

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ И. Т. ТРУБИЛИНА»**

ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛЕНИЯ

УТВЕРЖДАЮ

Декан факультета
управления

профессор В.Г. Кудряков
16 июня 2021 г.

Рабочая программа дисциплины

Деловые коммуникации

(Адаптированная рабочая программа для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, обучающихся по адаптированным основным профессиональным образовательным программам высшего образования)

Направление подготовки

38.03.04 Государственное и муниципальное управление

Направленность

«Государственное и муниципальное управление»

Уровень высшего образования

Бакалавриат

Форма обучения

очная, очно-заочная

Краснодар

2021

Рабочая программа дисциплины «Деловые коммуникации» разработана на основе ФГОС ВО 38.03.04 «Государственное и муниципальное управление», утвержденного приказом Министерства образования и науки РФ от 13 августа 2020 г. № 1016

Автор:

канд. психол. наук, доцент

М.Н. Кох

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры педагогики и психологии от 07.06.2021 г., протокол №10 .

Заведующий кафедрой
д-р ист.н., профессор

В.А.Луговский

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии факультета управления, протокол 15.06.2021 г., протокол №7.

Председатель
методической комиссии
канд. экон. наук, доцент,

М.А. Нестеренко

Руководитель
основной профессиональной
образовательной программы
д-р экон.н., профессор

Е.Н. Белкина

1 Цель и задачи освоения дисциплины

Целью освоения дисциплины «Деловые коммуникации» является формирование теоретических основ коммуникативной компетентности, мотивации, лидерства и власти в профессиональной деятельности, выработка навыков решения стандартных коммуникативных задач и умений взаимодействия с органами публичной власти, общественными институтами и гражданами.

Задачи дисциплины

- получение теоретических основ знаний по проблеме коммуникационного сопровождения деятельности органов государственной и муниципальной власти
- формирование умений применения технологий взаимодействия с органами публичной власти, общественными институтами и гражданами
- формирование навыков ведения деловой переписки, решения стандартных коммуникативных задач в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, использования диалогического общения для сотрудничества в коммуникации.

В результате изучения дисциплины «Деловые коммуникации» обучающийся готовится к освоению трудовых функций и выполнению трудовых действий в соответствии со справочником квалификационных требований к специальностям, направлениям подготовки, знаниям и умениям, которые необходимы для замещения должностей государственной гражданской службы с учетом области и вида профессиональной служебной деятельности государственных гражданских служащих (утв. Письмом Минтруда России 26 апреля 2017 г. N 18-1/10/B-3260) и справочником типовых квалификационных требований для замещения должностей муниципальной службы (утв. Минтрудом России)

Трудовая функция – Обеспечение кадровой работы и формирование приоритетных направлений кадрового состава (для должностей гражданской службы категорий «руководители» и «помощники (советники)» всех групп должностей, категории специалисты высшей группы должностей, а также главной, ведущей и старшей групп должностей).

Трудовые действия:

- умение разрабатывать методологию применения технологий управления по целям и управления по результатам;
- умение определять оптимальную кадровую стратегию и кадровую политику организации;
- умение определять оптимальные методы и инструменты современных кадровых технологий в зависимости от целей и задач государственного органа, функций и полномочий по должностям

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

ПКС-9 Способен обеспечивать коммуникационное сопровождение деятельности органов государственной и муниципальной власти.

ПКС-9.1. Применяет навыки деловой коммуникации в устной и письменной формах для решения задач в области профессиональной деятельности;

ПКС-9.2. Организует взаимодействие и применяет технологии взаимодействия с органами публичной власти, общественными институтами и гражданами;

ПКС-9.3. Обеспечивает информационную открытость государственных и муниципальных органов власти;

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 приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.

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

УК-4.3. Ведет 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 взглядам; 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.

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

3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

«Деловые коммуникации» является дисциплиной обязательной части ОПОП ВО подготовки обучающихся по направлению 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, направленность «Государственное и муниципальное управление».

4 Объем дисциплины (72 часа, 2 зачетные единицы)

Виды учебной работы	Объем, часов	
	Очная	Очно-заочная
Контактная работа		
в том числе:		
— аудиторная по видам учебных занятий	55 54	15 14
— лекции	20	6
— практические	34	8
— внеаудиторная		
— зачет	1	1
Самостоятельная работа	17	57
в том числе:		
— прочие виды самостоятельной работы	17	57
Итого по дисциплине	72	72

5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины студенты (обучающиеся) сдают зачет.

