

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

ФАКУЛЬТЕТ ЭНЕРГЕТИКИ

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета энергетики

Докцент А.А. Шевченко
«29 август 2023 г.



Рабочая программа дисциплины
Деловые коммуникации

Направление подготовки
13.03.02 Электроэнергетика и электротехника

Направленность
Электроснабжение

Уровень высшего образования
Бакалавриат

Форма обучения
Очная

Краснодар
2023

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана на основе ФГОС ВО 13.03.02 «Электроэнергетика и электротехника», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ 28.02.2018 г. № 144.

Автор:

Старший преподаватель _____ Л.В. Сысоева

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры педагогики и психологии от 27 марта 2023г., протокол №7

Заведующий кафедрой _____ Ю.Г. Лесных
д-р. эконом. наук, профессор

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии факультета энергетики, протокол от 19 апреля 2023 г. № 9.

Председатель
методической комиссии
д-р техн. наук, профессор



И.Г. Стрижков

Руководитель
основной профессиональной
образовательной программы
канд. техн. наук, доцент



А.Г. Кудряков

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые 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 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)

УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами.

УК-4.2. Использует информационно-коммуникативные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.

УК-4.3. Ведёт деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.

УК-4.4. Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:

- * внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям;

* уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы;

* критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.

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

1. Профессиональный стандарт «Специалист в области проектирования систем электроснабжения объектов капитального строительства».

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, А/01.6;

- оформление комплектов проектной и рабочей документации проекта системы электроснабжения объектов капитального строительства, А/03.6;

2. Профессиональный стандарт «Работник 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, G/01.5;

- обоснование планов и программ деятельности по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи, G/02.5;

- разработка нормативно-технической документации по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи, G/03.5.

3. Профессиональный стандарт «Работник по техническому обслуживанию и ремонту кабельных линий электропередачи».

Обобщенная трудовая функция- инженерно-техническое сопровождение деятельности по техническому обслуживанию и ремонту кабельных линий электропередачи.

Трудовая функция

- оценка технического состояния кабельных линий электропередачи, I/01.5;

- обоснование планов и программ деятельности по техническому обслуживанию и ремонту кабельных линий электропередачи, I/02.5;

- разработка нормативно-технической документации по техническому обслуживанию и ремонту кабельных линий электропередачи, I/03.5.

4. Профессиональный стандарт «Работник по обслуживанию оборудования

подстанций электрических сетей».

Обобщенная трудовая функция - инженерно-техническое сопровождение деятельности по техническому обслуживанию и ремонту оборудования подстанций.

Трудовая функция

- мониторинг технического состояния оборудования подстанций, I/01.5;
- обоснование планов и программ технического обслуживания и ремонта оборудования подстанций, I/02.5;
- разработка нормативно-технической документации по техническому обслуживанию и ремонту оборудования подстанций, I/03.5.

3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

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

4 Объем дисциплины (72 часов, 36 зачетных единиц)

Виды учебной работы	Объем, часов
	Очная
Контактная работа в том числе:	
↓ аудиторная по видам учебных занятий	35
↓ лекции	18
↓ практические	16
↓ внеаудиторная	1
↓ зачет	1
Самостоятельная работа в том числе:	37
Итого по дисциплине	72
в том числе в форме практической подготовки	

5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины студенты сдают зачет.

Дисциплина изучается на 1 курсе, в 1 семестре по учебному плану очной формы обучения.

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	в том числе в форме практической подготовки	Практические занятия	в том числе в форме практической подготовки	Лабораторные занятия	в том числе в форме практической подготовки*	Самостоятельная работа	
1	<p>Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере</p> <p>1. Понятие общения.</p> <p>2. Коммуникативный процесс и его элементы.</p> <p>3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.</p>	УК- 4	1	2		2			-		4
2	<p>Вербальные средства в деловой коммуникации</p> <p>1. Человеческая речь как источник информации.</p> <p>2. Стили письма и речи</p> <p>3. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст</p>	УК- 4	1	2		-			-		4
3	<p>Невербальные средства в деловой коммуникации.</p> <p>1. Язык жестов в</p>	УК- 4	1	2		2			-		4

