



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»



УТВЕРЖДАЮ
Директор ИГО
Г.Е. Абрамзон

14.02.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

ЭФФЕКТИВНАЯ КОММУНИКАЦИЯ

Направление подготовки (специальность)
27.03.01 Стандартизация и метрология

Направленность (профиль/специализация) программы
Стандартизация, менеджмент и контроль качества

Уровень высшего образования - бакалавриат

Форма обучения
очная


Институт/ факультет	Институт гуманитарного образования
Кафедра	Русского языка, общего языкознания и массовой коммуникации
Курс	1
Семестр	1

Магнитогорск
2023 год

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО - бакалавриат по направлению подготовки 27.03.01 Стандартизация и метрология (приказ Минобрнауки России от 07.08.2020 г. № 901)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры Русского языка, общего языкознания и массовой коммуникации

25.01.2023, протокол № 6

Зав. кафедрой  Л.Н. Чурилина

Рабочая программа одобрена методической комиссией ИГО

14.02.2023 г. протокол № 6


Председатель  Т.Е. Абрамзон

Согласовано:

Зав. кафедрой Технологии, сертификации и сервиса автомобилей


 И.Ю. Мезин

Рабочая программа составлена:

доцент кафедры РЯОЯиМК, канд. филол. наук  Л.Н. Мишина

Рецензент:

старший научный сотрудник Научно-исследовательской Словарной лаборатории НИИ ИАФ ФГБОУ ВО "МГТУ им. Г.И. Носова", канд. филол. наук

 А.А. Осипова

Лист актуализации рабочей программы

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2024 - 2025 учебном году на заседании кафедры Русского языка, общего языкознания и массовой

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ Л.Н. Чурилина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2025 - 2026 учебном году на заседании кафедры Русского языка, общего языкознания и массовой

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ Л.Н. Чурилина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2026 - 2027 учебном году на заседании кафедры Русского языка, общего языкознания и массовой

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ Л.Н. Чурилина

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для реализации в 2027 - 2028 учебном году на заседании кафедры Русского языка, общего языкознания и массовой

Протокол от _____ 20__ г. № ____
Зав. кафедрой _____ Л.Н. Чурилина

1 Цели освоения дисциплины (модуля)

Дисциплина «Эффективная коммуникация» призвана:

1) содействовать постановке навыков понятно излагать свои мысли и аргументировать свою точку зрения, понимать собеседника, основываясь на слушании и наблюдении, понимать эмоциональное состояние, интересы и отношения людей, умение прогнозировать реакции окружающих.

2) обучить современным техникам эффективных коммуникаций, активной саморегуляции в процессе взаимодействия.

2 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина Эффективная коммуникация входит в обязательную часть учебного плана образовательной программы.

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения дисциплин/ практик:

Для изучения дисциплины необходимы знания (умения, владения), сформированные в результате изучения языковых дисциплин на предшествующей ступени образования.

Знания (умения, владения), полученные при изучении данной дисциплины будут необходимы для изучения дисциплин/практик:

Учебная - ознакомительная практика

Философия

Иностранный язык в профессиональной деятельности

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена

Производственная - практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Производственная-технологическая (производственно-технологическая) практика

Производственная – преддипломная практика

Производственный менеджмент

3 Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля) и планируемые результаты обучения

В результате освоения дисциплины (модуля) «Эффективная коммуникация» обучающийся должен обладать следующими компетенциями:

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-4.1	Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь и стиль общения к ситуациям взаимодействия
УК-4.2	Ведет деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий
УК-4.3	Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный
УК-4.4	Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения
УК-4.5	Устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения

4. Структура, объём и содержание дисциплины (модуля)

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетных единиц 72 акад. часов, в том числе:

- контактная работа – 38,1 акад. часов;
- аудиторная – 38 акад. часов;
- внеаудиторная – 0,1 акад. часов;
- самостоятельная работа – 33,9 акад. часов;
- в форме практической подготовки – 0 акад. час;

