Аудиторные занятия / контактная	Самостоя-	Контроль,	Форма
-------	-------	---------------------------------	-----------	-----------	-------

обучения	семестр	работа, час.			тельная работа, час.	час	промежуточной аттестации
		Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия			
Очная	1/1	18	34	-	56	-	Зачёт
Очная	1/2	18	18	-	36	-	Зачёт
Заочная	2/зимняя сессия	4	6	-	94	4	Зачёт
Заочная	2/летняя сессия	4	4	-	60	4	Зачёт

## 5. Структура и содержание дисциплины

### 5.1. Структура дисциплины

- очная форма обучения (ОФО) (1 семестр)

Таблица 5.1.1

№ п/п	Структура модуля «Русский язык и деловая коммуникация»		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Грамотная речь как основа эффективной деловой коммуникации.	6	10	-	14	30	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Вопросы к устному опросу, отчет по домашнему заданию, деловые игры, тесты
2	2	Сущность и содержание делового общения	4	8	-	14	26	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Вопросы к устному опросу, отчет по домашнему заданию, деловые игры, тесты
3	3	Письменные жанры деловой коммуникации	4	8	-	14	26	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Вопросы к устному опросу, отчет по домашнему заданию, деловые игры, тесты
4	4	Устные формы деловой коммуникации и межкультурного взаимодействия	4	8	-	14	26	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Вопросы к устному опросу, деловые игры, презентация доклада, отчет по группово-

									му творческому заданию, тесты
5	Курсовая работа/проект		-	-	-	-	-	-	-
6	Зачет		-	-	-	-	-	-	Вопросы к зачету
Итого:			18	34		56	108		

- очная форма обучения (ОФО) (2 семестр)

Таблица 5.1.2

№ п/п	Структура модуля «Искусство публичных выступлений и презентаций»		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Форматы деловой коммуникации	8	8	-	18	34	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Вопросы к устному опросу, отчет по домашнему заданию, деловые игры, тесты
2	2	Технологии организации публичных выступлений и презентаций	10	10	-	18	38	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Вопросы к устному опросу, отчет по домашнему заданию, деловые игры, тесты
3	Курсовая работа/проект		-	-	-	-	-	-	-
4	Зачет		-	-	-	-	-	-	Вопросы к зачету
Итого:			18	18		36	72		

- заочная форма обучения (ЗФО):

Таблица 5.2.1

№ п/п	Структура модуля «Русский язык и деловая коммуникация»		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Грамотная речь как основа эффективной деловой коммуникации.	1	2	-	30	33	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Вопросы к устному опросу, отчет по домашнему заданию, деловые игры, тесты
2	2	Сущность и содержание делового общения	1	1	-	20	22	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Вопросы к устному опросу, отчет по домашнему

									заданию, деловые игры, тесты
3	3	Письменные жанры деловой коммуникации	1	2	-	20	23	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Вопросы к устному опросу, отчет по домашнему заданию, деловые игры, тесты
4	4	Устные формы деловой коммуникации и межкультурного взаимодействия	1	1	-	24	26	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Вопросы к устному опросу, деловые игры, презентация доклада, отчет по групповому творческому заданию, тесты
5	Зачет		-	-	-	4	4	-	Вопросы к зачету
Итого:			4	6		98	108		

Таблица 5.2.2

№ п/п	Структура модуля «Искусство публичных выступлений и презентаций»		Аудиторные занятия, час.			СРС, час.	Всего, час.	Код ИДК	Оценочные средства
	Номер раздела	Наименование раздела	Л.	Пр.	Лаб.				
1	1	Форматы деловой коммуникации	2	2	-	30	34	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Вопросы к устному опросу, отчет по домашнему заданию, деловые игры, тесты
2	2	Технологии организации публичных выступлений и презентаций	2	2	-	30	34	УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.3	Вопросы к устному опросу, отчет по домашнему заданию, деловые игры, тесты
3	Курсовая работа/проект		-	-	-	-	-	-	-
4	Зачет		-	-	-	4	4	-	Вопросы к зачету
Итого:			4	4		64	72		

- очно-заочная форма обучения (ОЗФО): не реализуется

## 5.2. Содержание дисциплины

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы) модуля «Русский язык и деловая коммуникация» (1 семестр)

### **Раздел 1. Грамотная речь как основа эффективной деловой коммуникации**

#### **Тема 1. Типы речевой культуры в деловом общении**

Понятие культуры речи в деловом общении. Речь как язык в действии. Речь устная и письменная. Основные качества речи. Нормы русского литературного языка: орфоэпические (произносительные, в том числе акцентологические), лексические, фразеологические, синтаксические, орфографические и пунктуационные, а также стилистические. Речевые и неречевые ошибки. Типы речевых ошибок. Неречевые (фактические, логические) ошибки, проявляющиеся в речи.

