

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Исаков Ирлан Жангазыевич

Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС»

Дата подписания: 25.01.2023 11:42:17

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

### Практика эффективной коммуникации

*(наименование дисциплины)*

Специальность \_\_\_\_\_ 38.05.02 Таможенное дело

Квалификация выпускника \_\_\_\_\_ Специалист таможенного дела

Направленность (профиль) \_\_\_\_\_ Внешнеэкономическая и оценочная деятельность

2022 г.

## 1. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций

В процессе изучения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы следующие 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.**

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД-3 (УК-4) Организует и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию.	<i>знает</i>
	<b>РО-1 ИД-3 (УК-4)</b> особенности командных ролей с точки зрения различных концепций.
	<i>умеет</i>
	<b>РО-2 ИД-3 (УК-4)</b> использовать современные модели и проводить количественное прогнозирование и моделирование управления бизнес-процессами.
ИД-1 (УК-5) Организует и руководит работой команды, вырабатывая командную стратегию.	<i>знает</i>
	<b>РО-1 ИД-1 (УК-5)</b> особенности командных ролей с точки зрения различных концепций.
	<i>умеет</i>
	<b>РО-2 ИД-1 (УК-5)</b> использовать современные модели и проводить количественное прогнозирование и моделирование управления бизнес-процессами.

## 2. Объем дисциплины в зачетных единицах

Объем дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

## 3. Содержание дисциплины

**Критическое мышление** Системность в критическом мышлении. Основные черты системного мышления. Системное и обыденное мышление. Шаблонное и стереотипное мышление. Когнитивные искажения. Ошибки мышления. Причина появления когнитивных искажений. Наиболее распространенные искажения. Природа манипуляций. Манипуляция и управление. Способы манипуляции. Вербальные и невербальные средства манипуляции. Способы защиты от манипуляции.

**Дизайн-мышление** Дизайн-мышление как особый метод разработки продуктов и услуг. Принципы дизайн-мышления. Уровни взаимодействия между людьми: логический и эмоциональный. Эмпатия. Осознание своего эмоционального состояния и состояния собеседника. Управление эмоциональным состоянием. Фокусировка. Действия и инструменты фокусировки. Генерация идей. Методы генерации идей. Прототипирование. Product Evolution Canvas. Тестирование. Обратная связь в команде.

**Личная эффективность** Целеполагание. Что такое цель? Зачем нужна цель? Постановка целей и их достижение. Основные правила формулирования цели.

Инструменты целеполагания. Основные принципы таймменеджмента. Планирование задач. Техники расстановки приоритетов. Обзор и контроль задач. Проактивность и реактивность. Человеческие потребности и мотивация. Материальная и нематериальная мотивация. Позитивная и негативная мотивация. Стресс. Выгорание. Прокрастинация.

**Коммуникация.** Эмоциональный интеллект. Инструменты определения собственных эмоций. Методы управления эмоциями. Межличностное общение и его закономерности. Вербальные и невербальные аспекты общения. Деловая переписка. Правила и этика деловой коммуникации. Стилль общения. Коммуникативные тактики и стратегии. Психотипы людей и общение с ними. Особенности коммуникации с лицами с ограниченными возможностями здоровья. Понятие команды, группы, коллектива. Признаки команды. Принципы командной работы. Командные и функциональные роли участников команды. Командообразование. Способы стимулирования инициативности членов команды. Обратная связь в команде. Конфликты в группе/команде и их причины. Управление конфликтами. Цель и структура публичного выступления. Самопрезентация. Управление впечатлением. Аспекты личной презентации. Понимание аудитории. Подготовка контента. Технологии эффективного взаимодействия. Переговоры и достижение **согласия. Полемика и дискуссия как разновидности общения. Аргументация в споре.**

**Цифровой интеллект** Общие понятия о цифровом интеллекте. Digital-мышление. Digitalинтеллект. Digital-развитие. Основные элементы цифрового мышления. Основные принципы и эволюция Agile: распределенные команды. Удаленная занятость и дистанционная работа. Проблемы удаленного взаимодействия. Тактики удаленного взаимодействия. Виртуальная команда. Цифровой офис. Инструменты цифрового взаимодействия.

#### **4. Методические рекомендации по организации изучения учебной дисциплины, включая самостоятельную работу обучающихся**

Изучение дисциплины включает контактную работу обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях в форме занятий различных типов в соответствии со спецификой дисциплины и самостоятельную работу обучающихся в объемах соответственно учебному плану. Контактная работа может проводиться с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий.

##### **Вопросы и задания для самоконтроля**

1. Как формируется «я» социальное?
2. Личностное и профессиональное становление. Тайм- менеджмент как инструмент построения
3. краткосрочных задач. Стратегическое планирование жизни. Построение жизненных перспектив и сценариев. Самопознание и познание другого как условие саморазвития личности.
4. Что такое социальное влияние?
5. Виды социального влияния в межличностном, групповом и массовом общении. Конструктивное и деструктивное влияние. Критическое мышление и критический анализ

как способ противодействия неконструктивному влиянию в различных социальных ситуациях.

6. Как «я» превращаются в «мы»?

7. Малая группа, команда, коллектив. Имидж личности и групповые роли. Невербальные способы подачи информации. Барьеры общения.

8. Как мы договариваемся?

9. Типы переговорных процессов. Целеполагание.

10. Деструктивные и конструктивные конфликты в группе. Способы управления конфликтами.

11. Групповые феномены, групповые нормы и групповые ценности как основа принятия группового решения.

