Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Сибирский государственный индустриальный университет»

Кафедра менеджмента качества и инноваций

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной и воспитательной работе
_____ М.В. Темлянцев
подпись
«____» _____ 20___ г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Эффективная коммуникация в рабочей среде

27.03.02 «Управление качеством»
(направленность (профиль): «Управление производственными системами»)

Квалификация выпускника
Бакалавр

Форма обучения
Заочная форма

Срок обучения: 4 года 6 месяцев

Год начала подготовки 2022

Новокузнецк
2022

СибГИУ
Подлинник электронного документа хранится в системе электронного согласования документов СибГИУ
ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭП
Сертификат: 861a8d56fc2cfb6de53bd665403c592fd02b1419
Владелец: Ректор Юрьев Алексей Борисович
Действителен: с 12 февраля 2024 г. по 7 мая 2025 г.
Дата и время: 01-03-2024 00:13:08 ПРОВЕРИТЬ ПОДПИСЬ

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– изучение теоретических основ и отработка практических навыков эффективной коммуникации в деловой среде.

Задачами учебной дисциплины являются:

– получение знаний в области деловой коммуникации в бизнесе и производственной среде;
– изучение принципов и моделей эффективной коммуникации в деловой среде;
– отработка навыков использования существующих техник и инструментов в области эффективной коммуникации.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина опирается на базовые знания и компетенции, полученные в процессе получения предыдущего образования.

Учебная дисциплина дополняет знания, умения и навыки, получаемые по одновременно изучаемым и последующим дисциплинам:

– Организационная психология;
– Управление конфликтами и стрессами;
– Теоретические основы программы производственного обучения и наставничества в организации;
– Основы интеллектуального труда и управление временем;
– Управление человеческими ресурсами в системе менеджмента организации;
– Риторические основы менеджмента;
– Культура речи и деловое общение.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Универсальные компетенции

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК	Код и наименование индикатора достижения УК	Планируемые результаты обучения
Командная работа и лидерство	УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для	– знать: стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели;

	и реализовывать свою роль в команде	достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	свою роль в команде. – уметь: эффективно использовать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели; определять свою роль в команде. – владеть: опытом эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; навыками определения своей роли в команде.
		УК-3.2 Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности	– знать: особенности поведения разных групп людей. – уметь: различать особенности поведения разных групп людей. – владеть: способностью учитывать в своей деятельности особенности поведения разных групп людей.
		УК-3.3 Устанавливает разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.)	– знать: виды коммуникации. – уметь: устанавливать разные виды коммуникации. – владеть: способностью устанавливать разные виды коммуникации.
		УК-3.4 Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует	– знать: результаты (последствия) личных действий; последовательност

		последовательность шагов для достижения заданного результата	ь шагов для достижения заданного результата. – уметь: понимать результаты (последствия) личных действий; планировать последовательность шагов для достижения заданного результата. – владеть: способностью понимать результаты (последствия) личных действий; навыками эффективной коммуникации в деловой среде.
		УК-3.5 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды	– знать: методы эффективного взаимодействия в организации. – уметь: определять ответственность и полномочия участников бизнес-процесса. – владеть: навыками использования существующих техник и инструментов в области эффективной коммуникации.
Коммуникация	УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственно м языке	УК-4.4 Использует диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат	– знать: особенности диалогического общения для сотрудничества в деловой коммуникации общения. – уметь:

	Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	собственным воззрениям; уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия	использовать диалогическое общение для сотрудничества в деловой коммуникации общения. – владеть: навыками диалогического общения для сотрудничества в деловой коммуникации общения.

4 Объем и содержание учебной дисциплины

Учебные занятия по учебной дисциплине проводятся в форме контактной работы и в форме самостоятельной работы обучающихся.

Контактная работа обучающихся с педагогическим работником включает в себя занятия лекционного типа (лекции), занятия семинарского типа (семинары, практические занятия, практикумы), промежуточную аттестацию обучающихся и иную контактную работу, предусматривающую групповую или индивидуальную работу обучающихся с педагогическим работником. Контактная работа обучающихся с педагогическим работником может быть аудиторной, внеаудиторной, а также проводиться в электронной информационно-образовательной среде.

