

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«КОСТРОМСКАЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ СЕЛЬСКОХОЗЯЙСТВЕННАЯ АКАДЕМИЯ»

Согласовано:
Председатель методической комиссии
экономического факультета
_____ Королева Е.В.

08 июня 2022 года

Утверждаю:
Декан экономического факультета
_____ Серeda Н.А

15 июня 2022 года

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

ЭФФЕКТИВНЫЕ КОММУНИКАЦИИ

| | |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| Направление подготовки/Специальность | <u>38.04.02 Менеджмент</u> |
| Направленность (профиль) | <u>Корпоративный менеджмент</u> |
| Квалификация выпускника | <u>магистр</u> |
| Форма обучения | <u>очно - заочная</u> |
| Срок освоения ОПОП ВО | <u>2 года 4 месяца</u> |

1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины:

Целью освоения дисциплины (модуля) «Эффективные коммуникации» является: формирование у студентов системы знаний теории коммуникаций, развитие навыков педагогических коммуникаций: публичные выступления, переговоры; работа с документами.

Задачи дисциплины:

- изучить специфику использования теоретических основ и технологий эффективной коммуникации;
- провести сравнительную оценку достоинств и недостатков уровней, форм коммуникации;
- освоить общие закономерности, сходства и различия видов деловой коммуникации;
- изучить теоретические основы эффективной коммуникации с целью освоения коммуникативного категориального аппарата;
- понять возможности практического приложения полученных в ходе изучения дисциплины знаний, умений и навыков;
- изучить специфику коммуникативных процессов в современной организации, бизнес-среде и обществе.

2. Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

2.1. Дисциплина Б1.0.07 Эффективные коммуникации относится к части блока Б1. Дисциплины (модули) ОПОП ВО, формируемой участниками образовательных отношений.

2.2. Для изучения данной дисциплины (модуля) необходимы знания, умения и навыки, формируемые предшествующими дисциплинами:

- Теория организаций и организационное поведение;
- Информационные технологии и программные средства в менеджменте;
- Методология научных исследований в менеджменте.

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной дисциплиной:

- Управление персоналом ;
- Анализ и прогнозирование рынка;
- Трудовое право.

3. Требования к результатам освоения дисциплины

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование и развитие компетенций: (УК-4; УК-5).

| Категория компетенции | Код и наименование компетенции | Код и наименование индикатора формирования компетенции |
|---------------------------|--|--|
| Универсальные компетенции | УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | ИД-1 _{УК-4} Устанавливает контакты и организует общение в соответствии с потребностями совместной деятельности, используя современные коммуникационные технологии ИД-2 _{УК-4} Составляет в соответствии с нормами русского языка деловую документацию разных жанров ИД-3 _{УК-4} Составляет типовую деловую документацию для академических и профессиональных целей на |

| | | |
|--|---|---|
| | | <p>иностранном языке ИД-4_{УК-4} Создает различные академические или профессиональные тексты на иностранном языке ИД-5_{УК-4} Организует обсуждение результатов исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях на русском языке. ИД-6_{УК-4} Представляет результаты исследовательской и проектной деятельности на различных публичных мероприятиях, участвует в академических и профессиональных дискуссиях на иностранном языке</p> |
| | <p>УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия</p> | <p>ИД-1_{УК-5} Демонстрирует понимание особенностей различных культур ИД-2_{УК-5} Выстраивает социальное взаимодействие, учитывая общее и особенное различных культур</p> |

В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ СТУДЕНТ ДОЛЖЕН:

Знать:

- современные средства информационно-коммуникационных технологий;
- языковой материал (лексические единицы и грамматические структуры), необходимый и достаточный для общения в различных средах и сферах речевой деятельности.
- нормы составления типовой деловой документации для академических и профессиональных целей на иностранном языке;
- различные исторические типы культур, роль разнообразия культур в человеческой жизнедеятельности;
- механизмы межкультурного взаимодействия в обществе на современном этапе, принципы соотношения общемировых и национальных культурных процессов.