12. Основы критического мышления Как понять рассуждение? Цели рассуждений: убеждение, объяснение,

13. обоснование. Мышление и рассуждение: анализ имеющейся и синтез новой информации. Двухмерная оценка рассуждений: обоснование истинности и эффективность.

14. Структура рассуждений и её неявные элементы. Типология рассуждений.

15. Как избежать ошибок в рассуждениях?

16. Некорректные рассуждения: ошибки и софизмы. Причины непреднамеренных ошибок в рассуждениях («внутренний софист»): неясность, двусмысленность, иррелевантность (неуместность).

17. Софистические уловки в коммуникации и их эффективная нейтрализация.

18. Как эффективно решать интеллектуальные задачи?

19. Анализ уровней сложности интеллектуальных задач (и особенностей соответствующих им типов рассуждений), которые могут стоять перед тем, кто принимает решения в научно-исследовательской, организационно-управленческой, проектной или экспертной деятельности. «Подвалы рациональности»: комбинаторика, эвристика и интуиция, «интеллектуальные

20. артефакты». Проблемы понимания в рациональной деятельности.

21. Алгоритмы и неформальные методы («неформальная логика») решения интеллектуальных задач различных уровней сложности. Характерные ошибки в дедуктивных рассуждениях. Неуниверсальность дедуктивных способов рассуждений.

22. Основы системного анализа и процедуры принятия решений. Решения в ситуациях с неполной информацией. Эффективные методики выбора альтернатив. Решения в ситуациях с противоречивой информацией. Методики поиска и коррекции информации в нестандартных случаях.

23. Практика деловой и научной коммуникации Что такое коммуникация?

24. Определение коммуникации, виды коммуникации. Законы и принципы эффективной коммуникации. Коммуникация и общение. Коммуникативные качества речи. Профессиональная коммуникация. Речевой этикет.

25. Как правильно составить деловой документ?

26. Деловая коммуникация (официально-деловой стиль: свойства, ресурсы, подстили и жанры).

27. Коммуникативная компетентность в сфере

28. профессионального общения. Письменная деловая коммуникация: правила эффективности. Письменная деловая коммуникация: типы

29. документов, реквизиты, образцы документов. Жанры внешней деловой коммуникации. Деловая переписка. Деловое письмо. Виды деловых писем Композиция делового письма. Клише и стереотипы в деловом письме. Правила оформления делового письма. Служебный этикет в деловой переписке. Специфика электронной переписки и речевого поведения в социальных сетях. Резюме. Структура резюме, языковые особенности, стереотипные формулы. Жанры внутрикорпоративной деловой

30. коммуникации. Заявление, объяснительная записка, докладная записка. Функции, текстовый стандарт, клише.

31. Как правильно использовать механизмы речевого воздействия?

32. Диалоговые формы устной деловой коммуникации. Речевое взаимодействие и воздействие. Жанры устной деловой коммуникации: деловая беседа, деловой телефонный разговор, small talk. Стратегии и тактики ведения устной деловой коммуникации. Проблема планирования профессионального диалога.

## **5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

### **Основная:**

1. Астратова, Г. В. Управление мотивацией инновационной деятельности в организации (на примере услуг консалтинга в сфере антикризисного управления) : коллективная монография / Г. В. Астратова, Л. В. Латыпова, Е. И. Норкина ; под редакцией Г. В. Астратовой. — Сургут : Сургутский государственный педагогический университет, 2014. — 101 с. — ISBN 978-5-93190-341-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87034.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

### **Дополнительная:**

1. Новаторов, В.Е. Персональный маркетинг / В.Е. Новаторов. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 280 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=430606> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-6004-1. – DOI 10.23681/430606. – Текст : электронный.

2. Современная практическая психология в обеспечении ресурсов самореализации личности / Ю.В. Обухова, Е.В. Зинченко, Е.В. Белова, И.В. Афанасенко ; Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 305 с. : схем., табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493318> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9275-2234-7. – Текст : электронный.

3. Шапиро, С.А. Краткий курс мотивации труда : учебное пособие / С.А. Шапиро, И.М. Кувакова. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. – 96 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495213> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4475-9773-3. – DOI 10.23681/495213. – Текст : электронный.

**6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информационных справочных систем и профессиональных баз данных, необходимых для освоения дисциплины**

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»
2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS
3. <http://www.yurist.ru>
4. <http://www.garant.ru> – ГАРАНТ: [Информационно-правовой портал]

**7. Лицензионное программное обеспечение**

- MS Windows 7 Профессиональная
- MS Windows 10 Pro
- MS Office 2010
- VS Office 2013
- MS Office 2016
- Dr.Web Desktop Security Suite (Комплексная защита)

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

В зависимости от вида проводимых учебных занятий и форм осуществления образовательной деятельности по соответствующей образовательной программе используется следующее материально-техническое обеспечение дисциплины:

- учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа (укомплектованные специализированной мебелью и оборудованные техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории, а также имеющие наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающих тематические иллюстрации, соответствующие рабочим программам дисциплин);

- учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа (с типовым оборудованием, обеспечивающим применение современных информационных технологий, и наглядными пособиями);

- компьютерные классы с демонстрационно-обучающими и обучающе-контролирующими возможностями, доступом к базам данных и Интернет;

- учебные аудитории для групповых и индивидуальных консультаций;

- учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся (оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации);

- библиотека (имеющая читальные залы и рабочие места для обучающихся, оснащенные компьютерами с доступом к базам данных и Интернет).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения занятий по дисциплине устанавливается образовательной организацией с учетом

особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении формы проведения занятий с обучающимся-инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.