#### **Тема 2. Грамматические нормы русского литературного языка**

Синтаксические нормы и виды синтаксических ошибок: неправильный порядок слов; местоименное дублирование подлежащего; свободный (независимый) деепричастный оборот; нарушение норм управления, согласования подлежащего и сказуемого, определяемого слова и определения; неправильный выбор союза; смешение прямой и косвенной речи и др. Пунктуация. Словари: сочетаемости слов, управление в русском языке.

### **Раздел 2. Сущность и содержание делового общения**

#### **Тема 3. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной деятельности**

Коммуникация. Деловое взаимодействие. Коммуникационный процесс. Функции и виды коммуникации. Характеристика и содержание общения, перцептивная, коммуникативная и интерактивная стороны делового общения; стили речевого поведения (гуманистический, ритуальный, манипулятивный).

Принципы («коммуникативный кодекс») делового общения. Основные принципы и методы управления человеческими ресурсами для организации групповой работы. Теоретические основы и практические аспекты организации командной работы.

#### **Тема 4. Вербальные средства деловой коммуникации**

Вербальные средства деловой коммуникации, виды речи; качества речи; речевая норма как фактор коммуникативного успеха; принципы речевого воздействия; приемы эффективного слушания; типы вопросов и ответов, коммуникативные барьеры. Методы оценки эффективности командной работы. Основные методы анализа группового взаимодействия.

#### **Тема 5. Невербальные средства в деловой коммуникации.**

Кинестетические особенности общения. Классификация и особенности основных жестов. Характеристика жестов и поз. Межнациональные различия жестов. Национальные особенности пространственного расположения собеседников. Особенности визуального контакта. Виды взглядов и их трактовка. Национальные особенности визуального контакта. Эмоциональная выразительность речи.

#### **Тема 6. Речевая самопрезентация в деловом общении**

Определение, понятие. Основные типы имиджей: индивидуальный, предметный, групповой, корпоративный. Формирование имиджа как процесс коммуникации. Техники формирования вербального имиджа (разговаривать, а не говорить; учитывать личные интересы собеседников; инициировать улыбку; преодолевать некоторые социальные табу). Интонирование и психологическая функция пауз в речи. Самопрезентация как управление впечатлением. Психологические условия успешной самопрезентации. Анализ



своих целей. Приемы установления контакта. Жанр резюме. Методы анализа командных ролей.

### **Раздел 3. Письменные жанры деловой коммуникации**

**Тема 7. Официально-деловой стиль как основа письменных жанров деловой коммуникации.**

Функции, стилевые черты, лексические, морфологические и синтаксические особенности официально-делового стиля.

#### **Тема 8. Основные виды деловых и коммерческих документов**

Деловая и коммерческая корреспонденция. Языковые средства, специальные приемы и речевые нормы деловых и коммерческих жанров. Особенности структурирования и оформления.

**Раздел 4. Устные формы деловой коммуникации и межкультурного взаимодействия**

#### **Тема 9. Виды устных форм делового взаимодействия**

Монологические (доклад, отчет, выступление перед соучредителями и др.) и диалогические формы деловой коммуникации. Деловой разговор. Деловая беседа как специально организованный предметный разговор. Деловая беседа по телефону. Деловые совещания. Пресс-конференция. Деловые переговоры. Сущность и содержание переговорного процесса. Выслушивание партнера как психологический прием. Техника и тактика аргументирования. Формирование переговорного процесса. Особенности полемики в переговорном процессе. Основные модели командообразования и технологии эффективной коммуникации в команде.

#### **Тема 10. Публичное выступление как форма реализации деловых отношений**

Технология подготовки публичного выступления. Структура и типы аргументации. Рациональное и эмоциональное воздействие в деловом общении. Требования к оратору и способы эффективного взаимодействия с аудиторией. Презентационная речь. Требования к технической составляющей презентации, использование технических средств в презентационной речи. Специфика деловой коммуникации с учётом межкультурного взаимодействия.

