

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**СОГЛАСОВАНО**

**Заведующий кафедрой**

**Кафедра экономики и  
управления бизнес-процессами**

наименование кафедры

подпись, инициалы, фамилия

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

институт, реализующий ОП ВО

**УТВЕРЖДАЮ**

**Заведующий кафедрой**

**Кафедра экономики и управления  
бизнес-процессами**

наименование кафедры

**З.А. Васильева**

подпись, инициалы, фамилия

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

институт, реализующий дисциплину

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ  
ТРЕНИНГ "ЭФФЕКТИВНЫЕ  
КОММУНИКАЦИИ"**

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 Тренинг "Эффективные коммуникации"

Направление подготовки /  
специальность 38.04.02 Менеджмент Программа  
магистерской подготовки 38.04.02.06  
"Маркетинг"

Направленность  
(профиль)

Форма обучения

очная

Год набора

2020

Красноярск 2021

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по укрупненной группе

380000 «ЭКОНОМИКА И УПРАВЛЕНИЕ»

---

Направление подготовки /специальность (профиль/специализация)

Направление 38.04.02 Менеджмент Программа магистерской  
подготовки 38.04.02.06 "Маркетинг"

---

Программу  
составили

---

## **1 Цели и задачи изучения дисциплины**

### **1.1 Цель преподавания дисциплины**

Целью преподавания дисциплины Тренинг «Эффективные коммуникации» является формирование системы теоретических знаний в области коммуникации, развитие способности и готовности студентов осуществлять эффективную деловую коммуникацию.

Дисциплина предполагает овладение навыками и умениями эффективного делового общения. Структура и содержание учебного курса построены в соответствии с компетентностной моделью обучения.

Выстроенная на базе определенных видов компетенций подготовка магистров по курсу «Тренинг «Эффективные коммуникации» позволяет в дальнейшем выпускнику магистратуры соответствовать изменяющимся потребностям на рынке труда.

В дисциплине рассматривается круг вопросов, связанных с теорией и практикой деловой коммуникации в процесс управления. Результаты освоения программы, востребованные на рынке труда, определяются сформированными в процессе обучения компетенциями.

Обучение по курсу организовано с использованием активных методов, нацеленных на формирование умений и навыков. Все теоретические положения подтверждаются практическими примерами.

Роль дисциплины состоит в формировании у будущего менеджера компетентности в области профессиональной деятельности менеджера — обеспечение эффективного управления организацией, организация систем управления, совершенствование управления в соответствии с тенденциями социально-экономического развития.

Данный курс базируется на ряде дисциплин, изученных на предыдущем уровне обучения - «Теория организации», «Основы менеджмента», «Деловые коммуникации» и служит основой для успешного обучения и получения необходимых навыков, востребованных рынком труда.

### **1.2 Задачи изучения дисциплины**

1. Актуализировать знания, способствующие пониманию сущности и специфики процесса делового общения.

2. Сформировать знания об эффективной коммуникации в деловом взаимодействии.

3. Развить навыки эффективной коммуникации:

- 1) навыки вступления в контакт,
- 2) навыки активного слушания,

3) навыки снижения эмоционального напряжения.

4. Формировать готовность студентов использовать навыки эффективной коммуникации и развить на этой основе способность решать профессионально-управленческие задачи.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

<b>ОК-3:готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала</b>
<b>ОПК-2:готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</b>
<b>ПК-1:способностью управлять организациями, подразделениями, группами (командами) сотрудников, проектами и сетями</b>

1.4 Место дисциплины (модуля) в структуре образовательной программы

Дисциплина «Тренинг «Эффективные коммуникации» входит в вариативную часть дисциплин изучаемых в первом семестре первого года обучения, занимая важное место в ООП подготовки магистрантов направления «Менеджмент» в соответствии с ФГОС ВО.

В методологическом плане дисциплина «Тренинг «Эффективные коммуникации» опирается на знания обучающихся, полученные на предыдущей ступени профессиональной подготовки.

Студенты магистерской программы, приступившие к изучению дисциплины «Тренинг «Эффективные коммуникации» должны:

- владеть культурой мышления и понимать основные законы развития организации;
- уметь анализировать и обобщать информацию;
- быть способными к кооперации с коллегами, осознавать социальную значимость своей будущей профессии, уметь анализировать и выявлять сильные, слабые стороны деловой коммуникации, ее возможности.

Дисциплина «Тренинг «Эффективные коммуникации» в свою очередь позволит успешно адаптироваться в университете, учебной группе, сформировать компетенции, предусмотренные ФГОС ВО и ОП. Успешное овладение данной дисциплиной позволит применять полученные знания в практической деятельности магистра в области менеджмента.

