

Министерство науки и высшего образования РФ

ФГБОУ ВО Уральский государственный лесотехнический университет

Социально-экономический институт

Кафедра русского и иностранных языков

Рабочая программа дисциплины

включая фонд оценочных средств и методические указания
для самостоятельной работы обучающихся

Б1.О.03 – СОВРЕМЕННЫЕ КОММУНИКАТИВНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ

Направление подготовки 27.04.02 – Управление качеством

Направленность (профиль) – Системы управления качеством продукции

Квалификация – магистр

Количество зачётных единиц (часов) – 4 (144)

г. Екатеринбург, 2025

Разработчик: ст.преподаватель  / Л.В.Лисицына /

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры русского и иностранных языков

(протокол № 8 от « 05 » февраля 2025 года)

И.о. заведующего кафедрой  / Е.Ю. Лаврик /

Рабочая программа рекомендована к использованию в учебном процессе методической комиссией инженерно-технического института

(протокол № 5 от « 06 » февраля 2025 года)

Председатель методической комиссии ИТИ  А.А. Чижов

Рабочая программа утверждена директором инженерно-технического института

Директор ИТИ  Е.Е. Шишкина

«06» февраля 2025 года

Оглавление

1. Общие положения	4
2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Место дисциплины в структуре образовательной программы	5
4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся	6
5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов	6
5.1. Трудоемкость разделов дисциплины	6
5.2 Содержание занятий лекционного типа	7
5.3 Темы и формы практических (лабораторных) занятий	9
5.4 Детализация самостоятельной работы	11
6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине	10
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине	12
7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы	12
7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания	12
7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы	13
7.4. Соответствие балльной шкалы оценок и уровней сформированных компетенций	15
8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся	16
9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине	18
10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине	19

1. Общие положения

Дисциплина «Современные коммуникативные технологии» относится к блоку Б1 учебного плана, входящего в состав образовательной программы высшего образования 27.04.02 – Управление качеством (профиль – Системы управления качеством продукции).

Нормативно-методической базой для разработки рабочей программы учебной дисциплины «Современные коммуникативные технологии» являются:

Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации», утвержденный приказом Минобрнауки РФ № 273-ФЗ от 29.12.2012;

Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденный приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 №245;

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 27.04.02 – «Управление качеством» (уровень магистратура), утвержденный приказом Министерства образования и науки РФ № 947 от 11.08.2020;

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 апреля 2021 г. № 276н об утверждении профессионального стандарта 40.062 «Специалист по качеству».

Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15.07.2021 № 480н об утверждении профессионального стандарта 40.010 «Специалист по техническому контролю качества продукции».

Учебный план образовательной программы высшего образования направления 27.04.02 – «Управление качеством» (профиль – «Системы управления качеством продукции»), подготовки магистров по заочной форме обучения, одобренный Ученым советом УГЛТУ (протокол № 3 от 20.03.2025) и утвержденный ректором УГЛТУ.

Обучение по образовательной программе 27.04.02 – «Управление качеством» (профиль – «Системы управления качеством продукции») осуществляется на русском языке.

2. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Планируемыми результатами обучения по дисциплине являются знания, умения, владения и/или опыт деятельности, характеризующие этапы/уровни формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения образовательной программы в целом.

Цель дисциплины заключается в усвоении коммуникативных навыков в процессе освоения основной профессиональной образовательной программы с последующим применением в профессиональной сфере. Необходимость достижения результатов образования на уровне магистратуры связано с формированием личностной и профессиональной зрелости, пониманием возможностей практического приложения деловой коммуникации в создании благоприятного психологического климата учебного и производственного коллектива, в купировании конфликтов, в раскрытии внутреннего потенциала каждой личности.

Задачи дисциплины:

1. Приобретение умений эффективной коммуникации в сфере профессиональной и учебной деятельности.

2. Развитие навыков межличностного взаимодействия, деловых переговоров, публичного выступления.

3. Создание теоретико-практические условия для формирования и развития умений выстраивать методику личной стрессоустойчивости, креативных подходов к приоритетным целям и задачам.

4. Развитие теоретических знаний и практических навыков в сферах коммуникации и межличностного взаимодействия.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование следующей универсальной компетенции:

- УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия;
- УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
- УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки

В результате изучения дисциплины обучающийся должен знать:

основные понятия курса (технологии, коммуникативные технологии); основы теории коммуникации; основные приемы и методы различных коммуникативных сфер; механизмы реализации эффективных коммуникаций; современные коммуникативные технологии специфику информационно-коммуникативных процессов, оказывающих существенное влияние на современную политику, применяя при этом современные коммуникативные технологии на иностранном(ых) языке(ах) для академического и профессионального взаимодействия

уметь:

эффективно применять знания основ ораторского искусства в практической деятельности, используя при этом современные коммуникативные технологии на иностранном(ых) языке(ах) для академического и профессионального взаимодействия; использовать терминологию и лексику современных коммуникативных технологий; формулировать и аргументировано отстаивать собственную позицию в дискуссиях, общении по различным профессиональным проблемам, анализируя и учитывая разнообразие культур.