Уметь:

- воспринимать на слух и понимать содержание аутентичных общественно-политических, публицистических (медийных) и профессиональных текстов на иностранном языке, относящихся к различным типам речи, выделять в них значимую информацию;
- понимать содержание научно-популярных и научных текстов, блогов/веб-сайтов на иностранном языке;
- вести диалог, соблюдая нормы речевого этикета; выстраивать монолог на иностранном языке;
- составлять деловые бумаги, в том числе оформлять Curriculum Vitae/Resume и сопроводительное письмо на иностранном языке;
- вести запись основных мыслей и фактов (из аудиотекстов и текстов для чтения), запись тезисов устного выступления/письменного доклада по изучаемой проблеме на иностранном языке;
- вести деловые контакты по телефону, посредством электронной почты; организовывать деловые совещания;
- адекватно оценивать межкультурные диалоги в современном обществе;
- толерантно взаимодействовать с представителями различных культур.

Владеть:

- практическими навыками использования современных коммуникативных технологий;
- грамматическими категориями изучаемого (ых) иностранного (ых) языка (ов);
- навыками академического и профессионального взаимодействия.
- навыками формирования психологически-безопасной среды в профессиональной деятельности;
- навыками межкультурного взаимодействия с учетом разнообразия культур.

4. Структура дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 4 зачетные единицы, 144 часа.

| Вид учебной работы | | Всего часов, 2 семестр |
|--|--------------|---------------------------|
| Контактная работа – всего | | 36,5 |
| в том числе: | | |
| Лекции (Л) | | 10 |
| Практические занятия (Пр) | | 26 |
| Семинары (С) | | |
| Лабораторные работы (Лаб) | | |
| Консультации (К) | | 0,5 |
| Курсовой проект (работа) | КП | |
| Самостоятельная работа студента (СР) (всего) | | 107,5 |
| в том числе: | | |
| Курсовой проект (работа) | КП | |
| <i>Другие виды СРС:</i> | | |
| Реферативная работа | | 20 |
| Подготовка к практическим занятиям | | 15 |
| Самостоятельное изучение учебного материала | | 36,5 |
| Форма промежуточной аттестации | зачет (З)* | - |
| | экзамен (Э)* | 36* |
| | | |
| Общая трудоемкость / контактная работа | часов | 144/36,5 |
| | зач. ед. | 4/1,01 |

* – часы используются для подготовки к контрольным испытаниям в течение семестр

5. Содержание дисциплины

5.1. Разделы дисциплины, виды учебной деятельности и формы контроля

| № п/п | № семестра | Наименование раздела (темы) дисциплины | Вид учебной деятельности, включая самостоятельную работу студентов (в часах) | | | | | Форма текущего контроля успеваемости |
|-------|------------|---|--|----------|-------------|----|--------|--------------------------------------|
| | | | Л | ПР/С/Лаб | К/КР / К/П/ | СР | все го | |
| 1. | 2 | <i>Тема 1. Основные характеристики эффективных коммуникаций</i> Роль коммуникаций в жизни человека. Функции и виды коммуникаций. Особенности эффективных коммуникаций. | 2 | 4 | | 24 | 30 | |
| 2. | 2 | <i>Тема 2. Психологические проблемы коммуникаций</i> Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации. Суггестия, конформизм, нонконформизм в деловых коммуникациях. Защитные механизмы в коммуникации. | 2 | 4 | | 26 | 32 | Тестирование |
| 3. | 2 | <i>Тема 3 Формы эффективных коммуникаций</i> Деловая беседа, основные методы и техника аргументации. Деловые переговоры, дискуссии, совещания и собрания. Прием подчиненных, общение с коллегами. Публичные выступления и общение через переводчика. | 2 | 4 | | 18 | 24 | Тестирование |
| 4. | 2 | <i>Тема 4 Индивидуальные различия коммуникативной деятельности</i> Учет типа темперамента в деловых коммуникациях. Учет возрастных, гендерных и национальных особенностей личности. Психологические типы деловых партнеров. | 2 | 4 | | 15 | 21 | Тестирование |
| 5. | 2 | <i>Тема 5 Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях</i> | 1 | 6 | | 12 | 19 | Тестирование |

