

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ПОВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ



УТВЕРЖДАЮ
Декан ФУП

УТВЕРЖДАЮ /Н.И. Ларионова/
(Ф.И.О. декана (директора института))

27.02.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

М.1.1.2 Современные коммуникативные технологии профессионального взаимодействия

(код и наименование дисциплины по учебному плану)

Направление подготовки
(специальность)

38.04.10 Жилищное хозяйство и коммунальная
инфраструктура

Квалификация выпускника

Магистр

(бакалавр/магистр/специалист)

Программа магистратуры

Управление объектами ЖКХ

Курс

1

Семестр

1, 2

Распределение учебного времени

Трудоемкость по учебному плану	216 / 6	часов/зачетных единиц
Лекции	8	часов
Лабораторные работы	-	часов
Практические занятия	10	часов
Иная контактная работа	-	часов
Всего контактной работы (без учета экз.)	18	часов
Контактная работа по экзамену	6	часов
Курсовой проект (работа)	-	семестр
Самостоятельная работа обучающихся (без учета экз.)	162	часов
Самостоятельная работа по подготовке к экзамену	30	часов
Экзамен	2	семестр
Зачет	-	семестр
БРК, ДЗ	-	семестр

(год)

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО направления подготовки (специальности) 38.04.10 Жилищное хозяйство и коммунальная инфраструктура

Программу составили:

доцент с ученой степенью кандидата наук	МиБ	СОГЛАСОВАНО	И.А. Сбоева
(должность)	(кафедра)		(И.О. Фамилия)

РАССМОТРЕНА и ОДОБРЕНА на заседании кафедры, за которой закреплена дисциплина
Кафедра менеджмента и бизнеса

		(наименование кафедры)	
19.01.2023	протокол №	6	
(дата)			
Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	В.В. Двоеглазов	
		(И.О. Фамилия)	

Рабочая программа СОГЛАСОВАНА с факультетом (институтом), выпускающей(ими)
кафедрой(ами).
СООТВЕТСТВУЕТ действующей ОП.

Заведующий кафедрой	СОГЛАСОВАНО	В.В. Двоеглазов
		(И.О. Фамилия)

Председатель методической комиссии факультета (института), в который входит
выпускающая кафедра

СОГЛАСОВАНО	С.В. Краснова
	(И.О. Фамилия)

Эксперт(ы): Гамерова Эльвира Ивановна, Руководитель Департамента государственного
жилищного надзора Республики Марий Эл

Рабочая программа проверена и зарегистрирована в УМЦ 06.03.2023 г.

Специалист учебно-методического центра СОГЛАСОВАНО /Т.А. Смирнова/

Раздел 1. ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Целью освоения дисциплины является достижение планируемых результатов обучения, соответствующих установленным в ОПОП индикаторам достижения компетенций:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения
1. Ук-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	УК-4.1 Поиск источников информации на русском и иностранном языках	знания: видов источников информации, необходимой для осуществления профессионального взаимодействия умения: отбирать источники информации для осуществления профессионального взаимодействия навыки: поиска источников информации, необходимой для осуществления профессионального взаимодействия
	УК-4.2 Использование информационно-коммуникационных технологий для поиска, обработки и представления информации	знания: видов информационно-коммуникационных технологий для поиска, обработки и представления информации умения: отбирать информационно-коммуникационные технологии для поиска, обработки и представления информации навыки: использования информационно-коммуникационных технологий для поиска, обработки и представления информации
	УК-4.3 Представление результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях	знания: способов представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях умения: отбирать способы представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях навыки: представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях
2. УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	УК-5.1 Определение целей и задач межкультурного профессионального взаимодействия в условиях различных этнических, религиозных ценностных систем, выявление возможных проблемных ситуаций	знания: методов постановки целей и задач межкультурного профессионального взаимодействия в условиях различных этнических, религиозных ценностных систем, выявление возможных проблемных ситуаций умения: применять методы постановки целей и задач межкультурного профессионального

		взаимодействия в условиях различных этнических, религиозных ценностных систем, выявление возможных проблемных ситуаций навыки: определения целей и задач межкультурного профессионального взаимодействия в условиях различных этнических, религиозных ценностных систем, выявление возможных проблемных ситуаций
	УК-5.2 Выбирает способ поведения в поликультурном коллективе с учетом требований законодательства	знания: правил поведения в поликультурном коллективе с учетом требований законодательства умения: анализировать ситуацию и выбирать способ поведения в поликультурном коллективе с учетом требований законодательства навыки: выбора способа поведения в поликультурном коллективе с учетом требований законодательства

Раздел 2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Дисциплина относится к обязательной части ОПОП.