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Форм ируе мые компе тени и	С е м е с т р	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекц ии	в том числе в форме практи ческой подгот овки	Практи ческие зани ятия	в том числе в форм е практ ическ ой подго товки	Лабора торные зани ятия	в том числе в форме практи ческой подгот овки*	Самостояте льная работа
	деловом общении. 2.Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика. 3.Интерпретация и контроль невербального поведения.									
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
5	Манипуляции в деловом общении 1.Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины. 2. Технология манипуляции. 3. Манипулятивные	УК- 4	1	2		2		-		4

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Форм ируе мые компе тенци и	С е м ес тр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекц ии	в том числе в форме практи ческой подгот овки	Практи ческие заняти я	в том числе в форм е практи ческой подго товки	Лабора торные заняти я	в том числе в форме практи ческой подгот овки*	Самостояте льная работа
	приемы в деловом общении. 4.Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.									
6	Собеседование в деловом общении 1.Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований. 2. Методики проведения собеседований. Практика организации и проведения. 3.Типичные ошибки на собеседовании.	УК- 4	1	2		2		-		4
	Деловая беседа как основная форма делового общения. Деловые совещания 1.Виды деловой беседы. 2.Структура деловой беседы. 3.Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.	УК- 4	1	2		2		-		9
7	Публичное выступление	УК- 4	1	2		2		-		8

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Форм ируе мые компе тенци и	С е м е с т р	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лекц ии	в том числе в форме практи ческой подгот овки	Практи ческие заняти я	в том числе в форм е практ ическ ой подго товки	Лабора торные заняти я	в том числе в форме практи ческой подгот овки*	Самостояте льная работа
	1.Подготовка публичного выступления. Структура публичной речи 2.Как завоевать и удержать внимание аудитории. 3.Культура речи делового человека.									
Итого				18		16		-		3 7

6 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

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: практикум 1 часть. Краснодар: 2016. 77с.https://edu.kubsau.ru/file.php/119/posobie_po_delovym_kommunikacijam.pdf
4. Сысоева Л.В. Деловые коммуникации: методические указания/ Л.В. Сысоева. – Краснодар: КубГАУ, 2018. 44с. <https://kubsau.ru/upload/iblock/385/38591a7bc9d89d8c9f3fc3442d959b27.pdf>

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 сформированности 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)

1	Деловые коммуникации
1,2	Иностранный язык
3	Русский язык и культура речи
8	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

* номер семестра соответствует этапу формирования компетенции

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
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (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)					
УК-4.1. Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативный делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнёрами. УК-4.2. Использует информационные коммуникативные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных	Отсутствуют знания о методике выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативных приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами	Фрагментарное знание методики выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативных приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы знание методики выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативных приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами	Высокий уровень знания методики выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативных приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами	кейс-задания контрольная работа тестирование доклад дискуссия деловая игра устный опрос

<p>коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках. УК-4.3. Ведёт деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: * внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; * уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; * критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.</p>	<p>Отсутствует умение выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативные приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>Не владеет методикой выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативных приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами</p>	<p>Фрагментарное умение выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативные приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>Фрагментарные навыки владения методикой выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативных приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативные приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>Хорошие навыки владения, но содержащие некоторые пробелы методикой выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативных приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами</p>	<p>Высокий уровень умения выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативные приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>Высокий уровень владения методикой выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативных приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами</p>	
---	--	---	--	--	--

УК-4.5. Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.					
--	--	--	--	--	--

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

Вопросы к зачету

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

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.
43. Подготовка публичного выступления. Структура публичной речи
44. Приемы управления вниманием аудитории
45. Культура речи делового человека

Задания (практические задания, тесты для проведения зачета)

Ситуационные задачи по теме: Невербальные средства в деловой коммуникации.

Задание 1.1

Необходимо расположить удачно в соответствии с целью беседы собеседника за столом для решения какого-то вопроса, чтобы наиболее эффективно его решить, постарайтесь обосновать свой ответ

1. Вы как руководитель должны отчитать подчиненного за не выполненное вовремя задание, сорванные сроки. Куда Вы посадите подчиненного, как разместите за столом? Проиграйте примерный диалог с подчиненным, разместив его за столом так, как считаете наиболее эффективным для решения данного вопроса....