владеть:

основными коммуникативными технологиями при решении профессиональных задач, применяя при этом современные коммуникативные технологии на иностранном(ых) языке(ах) для академического и профессионального взаимодействия, определениями в реализации приоритетов собственной деятельности.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Данная учебная дисциплина относится к обязательным дисциплинам части Б1, что означает формирование в процессе обучения у магистров универсальных знаний и компетенций в рамках выбранного профиля. Освоение данной дисциплины является необходимой основой для последующего изучения дисциплин ОПОП и написания магистерской диссертации.

Перечень обеспечивающих, сопутствующих и обеспечиваемых дисциплин

Обеспечивающие	Сопутствующие	Обеспечиваемые
Профессиональный ино- странный язык.	Средства и методы управления качеством Методология научных исследований.	Проектный менеджмент Управление изменениями на основе маркетинговых исследований
		Выпускная квалификационная работа.

Указанные связи дисциплины дают обучающемуся системное представление о комплексе изучаемых дисциплин в соответствии с ФГОС ВО, что обеспечивает требуемый теоретический уровень и практическую направленность в системе обучения и будущей деятельности выпускника.

4. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся

Общая трудоемкость дисциплины

Вид учебной работы	Всего академических часов
	заочная форма
Контактная работа с преподавателем*:	10,25
лекции (Л)	4
практические занятия (ПЗ)	6
лабораторные работы (ЛР)	-
промежуточная аттестация (ПА)	0,25
Самостоятельная работа обучающихся:	133,75
изучение теоретического курса	120
подготовка к текущему контролю	10
подготовка к промежуточной аттестации	3,75
Вид промежуточной аттестации:	зачет
Общая трудоемкость, з.е./ часы	4/144

*Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе с применением дистанционных образовательных технологий, включает занятия лекционного типа, и (или) занятия семинарского типа, лабораторные занятия, и (или) групповые консультации, и (или) индивидуальную работу обучающегося с преподавателем, а также аттестационные испытания промежуточной аттестации. Контактная работа может включать иные виды учебной деятельности, предусматривающие групповую и индивидуальную работу обучающихся с преподавателем. Часы контактной работы определяются Положением об организации и проведении контактной работы при реализации образовательных программ высшего образования, утвержденным Ученым советом УГЛУТУ от 25.2020 г.

5. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов

**5.1. Трудоемкость разделов дисциплины
заочная форма обучения**

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
1	Введение в учебную дисциплину. Основы общей теории коммуникации	-	-		-	13
2	Социокультурные контексты и универсальные основания коммуникативных практик	1	-		1	13
3	Коммуникативные технологии в современном обществе	1	1		2	13
4	Технологические аспекты невербальной и вербальной коммуникации	-	1		1	13
5	Межличностная коммуникация	-	-		-	13
6	Публичная групповая, массовая и сетевая коммуникация	1	1		2	13
7	Деловая беседа как ведущая	-	-		-	13

№ п/п	Наименование раздела дисциплины	Л	ПЗ	ЛР	Всего контактной работы	Самостоятельная работа
	форма коммуникации					
8	Деловые презентации, публичные выступления, резюме	-	1		1	13
9	Стратегии и тактики деловых переговоров.	-	1		1	13
10	Методы убеждающего воздействия в условиях профессионального образования	1	1		2	13
	Итого по разделам:	4	6		10	130
	Промежуточная аттестация	x	x		0,25	3,75
Всего					144	

5.2 Содержание занятий лекционного типа

Тема 1. Введение в учебную дисциплину. Элементы общей теории коммуникации.

Актуальность изучения современных коммуникативных технологий. Цель, задачи, содержание учебной дисциплины. Информация: понятие, свойства и механизмы ее передачи. Виды информации. Диалектика материального и идеального в информации. Кодирование информации. Информационная энтропия. Структура инфопроцесса. Особенности социальной информации. Философские аспекты коммуникации. Социальные и культурные детерминанты коммуникативных процессов. Уровни коммуникации. Онтологические и прагматические измерения коммуникации. Обратная связь в коммуникации.

Социальные технологии: понятие, структура, типы, способы формирования и роль в общественных процессах. Коммуникативные технологии: понятие, структура, функции. История развития коммуникативных технологий. Информационный, знаковый, социальный и когнитивный аспекты коммуникативных технологий. Модели коммуникативных технологий.

Тема 2. Социокультурные контексты и универсальные основания коммуникативных практик

Концепция семиосферы (Ю. М. Лотман). Универсальные принципы социальной организации (Н. Луман). Коммуникация, символический порядок и символическое насилие (М. Фуко, П. Бурдьё, Н. Луман). Коммуникация, автокоммуникация и взаимопонимание в культурном диалоге. Межкультурная коммуникация как процесс формирования общего семиотического пространства.

Коммуникативная рациональность и процедурные правила достижения морального консенсуса (Ю. Хабермас). Теория справедливости Дж. Роулза и ее критика. Инструментальные интенции как индикатор коммуникативных практик. Открытое общество и возможности консолидации в мире высоких технологий (К. Поппер, Н. Луман. М. Кастельс, Р. Харрис, Г. Рейнгольд, У. Эко).

Тема 3. Коммуникативные технологии в современном обществе

Информационное общество: понятие, признаки, предпосылки возникновения. Теории информационного общества (Д. Белл, Э. Тоффлер, Ф. Фукуяма, Г. Иннис, М. Маклюэн). Сетевая экономика (М. Кастельс). Креативная экономика и креативные индустрии. Диффузия инноваций как коммуникативный процесс. Сетевые модели коммуникативных технологий.