5.2.1. Содержание разделов дисциплины (дидактические единицы) модуля «Искусство публичных выступлений и презентаций» (2 семестр)

#### **Раздел 1. Форматы деловой коммуникации**

**Тема 1.** Как выстроить деловую коммуникацию?

**Тема 2.** Как следовать цели, а не ситуации? Принципы выстраивания целей.

**Тема 3.** Как начать диалог в формате: e-mail, чат-мессенджер, телефонный разговор.

**Тема 4.** Как подготовиться к деловой встрече? Кому я говорю? Что я говорю? Как я говорю?

**Тема 5.** Что такое эмоциональный интеллект (EQ)? IQ или EQ в деловом взаимодействии?

#### **Раздел 2. Технологии организации публичных выступлений и презентаций**

**Тема 6.** В чем суть эффективного публичного выступления: 5 этапов. Нормы устной и письменной речи, принятые в профессиональной среде

**Тема 7.** Как правильно задавать вопросы?

**Тема 8.** Какие аргументы воздействуют на аудиторию?

**Тема 9.** Почему эффективная коммуникация - это основной навык soft-skills?

## Тема 10. Коммуникация и презентация 2.0?

### 5.2.2. Содержание дисциплины по видам учебных занятий

#### Лекционные занятия

Таблица 5.2.1

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема лекции
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1	1	-	-	Типы речевой культуры в деловом общении.
2	1	5	1	-	Грамматические нормы русского литературного языка
3	2	2	-	-	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.
4	2	2	1	-	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации. Речевая самопрезентация в деловом общении.
5	3	4	1	-	Официально-деловой стиль как основа письменных жанров деловой коммуникации. Основные виды деловых и коммерческих документов.
6	4	2	1	-	Виды устных форм делового взаимодействия.
7	4	2	-	-	Публичное выступление как форма реализации деловых отношений.
Итого за 1 семестр:		18	4	-	

8	1	1	-	-	Понятие деловой коммуникации. Стили деловой коммуникации
9	1	1	-	-	Цели деловой коммуникации. Выстраивание деловой коммуникации
10	1	2	1	-	Формы деловой коммуникации
11	1	2	1	-	Деловая встреча. Адресат общения. Предмет речи. Способы оформления мысли.
12	1	2	-	-	Эмоциональный интеллект в деловом взаимодействии
13	2	2	1	-	Способы организации эффективного публичного выступления
14	2	2	-	-	Способы формулирования вопросов
15	2	2	-	-	Аргументы, воздействующие на аудиторию.
16	2	2	1	-	Эффективная коммуникация - основной навык soft-skills
17	2	2	-	-	Коммуникация и презентация 2.0
Итого за 2 семестр:		18	4	-	
Итого		36	8	-	

#### Практические занятия

Таблица 5.2.2

№ п/п	Номер раздела дисциплины	Объем, час.			Тема лекции
		ОФО	ЗФО	ОЗФО	
1	1	2	1	-	Типы речевой культуры в деловом общении.
2	1	8	1	-	Грамматические нормы русского литературного языка
3	2	4	-	-	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере.
4	2	4	1	-	Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации. Речевая самопрезентация в деловом общении.
5	3	8	1	-	Официально-деловой стиль как основа письменных жанров деловой коммуникации. Основные виды деловых и коммерческих документов.
6	4	4	1	-	Виды устных форм делового взаимодействия.

7	4	4	1	-	Публичное выступление как форма реализации деловых отношений.
Итого за 1 семестр:		34	6	-	

8	1	1	-	-	Понятие деловой коммуникации. Стили деловой коммуникации
9	1	1	-	-	Цели деловой коммуникации. Выстраивание деловой коммуникации
10	1	2	1	-	Формы деловой коммуникации
11	1	2	-	-	Деловая встреча. Адресат общения. Предмет речи. Способы оформления мысли.
12	1	1	1	-	Эмоциональный интеллект в деловом взаимодействии
13	2	2	-	-	Способы организации эффективного публичного выступления
14	2	1	-	-	Способы формулирования вопросов
15	2	2	-	-	Аргументы, воздействующие на аудиторию.
16	2	2	1	-	Эффективная коммуникация - основной навык soft-skills
17	2	4	1	-	Коммуникация и презентация 2.0
Итого за 2 семестр:		18	4	-	
Итого		52	10	-	

### Лабораторные работы

Лабораторные работы учебным планом не предусмотрены.

