

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ (НИ ТГУ)

Институт дистанционного образования

УТВЕРЖДЕНО:
Директор
М. О. Шепель

Рабочая программа дисциплины

Основы коммуникации

по направлению подготовки

09.04.03 Прикладная информатика

Направленность (профиль) подготовки:
Дизайн и развитие цифрового продукта

Форма обучения
Очная

Квалификация
Магистр

Год приема
2024

СОГЛАСОВАНО:
Руководитель ОПОП
А.В. Кудинов

Председатель УМК
С.Б. Велединская

Томск – 2024

1. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины является формирование следующих компетенций:

УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели.

УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, для академического и профессионального взаимодействия.

Результатами освоения дисциплины являются следующие индикаторы достижения компетенций:

ИУК-3.1 Формирует стратегию командной работы на основе совместного обсуждения целей и направлений деятельности для их реализации

ИУК-3.2 Организует работу команды с учетом объективных условий (технология, внешние факторы, ограничения) и индивидуальных возможностей членов команды

ИУК-3.3 Обеспечивает выполнение поставленных задач на основе мониторинга командной работы и своевременного реагирования на существенные отклонения

ИУК-4.1 Обосновывает выбор актуальных коммуникативных технологий (информационные технологии, модерирование, медиация и др.) для обеспечения академического и профессионального взаимодействия

ИУК-4.2 Применяет современные средства коммуникации для повышения эффективности академического и профессионального взаимодействия, в том числе на иностранном языке

ИУК-4.3 Оценивает эффективность применения современных коммуникативных технологий в академическом и профессиональном взаимодействиях

2. Задачи освоения дисциплины

- Научиться обосновывать значимость коммуникации в рабочих процессах;
- Научиться выстраивать аргументацию в поддержку своего мнения;
- Научиться задавать развивающие и уточняющие вопросы для решения практических задач в профессиональной деятельности;
- Давать и принимать обратную связь для внесения изменений в рабочие процессы;
- Освоить приемы активного слушания;
- Освоить принципы эффективной командной работы;
- Научиться конструктивно вести себя в конфликтных ситуациях и предотвращать их появление.

3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина относится к Блоку 1 «Дисциплины (модули)».

Дисциплина относится к обязательной части образовательной программы.

4. Семестр освоения и форма промежуточной аттестации по дисциплине

Первый семестр, зачет

5. Входные требования для освоения дисциплины

Для успешного освоения дисциплины требуются компетенции, сформированные в ходе освоения образовательных программ предшествующего уровня образования, а именно - базовые знания по гуманитарным наукам — истории, философии, психологии.

6. Язык реализации

Русский

7. Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 з. е., 108 часов, из которых:

-лекции: 16 ч.

-практические занятия: 26 ч.

в том числе практическая подготовка: 26 ч.

Объем самостоятельной работы студента определен учебным планом.

8. Содержание дисциплины, структурированное по темам

Тема 1. Основы коммуникации

Студенты познакомятся с основными принципами эффективной коммуникации и коммуникативными барьерами, понятиями «стратегия» и «тактика», речевыми формулами и целью коммуникации.

Тема 2. Корпоративная культура

В данной теме студенты изучают различные типы корпоративной культуры, основные рабочие процессы и роль коммуникации в них. Студенты усвоят основные нормы делового этикета и адекватность их применения в различных рабочих ситуациях.

Тема 3. Аргументация и диалог

В этом разделе студенты изучат основы теории аргументации, а также способы использования этих навыков для построения диалога и защиты своей точки зрения.

Тема 4. Активное слушание

Студенты применяют на практике приобретенные теоретические знания об активном слушании, используя дискуссионные упражнения.

Тема 5. Вопросание

Студенты узнают о важности задавания вопросов в различных ситуациях, о типах вопросов и о том, как с помощью вопросов принимать решения.

Тема 6. Лидерство

Студенты изучат разные стили и подходы к лидерству и руководству командной работой, познакомятся с функциями лидера и особенностями управления мотивацией команды.

Тема 7. Обратная связь

Студенты познакомятся с различными методами обратной связи, изучат важность обратной связи в рабочих процессах и потренируются в предоставлении и получении обратной связи в групповой работе.

Тема 8. Конфликты

Студенты изучат виды конфликтов и стратегии поведения в них. На практике будут отработаны несколько стратегий для разрешения конфликтных ситуаций.

Тема 9. Рефлексия

Рефлексия по итогам работы на курсе: формирование новых подходов к коммуникации в группе и на рабочем месте, сдача дополнительных заданий у тех студентов, у кого недостаточно баллов для зачёта.

9. Текущий контроль по дисциплине

Текущий контроль по дисциплине проводится путем контроля посещаемости, тестов по лекционному материалу, решения кейсов и фиксируется в форме контрольной точки один раз в семестр.

Каждой единице курса приписывается значение.