Форма аттестации - зачет

Раздел/ тема дисциплины	Семестр	Аудиторная контактная работа (в акад. часах)			Самостоятельная работа студента	Вид самостоятельной работы	Форма текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации	Код компетенции
		Лек.	лаб. зан.	практ. зан.				
1. Основы коммуникации и техники общения								
1.1 Коммуникация и общение. Речевая ситуация	1			4	2	Работа с кейсом	Тренинг	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.4, УК-4.3
1.2 Виды речевой деятельности. Эффективные приёмы чтения и активного слушания				6	4	Разбор учебных ситуаций	Деловая игра	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.4, УК-4.3, УК-4.5
1.3 Вербальная и невербальная коммуникация				4	2	Проведение эксперимента	Ментальная карта	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.4
1.4 Коммуникативные барьеры и их преодоление				4	4	Подбор материалов для кейса	Анализ видеоматериала	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.4, УК-4.3, УК-4.5
Итого по разделу				18	12			
2. Теория бизнес-коммуникации								
2.1 Деловой этикет	1			2	4	Подготовка рекомендаций	Деловая игра	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.4, УК-4.3, УК-4.5
2.2 Логика аргументации				4	5	Заполнение таблицы	Анализ представленных ситуаций	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.4
2.3 Деловая беседа. Переговоры. Дебаты и дискуссии				6	7	Изучение протоколов	Участие в дебатах	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.4, УК-4.3, УК-4.5
Итого по разделу				12	16			
3. Аспекты социальной коммуникации								

3.1 Межпоколенческая и межкультурная коммуникация. Гендер в коммуникации	1			4	4	Обзор проблем в социальной коммуникации	Деловая игра	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.4
3.2 Развитие эмоционального интеллекта				4	1,9	Работа с кейсом	Эссе	УК-4.1, УК-4.2, УК-4.4
Итого по разделу				8	5,9			
Итого за семестр				38	33,9		зачёт	
Итого по дисциплине				38	33,9		зачет	

5 Образовательные технологии

При освоении дисциплины "Эффективная коммуникация" учебная нагрузка распределяется так, чтобы на практических занятиях с максимальной эффективностью освоить теоретические положения курса.

На практических занятиях используются: разбор конкретных учебных ситуаций; кейс-метод; исследовательский метод; работа в команде; навыки тренинги, деловые игры.

В самостоятельной работе используются:

Поисковый метод—обеспечивает вовлечение учащихся в процесс самостоятельного приобретения знаний, сбора и исследования информации.

Исследовательский метод – организация поисковой, познавательной деятельности учащихся путём постановки познавательных и практических задач, требующих самостоятельного творческого решения.

В обучении используются интерактивные технологии (образовательный процесс организуется на площадке «Образовательного портала» МГТУ).

6 Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

Представлено в приложении 1.

7 Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

Представлены в приложении 2.

8 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

а) Основная литература:

1. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для вузов / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 370 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00331-4. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/488972> (дата обращения: 11.07.2022).

2. Мишина, Л. Н. Деловая коммуникация на русском языке : практикум [для вузов] / Л. Н. Мишина, О. В. Франчук ; Магнитогорский гос. технический ун-т им. Г. И. Носова. - Магнитогорск : МГТУ им. Г. И. Носова, 2021. - 1 CD-ROM. - Загл. с титул. экрана. - URL : <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=4633.pdf&show=dcatalogues/1/1551678/4633.pdf&view=true> (дата обращения: 22.07.2022). - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также на CD-ROM.

б) Дополнительная литература:

1. Войтик, Н. В. Речевая коммуникация : учебное пособие для вузов / Н. В. Войтик. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 125 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09922-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491925> (дата обращения: 11.07.2022).

2. Корягина, Н. А. Самопрезентация и убеждающая коммуникация : учебник и практикум для вузов / Н. А. Корягина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 225 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11562-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494962> (дата обращения: 11.07.2022).

3. Чернышова, Л. И. Этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для вузов / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-02406-7. — Текст : электронный //

Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490073> (дата обращения: 11.07.2022).

в) Методические указания:

Самостоятельная работа студентов вуза : практикум / составители: Т. Г. Неретина, Н. Р. Уразаева, Е. М. Разумова, Т. Ф. Орехова ; Магнитогорский гос. технический ун-т им. Г. И. Носова. - Магнитогорск : МГТУ им. Г. И. Носова, 2019. - 1 CD-ROM. - Загл. с титул. экрана.