### Самостоятельная работа студента

Таблица 5.2.3

№ п/п	Номер раздела дисциплины «Русский язык и деловая коммуникация»	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОЗФО		
1	1	14	30	-	Типы речевой культуры в деловом общении. Грамматические нормы русского литературного языка	Подготовка к практическим занятиям, выполнение домашних заданий
2	2	14	20	-	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере. Вербальные и невербальные средства деловой коммуникации. Речевая самопрезентация в деловом общении.	Подготовка к практическим занятиям, выполнение домашних заданий
3	3	14	20	-	Официально-деловой стиль как основа письменных жанров деловой коммуникации. Основные виды деловых и коммерческих документов. Виды устных форм делового взаимодействия.	Подготовка к практическим занятиям, выполнение домашних заданий
4	4	14	24	-	Публичное выступление как форма реализации деловых отношений.	Подготовка к практическим занятиям, выполнение

						домашних заданий
5	1-4	-	4		Темы 1-10	Подготовка к зачёту
Итого за 1 семестр:		56	98			

№ п/п	Номер раздела дисциплины «Искусство публичных выступлений и презентаций»	Объем, час.			Тема	Вид СРС
		ОФО	ЗФО	ОЗФО		
5	5	18	30	-	Понятие деловой коммуникации. Стили деловой коммуникации. Цели деловой коммуникации. Выстраивание деловой коммуникации. Формы деловой коммуникации. Деловая встреча. Адресат общения. Предмет речи. Способы оформления мысли. Эмоциональный интеллект в деловом взаимодействии.	Подготовка к практическим занятиям, выполнение домашних заданий
6	6	18	30	-	Способы организации эффективного публичного выступления. Способы формулирования вопросов. Аргументы, воздействующие на аудиторию. Эффективная коммуникация - основной навык soft-skills. Коммуникация и презентация 2.0	Подготовка к практическим занятиям, выполнение домашних заданий
7	5,6	-	4	-	Темы 1-10	Подготовка к зачёту
Итого за 2 семестр:		36	64	-		

5.2.3. Преподавание дисциплины ведется с применением следующих видов образовательных технологий:

- информационные технологии – использование электронных образовательных ресурсов, размещенных в системе «Эдукон»;
- работа в команде – совместная деятельность обучающихся в группе под руководством лидера, направленная на решение общей задачи путем творческого сложения результатов индивидуальной работы членов команды с делением полномочий и ответственности;
- case-study - анализ реальных проблемных ситуаций, имевших место в соответствующей области профессиональной деятельности, и поиск вариантов лучших решения;
- ролевые игры - ролевая имитация обучающимися реальных ситуаций деловой коммуникации.

## 6. Тематика курсовых работ/проектов

Курсовые работы/проекты учебным планом не предусмотрены.

## 7. Контрольные работы

7.1. Методические указания для выполнения контрольных работ.

Выбрав тему, необходимо самостоятельно найти источники и литературу и составить план доклада, сообщения (не более трёх пунктов). В кратком вступлении нужно

показать актуальность выбранной темы, далее следует изложить суть вопроса и в конце сделать выводы (показать результаты исследования проблемы).

Печатный формат должен содержать 5-8 страниц машинописного текста, набранного в редакторе MSWord, размер шрифта № 14 (шрифт 11 и 12 кегля допускается только в таблицах и схемах), межстрочный интервал полуторный, абзацный отступ 1,25, выравнивание по ширине, автоматический перенос слов, страницы нумеруются. Поля: верхнее – 2,0 см, нижнее – 2,0 см, левое – 3,0 см, правое – 2,0 см.

На титульном листе обязательно должны быть указаны вуз, дисциплина, по которой выполнен доклад (сообщение), тема доклада, фамилия, имя отчество студента, курс, группа.

Если в тексте приводятся цитаты, обязательна сноска на автора, которая оформляется в квадратных скобках, первая цифра – порядковый номер автора в списке, вторая – страница в источнике, монографии, например: [5, с.17].

Список источников и литературы дается в конце работы в алфавитном порядке. Сначала указываются источники (законы, указы, постановления), далее по алфавиту – литература, в т.ч. электронные ресурсы. Необходимо использовать не менее 5 источников.

## 7.2. Тематика контрольных работ.

Варианты контрольной работы представлены в фондах оценочных средств.

## 8. Оценка результатов освоения дисциплины

8.1. Критерии оценивания степени полноты и качества освоения компетенций в соответствии с планируемыми результатами обучения приведены в Приложении 1.

8.2. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной формы обучения в 1 семестре представлена в таблице 8.1.