Посещение воркшопа — 3–5 баллов в зависимости от активности студента на воркшопе. Если вы будете активно участвовать, задавать вопросы, выполнять задание — получите 5 баллов, если будете просто присутствовать и иногда высказываться — 3 балла, если не будете присутствовать на вебинаре, но выполните задание — 3 балла.

Решение теста — до 2–4 баллов.

Решение кейса — до 3–4 баллов.

За одну тему в сумме можно набрать от 9 до 20 баллов.

Для зачета необходимо набрать в течение семестра 85 баллов из максимальных 120.

Оценочные материалы текущего контроля размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

10. Порядок проведения и критерии оценивания промежуточной аттестации

Зачет выставляется на основе балльной системы.

Для зачёта необходимо набрать 85 баллов в течение семестра.

Если студент не набрал нужного количества баллов для получения автоматического зачета, то зачет в первом семестре проводится в форме теоретического опроса по курсу и решения кейса.

Примерный перечень теоретических вопросов:

1. Виды коммуникации. Деловой этикет.
2. Основы аргументации: тезис, аргумент. Требования к тезису и аргументации. Какой должна быть эффективная аргументация.
3. Основы вопрошания – виды вопросов по Б. Блуму. Развивающие вопросы.
4. Основы активного слушания.
5. Виды обратной связи.
6. Виды конфликтов.
7. Стратегии поведения в конфликтах.

Примеры кейсов:

Кейс №1

Дата-аналитик в команде и тимлид не могут выстроить коммуникацию, постоянно конфликтуют, перетягивают одеяло на себя, обвиняют в непрофессионализме. В один из дней дата-аналитик поставил ультиматум, что не хочет работать на одном проекте с тимлидом. Что можно было сделать чтобы уменьшить вероятность такой ситуации? Какие варианты решения конфликта есть сейчас?

Кейс №2

Вы недавно пришли в коллектив на позицию тимлида, атмосфера очень дружелюбная, коллеги общаются друг с другом очень неформально, к вам относятся пока без особого интереса. В коллективе очень «тесная» связь и взаимодействие между коллегами, многие вопросы решаются на основе доверия друг другу и авторитета, многие процессы выстроены по принципу «потому что так было всегда». Вы заметили, что некоторые совещания на работе проходят неэффективно и вы бы хотели их упразднить или оптимизировать. Как и с кем вы бы выстроили коммуникацию? Какие аргументы привели бы? На что бы опирались при выстраивании аргументации?

Кейс № 3.

Два участника вашей команды предлагают разные варианты решения одной задачи. Как разрешить спор и выбрать оптимальный вариант? Как и с кем вы бы выстроили коммуникацию? Как разрешить этот конфликт?

Оценочные материалы для проведения промежуточной аттестации размещены на сайте ТГУ в разделе «Информация об образовательной программе» - <https://www.tsu.ru/sveden/education/eduop/>.

11. Учебно-методическое обеспечение

а) Электронный учебный курс по дисциплине в электронном университете «Moodle» - <https://moodle.tsu.ru/course/view.php?id=000000>

б) Оценочные материалы текущего контроля и промежуточной аттестации по дисциплине.

в) План семинарских / практических занятий по дисциплине.

Занятие 3 Характеристики эффективной коммуникации

Групповая работа, обсуждение признаков эффективной коммуникации: примеры идеальной коммуникации и совместная разработка признаков эффективной коммуникации в команде для выполнения рабочих задач.

Занятие 4 Корпоративная культура

Просмотр видеолекции в записи на тему «Коммуникация и межкультурный характер корпоративной культуры» и выполнение теста и кейса «Анализ корпоративной культуры».

Занятие 5 Правила и требования корпоративной культуры

Работа в подгруппах (30 минут): обсуждение требований к коммуникации по разным каналам связи (мессенджеры, телефон, личное общение, электронная почта). Студенты делятся на группы и обсуждают требования к одному-двум каналам коммуникации в коллективе.

Вся группа обсуждает и выделяет универсальные правила корпоративной культуры в отношении коммуникации. Приводим примеры корпоративных культур в коллективах, где находятся студенты (учатся / работают).

Занятие 7 Практика аргументированного диалога

Групповая и индивидуальная работа, построение структуры аргументации. Построение аргументов и защита тезиса.

Занятие 8 Управление диалогом

Работа в подгруппах (30 минут): обсуждение факторов, способствующих и нарушающих безопасность, доверие и пользу в коммуникации.

Вся группа обсуждает и формирует общий список факторов эффективной коммуникации и построения конструктивного диалога.

Занятие 10 Как слушать других

Групповая работа. Практика «4 языка, 4 уха» - практикуемся в дешифровке сообщений.

Занятие 12 Как задавать вопросы

Групповая работа: решение проблем с помощью вопросов. Анализ ситуации с помощью вопросов. Практика «Картина мира».

