

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Документ подписан простым электронным подписью
Информация о владельце: Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
ФИО: Игнатенко Виталий Иванович высшего образования
Должность: Проректор по образовательной деятельности и молодежной политике
Дата подписания: 07.08.2025 12:18:56 «Заполярье» государственный университет им. Н.М. Федоровского»
Уникальный программный ключ: (ЗГУ)
a49ae343af5448d45d7e3e1e499659da8109ba78

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по ОД и МП
_____ Игнатенко В.И.

Тренинг управления коммуникациями

рабочая программа дисциплины (модуля)

Закреплена за кафедрой Экономика, менеджмент и организация производства

Учебный план 38.03.02_бак-очн, ДМ-2025+.plx
Направление подготовки: Менеджмент

Квалификация бакалавр

Форма обучения очная

Общая трудоемкость 5 ЗЕТ

Часов по учебному плану 180
в том числе:
аудиторные занятия 36
самостоятельная работа 117
часов на контроль 27

Виды контроля в семестрах:
экзамены 3

Распределение часов дисциплины по семестрам

Семестр (<Курс>.<Семестрна курсе>)	3 (2.1)		Итого	
Неделя	18			
Вид занятий	УП	РП	УП	РП
Лекции	18	18	18	18
Практические	18	18	18	18
Итого ауд.	36	36	36	36
Контактная работа	36	36	36	36
Сам. работа	117	117	117	117
Часы на контроль	27	27	27	27
Итого	180	180	180	180

Программу составил(и):

к.э.н. зав.каф.ЭМиОП Н.А. Торгашова _____

Согласовано:

к.э.н. зав.каф.ЭМиОП Н.А.Торгашова _____

Рабочая программа дисциплины

Тренинг управления коммуникациями

разработана в соответствии с ФГОС:

Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент (приказ Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970)

составлена на основании учебного плана:

Направление подготовки: Менеджмент

утвержденного учёным советом вуза от 01.01.2025 протокол № 00-0.

Рабочая программа одобрена на заседании кафедры

Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от 17.03.2025г. № №7

Срок действия программы: уч.г.

Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А. Торгашова

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент Н.А. Торгашова _____ 2026 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2026-2027 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от _____ 2026 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А. Торгашова

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент Н.А. Торгашова _____ 2027 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2027-2028 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от _____ 2027 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А. Торгашова

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент Н.А. Торгашова _____ 2028 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2028-2029 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от _____ 2028 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А. Торгашова

Визирование РПД для исполнения в очередном учебном году

к.э.н., доцент Н.А. Торгашова _____ 2029 г.

Рабочая программа пересмотрена, обсуждена и одобрена для
исполнения в 2029-2030 учебном году на заседании кафедры
Экономика, менеджмент и организация производства

Протокол от _____ 2029 г. № ____
Зав. кафедрой к.э.н., доцент Н.А. Торгашова

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1.1	Закрепление правил русского языка, оформления документов, речевого этикета в документе,
1.2	Освоение жанровой дифференциации и отбор языковых средств в публицистическом стиле, особенностей устной публичной речи.
1.3	Формирование навыков публичной речи и письменного изложения собственной точки зрения, эффективного речевого поведения
1.4	Освоение правила и нормам делового этикета

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ООП

Цикл (раздел) ООП:		Б1.О
2.1	Требования к предварительной подготовке обучающегося:	
2.1.1	Философия	
2.1.2	Основы корпоративной культуры и деловое общение	
2.1.3	Философия	
2.1.4	Основы корпоративной культуры и деловое общение	
2.2	Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:	
2.2.1	Производственная практика. Технологическая (проектно-технологическая) практика	
2.2.2	Учебная (ознакомительная) практика	
2.2.3	Производственная практика. Технологическая (проектно-технологическая) практика	
2.2.4	Учебная (ознакомительная) практика	

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ(МОДУЛЯ)**УК-4.1: Использует правила и закономерности деловой устной и письменной коммуникации****Знать:****Уметь:****Владеть:****УК-3.2: Применяет методы конфликтологии, технологии межличностной и групповой коммуникации в деловом взаимодействии****Знать:**

Уровень 1	свойства современного русского литературного языка; различные аспекты речевой культуры (нормативный, коммуникативный, этический);
Уровень 2	правила русского языка, оформления документов, речевого этикета в документе, жанровую дифференциацию и отбор языковых средств в публицистическом стиле, особенности устной публичной речи.