Таблица 8.1

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	2	3
1.	Устный опрос	0-5
2.	Домашнее задание	0-5
3.	Деловая игра №1, №2	0-10
4.	Тестирование	0-10
	<b>ИТОГО за первую текущую аттестацию</b>	<b>0-30</b>
5.	Устный опрос	0-5
6.	Домашнее задание	0-5
7.	Деловая игра №3, №4	0-10
8.	Тестирование	0-10
	<b>ИТОГО за вторую текущую аттестацию</b>	<b>0-30</b>
9.	Устный опрос	0-5
10.	Деловая игра №5	0-5
11.	Доклады	0-10
12.	Групповые творческие задания	0-10
13.	Тестирование	0-10
	<b>ИТОГО за третью текущую аттестацию</b>	<b>0-40</b>
	<b>ВСЕГО</b>	<b>0-100</b>

8.3. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся очной формы обучения во 2 семестре представлена в таблице 8.2.

Таблица 8.2

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1	2	3
1.	Устный опрос по темам практических занятий	0-5
2.	Домашнее задание	0-5
3.	Групповое творческое задание	0-5
4.	Деловые игры	0-5
5.	Тестирование	0-10
	<b>ИТОГО за первую текущую аттестацию</b>	<b>0-30</b>
6.	Домашнее задание	0-5
7.	Групповое творческое задание	0-5
8.	Деловые игры	0-10
9.	Тестирование	0-10
	<b>ИТОГО за вторую текущую аттестацию</b>	<b>0-30</b>
10.	Устный опрос по темам практических занятий	0-5
11.	Деловые игры	0-10
12.	Групповое творческое задание	0-5
13.	Доклады	0-10
14.	Тестирование	0-10
	<b>ИТОГО за третью текущую аттестацию</b>	<b>0-40</b>
	<b>ВСЕГО</b>	<b>0-100</b>

8.4. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения в 3 семестре представлена в таблице 8.3.

Таблица 8.3

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1.	Устный опрос	0 – 10
2.	Деловые игры	0 – 45
3.	Групповые творческие задания	0 – 45
	<b>ВСЕГО</b>	<b>0 – 100</b>

Рейтинговая система оценивания контрольной работы представлена в фондах оценочных средств.

8.5. Рейтинговая система оценивания степени полноты и качества освоения компетенций обучающихся заочной формы обучения в 4 семестре представлена в таблице 8.4.

Таблица 8.4

№ п/п	Виды мероприятий в рамках текущего контроля	Количество баллов
1.	Устный опрос	0 – 10
2.	Деловые игры	0 – 45
3.	Групповые творческие задания	0 – 45
	<b>ВСЕГО</b>	<b>0 – 100</b>

Рейтинговая система оценивания контрольной работы представлена в фондах оценочных средств.

## 9. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

9.1. Перечень рекомендуемой литературы представлен в Приложении 2.

9.2. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

- Электронный каталог/Электронная библиотека Тюменского индустриального университета <http://webirbis.tsogu.ru/>;
- Научно – техническая библиотека ФГАОУ ВО РГУ Нефти и газа (НИУ) им. И.М. Губкина и ФГБОУ ВО «ТИУ» <http://elib.gubkin.ru/>;
- Научно – техническая библиотека ФГБОУ ВО «УГНТУ» и ФГБОУ ВО «Тюменский индустриальный университет» <http://bibl.rusoil.net>;
- Научно – техническая библиотека ФГБОУ ВО «УГТУ» и ФГБОУ ВО «Тюменский индустриальный университет» <http://lib.ugtu.net/books>;
- База данных «Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU» (эл.подписи);
- ООО «ЭБС ЛАНЬ» [www.e.lanbook.ru](http://www.e.lanbook.ru);
- ООО «Издательство ЛАНЬ» [www.e.lanbook.com](http://www.e.lanbook.com);
- ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ» [www.urait.ru](http://www.urait.ru);
- База данных Консультант студента «Электронная библиотека технического ВУЗа», ООО «Политехресурс» <http://www.studentlibrary.ru>;
- ООО «КноРус медиа», <https://www.book.ru>;
- Электронно - библиотечная система «IPRbooks», ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа» <http://www.iprbookshop.ru/>;
- Национальная электронная библиотека (через терминалы доступа).

9.3. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в т.ч. отечественного производства:

- Microsoft Windows,
- Microsoft Office Professional Plus

## 10. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения для проведения всех видов работы, предусмотренных учебным планом, укомплектованы необходимым оборудованием и техническими средствами обучения.

### Обеспеченность материально-технических условий реализации ОПОП ВО

Таблица 10.1

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
1.	Эффективные коммуникации	Лекционные занятия: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации. Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья. Моноблок - 1 шт., проектор - 1 шт., проекционный экран - 1 шт.,	625039, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70, ауд. 812.