Дисциплина является обязательной

Для продолжения формирования заявленных компетенций необходимы знания предшествующих дисциплин: Служебная этика и конфликт интересов (Ук-4), Служебная этика и конфликт интересов (Ук-4)

Изучаемая дисциплина является основой для продолжения формирования указанных компетенций в следующих дисциплинах: Современные проблемы развития ЖХК (Ук-4), Современные проблемы развития ЖХК (Ук-4); практиках: Производственная практика. Научно-исследовательская работа (УК-5), Производственная практика. Научно-исследовательская работа (УК-5); государственной итоговой аттестации в форме: Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (Ук-4), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (Ук-4), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-5), Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы (УК-5)

Раздел 3. ОПИСАНИЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

Для формирования заявленных компетенций используются методологические технологии, реализующие деятельностный, личностно-ориентированный, практико-ориентированный подходы.

Основными стратегическими технологиями являются: лекционные занятия, практические занятия, процедуры самообучения

На достижение конкретных целей обучения направлены применяемые тактические технологии: case-study, задания, информационные, классическая лекция

Раздел 4. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

1 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Современные коммуникативные технологии	72	Ук-4, УК-5

Лекция. Основные понятия деловых коммуникаций, Средства, функции и виды деловой коммуникации. Коммуникационный процесс.	2	
Практическое занятие. Выступление перед аудиторией: содержание речи, техника выступления. Барьеры на пути эффективных коммуникаций.	2	
Лекция. Основные виды современных коммуникативных технологий.	4	
Практическое занятие. Социально-психологические аспекты профессионального взаимодействия.	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Изучение лекционного материала и подготовка к текущему контролю, выполнение домашнего задания, работа с учебной, учебно-методической и научной литературой, изучение дополнительного материала сопряженного с темой научно-исследовательской работы и дисциплины.	60	
Иная контактная работа:	0	

2 семестр

Виды и темы занятий	Количество часов	Формируемые компетенции
Эффективность командного профессионального взаимодействия	108	Ук-4, УК-5
Лекция. Организация эффективного командного взаимодействия в профессиональной деятельности.	2	
Практическое занятие. Командные роли и их особенности. Технологии формирования команды.	4	
Задания для самостоятельной работы, в том числе выполнение Изучение лекционного материала и подготовка к текущему контролю, выполнение домашнего задания, работа с учебной, учебно-методической и научной литературой, изучение дополнительного материала сопряженного с темой научно-исследовательской работы и дисциплины.	102	
Иная контактная работа:	0	
Подготовка к экзамену	30	
Проведение экзамена	6	

Раздел 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Изучение дисциплины рекомендуется начать с ознакомления с рабочей программой, ее структурой и содержанием разделов. Учебный материал структурирован, изучение дисциплины осуществляется в тематической последовательности. **Занятия лекционного типа** дают систематизированные знания по дисциплине, концентрируют внимание на наиболее сложных и важных вопросах. Во время лекционных занятий рекомендуется вести конспектирование учебного материала; обращать внимание на формулировки и категории, раскрывающие суть проблемы, явления или процесса; зафиксировать выводы и практические рекомендации. Подготовка к практическим занятиям включает ознакомление с планом практического занятия; работу с конспектом лекций, выполнение домашнего задания, работу с учебной и учебно-методической литературой, научными изданиями и электронными образовательными ресурсами, рекомендованными рабочей программой дисциплины.