| | | | | | | | | |
|---------------|---|--|----|----|-----|-------|------|-------------------|
| | | Понятие «конфликт», структура и типология конфликта. Причины деловых конфликтов в деловых коммуникациях. Типы конфликтных личностей. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией. Признаки механизм протекания стресса. Виды профессиональных стрессов. Саморегуляция делового человека. | | | | | | |
| 6. | 2 | <i>Тема 6 Технология организации эффективных коммуникаций. Практические рекомендации по управлению, направленному на результат</i> Прием клиента и установление контакта с ним. Психологические особенности обслуживания клиентов. Особенности общения с клиентом через интернет. Моббинг и буллинг: сущность и способы противостояния. Правила поведения на заседаниях и совещаниях. Рекомендации по оптимизации общения в коллективе. | 1 | 4 | | 12,5 | 17,5 | Тестирование (18) |
| 7. | 2 | Консультации | | | 0,5 | | 0,5 | Консультирование |
| ИТОГО: | | | 10 | 26 | 0,5 | 107,5 | 144 | |

5.2 Практические и семинарские занятия, лабораторные работы

| № п/п | № семестра | Наименование раздела (темы) дисциплины | Наименование лабораторных (практических, семинарных) работ | Всего часов |
|-------|------------|---|---|-------------|
| 1 | 2 | <i>Тема 1. Основные характеристики эффективных коммуникаций</i> | Роль коммуникаций в жизни человека. Функции и виды коммуникаций. Особенности эффективных коммуникаций | 4 |
| 2 | 2 | <i>Тема 2. Психологические проблемы коммуникаций</i> | Причины плохой коммуникации. Факторы, затрудняющие адекватное восприятие в коммуникации. Суггестия, конформизм, неконформизм в деловых коммуникациях. Защитные механизмы в коммуникации | 4 |

| | | | | |
|---------------|---|--|--|-----------|
| 3 | 2 | <i>Тема 3 Формы эффективных коммуникаций</i> | Деловая беседа, основные методы и техника аргументации. Деловые переговоры, дискуссии, совещания и собрания. Прием подчиненных, общение с коллегами. Публичные выступления и общение через переводчика | 4 |
| 4 | 2 | <i>Тема 4 Индивидуальные различия коммуникативной деятельности</i> | Учет типа темперамента в деловых коммуникациях. Учет возрастных, гендерных и национальных особенностей личности. Психологические типы деловых партнеров. | 4 |
| 5 | 2 | <i>Тема 5 Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях</i> | Понятие «конфликт», структура и типология конфликта. Причины деловых конфликтов в деловых коммуникациях. Типы конфликтных личностей. Методы и стратегии управления конфликтной ситуацией. Признаки механизма протекания стресса. Виды профессиональных стрессов. Саморегуляция делового человека. | 6 |
| 6 | 2 | <i>Тема 6 Технология организации эффективных коммуникаций. Практические рекомендации по управлению, направленному на результат</i> | Прием клиента и установление контакта с ним. Психологические особенности обслуживания клиентов. Особенности общения с клиентом через интернет. Моббинг и буллинг: сущность и способы противостояния. Правила поведения на заседаниях и совещаниях. Рекомендации по оптимизации общения в коллективе. | 4 |
| ИТОГО: | | | | 26 |

5.3. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовая работа не предусмотрена.

5.2. Самостоятельная работа студента

| № п/п | № семестра | Наименование раздела (темы) дисциплины | Виды СР | Всего часов |
|---------------|------------|---|---|--------------|
| 1. | 2 | Основные характеристики эффективных коммуникаций | Изучение литературы и электронных источников информации по заданной проблеме. Подготовка к контрольным испытаниям | 24 |
| 2. | | Психологические проблемы коммуникаций | Изучение литературы и электронных источников информации по заданной проблеме. Подготовка к контрольным испытаниям | 26 |
| 3. | | Формы эффективных коммуникаций | Изучение литературы и электронных источников информации по заданной проблеме. Подготовка к контрольным испытаниям | 18 |
| 4. | | Индивидуальные различия коммуникативной деятельности | Изучение литературы и электронных источников информации по заданной проблеме Подготовка к контрольным испытаниям | 15 |
| 5. | | Конфликты и профессиональные стрессы в деловых коммуникациях | Изучение литературы и электронных источников информации по заданной проблеме. Подготовка к контрольным испытаниям | 12 |
| 6. | | Технология организации эффективных коммуникаций. Практические рекомендации по управлению, направленному на результат | Изучение литературы и электронных источников информации по заданной проблеме. Подготовка к контрольным испытаниям | 12,5 |
| ИТОГО: | | | | 107,5 |