Тема 4. Технологические аспекты невербальной и вербальной коммуникации

Формы коммуникативного действия: подражание, сотрудничество, управление

(А. В. Соколов). Язык, речь, общение и коммуникация. Структура коммуникативного процесса: коммуникативная ситуация, коммуникативная позиция, коммуникатор и реципиент, канал, цели, нормы и стили коммуникации. Коммуникативные барьеры (технологические, логические, семантические, стилистические, фонетические, социокультурные, психологические и др.) и способы их преодоления. Диалогическая и монологическая коммуникация. Основные способы передачи информации: вербальная и невербальная коммуникация.

Системы, цели и особенности невербальной коммуникации. Восприятие невербальных сигналов людьми. Внешний вид и голос как элементы персонального имиджа. Средства невербальной коммуникации: мимика, жесты и позы, взгляды и визуальные контакты, голосовые сигналы, сопровождающие общение. Методики изучения невербальной коммуникации.

Вербальная коммуникация. Структура вербальной коммуникации: звуки, слова, предложения, языковые ситуации. Устная и письменная формы речевой коммуникации. Монолог и диалог как формы участия в речевой коммуникации.

Тема 5. Межличностная коммуникация

Эффекты и общие закономерности восприятия в межличностной коммуникации. Координированное управление значением (У. Б. Пирс и В. Кронен). Техники личностного влияния и противодействия личностному влиянию. Технологии убеждающей коммуникации: необихевиоральный (М. Шерифф, К. Ховланд) и когнитивный (Р. Петти, Дж. Качоппо, Ш. Чейкен) подходы к убеждающей коммуникации. Условия эффективности убеждения: особенности коммуникатора, особенности аудитории, особенности сообщения. Особенности межличностной коммуникации в электронных сетях: характеристики пользователей, особенности, возможности и риски.

Тема 6. Публичная групповая, массовая и сетевая коммуникация

Современные коммуникативные технологии в экономике, политике, образовании, культуре, общественной деятельности. Сферы применения коммуникативных технологий: брендинг, отношения с обществом, кризисные связи с общественностью, создание благоприятного имиджа, выстраивание отношений с инвесторами и др. Модели коммуникативной активности: «паблик рилейшнз», агитация, пропаганда, реклама, паблисити, лоббизм, маркетинг. Сетевые коммуникации. Имидж и деловая репутация в системе каналов корпоративной информации. Внешние и внутренние коммуникации организации. Технологии коммуникативного воздействия на целевые аудитории: создание легенды, участие в социальных проектах, лоббизм и др.

Кризисные коммуникации. Управление конфликтом. Коммуникативные технологии ведения переговоров. Цели и условия переговорного процесса. Организационная сторона переговоров: место, время, состав участников и назначение. Дилеммы и фазы переговорного процесса. Критерии и условия эффективности переговоров.

Тема 7. Деловая беседа как ведущая форма коммуникации

Понятие о деловой беседе. Структура деловой беседы: подготовка, начало, постановка проблемы и передача информации, аргументирование, опровержение доводов собеседника, анализ альтернатив, поиск оптимального или компромиссного варианта, принятие решения, выход из контакта, анализ результатов. Особенности каждой стадии. Составление плана беседы. Анализ внутренних и внешних возможностей осуществления плана. Прогноз возможного исхода. Сбор необходимой информации о будущем собеседнике. Отбор наиболее веских аргументов для защиты своей позиции. Выбор наиболее подходящей стратегии и тактики общения. Выбор места и времени проведения деловой беседы в зависимости от позиций участников. Установление контакта с собеседником в зависимости от позы, взгляда, интонации, расположения в пространстве, первых фраз. Присоединение и ведение собеседника в деловом контакте. Репрезентативная система принятия и переработки информации в коммуникациях, ее диагностика и методы воздействия. Цели в деловой беседе. Наглядность, ясность и объем информации, ритм в коммуникациях. Особенности и приемы аргументирования. Нейтрализация возражений собеседника. Особенности и приемы в поиске приемлемого или оптимального решения проблемы в деловых взаимодействиях. Барьеры в деловых коммуникациях.

Тема 8. Деловые презентации, публичные выступления, резюме

Понятие о деловой презентации. Особенности организации публичных выступлений. Трансформация состояния: от страха к предчувствию хорошей работы. Навык демонстрации уверенности. Выход на публику. Отношение к ситуации. Настройка эмоционального состояния. Поза и жестикуляция оратора. Постановка на публике. Выразительность жестов.

Энергетика выступления. Работа с голосом, Характеристики речи (громкость, темп, диапазон). Что влияет на энергетику выступления. Поиск сильных сторон. Словесный поток. Отработка навыка говорить без остановки. Методы развития темы. Контакт с аудиторией. Настройка на аудиторию, Контакт глазами. Интерактивное общение с аудиторией. Приемы для привлечения внимания. Ответы на вопросы. Актерское мастерство. Паузы, интонации, смена амплуа. Секреты подготовки выступления. Структура выступления, типы выступлений. Индивидуальный ритуал перед выступлением. Понятие «резюме». Правила написания резюме.

Тема 9. Стратегии и тактики деловых переговоров.