Объем учебной дисциплины

Сессия / курс		***ИТОГО***	***1 сессия / 1 курс***	***2 сессия / 1 курс***
Форма промежуточной аттестации				*экзамен*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***144***	*36*	*108*
	зачетных единиц	***4***	*1*	*3*
Лекции, *академ. час.*		***2***	*2*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***2***	*0*	*2*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Консультации, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*

Самостоятельная работа, *академ. час.*	***131***	*34*	*97*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*
Контроль, *академ. час.*	***9***	*0*	*9*
в форме практической подготовки	***0***	*0*	*0*

Содержание учебной дисциплины

Раздел 1 Теоретические основы эффективной коммуникации в деловой среде;

Тема 1.1 Введение в основы теории коммуникации (Понятия «коммуникация» и «общение». Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе. Модели и схемы коммуникации);

Тема 1.2 Виды коммуникации (Виды и классификация коммуникаций по моделям, функциям, типам. Коммуникативные каналы. Поведенческие особенности человека в различных коммуникативных ситуациях);

Раздел 2 Практические аспекты эффективной коммуникации в деловой среде;

Тема 2.1 Стратегии делового общения (Деловое общение как коммуникация. Виды устных форм делового взаимодействия. Классификация деловых бесед. Правила установления контакта с собеседником, ведения диалога);

Тема 2.2 Технологии эффективной самопрезентации (Психологические особенности публичного выступления. Принципы эффективной презентации. Правила публичных выступлений);

Тема 2.3 Управление коммуникацией (Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Три способа объединения сообщества. Навыки влияния. Коммуникационные барьеры. Работа с возражениями. Конфликтные ситуации в коммуникациях);

Тема 2.4 Технологии письменных деловых коммуникаций (Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Ключевые принципы деловой переписки. Виды делового письма и правила оформления);

Тема 2.5 Эффективные коммуникации в бизнесе (Эффективные инструменты коммуникаций в разных рабочих и личных ситуациях. Сущность и виды коммуникаций в организации. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Теория поколений в рабочей среде. Этика делового контакта. Ведение переговоров: этические аспекты. Правила делового поведения.

Использование современных информационных технологий в деловых отношениях. Деловая коммуникация в межкультурной среде).

5 Перечень тем лекций

№ раздела / темы дисциплины	Темы лекций	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 1; Тема 1.1.	Введение в основы теории коммуникации	0.5	
Раздел 1; Тема 1.2.	Виды коммуникации	0.25	
Раздел 2; Тема 2.1.	Стратегии делового общения	0.25	
Раздел 2; Тема 2.2.	Технологии эффективной самопрезентации	0.25	
Раздел 2; Тема 2.3.	Управление коммуникацией	0.25	
Раздел 2; Тема 2.4.	Технологии письменных деловых коммуникаций	0.25	
Раздел 2; Тема 2.5.	Эффективные коммуникации в бизнесе	0.25	
Итого:		**2**	**0**

6 Перечень тем практических занятий (семинаров)

№ раздела / темы дисциплины	Темы практических занятий (семинаров)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
Раздел 2.	Принципы эффективной презентации	1	
Раздел 2.	Проведение делового разговора, деловой беседы	1	
Итого:		**2**	**0**

7 Перечень тем лабораторных работ

№ раздела / темы дисциплины	Темы лабораторных работ	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме практической подготовки
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

8 Перечень тем курсовых работ (проектов)

№ раздела / темы дисциплины	Темы курсовых работ (проектов)	Трудоемкость, *академ.час*	
		всего	в форме

			практической подготовки
	Отсутствуют		
Итого:		**0**	**0**

9 Виды самостоятельной работы

№ раздела / темы дисциплины	**Виды самостоятельной работы**	**Трудоемкость, *академ.час***	
		всего	**в форме практической подготовки**
Раздел 1.	1. Изучение лекционного материала; 2. Изучение теоретического материала; 3. Прохождение тестирования.	34	
Раздел 2.	1. Изучение лекционного материала; 2. Изучение теоретического материала; 3. Контрольная работа; 4. Оформление отчета о практической работе; 5. Подготовка к практическому занятию; 6. Прохождение тестирования.	97	
Контроль	*Подготовка к экзамену*	9	
Итого:		**140**	**0**

10 Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной дисциплины

а) литература:

1 Деловые коммуникации : учебник для бакалавров / В.П. Ратников, В.В. Юдин, Э.В. Островский [и др.]. – Москва : Юрайт, 2021. – 527 с. – ISBN 978-5-9916-3685-8. – URL: https://urait.ru/bcode/487259 (дата обращения: 25.02.2022);

2 Алексина, Т. А. Деловая этика : учебник для вузов. – Москва : Юрайт, 2022. – 384 с. – ISBN 978-5-534-06659-3. – URL: https://urait.ru/bcode/489229 (дата обращения: 25.02.2022);

3 Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для бакалавров / И.М. Дзялошинский, М.А. Пильгун. – Москва : Юрайт, 2022. – 433 с. – ISBN 978-5-9916-3044-3. – URL: https://urait.ru/bcode/497799 (дата обращения: 25.02.2022);

4 Леонов, Н. И. Психология делового общения : учебное пособие для вузов. – 4-е изд., пер. и доп. – Москва : Юрайт, 2022. – 193 с. – ISBN

978-5-534-09235-6. – URL: https://urait.ru/bcode/494141 (дата обращения: 25.02.2022).

б) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1 Консультант студента. Электронная библиотека технического ВУЗа : электронно-библиотечная система / ООО «Политехресурс». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.studentlibrary.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

2 ЛАНЬ : электронно-библиотечная система : [коллекция «Инженерно-технические науки»] / ООО «Издательство Лань». – Санкт-Петербург, [200 –]. – URL: http://e.lanbook.com. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

3 НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА eLIBRARY.RU : база данных / ООО «НЭБ». – Москва, [200 –]. – URL: http://elibrary.ru. – Режим доступа: по подписке;

4 Образовательная платформа ЮРАЙТ / ООО «Электронное издательство Юрайт». – Москва, [200 –]. – URL: https://urait.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

5 Университетская библиотека онлайн : электронно-библиотечная система / ООО «Директ-Медиа». – Москва, [200 –]. – URL: http://www.biblioclub.ru. – Режим доступа: для авторизир. пользователей;

6 Электронная библиотека // Научно-техническая библиотека СибГИУ : сайт. – Новокузнецк, [200 –]. – URL: http://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp. – Режим доступа: для авторизир. пользователей. – URL: https://library.sibsiu.ru/LibrELibraryFullText.asp;

7 Электронный каталог : сайт / Научно-техническая библиотека СибГИУ. – Новокузнецк, [199 –]. – URL: http://libr.sibsiu.ru. – URL: https://libr.sibsiu.ru.

в) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

– Adobe Acrobat Reader;
– Kaspersky Endpoint Security;
– Microsoft Office 2007;
– Microsoft Office 2010;
– Microsoft Windows 7.

г) базы данных и информационно-справочные системы:

1 КонсультантПлюс : справочно-правовая система / ООО «Информационный центр АНВИК». – Новокузнецк, [199 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть библиотеки Сиб. гос. индустр. ун-та.;

2 Система ГАРАНТ : электронный периодический справочник / ООО «Правовой центр «Гарант». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.;

3 Техэксперт : информационно-справочная система / ООО «Группа компаний «Кодекс». – Кемерово, [200 –]. – Режим доступа: компьютерная сеть Сиб. гос. индустр. ун-та.

11 Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины

Материально-техническое обеспечение учебной дисциплины включает учебные аудитории, оснащенные оборудованием, компьютерной техникой, и техническими средствами обучения, в том числе:
– учебную аудиторию для проведения занятий лекционного типа, оборудованную учебной доской, экраном и мультимедийным проектором;
– учебную аудиторию для проведения занятий семинарского типа (практических занятий), оснащенную учебной доской, компьютерной техникой, экраном и мультимедийным проектором;
– учебную аудиторию (помещения) для групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации;
– помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду, научно-техническую библиотеку СибГИУ.

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 «Управление качеством».

Составитель(и):

доцент Пономарева Кира Валерьевна (кафедра менеджмента качества и инноваций).

Рабочая программа дисциплины рассмотрена и утверждена на заседании кафедры.

Приложение А

Аннотация
рабочей программы дисциплины «Эффективная коммуникация в рабочей среде»

по направлению подготовки (специальности)
27.03.02 «Управление качеством»
(направленность (профиль): «Управление производственными системами»)
форма обучения – Заочная форма

1 Цели и задачи освоения учебной дисциплины

Целями учебной дисциплины являются:

– изучение теоретических основ и отработка практических навыков эффективной коммуникации в деловой среде.

Задачами учебной дисциплины являются:

– получение знаний в области деловой коммуникации в бизнесе и производственной среде;
– изучение принципов и моделей эффективной коммуникации в деловой среде;
– отработка навыков использования существующих техник и инструментов в области эффективной коммуникации.

2 Место учебной дисциплины в структуре ООП по направлению подготовки (специальности)

Учебная дисциплина относится к учебным дисциплинам части, формируемой участниками образовательных отношений **Блока 1 «Дисциплины (модули)»** ООП по направлению подготовки (специальности) 27.03.02 «Управление качеством».

Учебная дисциплина опирается на базовые знания и компетенции, полученные в процессе получения предыдущего образования.

Учебная дисциплина дополняет знания, умения и навыки, получаемые по одновременно изучаемым и последующим дисциплинам:

– Организационная психология;
– Управление конфликтами и стрессами;
– Теоретические основы программы производственного обучения и наставничества в организации;
– Основы интеллектуального труда и управление временем;
– Управление человеческими ресурсами в системе менеджмента организации;
– Риторические основы менеджмента;
– Культура речи и деловое общение.