Содержание **самостоятельной работы** определяется рабочей программой дисциплины,

Самостоятельная работа может осуществляться в аудиторной и внеаудиторной формах. Эффективным средством осуществления самостоятельной работы является электронная информационно-образовательная среда университета, которая обеспечивает доступ к образовательной программе, рабочей программе дисциплины, к электронным библиотечным системам, профессиональным базам данных и информационным справочным системам.

Периодичность проведения, формы текущего контроля успеваемости, система оценивания хода освоения дисциплин представлены в рабочей программе.

Раздел 6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Учебно-методическое обеспечение

№№ п/п	Список используемой литературы	Количество экземпляров печатных изданий, имеющих в библиотеке, или электронный адрес издания (ресурса) в сети Интернет
УЧЕБНЫЕ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ И НАУЧНЫЕ ИЗДАНИЯ		
1.	Лисс, Э. М. Деловые коммуникации [Текст] : учебник. Москва: Дашков и К, 2022. - 343 с. ISBN 978-5-394-04253-9.	https://e.lanbook.com/book/277235
2.	Надточий, Ю. Б. Командообразование. Практикум [Электронный ресурс] : учебное пособие / Надточий Ю. Б. Москва: Дашков и К, 2022. - 108 с. ISBN 978-5-394-04656-8.	https://e.lanbook.com/book/228827
3.	Надточий, Ю. Б. Командообразование: задания, тесты, игры [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / Надточий Ю. Б. 2-е изд. Москва: Дашков и К, 2021. - 86 с. ISBN 978-5-394-04301-7.	https://e.lanbook.com/book/173960
4.	Надточий, Ю. Б. Командообразование [Электронный ресурс] : учебное пособие / Надточий Ю. Б. Москва: Дашков и К, 2020. - 238 с. ISBN 978-5-394-03751-1.	https://e.lanbook.com/book/173920
5.	Маслова, Е. Л. Международный культурный обмен и деловые коммуникации: Практикум [Электронный ресурс] / Маслова Е. Л., Коленова В. А. 3-е изд. Москва: Дашков и К, 2022. - 127 с. ISBN 978-5-394-04737-4.	https://e.lanbook.com/book/229478
6.	Виноградова, Светлана Михайловна. Психология массовой коммуникации [Текст : Электронный ресурс] : учебник для вузов / С. М. Виноградова, Г. С. Мельник. Москва: Юрайт, 2022. - 443 с ISBN 978-5-534-13985-3.	https://urait.ru/bcode/488986
7.	Измайлова, М. А. Деловое общение [Электронный ресурс] : учебное пособие / Измайлова М. А. 6-е изд., стер. Москва: Дашков и К, 2022. - 252 с. ISBN 978-5-394-04151-8.	https://e.lanbook.com/book/277232
8.	Шарков, Ф. И. Коммуникология: коммуникационный консалтинг [Электронный ресурс] : учебное пособие / Шарков Ф. И. 3-е изд., стер. Москва: Дашков и К, 2022. - 408 с. ISBN 978-5-394-03546-3.	https://e.lanbook.com/book/277301
ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ		
1.	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	http://elibrary.ru

2.	Научная электронная библиотека «Киберленинка»	http://cyberleninka.ru
3.	Издательство Springer (SpringerOpen)	https://www.springeropen.com
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ И ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ		
1.	Справочно-правовая система Консультант+	http://www.consultant.ru
2.	Информационно-правовой портал Гарант	http://www.garant.ru

6.2. Материально-техническая база и программное обеспечение

№№ п/п	Аудитории для проведения учебных занятий, самостоятельной работы и проведения государственной итоговой аттестации	Перечень основного оборудования	Программное обеспечение
1.	412 (I)	Проектор мультимедийный Hitachi CP-X2511 N (1), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач
2.	513 (I)	Персональный компьютер 1 в сборе PowerCool (1), Персональный компьютер в сборе PowerCool(Core i3-8100/H310/16GbDDR4/HDD 0.5Tb/23"6 АОС/кл.мышь/пач-корд 3м) (13), ПК ICL RAY S902.1 ,клавиат.,мышь.монитор ViewSonic 22" VA2232W-LED (14), Комплект учебной мебели (1)	Microsoft Windows Enterprise, Справочная правовая система "Консультант Плюс", Microsoft Office Standard, Агент Dr.Web, Комплект ГАРАНТ-Мастер, Microsoft Access, Microsoft Visio Professional, Microsoft Project Professional, Microsoft Visual Studio Enterprise, Комплект ПО для решения основных пользовательских задач