Изучение курса предусматривает сочетание лабораторного вида занятий как интерактивной формы обучения (тренинговая форма

занятия в аудитории с использованием разбора управленческих ситуаций, их моделирования, тренинговых упражнений, групповых дискуссий) и использованием изучения теоретического блока в виде самостоятельной работы.

#### 1.5 Особенности реализации дисциплины

Язык реализации дисциплины Русский.

Дисциплина (модуль) реализуется с применением ЭО и ДОТ

[http://lib3.sfu-kras.ru/PdfViewer/PdfViewer.ashx?  
viewid=63DC4C88E0B8020477DC6CA8A8FB2108239D24DFB8F9AC342  
75E51FD37B09D10721DC4FE78209791365F811CAF23B13D14DCC1DED  
43B9810329681C6015ABCB4275E54C928E93A25631E89A9B1E121B0](http://lib3.sfu-kras.ru/PdfViewer/PdfViewer.ashx?viewid=63DC4C88E0B8020477DC6CA8A8FB2108239D24DFB8F9AC34275E51FD37B09D10721DC4FE78209791365F811CAF23B13D14DCC1DED43B9810329681C6015ABCB4275E54C928E93A25631E89A9B1E121B0)

## 2. Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Семестр
		1
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	<b>4 (144)</b>	<b>4 (144)</b>
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	<b>0,67 (24)</b>	<b>0,67 (24)</b>
занятия лекционного типа		
занятия семинарского типа		
в том числе: семинары		
практические занятия	0,67 (24)	0,67 (24)
практикумы		
лабораторные работы		
другие виды контактной работы		
в том числе: групповые консультации		
индивидуальные консультации		
иная внеаудиторная контактная работа:		
групповые занятия		
индивидуальные занятия		
<b>Самостоятельная работа обучающихся:</b>	<b>2,33 (84)</b>	<b>2,33 (84)</b>
изучение теоретического курса (ТО)		
расчетно-графические задания, задачи (РГЗ)		
реферат, эссе (Р)		
курсовое проектирование (КП)	Нет	Нет
курсовая работа (КР)	Нет	Нет
<b>Промежуточная аттестация (Экзамен)</b>	<b>1 (36)</b>	<b>1 (36)</b>

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

#### 3.1 Разделы дисциплины и виды занятий (тематический план занятий)

№ п/п	Модули, темы (разделы) дисциплины	Занятия лекционного типа (акад. час)	Занятия семинарского типа		Самостоятельная работа, (акад. час)	Формируемые компетенции
			Семинары и/или Практические занятия (акад. час)	Лабораторные работы и/или Практикумы (акад. час)		
1	2	3	4	5	6	7
1		0	24	0	84	
Всего		0	24	0	84	

#### 3.2 Занятия лекционного типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
Всего					

#### 3.3 Занятия семинарского типа

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме
1	1	Тема 1. Структура коммуникативной компетентности	2	0	0
2	1	Тема 2. Фазы деловой беседы	4	0	0
3	1	Тема 3. Навыки вступления в контакт	6	0	0
4	1	Тема 4. Навыки активного слушания	8	0	0
5	1	Тема 5. Навыки снижения эмоционального напряжения	4	0	0
Всего			24	0	0

### 3.4 Лабораторные занятия

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование занятий	Объем в акад. часах		
			Всего	в том числе, в инновационной форме	в том числе, в электронной форме

### 5 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Оценочные средства находятся в приложении к рабочим программам дисциплин.

### 6 Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины (модуля)

6.1. Основная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л1.1	Гоулман Д., Бояцис Р., Макки Э.	Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта	Москва: ООО "Альпина Паблишер", 2016
6.2. Дополнительная литература			
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год
Л2.1	Багдасарьян И. С., Каячев Г. Ф., Дудкина Г. В.	Формирование профессиональной компетентности современного менеджера: монография	Красноярск: СФУ, 2013

### 8 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Тренинг ведется одним модулем. Работа распределяется по разделам и темам с учетом формируемых на каждом этапе компетенций. При изучении дисциплины основными видами учебной работы являются аудиторные занятия (в т.ч. лабораторные занятия), самостоятельная работа. Лабораторные занятия ориентированы на закрепление профессиональных навыков и на выполнение заданий, расширяющих объем пройденного материала, формирующих управленческие навыки. При проведении тренинга реализуются деловые, ролевые игры, выполняются тренинговые упражнения. Работа в тренинге требует предварительной домашней подготовки. Контроль готовности осуществляется путем текущего устного опроса и реализации студента в деятельности. При изучении курса большое значение придается самостоятельной работе, которая, с одной стороны,



