

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**

ФАКУЛЬТЕТ ЭНЕРГЕТИКИ



Рабочая программа дисциплины

Основы деловой коммуникации

Направление подготовки

13.03.02 Электроэнергетика и электротехника

Направленность

«Электроснабжение»

Уровень высшего образования

бакалавриат

Форма обучения

очная

**Краснодар
2019**


Рабочая программа дисциплины «Основы деловой коммуникации» разработана на основе ФГОС ВО по направлению подготовки 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника, утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 28.02.2018 № 144.

Автор:
канд. психол. наук, доцент

 М. Н. Кох


Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры педагогики и психологии от 25.03.2019 г., протокол № 7.

Заведующий кафедрой
д-р. ист. наук, профессор


 В. А. Луговский

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии факультета энергетики, протокол от 20.05.2019 № 9

Председатель
методической комиссии
ученая степень, должность

 И. Г. Стрижков

Руководитель
основной профессиональной
образовательной программы
к.т.н., доцент

 А. Г. Кудряков

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Основы деловой коммуникации» является формирование знаний по проблеме деловой коммуникации, умений и навыков организации и проведения различных форм деловой коммуникации, основ коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности

Задачи дисциплины

- сформировать научно-обоснованное представление о деловой коммуникации как специфической активности личности в деловой сфере, знание ее основных форм
- способствовать формированию компетентности личности по организации и участию в основных формах деловой коммуникаций
- сформировать умения и навыки осуществления деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) как в устной так и письменной форме

2 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОПОП ВО

В результате изучения дисциплины «Основы деловой коммуникации» обучающийся получает знания, умения и навыки для успешного освоения следующих трудовых функций и выполнения трудовых действий:

1. Профессиональный стандарт «Работник по техническому обслуживанию и ремонту кабельных линий электропередачи», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 декабря 2015 г. № 1165н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 января 2016 г., регистрационный № 40861).

Обобщенная трудовая функция

Организация и контроль работы бригады (на объекте) по техническому обслуживанию и ремонту кабельных линий электропередачи

Трудовая функция

Подготовка бригады к выполнению работ по техническому обслуживанию и ремонту кабельных линий электропередачи

Руководство работой бригады по техническому обслуживанию и ремонту кабельных линий электропередачи

2. Профессиональный стандарт «Работник по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 декабря 2015 г. № 1178н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 января 2016 г., регистрационный № 40853).

Обобщенная трудовая функция

Организация и контроль работы бригады (на объекте) по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи

Трудовая функция

Подготовка бригады к выполнению работ по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи

Руководство работой бригады по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи

Обобщенная трудовая функция

Документальное сопровождение деятельности по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи

Трудовая функция

Свод и учёт первичных данных по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи

Ведение документации по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи

Обобщенная трудовая функция

Инженерно-техническое сопровождение деятельности по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи

Трудовая функция

Мониторинг технического состояния воздушных линий электропередачи

Обоснование планов и программ деятельности по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи

Разработка нормативно-технической документации по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи

3. Профессиональный стандарт «Работник по обслуживанию оборудования подстанций электрических сетей», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 декабря 2015 г. № 1177н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 января 2016 г., регистрационный № 40844).

Обобщенная трудовая функция

Организация и контроль работы бригады (на объекте) по техническому обслуживанию и ремонту оборудования подстанций

Трудовая функция

Обеспечение готовности бригад к выполнению работ по техническому обслуживанию и ремонту оборудования подстанций

Руководство работой бригад по техническому обслуживанию и ремонту оборудования подстанций

Обобщенная трудовая функция

Инженерно-техническое сопровождение деятельности по техническому обслуживанию и ремонту оборудования подстанций

Трудовая функция

Мониторинг технического состояния оборудования подстанций

Обоснование планов и программ технического обслуживания и ремонта оборудования подстанций

Разработка нормативно-технической документации по техническому обслуживанию и ремонту оборудования подстанций

4. Профессиональный стандарт «Специалист в области проектирования систем электроснабжения объектов капитального строительства», утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 04 июня 2018 г. № 352н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 июня 2018 г., регистрационный № 51489).