Раздел 7. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ/ ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Критерии оценивания индикаторов достижения компетенций направлены на:

- усвоение теоретического материала (объем знаний, глубина усвоения), предусмотренного

рабочей программой;

- умение излагать материал (четкость, грамотность изложения материала, точность и полнота воспроизведения учебного материала);

- умение применять теоретические знания при решении практических заданий.

Шкала оценивания представлена ниже.

Уровень сформированности элементов компетенции	Критерии оценивания	Шкала оценивания
Пороговый уровень	Обучающийся имеет знания основного материала, проявляет умение логично его излагать, но может допускать неточности в изложении материала, недостаточно правильные формулировки, испытывает затруднения в выполнении практических заданий.	удовлетворительно
Продвинутый уровень	Обучающийся твердо знает программный материал, излагает его грамотно и по существу, не допускает существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения	хорошо
Высокий уровень	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, грамотно и логически стройно его излагает, дает исчерпывающие ответы на поставленные вопросы. В ответе тесно увязывается теория с практикой, при этом обучающийся не затрудняется с ответом при видоизменении задания, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, показывает знакомство с монографической литературой, периодическими изданиями, правильно обосновывает принятые решения, свободно владеет разносторонними навыками, приемами выполнения практических работ	отлично

7.1. Промежуточная аттестация обучающихся

Промежуточная аттестация обучающихся направлена на оценивание результатов обучения по дисциплине (модулю) и проводится с использованием фондов оценочных средств.

Примеры типовых контрольных заданий из базы фонда оценочных средств по образовательной программе.

Задание 1. Анализ сайта компании ЖКХ как средства коммуникации с целевыми аудиториями.

Выйдите на сайты двух аналогичных субъектов ЖКХ разных регионов РФ (министерств РФ). Сравните эффективность сайта как элемента интернет коммуникаций. Для этого:

- 1) определите набор ключевых характеристик сайта, которые будут подлежать оценке;
- 2) составьте сравнительную таблицу (например, семантический дифференциал);
- 3) задайте оценочную шкалу с описанием принятой системы баллов;
- 4) проведите оценку выбранных интернет ресурсов по заданной шкале;
- 5) сделайте выводы об эффективности сайтов субъектов ЖКХ с точки зрения интернет коммуникаций с целевыми аудиториями.

Задание 2. Формирование годового событийного цикла субъектов ЖКХ.

Интервью первых руководителей, пресс-релизы и пресс-конференции являются неотъемлемой частью коммуникационного набора, используемого субъектами ЖКХ в освещении планов и результатов работы перед населением.

Поскольку деятельность субъекта ЖКХ привязана к устоявшемуся годовому циклу, то и значительное количество информационных поводов повторяется ежегодно. При этом варьируются даты, цифры, имена действующих лиц и описания ситуаций, но сами ситуации зачастую меняются мало, поскольку неизменна инфраструктурная роль субъекта ЖКХ. Анализ показывает, что можно заранее планировать такую работу по освещению актуальных тем на весь год.

Стратегическое планирование деятельности гораздо эффективнее реагирования на ежедневные задачи, которые ставит окружающая среда, а значит, необходимо такое планирование и в PR-деятельности. В связи с этим становится актуальной разработка плана подготовки основных тем в освещении годовой деятельности субъекта ЖКХ перед населением.

Необходимо сформировать годовой событийный цикл, включающий наиболее значимые мероприятия и информационные поводы (табл. 1).

Таблица 1 - Годовой событийный цикл деятельности субъекта ЖКХ

Событие	Дата проведения	Тематика пресс-релизов, сообщений	Средство коммуникации
---------	-----------------	-----------------------------------	-----------------------

Задание 3. Формирование плана мероприятий по PR-сопровождению значимого события для субъекта ЖКХ.