Понятие о переговорном процессе. Особенности организации. Этапы переговорного процесса. Подготовка разговора: о чем разговаривать, с кем разговаривать, когда разговаривать. Переговоры с позиции силы. Переговоры сотрудничества. Технологии стратегий и тактик переговорного процесса в условиях профессионального образования. Односторонний выигрыш, односторонний проигрыш, взаимный выигрыш, взаимный проигрыш в переговорах. Влияние на выбор стратегий личностных качеств участников переговоров и сенсорной депривации. Значение информации и предмета конфликта на выбор стратегий в переговорах. Тактики поведения в переговорном процессе и их характеристика: «видимое сотрудничество», «дезориентация партнера», «провокация чувств жалости у партнера», «ультимативная тактика», «тактика выжимания уступок», «лабиринтирование» и т.п. Этап предъявления позиций. Обсуждение позиций. Согласование позиций и заключение договоренности. Понятное изложение своей позиции. Выслушивание позиции оппонента. Коммуникативная компетентность. Коммуникативные драмы. Технологии «активного слушательского поведения». Формулирование открытых вопросов в переговорах. Техники «малого разговора». Техника повторения. Техника перефразирования. Техника интерпретации.

Тема 10. Методы убеждающего воздействия в условиях профессионального образования

Теоретическая схема убеждающего воздействия. Приемы убеждающего воздействия. Понятие об аттракции и средствах ее активизации. Психологические средства влияния в коммуникациях. Непсихологические средства влияния. Цели влияния. Классификация видов влияния. «Варварское», цивилизованное и манипулятивное влияние. Нападение: формы и операции нападения в деловых коммуникациях. Принуждение: формы и операции. Манипуляция как вызов к скрытой силовой борьбе. Этические вопросы при манипуляциях. Критерии манипуляций. Особенности цивилизованного влияния в коммуникациях. Условия, правила, техники аргументации. Техники контраргументации. Правила и техники самопродвижения. Спорные виды влияния и противостояния влиянию: внушение, заражение, харизма, пробуждение импульса к подражанию, формирование благосклонности целевой персоны, просьба, игнорирование. Цивилизованное противостояние нападению и манипуляциям. Мониторинг эмоций. Психологическая самооборона. Техники психологической самообороны. Техники информационного диалога. Конструктивная критика: общая характеристика и техники. Цивилизованная конфронтация. Дополнительные способы противостояния влиянию.

5.3 Темы и формы занятий семинарского типа

Учебным планом по дисциплине предусмотрены практические занятия.

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Форма проведения занятия	Трудоемкость, час
			заочная
1	Социокультурные контексты и универсальные основания коммуникативных практик	практическая работа	-
2	Коммуникативные технологии в современном обществе	практическая работа	1
3	Технологические аспекты невербальной и вербальной коммуникации	семинар-обсуждение	1
4	Межличностная коммуникация	практическая работа	-
5	Публичная групповая, массовая и сетевая коммуникация	практическая работа	1
6	Деловая беседа как ведущая форма коммуникации	семинар-обсуждение	-
7	Деловые презентации, публичные выступления, резюме	практическая работа	1
8	Стратегии и тактики деловых переговоров.	семинар-обсуждение	1
9	Методы убеждающего воздействия в условиях профессионального образования	деловая игра, ситуационные задачи	1
Итого часов:			6

5.4 Детализация самостоятельной работы

№	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Вид самостоятельной работы	Трудоемкость, час
			заочная
1	Социокультурные контексты и универсальные основания коммуникативных практик	подготовка к текущему опросу	13
2	Коммуникативные технологии в современном обществе	подготовка к текущему опросу	13
3	Технологические аспекты невербальной и вербальной коммуникации	подготовка презентации	13
4	Межличностная коммуникация	подготовка к текущему опросу	13
5	Публичная групповая, массовая и сетевая коммуникация	подготовка к текущему опросу	13
6	Деловая беседа как ведущая форма коммуникации	подготовка к текущему опросу	13
7	Деловые презентации, публичные выступления, резюме	подготовка к текущему опросу	13
8	Стратегии и тактики деловых переговоров.	подготовка к текущему опросу	13
9	Методы убеждающего воздействия в условиях профессионального образования	подготовка к текущему контролю (тесту)	13
10	Социокультурные контексты и универсальные основания коммуникативных практик	подготовка презентации	13
11	Подготовка к промежуточной аттестации	подготовка презентации	3,75
Итого:			133,75