Обобщенная трудовая функция

Оформление технической документации на различных стадиях разработки проекта системы электроснабжения объектов капитального строительства

Трудовая функция

Оформление отчёта о проведённом обследовании объекта капитального строительства, для которого предназначена система электроснабжения

Оформление технического задания на разработку проекта системы электроснабжения объектов капитального строительства

Оформление комплектов проектной и рабочей документации проекта системы электроснабжения объектов капитального строительства

Разработка проектной и рабочей документации простых узлов системы электроснабжения объектов капитального строительства

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

«Основы деловой коммуникации» является дисциплиной обязательной части (части, формируемой участниками образовательных отношений) ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению 13.03.02 Электроэнергетика и электротехника, направленность «Электроснабжение»

4 Объем дисциплины (72 часа, 36 зачетных единиц)

Виды учебной работы	Объем, часов
	Очная
Контактная работа в том числе: — аудиторная по видам учебных занятий	34
— лекции	18

Виды учебной работы	Объем, часов
	Очная
— практические	16
— внеаудиторная	1
— зачет	1
Самостоятельная работа в том числе:	38
Итого по дисциплине	72

5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины обучающиеся сдают зачет.

Дисциплина изучается на 1 курсе, в 1 семестре.

Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практиче- ские заня- тия	Лаборатор- ные занятия	Самостоя- тельная работа
	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере 1. Понятие общения. 2. Коммуникативный процесс и его элементы. 3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.	УК- 4	1	2	2	-	4
	Вербальные средства в деловой коммуникации 1. Человеческая речь как источник ин-	УК- 4	1	2	-	-	4

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практиче- ские заня- тия	Лаборатор- ные занятия	Самостоя- тельная работа
	формации. 2. Стили письма и речи: 3. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст						
	Невербальные средства в деловой коммуникации. 1.Язык жестов в деловом общении. 2.Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика. 3.Интерпретация и контроль невербального поведения.	УК- 4	1	2	2	-	4
	Конфликты в деловом общении 1.Понятие и структура конфликта. 2.Типы и причины конфликтов в деловом общении. 3.Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.	УК- 4	1	2	2	-	4
	Коммуникативные барьеры в деловом общении 1.Понятие «барьеры коммуникации» 2.Виды коммуникативных барьеров 3.Слушание в деловом общении	УК- 4	1	2	-	-	4
	Манипуляции в деловом общении	УК- 4	1	2	2	-	4

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практиче- ские заня- тия	Лаборатор- ные занятия	Самостоя- тельная работа
	1.Определение ма- нипуляции ее при- знаки, предпосылки и причины. 2. Технология ма- нипуляции. 3. Манипулятивные приемы в деловом общении. 4.Распознавание манипулятивного воздействия и пси- хологическая защи- та от него.						
	Собеседование в деловом общении 1. Собеседование как коммуника- тивный канал в деловом общении. Типы собеседова- ний. 2. Методики про- ведения собеседо- ваний. Практика организации и проведения. 3.Типичные ошибки на собе- седовании.	УК- 4	1	2	2	-	4
	Деловая беседа как основная форма делового общения. Деловые совеща- ния 1.Виды деловой бе- седы. 2.Структура дело- вой беседы. 3.Деловое совеща- ние как форма кол- лективного обсуж-	УК- 4	1	2	2	-	9

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практиче- ские заня- тия	Лаборатор- ные занятия	Самостоя- тельная работа
	дения производ- ственных вопросов.						
	Публичное вы- ступление 1.Виды речи. 2.Подготовка пуб- личного выступле- ния 3.Как завоевать и удержать внимание аудитории. 4.Культура речи делового человека.	УК- 4	1	2	2	-	9
Итого				18	16	-	38

6 Перечень учебно-методического обеспечения для само- стоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Луговский В.А. Деловые коммуникации: учебное пособие / Лугов-
ский В.А., Кох М.Н. –Краснодар: КубГАУ, 2016. – 89 с. <http://edu.kubsau.ru/>
2. Кох М.Н. Деловые коммуникации: метод. рекомендации по выпол-
нению самостоятельных работ / сост. М.Н. Кох. – Краснодар: КубГАУ,
2016.– 30 с. <https://kubsau.ru/education/chairs/psychology/publications/>
3. Сысоева Л.В. Деловые коммуникации. Методические указания / Сы-
соева Л.В. – Краснодар: КубГАУ, 2018. – 76
с. <https://kubsau.ru/education/chairs/psychology/publications/>

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОПОП ВО

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированно- сти компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
1	<i>Основы деловой коммуникации</i>
1,2	<i>Иностранный язык</i>
7	<i>Организационно-распорядительные документы в электроэнергетике</i>