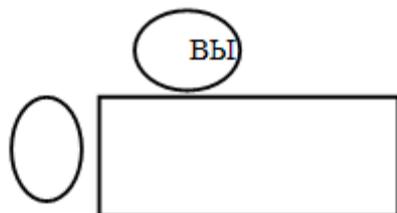
2. Вы как руководитель вынуждены обратиться к подчиненному с просьбой личного характера, как разместитесь за столом? Проиграйте примерный диалог с подчиненным, разместив его за столом так, как считаете наиболее эффективным для решения данного вопроса....

3. Вы работаете вместе с подчиненным над каким-то проектом, выполняете совместное задание, как разместитесь за столом? Проиграйте примерный диалог с подчиненным, разместив его за столом так, как считаете наиболее эффективным для решения данного вопроса....

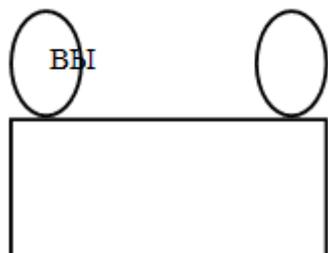
4. Вы принимаете подчиненного, который обращается с очередной просьбой взять отпуск за свой счет, но Вы в курсе, что из-за отпуска пострадает коллектив, часть дел надо будет перераспределить, что снизит эффективность работы отдела, как разместитесь за столом? Проиграйте примерный диалог с подчиненным, разместив его за столом так, как считаете наиболее эффективным для решения данного вопроса....

Варианты размещения

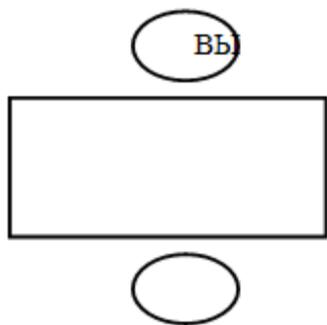
1



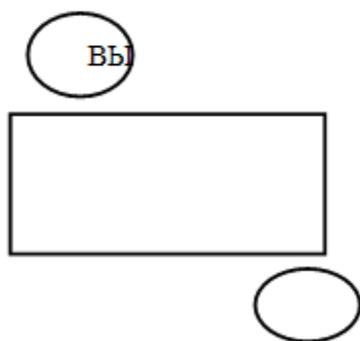
2



3



4



Задание 1.2

Какие из представленных жестов являются жестами неискренности, лжи, обмана? Проведите обоснование, аргументирование выбора

<i>Жесты партнера</i>	<i>Установите жесты неискренности, лжи, обмана</i>
1. Легкое прикосновение рукой рта во время говорения 2. Ослабление воротничка 3. Прикосновение к носу 4. Потирание века 5. Кисти рук соединены кончиками пальцев 6. Руки в карманах 7. Манипуляции с очками 8. Тесно сплетенные пальцы рук	

Задание 1.3

Проведите анализ направления взгляда партнера, его интерпретация

<i>Направленность взгляда партнера</i>	<i>Психологическая характеристика, направленности</i>

	<i>взгляда партнера</i>
1. Сквозь партнера	1.
2. Сбоку	2.
3. Сверху вниз	3.
4. Мимо партнера	4.
5. Прямой взгляд	5.
6. Снизу (исподлобья)	6.
7. Твердый взгляд	7.

Задание 1.4

Определите степень открытости, расположенности собеседников по отношению друг к другу. Проведите анализ психологических особенностей, состояний собеседников по невербальным проявлениям.



2. Ситуационные задачи по теме: Деловая беседа как основная форма делового общения. Деловые совещания

Задание 2.1 Типы собеседников

Задача 1. На совещании присутствует очень приятный собеседник, добродушный, трудолюбивый, инициативный, оптимистичный. Какой тип собеседника представлен. Какую позицию Вы займете по отношению к нему? Как возможно привлечь его к помощи в сложной ситуации, возникающего несогласия со стороны других участников, нивелирования трудных оппонентов в обсуждении?

Задача 2. Собеседник часто выходит за рамки профессиональной беседы, проявляет нетерпеливость, несогласие, обсуждает на повышенных тонах, возбужден и раздражителен. Какой тип собеседника Вы определите? Какую позицию лучше занять по отношению к нему?