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1. Рекомендуемая литература

| № п/п | Автор, название, место издания, издательство, год издания учебной и учебно-методической литературы | Количество экземпляров |
|-------|---|------------------------|
| 1 | Орехов, С.А. Корпоративный менеджмент [Электронный ресурс] : учеб. пособие для вузов / С. А. Орехов, В. А. Селезнев. - 4-е изд. - Электрон. дан. - М. : Дашков и К°, 2017. - 440 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/93479/ , требуется регистрация. - Яз. рус. - Загл. с экрана. - ISBN 978-5-394-02744-4. | Неограниченный доступ |
| 2 | Кузнецов, И.Н. Эффективный руководитель [Электронный ресурс] : учеб.-практ. пособие / И. Н. Кузнецов. - 5-е изд. пересм. - Электрон. дан. - М. : Дашков и К, 2018. - 596 с. - Режим доступа: https://e.lanbook.com/reader/book/110747/#4 , требуется регистрация. - Яз. рус. - Загл. с экрана. - ISBN 978-5-394-02912-7. | Неограниченный доступ |
| 3. | Лукичева, Л.И. Управление организацией [Текст] : учебное пособие для вузов / Л. И. Лукичева. - 5-е изд., стер. - Москва : Омега-Л, 2009. - 355 с.: ил., табл. - (Высшая школа менеджмента). - ISBN 978-5-370-01151-1. - вин209 : 325-00. | 5 |

6.2. Лицензионное программное обеспечение

| Наименование программного обеспечения | Сведения о правообладателе (лицензиат, номер лицензии, дата выдачи, срок действия) и заключенном с ним договоре |
|---|---|
| Windows Prof 7 Academic Open License | Майкрософт, 47105956, 30.06.2010, постоянная |
| Microsoft Office 2010 Russian Academic Open License | Майкрософт, 47105956, 30.06.2010, постоянная |
| Microsoft Windows SL 8.1 Russian Academic Open License | Майкрософт, 64407027, 25.11.2014, постоянная |
| Microsoft Office 2013 Russian Academic Open License | Майкрософт, 64407027, 25.11.2014, постоянная |
| Microsoft Exchange Standard 2007 Academic Device CAL | Майкрософт, 44794865, 13.11.2008, постоянная |
| Microsoft Windows Server Academic Device CALЭ | Майкрософт, 44794865, 13.11.2008, постоянная |
| Microsoft SQL Server Standard Edition Academic | Майкрософт, 44794865, 13.11.2008, постоянная |
| Microsoft Exchange Server Standard Edition Academic | Майкрософт, 44794865, 13.11.2008, постоянная |
| Microsoft Windows Terminal Svcs Device CAL | Майкрософт, 44794865, 13.11.2008, постоянная |
| Microsoft Windows Server Standard 2008 Academic | Майкрософт, 44794865, 13.11.2008, постоянная |
| Microsoft Windows Server Standard 2008 R2 Academic | Майкрософт, 48946846, 24.08.2011, постоянная |
| MicrosoftForefront TMG Standard 2010 | Майкрософт, 48946846, 24.08.2011, постоянная |
| Microsoft Windows Server Standard 2012 Academic | Майкрософт, 61149292, 15.11.2012, постоянная |
| SunRavBookOffice | SunRavSoftware, 25.04.2012, постоянная |
| Sun Rav Test Office Pro | SunRavSoftware, 25.04.2012, постоянная |
| Программное обеспечение «Антиплагиат» | АО «Антиплагиат», лицензионный договор № 2831 от 11.09.2020, 1 год |
| Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 250-499Node 1 year Educational Renewal License | ООО «ДримСофт», договор №111 от 18.03.2021, 1 год, лицензионный договор № 99 о передаче неисключительных авторских прав от 18.03.2021 |
| Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 250-499Node 1 year Educational Renewal License | ООО «ДримСофт», договор №108 от 24.03.2022, 1 год |