URL: <https://magtu.informsystema.ru/uploader/fileUpload?name=3816.pdf&show=dcatalogues/1/1530261/3816.pdf&view=true> . - Макрообъект. - Текст : электронный. - Сведения доступны также

г) Программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Программное обеспечение

Наименование ПО	№ договора	Срок действия лицензии
MS Office 2007 Professional	№ 135 от 17.09.2007	бессрочно
7Zip	свободно	бессрочно
Adobe Reader	свободно	бессрочно
Браузер Mozilla Firefox	свободно распространяемое ПО	бессрочно
Браузер	свободно	бессрочно
FAR Manager	свободно	бессрочно

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название курса	Ссылка
Университетская информационная система РОССИЯ	https://uisrussia.msu.ru
Электронные ресурсы библиотеки МГТУ им. Г.И. Носова	https://magtu.informsystema.ru/Marc.html?locale=ru
Информационная система - Единое окно доступа к информационным ресурсам	URL: http://window.edu.ru/
Поисковая система Академия Google (Google Scholar)	URL: https://scholar.google.ru/
Национальная информационно-аналитическая система – Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	URL: https://elibrary.ru/project_risc.asp

9 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает:

Учебные аудитории для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: доска, мультимедийный проектор, экран.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся: персональные компьютеры с пакетом MS Office, выходом в Интернет и с доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования: стеллажи для хранения учебно-наглядных пособий и учебно-методической документации.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся

По дисциплине «Эффективная коммуникация» предусмотрена аудиторная и внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся.

Аудиторная самостоятельная работа студентов предполагает обсуждение проблемных вопросов, участие на практических занятиях в тренингах, деловых играх, выполнение кейс-заданий.

Примерные аудиторные самостоятельные работы (АСР).***АСР 1.1 «Коммуникация и общение. Речевая ситуация»*****I. Работа с кейсом:**

1. Проанализируйте приведенные определения понятия «коммуникация», выделите в каждом из них идентификационные признаки, составьте собственное определение «коммуникации».
2. На основе таблицы («Общение и коммуникация») докажите, чем различаются понятия «общение» и «коммуникация». Чем они являются: синонимами или антонимами?
3. Английский писатель Бернард Шоу утверждал: «Если у вас есть яблоко и у меня есть яблоко и если мы обмениваемся этими яблоками, то и у вас, и у меня остается по одному яблоку. А если у вас есть идея и у меня есть идея и мы обмениваемся этими идеями, то у каждого из нас будет по две идеи». Как вы считаете, в отношении какого понятия эта мысль верна – «коммуникация» или «общение»?
4. В кейсе представлена модель коммуникационного процесса. Охарактеризуйте её с позиции отправителя и с позиции получателя.

II. Тренинг «Общие принципы коммуникации».***АСР 1.2 «Виды речевой деятельности. Эффективные приёмы чтения и активного слушания»*****I. Коммуникативные качества речи:**

1. Упражнения на соблюдение коммуникативных качеств точности и правильности речи.
2. Разбор ситуаций: какие коммуникативные качества речи нарушены?
3. Тренинг «Орфографические особенности деловой речи».

II. Интегральный и дифференциальный алгоритмы чтения. Отработка способов фиксации прочитанной информации.**III. Типы обратной связи. Поддержание разговора с заданным собеседником при помощи алгоритма «ПАУК».****IV. Деловая игра «Собеседование».*****АСР 1.3 «Вербальная и невербальная коммуникация»*****I. Тренинг «Общение без слов».****II. Упражнения на демонстрацию необходимого невербального сообщения.****III. Планирование и проведение короткого, яркого и убедительного выступления перед группой.****IV. Отработка приёмов конструктивного отказа.****V. Тренинг «Как распознать манипуляцию и противостоять ей?».*****АСР 1.4 «Коммуникативные барьеры и их преодоление»*****I. Можно ли признать эффективными и результативными приведённые деловые разговоры? Какие коммуникативные барьеры между коммуникантами можно зафиксировать?****II. Поиск сотрудничающих решений в предложенных кейсах.**

- III. Ошибки в регуляции эмоционального напряжения и способы их преодоления.
- IV. Запись и последующее обсуждение скорректированного диалога на устранение коммуникативных барьеров.

АСР 2.1 «Деловой этикет»

- I. Тренинг «Этикетные формулы». Общение с коллегами и начальником.
- II. Работа в минигруппах: подготовка скриптов для телефонных разговоров и восстановление скриптов по разговорам.
- III. Деловая игра «Правила критики».
- IV. Работа в парах и последующий анализ речевого поведения.
- V. Дискуссия «Этикет = Сетикет?».