Задача 3. Собеседник уверен, что знает все наилучшим образом, любит высказаться по каждому поводу с высоты своего драгоценного мнения, на все имеет свой ответ. Что за тип собеседника представлен. Какую позицию будет лучше занять по отношению к нему?

Задача 4. Собеседник слишком словоохотлив, не прочь поговорить на отвлеченные темы, ни куда не торопится, поэтому ему не жаль бесполезно потраченного времени, часто прерывает ход беседы незначительными дополнениями. Что за тип собеседника представлен. Какую позицию можно занять по отношению к нему?

Задача 5. Собеседник проявляет неуверенность, особенно в публичных выступлениях, предпочитает отсидеться в уголке, промолчать, чтобы не чувствовать себя глупо. Какой тип собеседника Вы определите? Какую позицию займете по отношению к нему?

Задание 2.2 Тип ведущей репрезентативной системы собеседника и особенности взаимодействия с ним

Задача 1. Ваш подчиненный визуал (а может Ваш вышестоящий руководитель), каким образом Вы будете строить общение с ним, чтобы донести соответствующую информацию (проект, творческая идея, оригинальная концепция...). Что важно учесть в дистанции, манере говорить, внешней презентации, словах?

Задача 2. Ваш подчиненный аудиал (а может Ваш вышестоящий руководитель), каким образом Вы будете строить общение с ним, чтобы донести соответствующую информацию (проект, творческая идея, оригинальная концепция...). Что важно учесть в дистанции, манере говорить, внешней презентации, словах?

Задача 3. Ваш подчиненный кинестет (а может Ваш вышестоящий руководитель), каким образом Вы будете строить общение с ним, чтобы донести соответствующую информацию (проект, творческая идея, оригинальная концепция...). Что важно учесть в дистанции, манере говорить, внешней презентации, словах?

Задача 4. Ваш подчиненный дигитал (а может Ваш вышестоящий руководитель), каким образом Вы будете строить общение с ним, чтобы донести соответствующую информацию (проект, творческая идея, оригинальная концепция...). Что важно учесть в дистанции, манере говорить, внешней презентации, словах?

3. Ситуационные задачи по теме: Конфликты в деловом общении

Задание 3.1 Правила конструктивной критики

Задача 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?

Задача 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 замечания?

Задача 3.

Вы работаете мастером. Вы лично должны покритиковать своего подчиненного при непосредственном контакте с ним.

Ситуация 1. Во время работы ваш подчиненный испортил дорогостоящее оборудование. Как вы его за это будете ругать?

Ситуация 2. Рабочий грубо нарушил технику безопасности, и только случайно никто не пострадал. Что вы ему скажете?

Задача 4.

Вы работаете начальником цеха. По телефону выражаете неудовлетворение действиями своего коллеги, начальника другого цеха. Как корректно дадите обратную связь на действия коллеги?

Ситуация 1. Ваш коллега не поставил своевременно детали, и рабочие вашего цеха не смогли собрать узел изделия к положенному по графику сроку. Что вы скажете своему коллеге?

Ситуация 2. Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего цеха грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу. Ваша критика в адрес этого начальника цеха.

Задача 5.

Общая установка. Вы работаете старшим мастером. На рабочем собрании или оперативном совещании у начальника цеха вам необходимо публично высказать критические замечания в адрес своего начальника.

Ситуация 1. Начальник цеха не выполнил своего обещания дать за своевременно сделанную работу дополнительную премию вам и коллективу, которым вы руководите. Что вы скажете?

Ситуация 2. На вашем участке уже который месяц не работает вентиляционная установка. Начальник цеха об этом знает, сам лично в присутствии рабочих обещал ее срочно отремонтировать, но так и не выполнил своего обещания. Как вы будете его критиковать?

Задание 3.2 Разрешение конфликтных ситуаций

Задача 1

Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору. Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача 2

Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ. Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача 3

Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Задача 4

Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

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 Пл КубГАУ 2.5.1 – 2016 «Текущий контроль и успеваемости и промежуточной аттестации студентов», версия 1.0.

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.

Контрольная работа - это промежуточный этап контроля за обучаемыми с целью выявления уровня остаточных знаний, проводится письменно, после изучения раздела.

Критерии оценки знаний студента при написании контрольной работы

Оценка «отлично» выставляется студенту, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

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 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».