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

| Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы | Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы | Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа |
|---|---|--|
| Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа | Аудитория 267, оснащенная специализированной мебелью и техническими средствами обучения: 1 компьютер с доступом в электронно-образовательную среду Академии, ЭБС и сети Интернет: Intel(R) Pentium(R) CPU G3260 @ 3.30GHz, проектор Учебная мебель: стол преподавателя, столы ученические - 19 шт., 39 стульев | Microsoft Windows SL 8.1 Russian Academic Open License 64407027, Microsoft Office 2010 Russian Academic Open License 47105980, Kaspersky Endpoint Security Standart Edition Educational |
| Учебные аудитории для проведения лабораторно-практических занятий и занятий семинарского типа | Аудитория 357, оснащенная специализированной мебелью и техническими средствами обучения: 11 компьютеров с доступом в электронно-образовательную среду Академии, ЭБС и сети Интернет: Intel(R) Core(TM) i3-4150 CPU @ 3.50GHz Учебная мебель: стол преподавателя, столы ученические – 9 шт., 18 стульев. | Microsoft Windows 7 (Windows Prof 7 Academic Open License Майкрософт 47105956 30.06.2010). Google Chrome (нелицензируется). Microsoft Office 2007 (Microsoft Office 2010 Russian Academic Open License Майкрософт 47105956 30.06.2010. CorelDRAW Graphics Suite 2020. Mathcad 15 |
| Учебные аудитории для курсового проектирования (выполнения курсовых работ) и самостоятельной работы | Аудитория 257, оснащенная специализированной мебелью и техническими средствами обучения Компьютеры – 16 шт. с доступом в электронно-образовательную среду Академии, ЭБС и сети Интернет Intel(R) Pentium(R) CPU G4600 @ 3.60GHz. | Microsoft Windows 7 (Windows Prof 7 Academic Open License Майкрософт 47105956 30.06.2010) Kaspersky Endpoint Security для Windows Google Chrome (не лицензируется) Microsoft Office 2007 |

| | | |
|--|---|---|
| | | (MicrosoftOffice 2010 RussianAcademicOpenLicense Майкрософт 47105956 30.06.2010 Mathcad 14 AutodeskAutoCAD 2015 (AutodeskEducationMasterSuite 2020 Autodesk 555-70284370 21.10.2020) CorelDRAWGraphicsSuite X6 АИБС МАРК-SQL 1.17 КОМПАС-3D V15.2 (КОМПАС- Автопроект КОМПАС 3D V14 АСКОН МЦ-14-00430 01.01.2010 постоянная) |
| Учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации | Аудитория 255, оснащенная специализированной мебелью: столы ученические 9 шт., стол преподавателя 1 шт., стулья 19 шт., стенд обучающий 1 шт., витраж с тумбами 1 шт., доска ученическая 1 шт., шкаф для документов 1 шт., трибуна 1 шт., стол лабораторный 1 шт., демонстрационный материал. | |
| Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования | Аудитория 440 Сервер RStyle , Сервер DEPO, Сервер IntelP4308, Компьютер i5/8G/1TB Компьютер i5/8/500G Компьютер i5/8/500G Компьютер E6850/4/500G Компьютер i5/4/500G | Microsoft Windows Server Standard 2008 Academic Lic 44794865 Microsoft Windows Server Standard 2008 R2 Academic Lic 48946846 Microsoft SQL Server Standard Edition Academic Lic 44794865 Windows 7, Office 2007, Microsoft Open License 64407027,47105956 |
| | Аудитория 117 Компьютер i7/4/500 Компьютер Celeron 2.8/512/360 Паяльная станция, осциллограф, мультиметр, микроскоп | Windows 7, Office 2007, MicrosoftOpenLicense 64407027,47105956 |

*Специальные помещения – аудитории для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент направленности (профиля) «Корпоративный менеджмент»

Составитель (и):
Доцент кафедры
менеджмента и права,
Плашкина А.С.

Заведующий кафедрой
менеджмента и права,
Котлярова Л.Д.