АСР 2.2 «Логика аргументации»

- I. Работа в группах: соотнесите представленные варианты аргументации с её типами (поддерживающая, опровергающая, односторонняя, двусторонняя, нисходящая, восходящая, дедуктивная, индуктивная). Чем обусловлен выбор типа аргументации?
- II. Анализ представленных ситуаций. Упражнение-тренинг «Как вы ответите на возражения». Обсуждение разных вариантов ответа.
- III. Упражнение: придумайте не менее 5 тезисов и используйте для доказательства каждого из них эмоциональный и парадоксальный аргументы.
- IV. Деловая игра «Как мужик лошадь продавал».

АСР 2.3 «Деловая беседа. Переговоры. Дебаты и дискуссии»

- I. Деловая беседа:
 - 1. Оцените корректность реплик в указанных ситуациях.
 - 2. Сформулируйте варианты возражения.
 - 3. Предложите варианты окончания деловой беседы для заданных ситуаций.
- II. Тренинг «Деловые переговоры». Разыгрываются 4 ситуации: жёсткий подход, позиционный торг, мягкий подход, переговоры по существу (принципиальные).
- III. Деловая игра «Глухой Бетховен».

АСР 3.1 «Межпоколенческая и межкультурная коммуникация. Гендер в коммуникации»

- I. Специфика межпоколенческой коммуникации в деловой среде.
- II. Деловая игра «Космос».
- III. Тренинги «Напряжённая атмосфера в учебном центре», «Случай во время стажировки».
- IV. Особенности коммуникативного поведения: гендерный анализ. «Мужской» и «Женский» стиль общения.
- V. Тренинг «Выявление гендерных стереотипов в коммуникации».

АСР 3.2 «Развитие эмоционального интеллекта»

- I. Изучите представленные в кейсе модели эмоционального интеллекта. Выберите наиболее эффективную, на ваш взгляд. Обоснуйте.
- II. Диагностика эмоционального интеллекта.
- III. Упражнения «Цветовые ассоциации эмоционального состояния партнёра», «Определи чувство», «Зеркало».
- IV. Деловая игра «Разговор по телефону».

Внеаудиторная самостоятельная работа обучающихся осуществляется в форме работы с литературой (научной и учебной), электронными ресурсами по соответствующему разделу, выполнения письменных домашних заданий.

Примерные индивидуальные домашние задания (ИДЗ)

ИДЗ 1.1 «Коммуникация и общение. Речевая ситуация»

1. Посмотрите видео: <https://www.youtube.com/watch?v=wQmz-zT09IU> . Напишите эссе «Коммуникация – это желание контролировать поведение другого человека? (Ж. Фреско)».
2. Составьте глоссарий: коммуникация, общение, речевое взаимодействие, речевая ситуация.
3. Посмотрите мастер-класс: <https://www.youtube.com/watch?v=Uo2Up45AjCg> . Спроектируйте дорожную карту на семестр «Развитие моих коммуникативных навыков», включив в неё 12 упомянутых в мастер-классе пунктов.

ИДЗ1.2 «Виды речевой деятельности. Эффективные приёмы чтения и активного слушания»

1. Выберите один из способов эффективного чтения, просмотрев видео. Подготовьте свой вариант «книжного планера»:
https://www.youtube.com/watch?v=_rZU9Gk06NA
<https://www.youtube.com/watch?v=7SsCSw2Nk60>
<https://www.youtube.com/watch?v=zlgMDzt45SQ>
<https://www.youtube.com/watch?v=xaACYLux9ao>
<https://www.youtube.com/watch?v=ADwTODy3oyM>
2. Познакомьтесь с техникой Т.А.С. (<https://www.youtube.com/watch?v=ki9GxxLH1K8>) Попробуйте применить в практике обыденного общения. Что меняется в коммуникации?

ИДЗ1.3 «Вербальная и невербальная коммуникация»

1. Составьте ментальную карту «Невербальная коммуникация», отразите в ней, какие сигналы свидетельствуют о: а) непонимании, б) неприятии, в) поддержке, г) желании завершить разговор, д) интересе. Помните не только о мимике и жестах, но и проксемике, паралингвистике, экстралингвистике.
2. Проведите эксперимент. Результаты отразите в дневнике наблюдений: во время разговора сделайте непроницаемое лицо и никак не реагируйте на слова собеседника; усердно кивайте и преувеличенно отражайте эмоции партнёра; примите ту же позу, что и собеседник, а во время его разговора резко измените её. Как ваше поведение повлияло на состояние рассказчиков?
3. Выполните анализ вербального имиджа известного человека. Как речь влияет на восприятие этого человека?