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетвори-тельно (минимальный)	удовлетвори-тельно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)					
ИД 1 Демонстри-рует умение вести обмен деловой ин-формацией в устной и письменной формах на государ-ственном языке.	Отсутстве-ние вести обмен дело-вой информа-цией в устной и письменной формах на государствен-ном языке.	Фрагмен-тарное уме-ние вести обмен дело-вой инфор-мацией в устной и письменной формах на государ-ственном языке.	В целом успешное, но содержа-щее отдель-ные пробелы умение ве-сти обмен деловой ин-формацией в устной и письменной формах на государ-ственном языке.	Высокий уровень умения ве-сти обмен деловой ин-формацией в устной и письменной формах на государ-ственном языке.	доклад тестирование устный опрос кейс-задания дискуссия контрольная работа
ИД 2 Демонстри-рует умение вести обмен деловой ин-формацией в устной и письменной формах не менее чем на одном ино-странном языке.	Отсутствует умение вести обмен дело-вой инфор-мацией в уст-ной и пись-менной фор-мах не менее чем на одном иностранном языке.	Фрагментар-ное умение вести обмен деловой ин-формацией в устной и письменной формах не менее чем на одном ино-странном языке.	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение вести обмен дело-вой инфор-мацией в устной и письменной формах не менее чем на одном ино-странном	Высокий уровень умения вести обмен дело-вой инфор-мацией в устной и письменной формах не менее чем на одном ино-странном языке.	доклад тестирование устный опрос кейс-задания деловая игра дискуссия контрольная работа

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетвори- тельно (минимальный)	удовлетвори- тельно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
			языке.		
ИД 3 Использует современные информаци- онно- коммуника- тивные средства для коммуника- ции	Отсутствует умение ис- пользовать современные информацион- но- коммуника- тивные сред- ства для ком- муникации	Фрагментар- ное умение использовать современные информацион- но- коммуника- тивные сред- ства для ком- муникации	В целом успешное, но содержа- щее отдель- ные пробелы умение ве- сти обмен деловой ин- формацией в устной и письменной формах не менее чем на одном ино- странном языке.	Высокий уровень умения ве- сти обмен деловой ин- формацией в устной и письменной формах не менее чем на одном ино- странном языке.	доклад тестирование устный опрос кейс-задания деловая игра дискуссия контрольная работа
...

7.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ОПОП ВО

Кейс-задания

Тема: Манипуляции в деловом общении

Ситуация 1

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделяется молчанием. Вам это неприятно, вы не знаете толком, с чем связано ее молчание, воспринимает она критику или нет, вы расстраиваетесь и злитесь. Что можно предпринять, чтобы изменить ситуацию?

Ситуация 2

Вы критикуете одну свою служащую, она реагирует очень эмоционально. Вам приходится каждый раз свертывать беседу и не доводить разговор до конца. Вот и сейчас, после ваших замечаний – она расплакалась. Как добиться того, чтобы довести до нее свои соображения?

Тема: Коммуникативные барьеры в деловом общении

Цель. Понимать особенности систем мотивации на предприятиях в различных странах.

Ситуация.

А. Морита, основатель корпорации Sony, называет следующие особенности японской модели мотивации:

«Мы считаем нецелесообразным и ненужным слишком часто определять круг обязанностей каждого работника потому, что всех учат действовать, как в семье, в которой каждый готов делать то, что в данный момент необходимо. Если где-то допущен брак, то считается дурным тоном, если управляющий начнет выяснять, кто допустил ошибку. В своих контактах с иностранными компаниями я очень часто видел, что таким второстепенным вещам, как внешний вид, здания и обстановка кабинетов, уделяется гораздо больше времени, внимания и денег, чем они этого заслуживают. Мы предпочитаем, прежде всего, заботиться об атмосфере на наших заводах, о создании комфортабельной, простой и приятной рабочей обстановки, что, как мы считаем, оказывает прямое воздействие на качество продукции...

В Америке люди приучены к системе, когда человек продает свой труд за определенное вознаграждение. В каком-то отношении это хорошо, потому что люди знают, что они должны трудиться, чтобы заработать деньги, иначе их уволят. В Японии мы идем на риск, обещая людям постоянную занятость, и затем должны постоянно их мотивировать. Все же я считаю большой ошибкой мнение о том, что деньги — это единственный способ вознаграждения за труд. Людям нужны деньги, но они хотят, прежде всего, получить удовольствие от своей работы и гордиться ею».

Вопросы

1. Как вы относитесь к тезису о том, что в развитых странах зарплата перестает быть существенным мотивационным фактором? Аргументируйте свою позицию.
2. Каково в среднем, по вашей оценке, должно быть соотношение заработной платы руководителей высшего звена и непосредственных исполнителей работы организации? Различается ли это соотношение в различных странах (например, в США и Германии)?
3. Каковы особенности системы мотивации работников в современной России? Какую роль занимают в ней материальные стимулы? Приведите примеры. Аргументируйте свою точку зрения.