	акустическая система (колонки) - 4 шт., микрофон - 1 шт., документ-камера - 1 шт., телевизор - 2 шт.	
	<p>Практические занятия: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа; групповых и индивидуальных консультаций; текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>Оснащенность: Учебная мебель: столы, стулья. Моноблок - 1 шт., проектор - 1 шт., проекционный экран - 1 шт., акустическая система (колонки) - 4 шт., микрофон - 1 шт., документ-камера - 1 шт., телевизор - 2 шт.</p>	625039, г. Тюмень, ул. Мельникайте, д. 70, ауд. 812.

## 11. Методические указания по организации СРС

### 11.1. Методические указания по подготовке к практическим занятиям.

Подготовка к практическим занятиям осуществляется по темам, представленным в рабочей программе дисциплины «Эффективные коммуникации». Содержание темы, включающее вопросы для обсуждения, отражено в «Методических рекомендациях к практическим занятиям по дисциплине «Эффективные коммуникации». Обучающимся предлагается список учебной литературы для усвоения основных понятий и теоретических положений темы, задания различного характера, ориентированные как на воспроизведение изученной информации, так и формирование умений и навыков в различных аспектах деловой коммуникации и межкультурного взаимодействия.

Обучающемуся рекомендуется следующая схема подготовки к занятию:

1. Проработать конспект лекций;
2. Изучить рекомендованную литературу;
3. При затруднениях сформулировать вопросы к преподавателю.

### 11.2. Методические указания по организации самостоятельной работы.

Самостоятельная работа является одной из важнейших форм изучения любой дисциплины. Она позволяет систематизировать и углубить теоретические знания, закрепить умения и навыки, способствует развитию умений пользоваться научной и учебно-методической литературой. Познавательная деятельность в процессе самостоятельной работы требует от обучающегося высокого уровня активности и самоорганизованности.

В учебном процессе выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся представляет собой логическое продолжение аудиторных занятий. Затраты времени на выполнение этой работы регламентируются рабочим учебным планом. Режим работы выбирает сам обучающийся в зависимости от своих способностей и конкретных условий.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности, уровня умений обучающихся.

Самостоятельная работа включает в себя работу с конспектом лекций, изучение и конспектирование рекомендуемой литературы, подготовка мультимедиа-сообщений/докладов, подготовка реферата, тестирование, решение задач и упражнений



по образцу, решение вариативных задач, выполнение чертежей, схем, расчетов (графических работ), решение ситуационных (профессиональных) задач, подготовка к деловым играм, проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности, научно-исследовательскую работу и др.

Контроль результатов внеаудиторной самостоятельной работы может осуществляться в пределах времени, отведенного на обязательные учебные занятия по дисциплине и внеаудиторную самостоятельную работу по дисциплине, может проходить в письменной, устной или смешанной форме.

**Планируемые результаты обучения для формирования компетенции и критерии их оценивания**

Дисциплина: Эффективные коммуникации

Код, направление подготовки: 37.03.02 Конфликтология; 38.03.06 Торговое дело; 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура; 41.03.06 Публичная политика и социальные науки; 42.03.01 Реклама и связи с общественностью; 43.03.01 Сервис; 43.03.03 Гостиничное дело

Код компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Код и наименование результата обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
			1-2	3	4	5
УК-3 (бакалавриат) Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Осознает функции и роли членов команды, собственную роль в команде.	Знать: 3-1 основы командной работы	Не знает основы командной работы	Воспроизводит фрагментарно основы командной работы	Знает в достаточно полной мере основы командной работы	Воспроизводит точно, полно и осознанно основы командной работы
		Уметь: У-1 распределять роли среди членов команды	Не умеет распределять роли среди членов команды	Умеет в незначительной степени, допускает существенные недочеты в распределении ролей среди членов команды	Умеет с небольшими затруднениями распределять роли среди членов команды	Умеет в совершенстве распределять роли среди членов команды
		Владеть: В-1 навыками командного взаимодействия	Не владеет навыками командного взаимодействия	Слабо владеет навыками командного взаимодействия	В основном владеет, допуская незначительные погрешности, навыками командного взаимодействия	В полной мере владеет навыками командного взаимодействия
	УК-3.2. Устанавливает контакты в процессе социального взаимодействия	Знать: 3-2 закономерности социального взаимодействия	Не знает закономерности социального взаимодействия	Воспроизводит фрагментарно закономерности социального взаимодействия	Знает в достаточно полной мере закономерности социального взаимодействия	Воспроизводит точно, полно и осознанно закономерности социального взаимодействия
		Уметь: У-2 устанавливать контакты с внешней	Не умеет устанавливать контакты с внешней и	Умеет в незначительной степени, допускает	Умеет с небольшими затруднениями устанавливать	Умеет в совершенстве устанавливать контакты с внешней и