Уметь:

Уровень 1	на практике применять полученные знания для продуктивного участия в процессе общения
Уровень 2	на практике применять полученные знания для достижения своих коммуникативных целей

Владеть:

Уровень 1	навыками публичной речи и письменного изложения собственной точки зрения
Уровень 2	навыками эффективного речевого поведения
Уровень 3	навыками правилами и нормами делового этикета

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.2	Уметь:
3.3	Владеть:

4. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр /Курс	Часов	Компетенции	Литература	Инте ракт.	Примечание
	Раздел 1.						
1.1	Русский язык и деловые коммуникации /Лек/	3	4			0	

1.2	Русский язык и деловые коммуникации /Пр/	3	4			0	
1.3	Русский язык и деловые коммуникации /Ср/	3	28			0	
1.4	Основы делового красноречия /Лек/	3	4			0	
1.5	Основы делового красноречия /Пр/	3	4			0	
1.6	Основы делового красноречия /Ср/	3	28			0	
1.7	Коммуникации. Коммуникационный процесс. Виды и	3	4			0	
1.8	Коммуникации. Коммуникационный процесс. Виды и	3	4			0	
1.9	Коммуникации. Коммуникационный процесс. Виды и	3	28			0	
1.10	Стратегии эффективного внутреннего общения /Лек/	3	4			0	
1.11	Стратегии эффективного внутреннего общения /Пр/	3	4			0	
1.12	Стратегии эффективного внутреннего общения /Ср/	3	5			0	
1.13	Управление внешними коммуникациями: PR и репутационный менеджмент /Лек/	3	2			0	
1.14	Управление внешними коммуникациями: PR и репутационный менеджмент /Пр/	3	2			0	
1.15	Управление внешними коммуникациями: PR и репутационный менеджмент /Ср/	3	28			0	

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

5.1. Контрольные вопросы и задания

- История становления культуры речи как дисциплины.
- Понятие литературного языка. Языковая норма, её роль в становлении и функционировании литературного языка.
- Функции и цели коммуникации.
- Устная и письменная речь, сходство и различия между ними.
- Формы и виды речи.
- Вербальное и невербальное общение.
- Стили современного русского литературного языка.
- Официально-деловая письменная речь. Типы документов, требования к их оформлению.
- Жанровое разнообразие русской речи.
- Вспомогательная литература в подготовке к выступлению.
- Нормы современной русской речи.
- Этические нормы и речевой этикет.
- Коммуникативные качества речи.
- Основы делового красноречия.
- Условия успешного общения. Причины коммуникативных неудач.
- Аспекты культуры речи: нормативный, коммуникативный, этический.
- Взаимодействие функциональных стилей.
- Характеристики грамотной речи.
- Грамматическая правильность русской речи, основные орфографические и пунктуационные нормы.
- Языковые нормы официально-делового стиля. Речевые ошибки, связанные с неуместным использованием элементов делового языка в других стилях: канцелярит (К.И. Чуковский).
- Публичный стиль. Общая характеристика СМИ. Информационное поле СМИ. Оценка СМИ.
- Особенности устной публичной речи. Выступление как разновидность ораторской прозы: содержание и композиция, контакт с аудиторией. Синтаксические особенности, лексические особенности, информационное обеспечение выступления.
- Виды документации: организационно-распорядительная, коммерческая, инструктивно-методическая (охарактеризовать)
- Фразеология современного русского литературного языка.
- Использование в речи профессионализмов, диалектизмов, жаргонизмов.
- Особенности делового общения.
- Правила подготовки к публичным выступлениям.
- Научный функциональный стиль. Основные характеристики научного стиля: предмет содержания, сфера использования, условия функционирования.

29. Разговорная речь. Основные характеристики разговорной речи.
30. Логика, этика и эстетика ораторской речи.