ИДЗ1.4 «Коммуникативные барьеры и их преодоление»

1. Посмотрите видео, сделанное на занятии. Заполните таблицу, проанализировав исходное и записанное видео:

Коммуникативный барьер	Описание ситуации	Удалось ли устранить барьер?	Рекомендации по устранению барьера
------------------------	-------------------	------------------------------	------------------------------------

2. Подберите для кейса примеры на коммуникативные барьеры.

ИД32.1 «Деловой этикет»

1. Посмотрите лекции по деловому этикету, подготовьте рекомендации «Как соблюдать деловой этикет?».
«О деловом и светском этикете» https://www.youtube.com/watch?v=eDR_HR36V9c
«Первый контакт с деловым партнёром» https://www.youtube.com/watch?v=Pno9Eohcb_w&t=1s
«Деловой этикет. Разговор по телефону» <https://www.youtube.com/watch?v=RnPoAXMJkk>
«Этикет в электронной переписке» <https://www.youtube.com/watch?v=3075PNUSgAc>
2. Проанализируйте видео на портале. Какие этикетные нормы нарушены? Как должны были поступить участники?

ИД32.2 «Логика аргументации»

1. Посмотрите лекцию «Теория аргументации» (<https://www.youtube.com/watch?v=QxZVUZEKq6o>) Составьте кластер.

2. Заполните таблицу «Методы и техники аргументации». Приведите примеры на каждый метод/технику, выбрав одну из предложенных тем.

Название метода/техники	Суть метода/техники	Пример
-------------------------	---------------------	--------

Фундаментальный метод

Метод противоречия

Метод извлечения выводов

Метод сравнения

Метод «да – но»

Метод «кусков»

Метод «бумеранга»

Метод игнорирования

Метод опроса

Метод «видимой поддержки»

Техника преувеличения

Техника анекдота

Техника использования авторитета

Техника дискредитации партнёра

Техника изоляции

Техника изменения направления

Техника введения в заблуждение

Техника отсрочки

Техника апелляции

Техника вопросов-

капканов

Повторение

Альтернатива

Контрвопросы

Техника искажения

3. Прочитайте предлагаемые примеры аргументации различных тезисов и определите, какие из приведенных аргументов являются сильными, а какие – слабыми. Обоснуйте свой ответ.

ИД32.3 «Деловая беседа. Переговоры. Дебаты и дискуссии»

1. Проанализируйте дебаты на одном из центральных каналов (на выбор из указанных). Какие технологии ведения дебатов используются?
2. Изучите протоколы ведения переговоров. Можно ли спрогнозировать их результат? Проверьте свои предположения.

ИД33.1 «Межпоколенческая и межкультурная коммуникация. Гендер в коммуникации»

1. Составьте схему «Теория поколений». Должно ли изменяться деловое взаимодействие представителей разных поколений?
2. Какие проблемы межкультурной коммуникации названы в «золотой лекции»? <https://www.youtube.com/watch?v=-SawQTafFac> Как их нивелировать в деловом взаимодействии?
3. Посмотрите видео «Гендерные манипуляции» (https://www.youtube.com/watch?v=6-fKr_DWAbA) Охарактеризуйте поведение участников тренинга. Приведите примеры гендерных манипуляций.

ИД33.2 «Развитие эмоционального интеллекта»

1. Пройдите тест на определение уровня EQ.
2. Изучите интерактивную карту эмоций Алана Коуэна и Датчера Келнера. На её основе составьте словарь эмоций (попытайтесь сделать иллюстрированный словарь).
3. Напишите эссе «Как не быть социально некомпетентным?»

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации

а) Планируемые результаты обучения и оценочные средства для проведения промежуточной аттестации:

1 семестр – промежуточная аттестация проводится в форме зачета

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>		
<p>УК-4.1</p>	<p>Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь и стиль общения к ситуациям взаимодействия</p>	<p>Перечень теоретических вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникация как основа деловых отношений. 2. Специфика и основные задачи деловой коммуникации. 3. Коммуникативные качества речи (выразительность, уместность, богатство и т.д.). 4. Функционально-смысловые типы речи. 5. Речевые стратегии, тактики и приёмы. 6. Стили и виды слушания в деловых коммуникациях. 7. Приёмы активного слушания в деловом общении. 8. Манипуляция, её типы и признаки. Защита от манипуляций. <p>Практические задания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проведите диагностику предложенной ситуации по плану. 2. Прочитайте описание ситуации. Как можно разрешить спор двух компаний? Сформулируйте варианты предложений по его урегулированию от каждой из компаний. 3. Определите стилевую принадлежность каждого фрагмента текста. Аргументируйте своё решение: назовите основные функции и языковые признаки стиля, к которому относится каждый текст, и приведите из этих текстов примеры, подтверждающие наличие в них таких признаков. 4. Письменно проанализируйте данный диалог с точки зрения соблюдения каждым из собеседников языковых, этических и психологических требований делового общения. Напишите собственный вариант грамотного разговора на аналогичную тему.
<p>УК-4.2</p>	<p>Ведет деловую переписку на русском и иностранном языках с учетом особенностей</p>	<p>Перечень теоретических вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коммуникативные модели взаимодействия участников деловой коммуникации. 2. Способы передачи и приёма информации. 3. Сформулируйте основные этические правила составления деловых писем. 4. Соблюдение этических норм в разных видах и жанрах письменной и устной речи.

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
	стилистики официальных писем и социокультурных различий	<p>5. Национальные формы речевого этикета.</p> <p>6. Условия успешного общения. Причины коммуникативных неудач.</p> <p>7. Самопрезентация в деловых контактах.</p> <p>8. Специфика, возможности и ограничения письменной деловой коммуникации.</p> <p>9. Внутренняя переписка: характеристика, особенности текста.</p> <p>10. Внешняя переписка: характеристика, особенности текста, использование стандартных языковых формул (клише).</p> <p>11. Межкультурные различия в деловой коммуникации.</p> <p>12. Взаимосвязь национальной ментальности и корпоративной культуры.</p> <p>Практические задания:</p> <p>1. Найдите в деловых текстах стилистические ошибки и исправьте их.</p> <p>2. В приведенном тексте, представляющем собой деловое письмо, изменена последовательность предложений. Восстановите исходный текст составьте правильный цифровой ряд из пронумерованных предложений.</p> <p>3. Напишите резюме на одну из следующих должностей: заместитель директора компании по производству, бухгалтер, финансовый директор, начальник отдела кадров, менеджер по продажам, начальник отдела по работе с клиентами, специалист по рекламе, завхоз, юрист, специалист компьютерного отдела, заместитель директора по безопасности. Все необходимые факты для резюме (кроме должности) придумайте самостоятельно. Укажите не менее двух мест работы.</p>
УК-4.3	Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на	<p>Перечень теоретических вопросов:</p> <p>1. Орфоэпические нормы.</p> <p>2. Акцентологические нормы.</p> <p>3. Морфологические нормы.</p> <p>4. Синтаксические нормы.</p> <p>5. Лексические нормы современного русского языка.</p> <p>6. Словари современного русского языка. Алгоритм пользования словарями.</p> <p>Тесты:</p> <p>I. Основным свойством литературного языка является:</p> <p>А) сжатость</p> <p>Б) широкое использование терминологии</p> <p>В) нормированность</p> <p>Г) логичность</p> <p>II. Какой из подходов к проблеме языковой нормы является ведущим:</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
	иностранный	<p>А) социальный Б) лингвистический В) динамический</p> <p>III. Совокупность правил, регламентирующих употребление слов, произношение, правописание, образование слов и их грамматических форм, сочетание слов и построение предложений называется ... нормой</p> <p>А) литературной Б) орфоэпической В) грамматической Г) словообразовательной</p> <p>Примерные практические задания:</p> <p>I. Дайте оценку использованию лексических средств в приведенных предложениях. Укажите речевые ошибки (неправильный выбор слова, нарушение лексической сочетаемости, речевая недостаточность, плеоназм, тавтология и др.). Исправьте предложения.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Студенты, прошедшие давление и сварку, могут записаться на обработку резанием. 2. На качество направлены многие темы, разрабатываемые учеными. 3. Наша индустрия почти догнала уровень США по количеству выпускаемых изделий. 4. Направление развития экономики в XX веке и у нас, и на Западе приняло ложное направление. 5. Беседа, которую мы с вами провели, подошла к своему завершающему концу. 6. В дальнейшем развитии сюжета нас ожидает немало неожиданностей и интересных сюрпризов. 7. Предполагаемый район геологоразведки изобиловал болотами, несметным количеством комаров. 8. Выбранная тематика весьма актуальна в данный момент времени. <p>II. Правильные формы именительного падежа множественного числа обоих существительных представлены в рядах (два варианта ответа):</p> <p>а) диспетчеры, повары б) кремы, куполы в) директора, ректоры г) бухгалтеры, договоры</p> <p>Пример комплексного задания по курсу:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отредактируйте электронное письмо так, чтобы оно соответствовало требованиям, предъявляемым к данному жанру.