тесно связана с аудиторными занятиями, с другой – позволяет расширить объем изучаемого материала. Самостоятельная работа предполагает: - изучение теоретического курса и использование полученных знаний для самостоятельного выполнения практических заданий; - самодиагностику; - подготовку эссе; - работу с основной и дополнительной литературой, с материалами в сети Internet. Самостоятельная работа охватывает проработку студентами отдельных вопросов курса и выполняется студентами на основе учебно-методических материалов дисциплины, где описаны формы, сроки работы (Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/PdfViewer/PdfViewer.ashx?viewid=63DC4C88E0B8020477DC6CA8A8FB2108239D24DFB8F9AC34275E51FD37B09D10721DC4FE78209791365F811CAF23B13D14DCC1DED43B9810329681C6015ABCB4275E54C928E93A25631E89A9B1E121B0>)

0)

Подготовка и написание эссе.

Эссе - это самостоятельная письменная работа на тему, предложенную преподавателем (тема может быть предложена и студентом, но обязательно должна быть согласована с преподавателем). Цель подготовки эссе - развитие навыков самостоятельного творческого мышления и письменного изложения собственных мыслей. Написание эссе позволяет научиться четко и грамотно формулировать мысли, структурировать информацию, использовать основные категории анализа, выделять причинно-следственные связи, иллюстрировать понятия соответствующими примерами, аргументировать свои выводы; овладеть научным стилем речи. Эссе выражает индивидуальные впечатления и соображения по конкретному поводу или вопросу и заведомо не претендует на определяющую или исчерпывающую трактовку предмета. Эссе предполагает новое, субъективно окрашенное слово о чем - либо и может иметь философский, историко-биографический, критический характер. Эссе должно содержать: четкое изложение сути поставленной проблемы, включать самостоятельно проведенный анализ этой проблемы с использованием концепций и аналитического инструментария, рассматриваемого в рамках дисциплины, выводы, обобщающие авторскую позицию по поставленной проблеме. Эссе может выступать как анализ имеющихся статистических данных по изучаемой проблеме, анализ материалов из средств массовой информации и использованием изучаемых моделей, подробный разбор проблемы с развернутыми мнениями, подбор и детальный анализ примеров, иллюстрирующих проблему и т.д.

Построение эссе - это ответ на вопрос или раскрытие темы, которое основано на классической системе доказательств.

Структура эссе:

1. Титульный лист (заполняется по СТО 4.2-07.2014);

2. Введение - суть и обоснование выбора данной темы, состоит из ряда компонентов, связанных логически и стилистически;

На этом этапе очень важно правильно сформулировать вопрос, на который важно найти ответ в ходе процесса исследования.

3. Основная часть - теоретические основы выбранной проблемы и изложение основного вопроса. Данная часть предполагает развитие аргументации и анализа, а также обоснование их, исходя из имеющихся данных, других аргументов и позиций по этому вопросу. В этом заключается основное содержание эссе и это представляет собой главную трудность. Поэтому важное значение имеют подзаголовки, на основе которых осуществляется структурирование аргументации; именно здесь необходимо обосновать (логически, используя данные или строгие рассуждения) предлагаемую аргументацию/анализ. Там, где это необходимо, в качестве аналитического инструмента можно использовать графики, диаграммы и таблицы. В зависимости от поставленного вопроса анализ проводится на основе следующих категорий: причина - следствие; общее - особенное; форма - содержание; часть - целое; постоянство - изменчивость. В процессе построения эссе следует помнить, что один параграф должен содержать только одно утверждение и соответствующее доказательство, подкрепленное графическим и иллюстративным материалом. Следовательно, наполняя содержанием разделы аргументацией (соответствующей подзаголовкам), необходимо в пределах параграфа ограничить себя рассмотрением одной главной мысли. Хорошо проверенный (и для большинства - совершенно необходимый) способ построения любого эссе - использование подзаголовков для обозначения ключевых моментов аргументированного изложения: это помогает посмотреть на то, что предполагается сделать (и ответить на вопрос, хорош ли замысел). Такой подход поможет следовать точно определенной цели в данном исследовании. Эффективное использование подзаголовков - не только обозначение основных пунктов, которые необходимо осветить. Их последовательность может также свидетельствовать о наличии или отсутствии логичности в освещении темы.

4. Заключение - обобщения и аргументированные выводы по теме с указанием области ее применения и т.д.

Структура аппарата доказательств, необходимых для написания эссе. Доказательство - это совокупность логических приемов обоснования истинности какого-либо суждения с помощью других истинных и связанных с ним суждений. Доказательство связано с убеждением, но не тождественно ему: аргументация или доказательство должны основываться на данных науки и общественно-

исторической практики. Убеждения же могут быть основаны на предрассудках, неосведомленности людей в вопросах экономики и политики, видимости доказательности. Другими словами, доказательство или аргументация - это рассуждение, использующее факты, истинные суждения, научные данные и убеждающее нас в истинности того, о чем идет речь.