		и внутренней общественностью	внутренней общественностью	существенные недочеты в установлении контактов с внешней и внутренней общественностью	контакты с внешней и внутренней общественностью	внутренней общественностью взаимодействия
		Владеть: В-2 техниками коммуникативного взаимодействия	Не владеет техниками коммуникативного взаимодействия	Слабо владеет техниками коммуникативного взаимодействия	В основном владеет, допуская незначительные погрешности, техниками коммуникативного взаимодействия	В полной мере владеет техниками коммуникативного взаимодействия
	УК-3.3. Выбирает стратегию поведения в команде в зависимости от условий.	Знать: 3-3 основные принципы организации командной работы	Не знает основные принципы организации командной работы	Воспроизводит фрагментарно основные принципы организации командной работы	Знает в достаточно полной мере основные принципы организации командной работы	Воспроизводит точно, полно и осознанно основные принципы организации командной работы
		Уметь: У-3 определять условия, влияющие на эффективность командной работы	Не умеет определять условия, влияющие на эффективность командной работы	Умеет в незначительной степени, допускает существенные недочеты в определении условий, влияющих на эффективность командной работы	Умеет с небольшими затруднениями определять условия, влияющие на эффективность командной работы	Умеет в совершенстве определять условия, влияющие на эффективность командной работы
		Владеть: В-3 разнообразными стратегиями поведения в команде	Не владеет разнообразными стратегиями поведения в команде	Слабо владеет разнообразными стратегиями поведения в команде	В основном владеет, допуская незначительные погрешности, разнообразными стратегиями поведения в команде	В полной мере владеет разнообразными стратегиями поведения в команде
УК-4 (бакалавриат) «Способен осуществлять деловую коммуникацию в	УК-4.1. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в	Знать: 3-1 нормы устной и письменной речи государственного языка, принятые в	Не знает нормы устной и письменной речи государственного языка, принятые в профессиональной	Воспроизводит фрагментарно нормы устной и письменной речи государственного языка, принятые в	Знает в достаточно полной мере нормы устной и письменной речи государственного языка, принятые в	Воспроизводит точно, полно и осознанно нормы устной и письменной речи государственного

устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)»	устной и письменной формах на государственном языке	профессиональной среде	среде	профессиональной среде	профессиональной среде	языка, принятые в профессиональной среде
		Уметь: У-1 выбирать стиль общения на государственном языке РФ применительно к ситуации взаимодействия	Не умеет выбирать стиль общения на государственном языке РФ применительно к ситуации взаимодействия	Умеет в незначительной степени, допускает существенные недочеты в выборе стиля общения на государственном языке РФ применительно к ситуации взаимодействия	Умеет с небольшими затруднениями выбирать стиль общения на государственном языке РФ применительно к ситуации взаимодействия	Умеет в совершенстве выбирать стиль общения на государственном языке РФ применительно к ситуации взаимодействия
	УК-4.2. Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Владеть: В-1 навыками обмена деловой информацией на государственном языке	Не владеет навыками обмена деловой информацией на государственном языке	Слабо владеет навыками обмена деловой информацией на государственном языке	В основном владеет, допуская незначительные погрешности, навыками обмена деловой информацией на государственном языке	В полной мере владеет навыками обмена деловой информацией на государственном языке
		Знать: 3-2 нормы устной и письменной речи иностранного языка, принятые в профессиональной среде	Не знает нормы устной и письменной речи иностранного языка, принятые в профессиональной среде	Воспроизводит фрагментарно нормы устной и письменной речи иностранного языка, принятые в профессиональной среде	Знает в достаточной мере нормы устной и письменной речи иностранного языка, принятые в профессиональной среде	Воспроизводит точно, полно и осознанно нормы устной и письменной речи иностранного языка, принятые в профессиональной среде
		Уметь: У-2 выбирать стиль общения на иностранном языке применительно к ситуации взаимодействия	Не умеет выбирать стиль общения на иностранном языке применительно к ситуации взаимодействия	Умеет в незначительной степени, допускает существенные недочеты в выборе стиля общения на иностранном языке применительно к ситуации взаимодействия	Умеет с небольшими затруднениями выбирать стиль общения на иностранном языке применительно к ситуации взаимодействия	Умеет в совершенстве выбирать стиль общения на иностранном языке применительно к ситуации взаимодействия