Задания для контрольной работы

Тема 1 Понятие о коммуникации

1. Сравнительная характеристика понятий «коммуникация» и «общение»
2. Современные представления о значении, принципах и структуре коммуникации.
3. Особенности делового общения.

Тема 2 Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере

1. Понятие общения.
2. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы.

3. 3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.

Тема 3 Вербальные средства в деловой коммуникации

1. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
2. Стили письма и речи: официально-деловой, научный, публицистический, разговорная речь.
3. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации.

Подтекст

Тема 4 Значение речи в процессе общения

1. Виды речи. Проблемы восприятия устной речи.
2. Вербальный и невербальный язык.
3. Символы в общении.
4. Виды коммуникаций в организации.

Тема 3 Невербальные средства в деловой коммуникации.

1. Язык жестов в деловом общении.
2. Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика.
3. Коммуникативные барьеры в деловом общении

Тема 4 Слушание в деловой коммуникации

1. Умение слушать. Трудности эффективного слушания
2. Обратная связь.
3. Понятие о барьерах общения.

Тема 5 Конфликты в деловом общении

1. Понятие и структура конфликта.
2. Типы и причины конфликтов в деловом общении.
3. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.

Тема 6 Психологические характеристики личности в деловом общении

1. Темперамент и его проявление в деловом общении.
2. Характер личности. Понятие психологического типа личности.
3. Психологические типы К.Г. Юнга.

Тема 7 Манипуляции в деловом общении

1. Определение манипуляции в деловом общении: признаки, предпосылки и причины.
2. Технология манипуляции. Манипулятивные приемы в деловом общении.
3. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.

Тема 8 Публичное выступление

1. Подготовка публичного выступления
2. Внешний облик оратора. Голос. Произношение. Артикуляция. Язык.
3. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.

Тема 9 Деловая беседа как основная форма делового общения

1. Виды деловой беседы.
2. Структура деловой беседы. Вопросы собеседников и их психологическая сущность. Общение по телефону.
3. Собеседование в деловом общении

Тема 10 Деловое совещание и заседания. Практика организации и проведение

1. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.
2. Основные элементы делового совещания. Задачи совещания.
3. Правила контроля за ходом совещания. Правила поведения для участников совещания.

Тема 11 Информация в деловых коммуникациях.

1. Информация в деловых коммуникациях.
2. Понятие электронных коммуникаций. Глобальная информационная сеть: интернет. Функции электронной коммуникации. Коммуникационные барьеры электронной коммуникации.
3. Информационные кампании.

Тема 12 Этика деловых отношений

1. Универсальные этические и психологические нормы и принципы. 2. Профессиональная этика: сущность, классификация, функции
3. Корпоративная культура. Деловой этикет.

Тема 13. Репрезентативная система в деловой коммуникации

1. Ведущие репрезентативные системы: аудиальная, визуальная, кинестетическая
2. Конгруентность личности как условие эффективного общения
3. Понятие «раппорт». Установление раппорта с собеседником в общении

Тесты

Тема 1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере

В общении выделяют аспекты

- + : содержание, цель, средства
- : цель, правила, сущность
- : средства, взаимодействие
- : нормы, цели, направления

Особенностями человеческого общения является

- : наличие жизненно важных сигналов
- + : опосредованность речью
- : опосредованность биологическими потребностями
- : деятельностная основа

Человек передает другому человеку свое эмоциональное состояние для того чтобы

- + : настроить другого человека на контакт
- : другой человек знал о его эмоциональном состоянии
- : другой человек пережил его чувства
- : другой человек пережил радость
- : побудить другого человека к деятельности

Тема 2. Вербальные средства в деловой коммуникации

Средства общения делятся на

- + : вербальные и невербальные
- : мимические и пантомимические
- : материальные и духовные
- : искренние и фальшивые
- : человеческие и животные

К вербальным средствам общения относят

- : мимика
- : поза
- + : говорение, слушание
- : слушание
- : покашливание

-: жесты

Тема 3 Невербальные средства в деловой коммуникации.