Структура любого доказательства включает в себя три составляющие:

- тезис - положение (суждение), которое требуется доказать, аргументы и выводы или оценочные суждения;

- аргументы - категории, которыми пользуются при доказательстве истинности тезиса;

- вывод - это мнение, основанное на анализе фактов.

Оценочные суждения — это мнения, основанные на наших убеждениях, верованиях или взглядах. Аргументы обычно делятся на следующие группы: - удостоверенные факты - фактический материал (или статистические данные). Факты - это питательная среда для выяснения тенденций, а на их основании - законов в различных областях знаний, поэтому мы часто иллюстрируем действие законов на основе фактических данных;

- определения в процессе аргументации используются как описание понятий, связанных с тезисом;

- законы науки и ранее доказанные теоремы тоже могут использоваться как аргументы доказательства.

Оценивание эссе. Максимальное количество баллов, которое студент может получить – 10.

Критерий	Требования к студенту	Максимальное количество баллов
----------	-----------------------	--------------------------------

Знание и понимание теоретического материала	- определяет рассматриваемые понятия четко и полно, приводя соответствующие примеры;	
---	--	--

	- используемые понятия строго соответствуют теме;	
--	---	--

	- самостоятельность выполнения работы.	2 балла
--	--	---------

Анализ и оценка информации	- грамотно применяет категории анализа;	
----------------------------	---	--

	- умело использует приемы сравнения и обобщения для анализа взаимосвязи понятий и явлений;	
--	--	--

	- способен объяснить альтернативные взгляды на рассматриваемую проблему и прийти к сбалансированному заключению;	
--	--	--

	- диапазон используемого информационного пространства (студент использует большое количество различных источников информации);	
--	--	--

- обоснованно интерпретирует текстовую информацию с помощью графиков и диаграмм;

- дает личную оценку проблеме; 4 балла

Построение суждений -ясность и четкость изложения;

-логика структурирования доказательств

-выдвинутые тезисы сопровождаются грамотной аргументацией;

- приводятся различные точки зрения и их личная оценка.

- общая форма изложения полученных результатов и их интерпретации соответствует жанру проблемной научной статьи. 3 балла

Оформление работы - работа отвечает основным требованиям к оформлению и использованию цитат;

-соблюдение лексических, фразеологических, грамматических и стилистических норм русского литературного языка;

- оформление текста с полным соблюдением правил русской орфографии и пунктуации;

- соответствие формальным требованиям. 1 балл

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации в зависимости от нозологии:

Для лиц с нарушениями зрения:

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

– в печатной форме,

– в форме электронного документа.

## **9 Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю) (при необходимости)**

### **9.1 Перечень необходимого программного обеспечения**

9.1.1	Специальное программное обеспечение для преподавания и изучения дисциплины не требуется. Предполагается, что для успешного освоения дисциплины студенту, как правило, необходимы:
-------	---

9.1.2	• Microsoft Windows 7,8,10 договор №4072/15 от 12.ноября.2015г неограниченное количество в пределах институтов по подписке DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) Renewal 3 года (до 12 ноября 2018 г.)
9.1.3	• Microsoft Office Professional Plus 2007 Russia Лицензия №43158512 от 04.12.2007 2400 копий бессрочно (Microsoft Open License).
9.1.4	• Google Chrome Free.

## 9.2 Перечень необходимых информационных справочных систем

9.2.1	Для обучающихся требуется и обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных, информационным справочным и поисковым системам:
9.2.2	• Информационно справочная система Консультант плюс договор № 21787900202 от 26.05.2016 ООО Информационный центр "Искра" Не ограниченное, бессрочно.

## 10 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

обучения, необходимых осуществления образовательного процесса по дисциплине:

- лекционные аудитории с мультимедийным оборудованием, включая проекционную и аудиотехнику;
- мультимедийные аудитории для практических занятий, оснащенные моделируемой мебелью, мультимедийным проектором;
- презентационные комплексы Smart Board, Inter Write установлены стационарно во всех лабораторных аудиториях;
- компьютерные классы с выделенным выходом в Интернет на 15-20 рабочих мест. Конфигурация персональных ЭВМ и рабочих мест базируется на платформе процессоров типа INTEL Pentium, Celeron, Core 2Duo и т. п. с оперативной памятью 128÷2048 Мб, видеоплатами с ОЗУ 32÷512 Мб, минимальным объемом HDD 20 Гб, LCD и CRT мониторами с размером экрана по диагонали 15÷19”.

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья, в зависимости от нозологий, осуществляется с использованием средств обучения общего и специального назначения.