		Владеть: В-2 навыками обмена деловой информацией на иностранном языке	Не владеет навыками обмена деловой информацией на иностранном языке	Слабо владеет навыками обмена деловой информацией на иностранном языке	В основном владеет, допуская незначительные погрешности, навыками обмена деловой информацией на иностранном языке	В полной мере владеет навыками обмена деловой информацией на иностранном языке
УК-4.3. Использует современные информационно- коммуникационн ые средства в процессе деловой коммуникации	Знать: 3-3 современные информационно- коммуникационные средства	Не знает современные информационно- коммуникационные средства	Воспроизводит фрагментарно виды современных информационно- коммуникационные средств	Знает в достаточно полной мере современные информационно- коммуникационные средства	Воспроизводит точно, полно и осознанно виды современных информационно- коммуникационные средств	
	Уметь: У-3 использовать информационно- коммуникационные средства для осуществления процесса деловой коммуникации	Не умеет использовать информационно- коммуникационные средства для осуществления процесса деловой коммуникации	Умеет в незначительной степени, допускает существенные недочеты в использовании информационно- коммуникационных средств для осуществления процесса деловой коммуникации	Умеет с небольшими затруднениями использовать информационно- коммуникационные средства для осуществления процесса деловой коммуникации	Умеет в совершенстве использовать информационно- коммуникационные средства для осуществления процесса деловой коммуникации	
	Владеть: В-3 навыками создания деловых документов	Не владеет навыками создания деловых документов	Слабо владеет навыками создания деловых документов	В основном владеет, допуская незначительные погрешности, навыками создания деловых документов	В полной мере владеет навыками создания деловых документов	



## КАРТА

## обеспеченности дисциплины учебной и учебно-методической литературой

Дисциплина: Эффективные коммуникации

Код, направление подготовки: 37.03.02 Конфликтология; 38.03.06 Торговое дело; 38.03.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура; 41.03.06 Публичная политика и социальные науки; 42.03.01 Реклама и связи с общественностью; 43.03.01 Сервис; 43.03.03 Гостиничное дело

№ п/п	Название учебного, учебно-методического издания, автор, издательство, вид издания, год издания	Количество экземпляров в БИК	Контингент обучающихся, использующих указанную литературу	Обеспеченность обучающихся литературой, %	Наличие электронного варианта в ЭБС (+/-)
1	Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 466 с. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <a href="https://www.biblio-online.ru/bcode/444387">https://www.biblio-online.ru/bcode/444387</a> .	ЭР*	100	100	+
2	Деловые коммуникации : учебное пособие / М. Г. Кругалевич, Р. М. Прытков, Ю. Е. Холодилина, О. В. Бурдюгова. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — ISBN 978-5-7410-1378-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <a href="http://www.iprbookshop.ru/61357.html">http://www.iprbookshop.ru/61357.html</a> .	ЭР*	100	100	+
3	Дюпина Ю.В., Шакирова Т.В. Эффективная межкультурная деловая коммуникация : учеб. пособие / Ю.В. Дюпина, Т.В. Шакирова. — Тюмень : ТИУ, 2018. — 73 с. - Текст : непосредственный.	10+ЭР*	100	100	+
4.	Основы публичного выступления и ораторское искусство : учебник / Е.О. Аквазба, П.С. Медведев, С.Д. Погорелова, Т.В. Шакирова. — Тюмень : ТИУ, 2020. — 103 с. - Текст : непосредственный.	ЭР*	100	100	+

ЭР\* - электронный ресурс без ограничения числа одновременных подключений к ЭБС.

**Дополнения и изменения  
к рабочей программе дисциплины  
«Эффективные коммуникации»**

на 20\_\_ – 20\_\_ учебный год

В рабочую программу вносятся следующие дополнения (изменения):

Дополнения и изменения внесли:

канд. филол. наук, доцент кафедры

межкультурной коммуникации

\_\_\_\_\_ /Ю.В. Дюпина

канд. пед. наук, доцент кафедры

межкультурной коммуникации

\_\_\_\_\_ /П.С. Медведев

Дополнения (изменения) в рабочую программу рассмотрены и одобрены на заседании кафедры межкультурной коммуникации.

Протокол от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_.

Заведующий кафедрой

межкультурной коммуникации

\_\_\_\_\_ /С.Д. Погорелова