6. Перечень учебно-методического обеспечения по дисциплине

Основная и дополнительная литература

№	Реквизиты источника	Год издания	Примечание
Основная учебная литература			
1	Торгунакова, Е. В. Основы теории коммуникации: учебное пособие/ Е. В. Торгунакова. – Санкт-Петербург: Университет технологий управления и экономики, 2021. – 109 с. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: https://reader.lanbook.com/book/246512#3 – Режим доступа: для авториз. пользователей.	2021	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
2	Казарян, И. Р., Стельмашенко, О. В. Современные коммуникации в профессиональной деятельности: Учебное пособие / И. Р. Казарян, О. В. Стельмашенко. – Чита: ЗГУ, 2021. – 152 с. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система. – URL: https://reader.lanbook.com/book/271799#2 – Режим доступа: для авториз. пользователей.	2021	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
Дополнительная учебная литература			
3	Гареев, Э. С., Валитова, Н. Э., Костылева, Е. Г., Уланов, А. А., Черемискин, А. А. Коммуникативные технологии межкультурного взаимодействия и саморазвитие: Учебное пособие / Э. С. Гареев, Н.Э. Валитова, Е.Г. Костылева, А. А. Уланов, А.А. Черемискин. – Уфа: УГНТУ, 2021. – 62 с. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система.– URL: https://reader.lanbook.com/book/322814#1 – Режим доступа: для авториз. пользователей.	2021	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
4	Салихова, Э. А., Тугузбаева, О. В. Технологии эффективных деловых и научных коммуникаций: Учебное пособие / Э. А. Салихова, О В. Тугузбаева. – Флинта: 2022. – 198 с. – ISBN 978-5-9765-5128-2 // Лань: электронно-библиотечная система.– URL: https://e.lanbook.com/book/167589 – Режим доступа: для авториз. пользователей.	2022	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*
5	Быкова, А. В., Мандыч, И. А., Сиганьков, А. А. Деловые коммуникации. Учебное пособие / А. В. Быкова, И. А. Мандыч, А. А. Сиганьков. – Москва: МИРЭА, 2020. – 101 с. – Текст: электронный // Лань: электронно-библиотечная система.– URL: https://reader.lanbook.com/book/167589#1 – Режим доступа: для авториз. пользователей.	2020	Полнотекстовый доступ при входе по логину и паролю*

*- прежде чем пройти по ссылке, необходимо войти в систему

Функционирование электронной информационно-образовательной среды обеспечивается соответствующими средствами информационно-коммуникационных технологий.

Электронно-библиотечные системы

Каждый обучающийся обеспечен доступом к электронной библиотечной системе УГЛУ (<http://lib.usfeu.ru/>), ЭБС Издательства Лань <http://e.lanbook.com/>, ЭБС Университетская библиотека онлайн <http://biblioclub.ru/>, содержащих издания по основным изучаемым

мым дисциплинам и сформированных по согласованию с правообладателями учебной и учебно-методической литературы.

Справочные и информационные системы

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс».
2. Информационно-правовой портал Гарант. Режим доступа: <http://www.garant.ru/>.
3. База данных Scopus компании Elsevier B.V. <https://www.scopus.com/>.

Профессиональные базы данных

1. Федеральная служба государственной статистики. Официальная статистика. Режим доступа: <http://www.gks.ru/>.
2. Научная электронная библиотека elibrary. Режим доступа: <http://elibrary.ru/>.
3. Экономический портал (<https://instituciones.com/>).
4. Информационная система РБК (<https://ekb.rbc.ru/>).
5. Государственная система правовой информации (<http://pravo.gov.ru/>).
6. Издательство «Открытые системы» [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.osp.ru/>.
7. Сервер телеконференций РАН [Электронный ресурс]. Режим доступа: <news://ipsun.ras.ru/>.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Формируемые компетенции	Вид и форма контроля
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия.	Промежуточный контроль: контрольные вопросы к зачету Текущий контроль: практические задания, задания в тестовой форме.
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия.	Промежуточный контроль: контрольные вопросы к зачету Текущий контроль: практические задания, задания в тестовой форме.
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки	Промежуточный контроль: контрольные вопросы к зачету Текущий контроль: практические задания, задания в тестовой форме.

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Критерии оценивания устного ответа на зачете (промежуточный контроль формирования компетенций УК-4, УК-5, УК-6):

зачтено - дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показана совокупность осознанных знаний об объекте, доказательно раскрыты основные положения темы; в ответе прослеживается четкая структура, логическая последовательность, отражающая сущность раскрываемых понятий, теорий, явлений. Знание об объекте демонстрируется на фоне понимания его в системе данной науки и междисциплинарных связей. Ответ

изложен литературным языком в терминах науки, показана способность быстро реагировать на уточняющие вопросы;

зачтено - дан полный, развернутый ответ на поставленный вопрос, показано умение выделить существенные и несущественные признаки, причинно-следственные связи. Ответ четко структурирован, логичен, изложен в терминах науки. Однако допущены незначительные ошибки или недочеты, исправленные бакалавром с помощью «наводящих» вопросов;

зачтено - дан неполный ответ, логика и последовательность изложения имеют существенные нарушения. Допущены грубые ошибки при определении сущности раскрываемых понятий, теорий, явлений, вследствие непонимания бакалавром их существенных и несущественных признаков и связей. В ответе отсутствуют выводы. Умение раскрыть конкретные проявления обобщенных знаний не показано. Речевое оформление требует поправок, коррекции;

не зачтено - магистрант демонстрирует незнание теоретических основ предмета, не умеет делать аргументированные выводы и приводить примеры, показывает слабое владение монологической речью, не владеет терминологией, проявляет отсутствие логичности и последовательности изложения, делает ошибки, которые не может исправить, даже при коррекции преподавателем, отказывается отвечать на занятии.

Критерии оценивания выполнения заданий в тестовой форме (текущий контроль формирования компетенций УК-4,5,6)

По итогам выполнения тестовых заданий оценка производится по следующей шкале оценивания. При правильных ответах на:

Более 51% заданий – оценка «*зачтено*»;

менее 51% - оценка «*не зачтено*».