Невербальные средства общения - это

- : компьютер
- : телефон
- +: жесты, мимика, позы
- : речь

Монолог - это

- : устная речь
- : письменная речь
- : разговор по телефону
- : ответ на экзамене
- +: высказывание без ориентации на собеседника

Тема 4 Конфликты в деловом общении

Наиболее эффективной формой общения является

- : монолог
- +: диалог
- : спор
- : письменная речь
- : интернет

Коммуникация — это

- +: обмен информацией
- : связь
- : система знаков и символов
- : контакт
- : поток информации

Тема 5 Коммуникативные барьеры в деловом общении

В процессе коммуникации человек, направляющий информацию

- : реципиент
- +: коммуникатор
- : интервьюер
- : опрашивающий
- : исследователь

Декодификация- это

- : Передача информации коммуникатором
- +: Понимание, интерпретация информации реципиентом
- : смысловые структуры общения
- : Завуалированный смысл сказанного

Говорить на одном языке, понимать общий смысл сказанного помогает

- : коммуникативный процесс
- : перцептивная сторона общения
- +: сходная система кодификации-декодификации
- : единая логика
- : наличие взаимодействия

Реципиент сообщения склонен

- : легко менять свои установки
- : объективно расшифровывать сообщение

+ : проявлять избирательность восприятия

Тема 6 Манипуляции в деловом общении

Избирательность восприятия обусловлена

+ : личностными особенностями человека

- : означает сознательный отбор стимулов

- : облегчает понимание

Идентификация это

- : оценка своих способностей

+ : понимание другого на основе попытки поставить себя на его место

- : осознание связей между субъектами общения

- : готовность поступить в соответствии со сложившейся ситуацией

- : осознание индивидом того, как он воспринимается партнёром по общению

Тема 7 Собеседование в деловом общении

Приём в социальной перцепции помогающий прочувствовать, эмоционально понять другого

- : идентификация

- : аттракция

- : каузальная атрибуция

- : рефлексия

+ : эмпатия

Процесс построения образа другого на базе типовых, шаблонных представлений называется

- : эмпатией

- : идентификацией

- : рефлексией

+ : стереотипизацией

Установки:

- : определяются только нашими манерами и убеждениями

+ : являются результатами тех влияний, которым мы подвергаемся с детства

- : с большим трудом изменяются после 5 лет жизни

- : представляют собой элемент предубеждений и стереотипизаций

Темы докладов

1. Деловое общение как социально-психологическая проблема
2. Общение как деятельность.
3. Структура общения
4. Цели общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, роле- и статусопределяющая.
5. Понятие детонации и коннотации.
6. Прямые смыслы высказывания и скрытые подтексты.
7. Письменная речь, ее средства.
8. Паралингвистика и ее средства.
9. Управление пространством и временем как средство коммуникации.
10. Уровни и виды слушания.
11. Обратная связь в коммуникации.
12. Феномен манипулятивного общения, манипулятивные техники.
13. Способы противостояния манипуляции в общении.
14. Рациональное поведение в конфликте.

15. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.
16. Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации.
17. Организация деловой коммуникации с прессой.
18. Информационные технологии в деловой коммуникации.
19. Деловые коммуникации в сети Интернет.
20. Корпоративный сайт: основные правила создания, цели и задачи, целевая аудитория.
21. Пресс-центр на сайте, новости, оценка результата.
22. Блогосфера организации, риски корпоративного блога.
23. Этапы развертывания конфликта: предконфликтный, открытый, послеконфликтный
24. Поведение в конфликтной ситуации.
25. Этика поведения в конфликте.
26. Мораль как регулятор поведения человека.
27. Моральные нормы, принципы.
28. Профессиональная этика: сущность, классификация, функции.
29. Деформация профессиональной этики.
30. Нормы и принципы служебной этики.
31. Документационное обеспечение деловых коммуникаций
32. Документирование управленческой деятельности: виды документов, их классификация; основные реквизиты управленческих документов, порядок их расположения и правила оформления в соответствии с требованиями стандартов РФ.
33. Научно-технический прогресс и деловые коммуникации
34. Общие правила оформления документов: особенности подготовки и оформления организационных, распорядительных, финансово-бухгалтерских, информационно-справочных.

Дискуссия

Тема: Манипуляция в деловых коммуникациях

1. Манипуляция – это признак ума или показатель непорядочности человека?
2. Манипулятор это человек сильный или слабый?
3. Общение в обществе возможно без манипулирования?
4. Манипуляции – это действия, которые всегда осознаны?
5. Информированность- это главная сила манипулятора?
6. Манипуляции подвержены лишь люди имеющие слабости?
7. Руководитель- манипулятор - это норма?
8. Знание приемов манипулирования – это надежная защита от манипуляций?
(Лучшая защита от манипулятора – это.....)

Вопросы к зачету

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере
2. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
3. Коммуникативный процесс и его элементы.

4. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
5. Вербальные средства в социальной коммуникации.
6. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
7. Стили письма и речи. Официально-деловой стиль.
8. Стили письма и речи. Научный стиль.
9. Стили письма и речи. Публицистический стиль.
10. Стили письма и речи. Разговорный стиль.
11. Невербальные средства в деловой коммуникации.
12. Язык жестов в социальных коммуникациях.
13. Средства невербальной коммуникации.
14. Коммуникативные барьеры в социальных коммуникациях.
15. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер социально-культурного различия. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический, логический барьер.
17. Значение слушания в социальных коммуникациях.
18. Конфликты в деловом общении
19. Понятие и структура конфликта.
20. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.
21. Репрезентативная система в деловом общении. Визуальная, кинестетическая, аудиальная репрезентативная система
22. Конгруэнтность как условие эффективности общения личности. Понятие «раппорт».
23. Понятие «ресурсное состояние личности» в социальных коммуникациях.
27. Психологические характеристики личности в социальных коммуникациях
28. Характер личности. Понятие психологического типа личности. Психотипы личности и акцентуация характера.
29. Манипуляции в социальных коммуникациях.
30. Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины.
31. Технология манипуляции.
32. Манипулятивные приемы в социальных коммуникациях.
33. Организационно-процедурные приемы манипуляции.
34. Манипулятивные приемы психологического характера или психологические уловки.
35. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.
36. Публичное выступление
37. Деловая беседа как форма коммуникации
38. Деловой разговор по телефону.
39. Деловое совещание и заседания.
40. Практика организации и проведения делового совещания
41. Организация пространственной среды при подготовке совещания. Задачи совещания.
42. Правила контроля за ходом совещания. Правила поведения для участников совещания.

7.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков характеризующих этапы формирования компетенций

Контроль освоения дисциплины и оценка знаний обучающихся на экзамене производится в соответствии с ПлКубГАУ 2.5.1 – 2016 «Текущий контроль и успеваемости и промежуточной аттестации студентов», версия 1.0.

Доклад.

Доклад – это письменное или устное сообщение, на основе совокупности ранее опубликованных исследовательских, научных работ или разработок, по соответствующей отрасли научных знаний, имеющих большое значение для теории науки и практического применения, представляет собой обобщенное изложение результатов проведенных исследований, экспериментов и разработок, известных широкому кругу специалистов в отрасли научных знаний.

Цель подготовки доклада:

- сформировать научно-исследовательские навыки и умения у обучающегося;
- способствовать овладению методами научного познания;
- освоить навыки публичного выступления;
- научиться критически мыслить.

Текст доклада должен содержать аргументированное изложение определенной темы. Доклад должен быть структурирован и включать введение, основную часть, заключение.

Таблица - Лист оценки доклада-презентации

Критерий	Минимальный ответ «2»	Изложенный, раскрытый ответ «3»	Законченный, полный ответ «4»	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ «5»	Оценка
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта, отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны или не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не все обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы	
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представленная информация не систематизирована или не последовательна. Используются 1-2 профессиональных термина	Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов	
Оформление	Не использованы информационные технологии	Использованы информационные технологии	Использованы информационные техноло-	Широко использованы информацион-	

Критерий	Минимальный ответ «2»	Изложенный, раскрытый от- вет «3»	Законченный, полный ответ «4»	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ «5»	Оценка
	нологии. Более 4 ошибок в представляе- мой информа- ции	частично. 3-4 ошибки в пред- ставляемой ин- формации	гии. Не более 2 ошибок в пред- ставленной ин- формации	ные техноло- гии. Отсут- ствуют ошиб- ки в представ- ляемой ин- формации	
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементар- ные вопросы	Ответы на во- просы полные или частично полные	Ответы на во- просы полные с приведением примеров и пояснений	
Итоговая оценка					

Кейс-задания

Результат выполнения кейс-задания оценивается с учетом следующих критериев:

- полнота проработки ситуации;
- полнота выполнения задания;
- новизна и неординарность представленного материала и решений;
- перспективность и универсальность решений;
- умение аргументировано обосновать выбранный вариант решения.

Если результат выполнения кейс-задания соответствует обозначенному критерию студенту присваивается один балл (за каждый критерий по 1 баллу).

Оценка «отлично» – при наборе в 5 баллов.

Оценка «хорошо» – при наборе в 4 балла.

Оценка «удовлетворительно» – при наборе в 3 балла.

Оценка «неудовлетворительно» – при наборе в 2 балла.

Деловая игра–Моделирование реальной ситуации, в которой обучающиеся должны не только продемонстрировать свои знания, но и проявить разнообразные компетенции, связанные с их профессиональной деятельностью.

Цель деловой игры заключается преимущественно в тренировке навыков и в экспериментировании с принятием решений и прежде всего с их последствиями, а также в нахождении стратегий решения проблемы.