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>Наташа, привет!</p> <p>Документы за июнь и июль по вчерашним договоренностям отправлены сегодня, и также высылаю еще в приложении закрывающие документы. То, что отправили с курьером сегодня, у вас уже должно быть. Отправили для Петровой Натальи. Как получишь, отпишись, пожалуйста. Если чего-то не хватает, дошлем обязательно. Также сообщи, все ли в порядке с документами в приложении.</p> <p>Еще я не высылал тебе закрывающие документы по клиентам «Экспресс-1» и «Экспресс-2» за июнь-июль. Так как у нас нет от вас денег по ним. Когда ждать от вас денег?</p> <p>По доп.бюджету за июль высылаю закрывающие документы в электронном виде. Можем подписывать, если все нормально.</p> <p>С уважением, Иван Иванов.</p> <p>2. Эссе.</p> <p>1 Основные принципы письменных коммуникаций. 2 Языковое своеобразие деловой переписки. 3 Стратегии письменных деловых коммуникаций. 4 Деловая коммуникация в Интернет: за и против.</p>
УК-4.4	Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения	<p>Перечень теоретических вопросов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Структура публичной речи. Её подготовка и выступление. 2. Особенности проведения деловых переговоров. 3. Способы привлечения внимания аудитории. 4. Факторы эффективной коммуникации. 5. Обратная связь в деловой коммуникации, условия её эффективности. 6. Психологическая основа и языковые средства публичного выступления. <p>Практические задания:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отработка инструментов и техник, используемых в ходе публичного выступления (полученные результаты презентуются и оценочно анализируются). 2. Отработка подбора аргументов (<i>задача</i>: выдвинуть наиболее эффективные с точки зрения достижения цели аргументы; полученные результаты презентуются и анализируются). 3. Анализ ситуации, оценка соответствия требованиям, предъявляемым к текстам устных выступлений; анализ целесообразности и убедительности аргументов, которые были использованы в ходе публичного выступления. 4. Выступление с текстом собственного публичного выступления (слушатель выбирает тему и идею публичного

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>выступления, создает на данной основе текст, руководствуясь всеми требованиями, которые предъявляются к тексту публичного выступления).</p> <p>5. Напишите не менее 2 вариантов фраз для следующих ситуаций:</p> <ul style="list-style-type: none"> - начало научного доклада; - реакция на вопрос, смысл которого докладчиком не понят; - возражение (несогласие) по поводу высказанного кем-то мнения; - завершающий этап научного доклада. <p>6. Выступите с устным сообщением (не более 3 мин.) на любую тему, взяв за основу график, схему, таблицу или другой графический объект. Например, сделайте короткий доклад на основе таблицы или графика; нарисуйте схему проезда к какому-либо объекту и сопроводите устным рассказом.</p>
УК-4.5	Устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения	<p><i>Перечень теоретических вопросов:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Какое значение, на Ваш взгляд, имеют межкультурные различия в деловой коммуникации? 2 В чем прослеживается взаимосвязь национальной ментальности и некоторых аспектов деловой культуры? 3 В чем заключаются особенности делового общения с иностранными партнерами? 4 Охарактеризуйте основные модели культурной и межкультурной коммуникации. 5 Как влияют особенности национального этикета на результативность делового общения? Приведите примеры. 6. Стандарты делового стиля. 7. Правила телефонной коммуникации. <p>Тесты:</p> <p>I. Как Вы отреагируете на конфликтную ситуацию по телефону?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Выскажу всё, что думаю о собеседнике. 2.Сделаю непонимающий вид. 3.Постараюсь перевести разговор в иное русло. 4.Подберу здравые аргументы, чтобы ответить на все претензии. <p>II. Вы обещали перезвонить, решив проблему к определенному сроку. Однако решить ее не удается. Что делать?</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.«Позвоню, когда решу; раз не звоню, значит, не решил еще». 2.«Позвоню и договорюсь о новом сроке». 3.«Если есть нужда, позвонит сам». 4.«Обойдусь». <p>III. Вы не поняли своего собеседника из-за плохой дикции, Вы</p>