Критерии оценивания практических заданий (текущий контроль формирования компетенций УК-4,5,6):

зачтено: выполнены все задания, магистрант четко и без ошибок ответил на все контрольные вопросы.

зачтено: выполнены все задания, магистрант с небольшими ошибками ответил на все контрольные вопросы.

зачтено: выполнены все задания с замечаниями, магистрант ответил на все контрольные вопросы с замечаниями.

не зачтено: магистрант не выполнил или выполнил неправильно задания, ответил на контрольные вопросы с ошибками или не ответил на конкретные вопросы.

7.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Контрольные вопросы к зачету (промежуточный контроль)

1. Феномен коммуникативных технологий.
2. Предмет теории коммуникации.
3. Сущность и ключевые понятия.
4. Исторические вехи становления теории коммуникации.
5. Теоретические модели коммуникации.
6. Цели и функции коммуникации.
7. Формы коммуникационной деятельности.
8. Связь коммуникации с информацией.
9. Представление коммуникации как о процессе и структуре.
10. Коммуникативный процесс и его составляющие.
11. Стандартная модель коммуникативного процесса.
12. Технологии речевых коммуникаций.

13. СКТ в профессиональной деятельности.
14. Способы удержания внимания аудитории.
15. Основные способы и приемы ведения деловой беседы.
16. Вербальные и невербальные средства коммуникации.
17. Зоны и дистанции в деловой коммуникации.
18. Особенности межличностной коммуникации.

Задания в тестовой форме (текущий контроль)

Вам предлагается предугадать свои результаты относительно стратегий поведения в конфликте (выберите вариант ответа, соответствующий вашему обычному поведению в конфликте):

1. А) Иногда я предоставляю возможность другим взять на себя ответственность за решение спорного вопроса.
Б) Чем обсуждать то, в чем мы расходимся, я стараюсь обратить внимание на то, с чем мы оба не согласны.
2. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б) Я пытаюсь уладить дело с учетом интересов другого и моих собственных.
3. А) Обычно я настойчиво стремлюсь добиться своего.
Б) Я стараюсь успокоить другого и главным образом сохранить наши отношения.
4. А) Я стараюсь найти компромиссное решение.
Б) Иногда я жертвую своими собственными интересами ради интересов другого человека.
5. А) Улаживая спорную ситуацию, я все время стараюсь найти поддержку у другого.
Б) Я стараюсь сделать все, чтобы избежать бесполезной напряженности.
6. А) Я пытаюсь избежать возникновения неприятностей для себя.
Б) Я стараюсь добиться своего.
7. А) Я стараюсь отложить решение спорного вопроса с тем, чтобы со временем решить его окончательно.
Б) Я считаю возможным в чем-то уступить, чтобы добиться своего.
8. А) Обычно я настойчиво пытаюсь добиться своего.
Б) Я первым делом стараюсь ясно определить то, в чем состоят все затронутые интересы и вопросы.
9. А) Думаю, что не всегда стоит волноваться из-за каких-то возникающих разногласий.
Б) Я предпринимаю усилия, чтобы добиться своего.
10. А) Я твердо стремлюсь достичь своего.
Б) Я пытаюсь найти компромиссные решения.

Практические задания (текущий контроль)

Задание 1. Упражнение «Захват инициативы общения». Организуется беседа двух человек, начинающих диалог с любой реплики на любую тему. Второй собеседник должен поддержать разговор, но при этом переключить собеседника на свою тему. Делать это нужно ненавязчиво. Результаты выполнения упражнения отразить в тетради для практических работ. Проанализировать, какой из коммуникативных барьеров оказывает наиболее сильное отрицательное влияние на педагогическое общение?

Контрольные вопросы

1. Раскройте значение определения «Темперамент».
2. Назовите основные типы темперамента и их отличия.
3. Что представляет собой характер?
4. Влияет ли характер личности на проявление темперамента?
5. Дайте классификацию коммуникативным барьерам.
6. Что относится к барьерам коммуникации?
7. В чем заключается барьер предвзятости?
8. Перечислите основные социальные барьеры.

9. Подумайте над вопросами, и ответьте письменно: какие сильные стороны вашего темперамента способствуют успешности деятельности? Над чем стоит работать?

Задание 2. Тема: Невербальные средства коммуникации.

Цель: освоить навыки определения эмоционального состояния собеседника по его мимике, жестам, движениям тела.

План:

1. Значение невербальных средств общения.
2. Физиогномические характеристики лица.

Ход работы:

1. Ознакомиться с теоретическими сведениями.
2. Используя полученную информацию, выполнить практические задания.
3. Записать результаты в тетради для практических работ.

Краткие теоретические сведения

Невербальное поведение человека неразрывно связано с его психическими состояниями и служит средством их выражения. На основе невербального поведения раскрывается внутренний мир личности, осуществляется формирование психического содержания общения и совместной деятельности.

1. Значение невербальных средств общения

Значение различных типов рукопожатий

С помощью различного разворота ладони можно придать этому жесту различные значения. Когда для рукопожатия вы подаете руку ладонью вниз – это властное рукопожатие. Такое рукопожатие свидетельствует о том, что вы хотите главенствовать в процессе общения с вашим партнером. Когда вы протягиваете руку, развернув ее ладонью вверх – это покорное рукопожатие. Оно бывает необходимо в ситуациях, когда нужно отдать инициативу другому человеку или позволить ему чувствовать себя хозяином положения.