Критерии оценивания выполнения заданий деловой игры:

Оценка «отлично»: работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимой последовательности действий; работа проведена в условиях, обеспечивающих получение правильных результатов и выводов; соблюдены правила техники безопасности; в ответе правильно и аккуратно выполняет все записи, таблицы, рисунки; правильно выполняет анализ ошибок.

Оценка «хорошо»: работа выполнена правильно с учетом 1-2 мелких погрешностей или 2-3 недочетов, исправленных самостоятельно по требованию преподавателя.

Оценка «удовлетворительно»: работа выполнена правильно не менее чем наполовину, допущены 1-2 погрешности или одна грубая ошибка.

Оценка «неудовлетворительно»: допущены две (и более) грубые ошибки в ходе работы, которые обучающийся не может исправить даже по требованию преподавателя или работа не выполнена полностью.

Опрос

Опрос – метод, контроля знаний, заключающийся в осуществлении взаимодействия между преподавателем и студентом посредством получения от студента ответов на заранее сформулированные вопросы.

Критерии оценки знаний обучаемых при проведении опроса

Оценка **«отлично»** выставляется за полный ответ на поставленный вопрос с включением в содержание ответа лекции, материалов учебников, дополнительной литературы без наводящих вопросов.

Оценка **«хорошо»** выставляется за полный ответ на поставленный вопрос в объеме лекции с включением в содержание ответа материалов учебников с четкими положительными ответами на наводящие вопросы преподавателя.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется за ответ, в котором озвучено более половины требуемого материала, с положительным ответом на большую часть наводящих вопросов.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется за ответ, в котором озвучено менее половины требуемого материала или не озвучено главное в содержании вопроса с отрицательными ответами на наводящие вопросы или студент отказался от ответа без предварительного объяснения уважительных причин.

Дискуссия

Дискуссия, диспут – обсуждение спорного вопроса, проблемы.

Важной характеристикой дискуссии, отличающей её от других видов спора, является аргументированность. Обсуждая спорную (дискуссионную) проблему, каждая сторона, оппонируя мнению собеседника, аргументирует свою позицию. Под дискуссией также может подразумеваться публичное обсуждение каких-либо проблем, спорных вопросов на собрании, в печати, в беседе. Отличительной чертой дискуссии выступает отсутствие тезиса, но наличие в качестве объединяющего начала темы. К дискуссиям, организуемым, например, на научных конференциях, нельзя предъявлять тех же требований, что и к спорам, организующим началом которых является тезис. Дискуссия часто рассматривается как метод, активизирующий процесс обучения, изучения сложной темы, теоретической проблемы.

Оценка **«отлично»** ставится, если: студент полно усвоил учебный материал; проявляет навыки анализа, обобщения, критического осмысления, публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации; материал изложен грамотно, в определенной логической последовательности, точно используется терминология; показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их в новой ситуации; высказывать свою точку зрения; продемонстрировано усвоение ранее изученных сопутствующих вопросов, сформированность и устойчивость компетенций, умений и навыков.

Могут быть допущены одна – две неточности при освещении второстепенных вопросов.

Оценка **«хорошо»** ставится, если: ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом имеет один из недостатков: в усвоении учебного материала допущены небольшие пробелы, не искавшие содержание ответа; допущены один – два недочета в формировании навыков публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Оценка **«удовлетворительно»** ставится, если: неполно или непоследовательно раскрыто содержание материала, но показано общее понимание вопроса и продемонстрированы умения, достаточные для дальнейшего усвоения материала; имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии, исправленные после нескольких наводящих вопросов; при неполном знании теоретического материала выявлена недостаточная сформированность компетенций, умений и навыков, студент не может применить теорию в новой ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если: не раскрыто основное содержание учебного материала; обнаружено незнание или непонимание большей или наиболее важной части учебного материала; допущены ошибки в определении понятий, при использовании терминологии, которые не исправлены после нескольких наводящих вопросов; не сформированы компетенции, умения и навыки публичной речи, аргументации, ведения дискуссии и полемики, критического восприятия информации.

Тестовые задания

Оценка **«отлично»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 85 % тестовых заданий.

Оценка **«хорошо»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 70 % тестовых заданий.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 51 %.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется при условии правильного ответа студента не менее чем на 50 % тестовых заданий.

Оценки «зачтено» и «незачтено» выставляются по дисциплинам, формой заключительного контроля которых является зачет. При этом оценка «зачтено» должна соответствовать параметрам любой из положительных оценок («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»), а «незачтено» — параметрам оценки «неудовлетворительно».