5.2. Темы письменных работ

1. Взаимодействие вербальных и невербальных средств передачи информации.
2. Виды и причины языковых ошибок и коммуникативных неудач.
3. Влияние Интернета на развитие и культуру речи.
4. Доказательность и убедительность речи. Основные виды аргументов.
5. Как достигнуть взаимопонимания?
6. Как стать гением переговоров?
7. Качества грамотной речи.
8. Коммуникативные качества речи в повседневной жизни.
9. Культура речи в XXI веке.
10. Культура речи и эффективность общения.
11. Лингвистический анализ образцового текста.
12. Литературный русский язык как основа современной культуры речи.
13. Мастерство публичного выступления.
14. Место и роль культуры речи среди остальных видов коммуникации.
15. Новые явления в русском языке 1990-х – 2000 гг.
16. Нравственность речи. Сознательное/бессознательное и ложь в речевой коммуникации.
17. Ораторское мастерство.
18. Орфография и пунктуация как показатели речевой культуры.
19. Особенности научного языка специальности (обучающихся) на фоне общих лингвистических черт научного стиля.
20. Официально-деловая письменная речь в моей будущей профессии.
21. Пути совершенствования коммуникативно-речевых качеств человека.
22. Русская языковая личность в межкультурной коммуникации.
23. "Слово как действие" в бытовой и официальной коммуникации.
24. Современная городская коммуникация.
25. Современная русская языковая личность: воздействия и взаимодействия.
26. Язык – индикатор сердца человека.
27. Язык коммерческой и политической рекламы.
28. Язык мой – враг мой.
29. Языковой облик газеты / журнала (по выбору студента).
30. Языковой портрет личности (на примере телеведущих, культурных и политических деятелей и т.д. по выбору студента).

5.3. Фонд оценочных средств

Цель ФОС:

Оценка уровня освоения студентами теоретических знаний, практических навыков и компетенций по дисциплине "Тренингу управления коммуникациями".

Задачи ФОС:

Проверка понимания основных концепций и моделей управления коммуникациями.

Оценка способности применять теоретические знания для анализа реальных ситуаций межличностного и делового взаимодействия.

Развитие навыков эффективной коммуникации, включая вербальные и невербальные аспекты общения.

Оценка умений работать в команде, разрешать конфликты и достигать поставленных целей через коммуникативные стратегии.

2. Перечень видов оценочных средств

2.1. Тестовые задания

Используются для проверки базовых теоретических знаний.

Примеры тестовых вопросов:

Что такое коммуникация?

- a) Процесс передачи информации от одного человека к другому (+)
- b) Процесс принятия решений
- c) Процесс планирования работы

Какой из перечисленных элементов НЕ является частью модели коммуникации Шеннона-Уивера?

- a) Источник
- b) Канал связи
- c) Социальное окружение (+)

Что такое обратная связь в процессе коммуникации?

- a) Реакция получателя на сообщение, направленная отправителю (+)
- b) Повторение сообщения
- c) Игнорирование сообщения

Какой тип коммуникации включает жесты, мимику и позу?

- a) Вербальная коммуникация
- b) Невербальная коммуникация (+)

с) Письменная коммуникация

Что такое активное слушание?

а) Способность повторять слова собеседника

б) Способность полностью сосредоточиться на сообщении собеседника и давать обратную связь (+)

с) Способность игнорировать шумовые помехи

Критерии оценки:

За каждый правильный ответ – 1 балл.

Проходной балл – 70%.

2.2. Практические задания

Направлены на применение знаний в реальных ситуациях.

Примеры заданий:

Анализ коммуникативной ситуации:

Опишите, как можно улучшить коммуникацию в команде, если участники не понимают друг друга из-за культурных различий.

Разработка плана обратной связи:

Предложите план предоставления конструктивной обратной связи сотруднику, который допустил ошибку в проекте.

Определение барьеров коммуникации:

Проанализируйте ситуацию, где возник конфликт между коллегами, и определите, какие барьеры коммуникации могли стать причиной конфликта.

Критерии оценки:

Глубина анализа – до 5 баллов.

Логичность и обоснованность решений – до 3 баллов.

Практическая применимость – до 2 баллов.

2.3. Эссе

Оценивают глубину понимания сложных тем и способность выражать мысли в письменной форме.

Примеры тем:

"Роль невербальной коммуникации в деловых переговорах."

"Эффективные стратегии разрешения конфликтов через коммуникацию."

"Влияние цифровых технологий на современные коммуникации."

Критерии оценки:

Аргументированность и логичность изложения – до 5 баллов.

Использование актуальных данных и примеров – до 3 баллов.

Оригинальность подхода – до 2 баллов.

2.4. Презентации

Оценивают умение структурировать информацию и представлять её аудитории.

Примеры тем:

"Модели коммуникации и их практическое применение."

"Как развивать навыки активного слушания."