Код индикатора	Индикатор достижения компетенции	Оценочные средства
		<p>ему скажете:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Не понял... что?! 2. Говорите четче. 3. Выражайтесь понятней. 4. Могу ли я задать вам несколько вопросов, чтобы убедиться в правильности моего понимания? <p><i>Примерные практические задания:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Прочитайте переписку, данную ниже (сохранена пунктуация и орфография автора). Чем вызвано повторное обращение клиента в компанию? Как называется данная речевая ошибка? Устраните её, написав 1 письмо-ответ на вопрос клиента. Кому: ТТК Добрый день! Спасибо, что представили все закрывающие документы! Просмотрели акт сверки и все свои чеки и нашли небольшие недочеты. Две оплаты в октябре и ноябре не дошли. Хотя Ваши сотрудники нас уверяли, что оплаты через терминал возможны. Чеки прикрепляем. Ждём Ваших рекомендаций по поводу наших дальнейших действий. Спасибо! 2. Эссе <ol style="list-style-type: none"> 1. Специфика процесса деловой коммуникации с представителями различных культур. 2. Вербальное межкультурное общение: проявление межкультурных различий в языке и ментальности. 3. Как избежать коммуникативных ошибок при кросс-культурном взаимодействии? 4. Формулы речевого этикета в различных культурах: сравнительный анализ.

б) Порядок проведения промежуточной аттестации, показатели и критерии оценивания:

Обязательным условием подготовки к зачёту по дисциплине «Эффективная коммуникация» является:

- посещение занятий, проработка материала по каждой теме;
- изучение учебной литературы, подготовка к практическим занятиям;
- выполнение самостоятельных работ и индивидуальных заданий;
- результативное участие в подготовке группового проекта. По каждому разделу назначенные студенты готовят теоретический материал с примерами для совместного документа. С группой обговаривается формат: академическое издание, комикс, «пособие для чайников», мультимедийный ресурс, формат «Яндекс. Дзен», Пинтерест, подкаст и пр.

Используется балльно-рейтинговая система оценки успеваемости. Освоение дисциплины завершается подсчётом количества баллов, набранных обучающимися в течение семестра. Формирование рейтинга студента по текущему контролю осуществляется на основе календарного плана мероприятий по дисциплине.

Каждый студент дважды в семестр по результатам текущего контроля может получить максимальное количество баллов (50), по завершении изучения дисциплины за семестр максимальное количество баллов составляет 100. Минимальное значение рейтинговой оценки, набранной студентом по результатам форм текущего контроля, при котором студент допускается к сдаче зачета, составляет 60 баллов.

Устранение задолженности студента по отдельным контролируемым темам дисциплины может проходить в течение семестра в часы дополнительных занятий или консультаций, установленных в расписании по соответствующим видам занятий по данной дисциплине. Устранение задолженности по текущему контролю для допуска студента к зачёту проводится на последней неделе обучения по данной дисциплине. За пропуски занятий без уважительной причины, а также несвоевременное выполнение заданий по текущему контролю на студента налагаются штрафные баллы, т.е. преподаватель имеет право снизить максимальное значение балла по данной форме работы.

Промежуточная аттестация в форме зачёта проводится в виде устного собеседования по результативности дорожной карты, подготовленной в начале семестра на итоговом занятии.

Показатели и критерии оценивания зачета:

1. Качественной подготовкой к зачёту является:

- полное знание всего учебного материала по курсу, выражающееся в строгом соответствии излагаемого студентом материалу семинарских занятий;
- свободное оперирование материалом, широкое освещение вопроса;
- демонстрация знаний дополнительного материала;
- чёткие правильные ответы на дополнительные вопросы, задаваемые с целью выяснить объем знаний студента и степень сформированности компетенций.

2. Неудовлетворительной подготовкой, вследствие которой студенту не зачитывается прохождение курса, является:

- недостаточное знание всего учебного материала по курсу, выражающееся в слишком общем соответствии либо отсутствии соответствия излагаемого студентом материалу семинарских занятий;
- нечёткие ответы или отсутствие ответа на дополнительные вопросы или некачественное выполнение заданий, задаваемых с целью выяснить объем знаний студента и степень сформированности компетенций;
- отсутствие подготовки к зачёту, проявляющееся в отсутствии выполненных текущих заданий, или отказ студента от сдачи зачёта.