Рукопожатие, при котором руки партнеров остаются в одинаковом положении (плоскость ладони расположена вертикально), обозначает, что оба партнера испытывают друг к другу чувство уважения и взаимопонимания. Это называется равноправное рукопожатие.

Значение жестов и поз

Жесты открытости свидетельствуют об искренности собеседника, его добродушном настроении и желании говорить откровенно.

– «Раскрытые руки» состоит в том, что собеседник протягивает вперед в вашу сторону свои руки ладонями вверх; жест «раскрытые руки» демонстрирует желание идти навстречу и установить контакт;

– «Расстегивание пиджака» также является знаком открытости. Люди, открытые и дружелюбны к вам расположенные, часто расстегивают и даже снимают пиджак в вашем присутствии.

7.4. Соответствие шкалы оценок и уровней сформированных компетенций

Уровень сформированных компетенций	Оценка	Пояснения
Высокий	зачтено	Теоретическое содержание курса освоено полностью, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены. Обучающийся демонстрирует способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия; способен анализи-

Уровень сформированных компетенций	Оценка	Пояснения
		ровать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.
Базовый	зачтено	Теоретическое содержание курса освоено полностью, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены с незначительными замечаниями. Обучающийся демонстрирует способность применять современные коммуникативные технологии, допуская некоторые недочеты, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия; способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.
Пороговый	зачтено	Теоретическое содержание курса освоено частично, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий выполнено, в них имеются ошибки. Обучающийся не в полном объеме демонстрирует способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия; способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; частично способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.
Низкий	не зачтено	Теоретическое содержание курса не освоено, большинство предусмотренных программой обучения учебных заданий либо не выполнены, либо содержат грубые ошибки; дополнительная самостоятельная работа над материалом не привела к какому-либо значительному повышению качества выполнения учебных заданий. Обучающийся не демонстрирует способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия; не способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; Не способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки.

8. Методические указания для самостоятельной работы обучающихся

Самостоятельная работа – планируемая учебная, учебно-исследовательская, научно-исследовательская работа магистрантов, выполняемая во внеаудиторное (аудиторное) время по заданию и при методическом руководстве преподавателя, но без его непосред-

ственного участия (при частичном непосредственном участии преподавателя, оставляющем ведущую роль в контроле за работой магистрантов).

Самостоятельная работа магистрантов в вузе является важным видом их учебной и научной деятельности. Самостоятельная работа играет значительную роль в рейтинговой технологии обучения. Поэтому самостоятельная работа должна стать эффективной и целенаправленной работой магистрантов.

Формы самостоятельной работы магистрантов разнообразны. Они включают в себя:

- изучение учебной, научной и методической литературы, материалов периодических изданий с привлечением электронных средств официальной, нормативной, периодической и научной информации;
- написание рефератов по теме дисциплины;
- создание презентаций, докладов по основным вопросам дисциплины;
- участие в работе конференций, комплексных научных исследованиях;
- написание научных статей.

В процессе изучения дисциплины «Современные коммуникативные технологии» магистрантами направления 27.04.02 *основными видами самостоятельной работы* являются:

- подготовка к аудиторным занятиям (лекциям и практическим занятиям) и выполнение соответствующих заданий;
- самостоятельная работа над отдельными темами учебной дисциплины в соответствии с учебно-тематическим планом;
- подготовка к текущему опросу;
- подготовка к контрольному тесту;
- подготовка к презентации;

Подготовка докладов по выбранной тематике предполагает подбор необходимого материала и его анализ, определение его актуальности и достаточности, формирование плана доклада или структуры реферата, таким образом, чтобы тема была полностью раскрыта. Изложение материала должно быть связным, последовательным, доказательным. Способ изложения материала для выступления должен носить конспективный или тезисный характер. Подготовленная в PowerPoint презентация должна иллюстрировать доклад и быть удобной для восприятия.

Самостоятельное выполнение *тестовых заданий* по всем разделам дисциплины сформированы в фонде оценочных средств (ФОС)

Данные тесты могут использоваться:

- студентами при подготовке к зачету в форме самопроверки знаний;
- преподавателями для проверки знаний в качестве формы промежуточного контроля на практических занятиях;
- для проверки остаточных знаний студентов, изучивших данный курс.

Тестовые задания рассчитаны на самостоятельную работу без использования вспомогательных материалов. То есть при их выполнении не следует пользоваться учебной и другими видами литературы.

Для выполнения тестового задания прежде всего следует внимательно прочитать поставленный вопрос. После ознакомления с вопросом следует приступать к прочтению предлагаемых вариантов ответа. Необходимо прочитать все варианты и в качестве ответа следует выбрать индекс (цифровое обозначение), соответствующий правильному ответу.

На выполнение теста отводится ограниченное время. Оно может варьироваться в зависимости от уровня тестируемых, сложности и объема теста. Как правило, время выполнения тестового задания определяется из расчета 45-60 секунд на один вопрос.

Содержание тестов по дисциплине ориентировано на подготовку студентов по основным вопросам курса. Уровень выполнения теста позволяет преподавателям судить о

ходе самостоятельной работы магистрантов в межсессионный период и о степени их подготовки к зачету.

9. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине

Применение цифровых технологий в рамках преподавания дисциплины предоставляет расширенные возможности по организации учебных занятий в условиях цифровизации образования и позволяет сформировать у обучающихся навыки применения цифровых сервисов и инструментов в повседневной жизни и профессиональной деятельности.

Для реализации этой цели в рамках изучения дисциплины могут применяться следующие цифровые инструменты и сервисы:

- для коммуникации с обучающимися: VK Мессенджер (https://vk.me/app?mt_click_id=mt-v7eix5-1660908314-1651141140) – мессенджер, распространяется по лицензии FreeWare;

- для планирования аудиторных и внеаудиторных мероприятий: Яндекс.Календарь (<https://calendar.yandex.ru/>) – онлайн календарь-планер, распространяется по лицензии ShareWare;

- для совместного использования файлов: Яндекс.Документы (<https://docs.yandex.ru/>) – инструмент для создания и совместного использования документов, распространяется по лицензии trialware; Yandex Forms (<https://cloud.yandex.ru/services/forms>) – бесплатный сервис для создания форм для опроса, регистрации и т.д., распространяется по лицензии trialware; @Облако (<https://cloud.mail.ru/>) – сервис для создания, хранения и совместного использования файлов, распространяется по лицензии trialware; Яндекс.Диск – сервис для хранения и совместного использования документов, распространяется по лицензии trialware.

Для успешного овладения дисциплиной используются следующие информационные технологии обучения: при проведении практических занятий используются презентации материала в программе Microsoft Office (PowerPoint), выход на профессиональные сайты, использование аудиоматериалов и видеоматериалов различных интернет-ресурсов.

Для дистанционной поддержки дисциплины используется система управления образовательным контентом Moodle. Для работы в данной системе все обучающиеся получают индивидуальные логин и пароль для входа в систему, в которой размещаются : программа дисциплины, материалы для лекционных и иных видов занятий , задания, контрольные вопросы.

В процессе изучения дисциплины учебными целями являются первичное восприятие учебной информации о теоретических основах и принципах работы с документами (карты, планы, схемы, регламенты), ее усвоение, запоминание, а также структурирование полученных знаний и развитие интеллектуальных умений, ориентированных на способы деятельности репродуктивного характера. Посредством использования этих интеллектуальных умений достигаются узнавание ранее усвоенного материала в новых ситуациях, применение абстрактного знания в конкретных ситуациях.

Для достижения этих целей используются в основном традиционные информативно-развивающие технологии обучения с учетом различного сочетания пассивных форм (лекция, практическое занятие, консультация, самостоятельная работа) и репродуктивных методов обучения (повествовательное изложение учебной информации, объяснительно-иллюстративное изложение) и лабораторно-практических методов обучения (выполнение расчетно-графических работ).

Университет обеспечен необходимым комплектом лицензионного программного обеспечения:

- операционная система Windows 7, License 49013351 УГЛТУ Russia 2011-09-06, OPEN 68975925ZZE1309. Срок действия: бессрочно;

- операционная система Astra Linux Special Edition. Договор №Pr000013979/0385/22-ЕП-223-06 от 01.07.2022. Срок действия: бессрочно;
- пакет прикладных программ Office Professional Plus 2010, License 49013351 УГЛТУ Russia 2011-09-06, OPEN 68975925ZZE1309. Срок действия: бессрочно;
- пакет прикладных программ Р7-Офис.Профессиональный. Договор №Pr000013979/0385/22-ЕП-223-06 от 01.07.2022. Срок: бессрочно;
- антивирусная программа Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 250-499 Node 1 year Educational Renewal License. Договор заключается университетом ежегодно;
- операционная система Windows Server. Контракт на услуги по предоставлению лицензий на право использовать компьютерное обеспечение № 067/ЭА от 07.12.2020 года. Срок действия: бессрочно;
- система видеоконференцсвязи Mirapolis. Договор заключается университетом ежегодно;
- система видеоконференцсвязи Пруффми. Договор заключается университетом ежегодно;
- система управления обучением LMS Moodle – программное обеспечение с открытым кодом, распространяется по лицензии GNU Public License (rus);
- браузер Yandex (<https://yandex.ru/promo/browser/>) – программное обеспечение распространяется по простой (неисключительной) лицензии.
- программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах "Антиплагиат.ВУЗ.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Реализация учебного процесса осуществляется в специальных учебных аудиториях университета для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации. Все аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории. При необходимости обучающимся предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации.

Самостоятельная работа обучающихся выполняется в специализированной аудитории, которая оборудована учебной мебелью, компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду УГЛТУ. Есть помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Требования к аудиториям

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы
Помещение для лекционных и практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущей и промежуточной аттестации.	Переносное демонстрационное мультимедийное оборудование (ноутбук, экран, проектор). Учебная мебель
Помещения для самостоятельной работы	Столы компьютерные, стулья. Персональные компьютеры. Выход в Интернет.
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Стеллажи. Раздаточный материал. Переносное демонстрационное оборудование (мультимедийные проекторы, экраны, ноутбуки). Расходные материалы для ремонта и обслуживания техники. Места для хранения оборудования.