Занятие 14 Роль и функции лидера

Дискуссия на тему «Всякий ли руководитель является лидером? И должен ли быть?». Обсуждение отличий лидера от руководителя.

Обсуждение дилемм относительно лидерства, приведение доводов.

Занятие 16 Как давать обратную связь по моделям

Групповая работа. Практическая отработка обратной связи в кейсах, применение фреймворков.

Занятие 18. Как решать конфликты (асинхронное занятие)

Просмотр видеолекции в записи «Как решать конфликты». Чтение лонгрида. Стратегии поведения в конфликте. Метод картографии конфликта для анализа и поиска наилучшего решения. Задание «Подберите отрывки из фильмов для демонстрации стратегии поведения в конфликте», анализ конфликта «Картография конфликта».

Занятие 19 Работа с конфликтогенами

Игра «Конфликтогены»: анализ фраз в диалогах, поиск конфликтогенов, их анализ и совместное переписывание, замена на конструктивные фразы. Обсуждение последствий использования и неиспользования конфликтогенов в каждой конкретной ситуации.

Занятие 20 Решение конфликтов

Работа в подгруппах по решению кейсов.

12. Перечень учебной литературы и ресурсов сети Интернет

а) основная литература:

1. Гавра Д. Основы теории коммуникации. / Д. Гавра. - СПб.: Питер, 2011. - 288 с.
2. Непряхин Н. Я манипулирую тобой / Н. Непряхин. – М.: Альпина Паблишер, 2018. - 376 с.
3. Эффективные коммуникации / С. Деннинг [и др.] – М.: Альпина Паблишер, 2018. – 199 с. – (Серия «Harvard Business Review: 10 лучших статей».)
4. Поварнин С.И. Искусство спора. Теория и практика спора. / С.И. Поварнин. – М.: Терра – 2009. – 116 с.
5. Розенберг М. Ненасильственное общение. / М. Розенберг. – М.: София, 2018. – 270 с.

б) дополнительная литература:

1. Зверева Н. Магия общения / М. Розенберг. – М.: Альпина Паблишер, 2021. – 210 с.
2. Сесно Ф. Как узнать все, что нужно, задавая правильные вопросы / Ф. Сесно. – М.: Альпина Паблишер, 2020. – 320 с.
3. Чамкин А.С. Основы коммуникологии (теория коммуникации): Учебное пособие / А.С. Чамкин. – М.: Инфра-М, 2018. – 384 с.
4. Шунейко А.А. Основы успешной коммуникации: Учебное пособие / А.А. Шунейко, И.А. Авдеенко. – М.: Флинта, 2016. – 192 с.

в) ресурсы сети Интернет:

- МООК «Бизнес-коммуникации» // Образовательная платформа Stepik. URL: <https://stepik.org/course/90554/promo?search=5266399685>
- МООК «Деловые коммуникации» // Образовательная платформа Stepik. URL: <https://stepik.org/course/87737/promo?search=5266399686>
- МООК «Межкультурные деловые коммуникации» // Образовательная платформа Stepik. URL: <https://stepik.org/course/128055/promo?search=5266399689>
- Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики РФ - www.gsk.ru
- Общероссийская Сеть КонсультантПлюс Справочная правовая система. <http://www.consultant.ru>

13. Перечень информационных технологий

а) лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

- Microsoft Office Standart 2013 Russian: пакет программ. Включает приложения: MS Office Word, MS Office Excel, MS Office PowerPoint, MS Office On-eNote, MS Office Publisher, MS Outlook, MS Office Web Apps (Word Excel MS PowerPoint Outlook);
- публично доступные облачные технологии (Google Docs, Яндекс диск и т.п.).

б) информационные справочные системы:

- Электронный каталог Научной библиотеки ТГУ – <http://chamo.lib.tsu.ru/search/query?locale=ru&theme=system>
- Электронная библиотека (репозиторий) ТГУ – <http://vital.lib.tsu.ru/vital/access/manager/Index>
- ЭБС Лань – <http://e.lanbook.com/>
- ЭБС Консультант студента – <http://www.studentlibrary.ru/>
- Образовательная платформа Юпайт – <https://urait.ru/>
- ЭБС ZNANIUM.com – <https://znanium.com/>
- ЭБС IPRbooks – <http://www.iprbookshop.ru/>

14. Материально-техническое обеспечение

Занятия по учебной дисциплине проводятся с использованием дистанционных образовательных технологий. Каждый обучающийся обеспечен доступом к образовательной платформе <https://practicum.yandex.ru/profile/design-and-development-digital-products/>.

15. Информация о разработчиках

Кривошапкина Наталья Юрьевна, директор по качеству образования учебного центра «Слёрм».

Быкова Елена Юрьевна, кандидат философских наук, доцент кафедры социальной работы НИ ТГУ.