3 Планируемые результаты обучения по учебной дисциплине

Процесс изучения учебной дисциплины направлен на формирование следующих компетенций:

– Универсальные компетенции

Наименование категории (группы) УК	Код и наименование УК	Код и наименование индикатора достижения УК	Планируемые результаты обучения
Командная работа и лидерство	УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде	– знать: стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели; свою роль в команде. – уметь: эффективно использовать стратегию сотрудничества для достижения поставленной цели; определять свою роль в команде. – владеть: опытом эффективного использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; навыками определения своей роли в команде.
		УК-3.2 Различает особенности поведения разных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности	– знать: особенности поведения разных групп людей. – уметь: различать особенности поведения разных групп людей. – владеть: способностью учитывать в своей деятельности особенности поведения разных групп людей.
		УК-3.3 Устанавливает разные виды коммуникации (учебную,	– знать: виды коммуникации. – уметь:

		деловую, неформальную и др.)	устанавливать разные виды коммуникации. – владеть: способностью устанавливать разные виды коммуникации.
		УК-3.4 Понимает результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата	– знать: результаты (последствия) личных действий; последовательность шагов для достижения заданного результата. – уметь: понимать результаты (последствия) личных действий; планировать последовательность шагов для достижения заданного результата. – владеть: способностью понимать результаты (последствия) личных действий; навыками эффективной коммуникации в деловой среде.
		УК-3.5 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды	– знать: методы эффективного взаимодействия в организации. – уметь: определять ответственность и полномочия участников бизнес-процесса. – владеть: навыками использования существующих техник и

			инструментов в области эффективной коммуникации.
Коммуникация	УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.4 Использует диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других, как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия	– знать: особенности диалогического общения для сотрудничества в деловой коммуникации общения. – уметь: использовать диалогическое общение для сотрудничества в деловой коммуникации общения. – владеть: навыками диалогического общения для сотрудничества в деловой коммуникации общения.

4 Объем учебной дисциплины

Сессия / курс		***ИТОГО***	***1 сессия / 1 курс***	***2 сессия / 1 курс***
Форма промежуточной аттестации				*экзамен*
Трудоёмкость	*академ. час.*	***144***	*36*	*108*
	зачетных единиц	***4***	*1*	*3*
Лекции, *академ. час.*		***2***	*2*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Лабораторные работы, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Практические занятия, *академ. час.*		***2***	*0*	*2*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Курсовая работа / проект, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Консультации, *академ. час.*		***0***	*0*	*0*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Самостоятельная работа, *академ. час.*		***131***	*34*	*97*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*
Контроль, *академ. час.*		***9***	*0*	*9*
в форме практической подготовки		***0***	*0*	*0*

5 Краткое содержание учебной дисциплины

В структуре учебной дисциплины выделяются следующие основные разделы (темы):

Раздел 1 Теоретические основы эффективной коммуникации в деловой среде;

Тема 1.1 Введение в основы теории коммуникации (Понятия «коммуникация» и «общение». Коммуникация как объект научного исследования. Проблема предмета теории коммуникации. Основные этапы развития теории коммуникации. Структура коммуникативного знания и уровни обобщения коммуникативного знания. Специфика законов и категорий теории коммуникации. Роль коммуникации в информационном обществе. Модели и схемы коммуникации);

Тема 1.2 Виды коммуникации (Виды и классификация коммуникаций по моделям, функциям, типам. Коммуникативные каналы. Поведенческие особенности человека в различных коммуникативных ситуациях);

Раздел 2 Практические аспекты эффективной коммуникации в деловой среде;

Тема 2.1 Стратегии делового общения (Деловое общение как коммуникация. Виды устных форм делового взаимодействия. Классификация деловых бесед. Правила установления контакта с собеседником, ведения диалога);

Тема 2.2 Технологии эффективной самопрезентации (Психологические особенности публичного выступления. Принципы эффективной презентации. Правила публичных выступлений);

Тема 2.3 Управление коммуникацией (Цели управления коммуникацией. Понятие коммуникационного менеджмента. Три способа объединения сообщества. Навыки влияния. Коммуникационные барьеры. Работа с возражениями. Конфликтные ситуации в коммуникациях);

Тема 2.4 Технологии письменных деловых коммуникаций (Особенности официально-деловой речи. Язык служебных документов. Ключевые принципы деловой переписки. Виды делового письма и правила оформления);

Тема 2.5 Эффективные коммуникации в бизнесе (Эффективные инструменты коммуникаций в разных рабочих и личных ситуациях. Сущность и виды коммуникаций в организации. Этика деловых отношений с коллегами, подчиненными и руководством. Теория поколений в рабочей среде. Этика делового контакта. Ведение переговоров: этические аспекты. Правила делового поведения. Использование современных информационных технологий в деловых отношениях. Деловая коммуникация в межкультурной среде).

6 Составитель(и):

доцент Пономарева Кира Валерьевна (кафедра менеджмента качества и инноваций).