1) Выберите в годовом событийном цикле субъекта ЖКХ одно или несколько наиболее значимых мероприятий, вокруг которых возможно выстроить информационный повод с целью освещения данных событий общественности.

2) Определите, в каком ключе можно выстроить коммуникационное сообщение о важности предстоящих событий для общественности.

3) Определите информационный повод для СМИ (например, церемония закладки первого камня), способы привлечения внимания прессы, тематику сообщений.

4) Опишите состав участников мероприятия:

- инициаторы;
- почетные гости, повышающие значимость церемонии и привлекающие своей персоной внимание журналистов. Кроме того, присутствие почетных гостей означает их заинтересованность и совместную ответственность за исход события;
- будущие потребители (пользователи, целевые группы), ради которых и затевается мероприятие;
- представители средств массовой информации.

5) Составьте план по PR-сопровождению мероприятий событийного цикла субъекта ЖКХ с указанием информационного повода, даты проведения, состава участников и программы проведения каждого из мероприятий, используя табл. 1.

Таблица 1 - План по PR-сопровождению мероприятий событийного цикла субъекта ЖКХ

Мероприятие 1

Информповод	
Дата проведения	
Участники	
Программа	
	Мероприятие 2
Информповод	
Дата проведения	
Участники	
Программа	
	Мероприятие 3
Информповод	
Дата проведения	
Участники	
Программа	
	Мероприятие 4
Информповод	
Дата проведения	
Участники	
Программа	

6) Сделайте заключение о планируемых результатах PR-деятельности субъекта ЖКХ.

Задание 4. Подготовьте пресс-релиз (информационный повод возьмите из плана по PR-сопровождению мероприятий событийного цикла субъекта ЖКХ).

Для этого:

- 1) определите тип и вид пресс-релиза;
- 2) подготовьте тело текста пресс-релиза с актуальной новостью, наполненный информативным содержанием;
- 3) сформулируйте лид;
- 4) составьте несколько вариантов заголовка, пользуясь формулами, проанализируйте их, обоснуйте выбор окончательного варианта;
- 5) оформите пресс-релиз в соответствии с требованиями.

Перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

Вопросы к экзамену

1. Основные характеристики деловой коммуникации

2. Понятие «коммуникации», особенности деловых коммуникаций
3. Функции и виды деловой коммуникации
4. Коммуникационный процесс
5. Модель «Айсберг коммуникаций»
6. Средства коммуникации
7. Особенности вербальной коммуникации
8. Структура и функции невербальной коммуникации
9. Роль поз, мимики и жестов в деловой коммуникации
10. Модели коммуникаций
11. Формы деловой коммуникации
12. Деловая беседа как форма профессионального взаимодействия
13. Деловое совещание как форма профессионального взаимодействия
14. Деловые переговоры как форма профессионального взаимодействия
15. Правила публичного выступления
16. Конфликты в деловых коммуникациях
17. Сущность и содержание понятий «конфликт»
18. Функции и виды конфликта
19. Причины конфликтов в деловых коммуникациях
20. Динамическая модель конфликта
21. Этика и этикет деловых отношений
22. Сущность этики деловых отношений
23. Этические проблемы деловых отношений
24. Основные принципы этики деловых отношений
25. Этикет делового человека
26. Взаимодействие в команде
27. Общение в командной работе, функции общения
28. Виды средств общения и правила общения
29. Виды общения руководителя
30. Коммуникации в командах
31. Командные коммуникативные сети
32. Какова роль коммуникации в профессиональном взаимодействии? Приведите примеры деловых коммуникаций?
33. В чем заключается общее и различное в понятиях «общение», «коммуникация»?

34. Какова структура общения? Опишите основные компоненты общения.
35. Каковы основные элементы коммуникационного процесса?
36. Что представляют собой вербальные средства коммуникации?
37. Какие преимущества дает деловому партнеру умение «считывать» невербальные сигналы?
38. Как проявляются индивидуальные особенности человека в невербальных средствах коммуникации?