Дисциплина изучается на 2 курсе, в 4 семестре по учебному плану очной формы обучения, на 2 курсе, в 4 семестре по учебному плану очно-заочной 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	Общение как социально-психологический	ПКС-9.1 УК-	4	2	-	2	-	-	-	1

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лек- ции	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки	Практи- ческие занятия	в том числе в фор- ме прак- тиче- ской подго- товки	Лабо- ратор- ные занятия	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки*	Самосто- ятельная работа
	механизм взаимодействия в профессиональной сфере 1.Понятие общения. 2.Коммуникативный процесс и его элементы. 3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.	4.1 УК- 4.2 УК 4.4								
2	Вербальные средства в деловой коммуникации 1.Человеческая речь как источник информации и средство межличностного взаимодействия. 2. Стили письма и речи деловому взаимодействии и переписке 3. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в деловом общении. Подтекст	ПКС- 9.1 ПКС 9.2 УК- 4.1 УК- 4.3 УК 4.4 УК 4.5	4	2	-	4	-	-	-	3
3	Невербальные средства в деловой коммуникации. 1.Язык жестов в межличностном и деловом взаимодействии. 2.Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Таке-	ПКС- 9.1 ПКС 9.2 УК- 4.1	4	2	-	4	-	-	-	1

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лек- ции	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки	Практи- ческие занятия	в том числе в фор- ме прак- тиче- ской подго- товки	Лабо- ратор- ные занятия	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки*	Самосто- ятельная работа
	ника. Проксемика в деловом взаимодействии. 3.Интерпретация и контроль невербального поведения.									
4	Конфликты в деловом общении при решении стратегических и оперативных управленческих задач. 1.Конфликт и его структура в межличностном и групповом взаимодействии. 2.Причины конфликтов в организации 3.Стратегии поведения в конфликте.	ПКС 9.1 ПКС 9.2 УК- 4.2 УК 4.4	4	2	-	4	-	-	-	1
5	Коммуникативные барьеры в деловом общении 1.Понятие «барьеры коммуникации» в межличностном и деловом общении 2.Виды коммуникативных барьеров в при различных формах деловых коммуникаций. 3.Слушание в решении коммуникативных задач	ПКС- 9.1 ПКС- 9.1 УК- 4.1	4	2	-	2	-	-	-	5
6	Манипуляции в деловом общении для решения стратегических и оперативных управленческих	ПКС- 9.1 ПКС- 9.1 УК-	4	2	-	4	-	-	-	2

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лек- ции	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки	Практи- ческие занятия	в том числе в фор- ме прак- тиче- ской подго- товки	Лабо- ратор- ные занятия	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки*	Самосто- ятельная работа
	задач 1.Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины. 2. Технология манипуляции. 3. Манипулятивные приемы в деловом общении основанные лидерстве и власти. 4.Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него в процессе деловой коммуникации	4.1								
7	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.	ПКС 9.1 ПКС 9.2 УК- 4.2 УК 4.4	4	2	-	4	-	-	-	1
8	Деловая беседа как основная форма делового общения 1.Виды деловой беседы. 2.Структура деловой	ПКС 9.1 ПКС 9.2 УК- 4.2	4	2	-	4	-	-	-	1

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лек- ции	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки	Практи- ческие занятия	в том числе в фор- ме прак- тиче- ской подго- товки	Лабо- ратор- ные занятия	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки*	Самосто- ятельная работа
	беседы. 3.Вопросы собеседников и их психологическая сущность. 4.Деловой разговор по телефону.	УК 4.4								
9	Деловое совещание и заседания. Практика организации и проведение 1.Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов. 2.Основные элементы делового совещания. 3.Правила поведения для участников совещания как элемент организационной культуры .	ПКС 9.1 ПКС 9.2 УК- 4.2 УК 4.4	4	2	-	4	-	-	-	1
10	Публичное выступление в деловом общении 1.Виды речи. 2.Подготовка публичного выступления 3.Как завоевать и удержать внимание аудитории. 4.Культура речи делового человека.	ПКС 9.1 ПКС 9.2 ПКС 9.3	4	2	-	2	-	-	-	1
	Курсовая рабо- та(проект)						-			-

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							
				Лек- ции	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки	Практи- ческие занятия	в том числе в фор- ме прак- тиче- ской подго- товки	Лабо- ратор- ные занятия	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки*	Самосто- ятельная работа	
	Итого				20	-	34	-	-	-	17