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 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 непоследовательна. Используются 1-2 профессиональных термина	Представленная информация систематизирована последовательно. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов	
Оформление	Не использованы информационные технологии. Более 4 ошибок в представляемой информации	Использованы информационные технологии частично. 3-4 ошибки в представляемой информации	Использованы информационные технологии. Не более 2 ошибок в представляемой информации	Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляемой информации	
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные или частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений	
Итоговая оценка					

Дискуссия

Дискуссия, диспут – обсуждение спорного вопроса, проблемы.

Важной характеристикой дискуссии, отличающей её от других видов спора, является аргументированность. Обсуждая спорную (дискуссионную) проблему, каждая сторона, оппонировав 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 исказившие 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.

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.

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»

Перечень ЭБС

№	Наименование ресурса	Тематика	Начало действия и срок действия договора	Наименование организации и номер договора

1	Znanium.com	Универсальная	17.07.2019 16.07.2020 17.07.2020 16.01.2021 17.01.21 16.07.21	Договор № 3818 ЭБС от 11.06.19 Договор 4517 ЭБС от 03.07.20 Договор 4943 ЭБС от 23.12.20
2	Издательство «Лань»	Ветеринария Сельск. хоз-во Технология хранения и переработки пищевых продуктов	13.01.2020 12.01.2021 13.01.21 12.01.22	ООО «Изд-во Лань» Контракт №940 от 12.12.19 Контракт № 814 от 23.12.20 (с 2021 года отд. контракты на ветеринарию и технологию перераб.) Контракт № 512 от 23.12.20.
3	IPRbook	Универсальная	12.11.2019- 11.05.2020 12.05.2020 11.11.2020 12.11.2020 11.05.2021	ООО «Ай Пи Эр Медиа» Лицензионный договор №5891/19 от 12.11.19 ООО «Ай Пи Эр Медиа» Лицензионный договор №6707/20 от 06.05.20 ООО «Ай Пи Эр Медиа» Лицензионный договор №7239/20 от 27.10.20

Перечень Интернет сайтов:

<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: практикум 1 часть. Краснодар: 2016. 77с. https://edu.kubsau.ru/file.php/119/posobie_po_delovym_kommunikacijam.pdf
4. Сысоева Л.В. Деловые коммуникации: методические указания/ Л.В. Сысоева. – Краснодар: КубГАУ, 2018. 44с. <https://kubsau.ru/upload/iblock/385/38591a7bc9d89d8c9f3fc3442d959b27.pdf>

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

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, позволяют:

- обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети "Интернет";
- фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы;
- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

Перечень лицензионного ПО

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных программ
3	MS Office Standart 2013.	Пакет офисных программ
4	программа Statistica;	программный пакет для статистического анализа
5	INDIGO	Система тестирования

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика	Электронный адрес
1	Платформа eLibrary (ринц)	Архив журналов издательств	https://elibrary.ru/
2	Консультант	Правовая	https://www.consultant.ru/

12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

№ п/п	Наименование учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных видов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной программы	Наименование помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом, в том числе помещения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного оборудования, учебно-наглядных пособий и используемого программного обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае реализации образовательной программы в сетевой форме дополнительно указывается наименование организации, с которой заключен договор)
1	2	3	4
1	Психология и социология управления	<p>Помещение №016 ЭЛ, площадь — 52,4м²; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p style="text-align: center;">специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель);</p>	г. Краснодар, ул. Калинина д. 13, здание учебного корпуса факультета электрификации
2	Психология и социология управления	<p>Помещение №1 ЭЛ, посадочных мест — 100; площадь — 127,5м²; учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации .</p> <p style="text-align: center;">сплит-система — 1 шт.;</p> <p style="text-align: center;">специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель);</p> <p style="text-align: center;">технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран);</p> <p style="text-align: center;">программное обеспечение: Windows, Office;</p>	г. Краснодар, ул. Калинина д. 13, здание учебного корпуса факультета электрификации
3	Психология и социология управления	<p style="text-align: center;">Помещение №006 ЭЛ</p> <p>учебная аудитория для проведения</p>	г. Краснодар, ул. Калинина д. 13, здание учебного корпуса факультета

		<p>занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <p>специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель);</p>	<p>электрификации</p>
--	--	--	-----------------------