"Роль эмоционального интеллекта в управлении коммуникациями."

Критерии оценки:

Структура и логика презентации – до 4 баллов.

Качество визуального оформления – до 3 баллов.

Убедительность и профессионализм при представлении – до 3 баллов.

2.5. Коллоквиум

Групповое обсуждение или устный опрос для проверки знаний по широкому спектру тем.

Примеры вопросов:

В чем заключается роль обратной связи в процессе коммуникации?

Какие факторы влияют на эффективность межличностной коммуникации?

Объясните, как работает модель коммуникации Шеннона-Уивера.

Критерии оценки:

Полнота ответа – до 3 баллов.

Правильность формулировок – до 2 баллов.

Умение аргументировать свою точку зрения – до 2 баллов.

2.6. Проектная работа

Длительное задание, требующее глубокого исследования и практической реализации.

Пример проекта:

Разработка программы тренинга для повышения коммуникативных навыков сотрудников компании.
Критерии оценки:

Целостность и завершенность проекта – до 5 баллов.

Инновационность решений – до 3 баллов.

Практическая применимость – до 2 баллов.

2.7. Исследовательская работа

Задания для проведения исследований и анализа данных.

Примеры заданий:

Провести опрос среди сотрудников компании для выявления основных проблем в коммуникациях.

Проанализировать влияние удаленной работы на качество коммуникаций в команде.

Критерии оценки:

Методология исследования – до 4 баллов.

Глубина анализа данных – до 4 баллов.

Практические выводы – до 2 баллов.

2.8. Интерактивные задания

Игры, ролевые ситуации, групповые дискуссии для развития soft skills.

Пример задания:

Ролевая игра: один участник играет роль менеджера, другой – роль подчиненного. Задача – провести конструктивный диалог для решения рабочего конфликта.

Критерии оценки:

Умение находить компромиссы – до 3 баллов.

Навыки коммуникации – до 3 баллов.

Профессионализм в решении задачи – до 4 баллов.

5.4. Перечень видов оценочных средств

Тесты, эссе, рефераты

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

6.1. Рекомендуемая литература

6.3.1 Перечень программного обеспечения

6.3.1.1 MS Windows 7 (Номер лицензии 62693665 от 19.11.2013)

6.3.1.2 MS Office Standard 2013 (Номер лицензии 62693665 от 19.11.2013)

6.3.2 Перечень информационных справочных систем

6.3.2.1 Электронная библиотека ЗГУ (<http://biblio.norvuz.ru/MarcWeb2/Default.asp>)

6.3.2.2 Электронно-библиотечная система Лань (<https://e.lanbook.com>)

6.3.2.3 Цифровая библиотека IPRsmart (<https://www.iprbookshop.ru>)

6.3.2.4 Зарубежные электронные ресурсы издательства SpringerNature:

6.3.2.5 Springer Journals (<http://link.springer.com>)

6.3.2.6 Nature Journals (<https://www.nature.com/siteindex>)

6.3.2.7 Springer Nature Experiments (<https://experiments.springernature.com/>)

6.3.2.8 Springer Materials (<http://materials.springer.com/>)

6.3.2.9 zbMATH (<http://zbmath.org>)

6.3.2.10 Nano Database (<https://nano.nature.com/>)

6.3.2.11 Зарубежный электронный ресурс издательства Elsevier: ScienceDirect (<https://www.sciencedirect.com/>) FreedomCollection (<https://www.sciencedirect.com/>) Freedom Collection eBook collection (<https://www.sciencedirect.com/>)

6.3.2.12 Международная реферативная база данных Scopus: Scopus (SciVerse Scopus) (<http://www.scopus.com>)

6.3.2.13 Национальная электронная библиотека (НЭБ) <https://rusneb.ru>

6.3.2.14 Дискавери –сервер НЕОПОИСК (neopoisk.ru)

6.3.2.15	ЭБС социально-гуманитарного знания «SOCHUM» (sochum.ru)
6.3.2.16	
6.3.2.17	

7. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1	Учебные аудитории для проведения лекций;
7.2	Учебные аудитории для практических (семинарских) занятий;
7.3	Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций, самостоятельной работы; текущего контроля и промежуточной аттестации (аудитория 309) Перечисление аудиторного фонда и ВТ 1 компьютер (Intel PentiumG620 2.60GHz, 2Гб ОЗУ, HDD 250 Гб)

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

--