Содержание и структура дисциплины по заочной форме обучения

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)						
				Лек- ции	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки	Практи- ческие занятия	в том числе в фор- ме прак- тиче- ской подго- товки	Лабо- ратор- ные занятия	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки*	Самосто- ятельная работа
1	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.	ПКС-9.1 УК-4.1 УК-4.2 УК-4.4	4	2	-	-	-	-	-	6
2	Вербальные средства в деловой коммуникации	ПКС-9.1 ПКС	4	2	-	-	-	-	-	6

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							
				Лек- ции	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки	Прак- тиче- ские занятия	в том числе в фор- ме прак- тиче- ской подго- товки	Лабо- ратор- ные занятия	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки*	Самосто- ятельная работа	
	1.Человеческая речь как источник информации и средство межличностного взаимодействия. 2. Стили письма и речи деловому взаимодействии и переписке 3. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в деловом общении. Подтекст	9.2 УК- 4.1 УК- 4.3 УК 4.4 УК 4.5									
3	Невербальные средства в деловой коммуникации. 1.Язык жестов в межличностном и деловом взаимодействии. 2.Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика в деловом взаимодействии. 3.Интерпретация и контроль невербального поведения.	ПКС- 9.1 ПКС 9.2 УК- 4.1	4	2	-	2	-	-	-	8	
4	Конфликты в деловом общении при решении стратегических и	ПКС 9.1 ПК	4	2	-	2	-	-	-	6	

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							
				Лек- ции	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки	Прак- тиче- ские занятия	в том числе в фор- ме прак- тиче- ской подго- товки	Лабо- ратор- ные занятия	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки*	Самосто- ятельная работа	
	оперативных управлеченческих задач. 1.Конфликт и его структура в межличностном и групповом взаимодействии. 2.Причины конфликтов в организации 3.Стратегии поведения в конфликте.	9.2 УК- 4.2 УК 4.4									
5	Коммуникативные барьеры в деловом общении 1.Понятие «барьеры коммуникации» в межличностном и деловом общении 2.Виды коммуникативных барьераов в при различных формах деловых коммуникаций. 3.Слушание в решении коммуникативных задач	ПКС- 9.1 ПКС- 9.1 УК- 4.1	4	2	-	-	-	-	-	6	
6	Манипуляции в деловом общении для решения стратегических и оперативных управлеченческих задач 1.Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины. 2. Технология ма-	ПКС- 9.1 ПКС- 9.1 УК- 4.1	4	2	-	2	-	-	-	6	

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							
				Лек- ции	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки	Прак- тиче- ские занятия	в том числе в фор- ме прак- тиче- ской подго- товки	Лабо- ратор- ные занятия	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки*	Самосто- ятельная работа	
	нипуляции. 3. Манипулятивные приемы в деловом общении основанные лидерство и власти. 4. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него в процессе деловой коммуникации										
7	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.	ПКС 9.1 ПКС 9.2 УК- 4.2 УК 4.4	4	2	-	-	-	-	-	6	
8	Деловая беседа как основная форма делового общения 1. Виды деловой беседы. 2. Структура деловой беседы. 3. Вопросы собеседования	ПКС 9.1 ПКС 9.2 УК- 4.2 УК 4.4	4	2	-	-	-	-	-	6	

№ п / п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)							
				Лек- ции	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки	Прак- тиче- ские занятия	в том числе в фор- ме прак- тиче- ской подго- товки	Лабо- ратор- ные занятия	в том числе в форме прак- тиче- ской подго- товки*	Самосто- ятельная работа	
	седников и их психологическая сущность. 4.Деловой разговор по телефону.										
9	Деловое совещание и заседания. Практика организации и проведение 1.Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов. 2.Основные элементы делового совещания. 3.Правила поведения для участников совещания как элемент организационной культуры.	ПКС 9.1 ПКС 9.2 УК-4.2 УК 4.4	4	2	-	2	-	-	-	6	
10	Публичное выступление в деловом общении 1.Виды речи. 2.Подготовка публичного выступления 3.Как завоевать и удержать внимание аудитории. 4.Культура речи делового человека.	ПКС 9.1 ПКС 9.2 ПКС 9.3	4	-	-	-	-	-	-	4	
	Курсовая работа(проект)						-			*	
Итого				6	-	8	-	-	-	57	

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

1.Деловые коммуникации: метод. указания по выполнению контрольной работы обучающимися заочной формы обучения по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление/ М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2019. Режим доступа:

https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_GMU_MU_Del.komm. k.r.pdf

2.Деловые коммуникации: метод. указания по самостоятельной работе для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление/ М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2019. Режим доступа:

https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_GMU_MU_Del_komm. s.r.pdf