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная учебная литература

1. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/1028716>

2. Папкова О.В. Деловые коммуникации: Учебник / Папкова О.В. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 160 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/566178>

3. Пивоваров А.М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — М. : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/672802>

Дополнительная учебная литература

1. Громов Н.М. Деловое общение на иностранном языке: Методика обучения / Н.М. Громова. - М.: Магистр: ИНФРА-М, 2010. - 286 с. - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/192695>

2. Евсеев В.О. Деловые игры по формированию экономических компетенций: Учебное пособие / В.О. Евсеев. - М.: Вузовский учебник: ИНФРА-М, 2011. - 254 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/227710>

3. Кирсанова М.В. Деловая переписка: Учебно-практ. пособие / М.В. Кирсанова, Н.Н. Анодина, Ю.М. Аксенов; Рос. академия гос. службы при президенте РФ. - 3-е изд. - М.: ИНФРА-М, 2006. - 136 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/105792>

4. Папкова О.В. Деловые коммуникации: Учебник / О.В. Папкова. - М.: Вузовский учебник: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 160 с.: - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/397223>

5. Тимофеев М. И. Деловые коммуникации [Электронный ресурс] : Уч. пособ. / М. И. Тимофеев. - 2-е изд. - М. :Риор : ИНФРА-М, 2011. - 120 с. - - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/415412>

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№	Наименование ресурса	Тематика	Уровень доступа	Начало действия и срок действия договора	Наименование организации и номер договора
1	Znanium.com	Универсальная	Интернет доступ	С 08.06.2018 по 08.06.2019 С 09.06.2019 по 08.06.2020	Договор № 3135 ЭБС Договор № 3818 ЭБС
2	IPRbook	Универсальная	Интернет доступ	С 12.11.18 по 11.05.19 С 12.05. 19 по 11.11.19.	ООО «Ай Пи Эр Медиа» Лицензионный договор № 4617/18 ООО «Ай Пи Эр Медиа» Лицензионный договор № 5202/19
3	Научная электронная библиотека eLibrary (РИНЦ), ScienceIndex	Универсальная	Интернет доступ	22.01.2019 22.01.2020	Договор №sio-7813/2019

<http://www.library.ru/2/catalogs/periodical/?sec=48>

<https://hr-portal.ru/article/psihologiya-effektivnogo-upravleniya-personalom>

<trvid.com/w/психологияуправления>

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1. Луговский В.А. Деловые коммуникации: учебное пособие / Луговский В.А., Кох М.Н. –Краснодар: КубГАУ, 2016. – 89 с. <http://edu.kubsau.ru/>

2. Кох М.Н. Деловые коммуникации: метод. рекомендации по выполнению самостоятельных работ / сост. М.Н. Кох. – Краснодар: КубГАУ, 2016.– 30 с. <https://kubsau.ru/education/chairs/psychology/publications/>

3. Сысоева Л.В. Деловые коммуникации. Методические указания / Сысоева Л.В. – Краснодар: КубГАУ, 2018. – 76 с. <https://kubsau.ru/education/chairs/psychology/publications/>

11 Перечень информационных технологий,используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Программное обеспечение:

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word,	Пакет офисных приложений

	Excel, PowerPoint)	
3	Microsoft Project	Управление проектами
4	Microsoft Visio	Схемы и диаграммы
5	Microsoft Visual Studio	Разработка приложений
6	Систематестирования INDIGO	Тестирование

Информационно-справочные системы и современные профессиональные базы данных:

- <http://www.garant.ru/> - информационно-правовой портал Гарант
- <https://elibrary.ru/defaultx.asp> – научная электронная библиотека
- <http://www.consultant.ru/> – информационно-правовой портал КонсультантПлюс

12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

Наименование помещений	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения.
Учебные аудитории для проведения учебных занятий		
Помещения для самостоятельной работы		
Помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования		
Кабинеты кафедры педагогики и психологии НОТ 301 к., 302 к., 405 к.	Персональные компьютеры кафедры педагогики и психологии: - P-4/2, 33/1024/250Gb/XP/ATX; -P-4/2400/512/80Gb/15; -P-4/2.4/512/80Gb/17; - AguariusElt E50 S66; - DERO NEOS 140SE; - I3 540/3,06 ГГц/1*2048 Гб/320Гб; (2 шт) Принтеры: - HP Laser Jet P 2055 d(dn) (3шт) - HP Laser Jet 1320 - HP Laser Jet Pro 400 V40dn	MS Windows 7 pro. Корпоративный ключ. №187 от 24.08.2011 MSOfficeStandart 2013. Корпоративный ключ. 17к-201403 от 25 марта 2014г.