3.Сысоева Л. В. Деловые коммуникации: практикум. 1 ч. – Краснодар: КубГАУ, 2015. – 77с.

https://edu.kubsau.ru/file.php/119/posobie_po_delovym_kommunikacijam.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
<i>ПКС-9. Способен обеспечивать коммуникационное сопровождение деятельности органов государственной и муниципальной власти</i>	
4	Деловые коммуникации
4	Организация избирательного процесса
5	Управление общественными отношениями
6	Связи с общественностью в органах власти
6	Организационно-управленческая практика
8	Этика государственной и муниципальной службы
8	Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы
<i>УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</i>	
1,2	Иностранный язык
4	Деловые коммуникации
4	Ознакомительная практика
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 не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	

ПКС-9. Способен обеспечивать коммуникационное сопровождение деятельности органов государственной и муниципальной власти

ПКС 9.1. Применяет навыки деловой коммуникации в устной и письменной формах для решения задач в области профессиональной деятельности; ПКС-9.2. Организует взаимодействие и применяет технологии взаимодействия с органами публичной власти, общественными институтами и гражданами; ПКС-9.3. Обеспечивает информационную открытость государственных и муниципальных органов власти;	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Доклад, устный опрос, рубежная контрольная работа для заочной формы обучения тест, деловая игра, кейс-задание, вопросы и задания к зачету
	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы базовые навыки	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения, решены типовые задачи. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	При решении стандартных задач с некоторыми недочетами	При решении стандартных задач с некоторыми недочетами	

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 приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия	Уровень знаний ниже минимальных требований, имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний, допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, допущено несколько негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	доклад устный опрос рубежная контрольная работа для заочной формы обучения
	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные				

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<p>ствия с партнерами.</p> <p>УК-4.2. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>УК-4.3.</p> <p>Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>УК-4.4.</p> <p>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 вы-</p>	<p>задач не продемонстрированы основные умения, имели место грубые ошибки, не продемонстрированы базовые навыки</p>	<p>умения, решены типовые задачи. Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами</p>	<p>ошибок. Продемонстрированы все основные умения, решены все основные задачи с некоторыми недочетами, грубыми ошибками, промежуточными недочетами</p>	<p>все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач</p>	<p>тест, деловая игра, вопросы и задания к зачету</p>

Планируемые результаты освоения компетенции (индикаторы достижения компетенции)	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный не достигнут)	удовлетворительно (минимальный пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
сказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументированно и конструктивно, не заставая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия. 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

Темы докладов

Тема 1

1. Механизмы психологической защиты.
2. Технология делового общения.
3. Восприятие и понимание в процессе общения.
4. Стереотипы и установки восприятия.
5. Средства и методы воздействия на личность.

Тема 2

1. Прямые смыслы высказывания и скрытые подтексты.
2. Взаимодействие функциональных стилей русского языка.
3. Доклад как жанр устной научной речи.
4. Языковые особенности речи современных политиков.
5. Нормы современного русского языка.

Тема 3

1. Паралингвистика и ее средства.
2. Управление пространством и временем как средство коммуникации.
3. Ольфакторная система в деловой коммуникации.
4. Семиотика как наука о знаках.
5. Графические средства как вид паралингвистических средств.

Тема 5

- 1.Слушание в деловой коммуникации.
- 2.Умение слушать.
- 3.Трудности эффективного слушания.
- 4.Обратная связь.
- 5.Умение задавать вопросы.

Тема 4

- 1.Этапы развертывания конфликта: предконфликтный, открытый, послеконфликтный.
- 2.Поведение руководителя в конфликтной ситуации в организации.
- 3.Внутриличностный конфликт работника в организации.
- 4.Объективные причины конфликта в организации.
- 5.Субъективные причины конфликта в организации.

Тема 6

- 1.Техники психологического воздействия на собеседника.
2. Правила нейтрализации манипуляций.
3. Причины манипуляций.
4. Логические манипуляции.
5. Психологические особенности манипулятора и жертвы манипуляций.

Тема 7

- 1.Подготовка к собеседованию
- 2.Основные ошибки на собеседовании интервьюера
3. Основные ошибки соискателя на собеседовании
4. Учет презентативной системы собеседника для эффективного взаимодействия

Тема 8

1. Передача и получение информации в деловой беседе.

2. Открытые и закрытые вопросы в деловой беседе.
3. Психологические особенности национальных стилей переговорного этикета.
4. Ошибки при ведении деловой беседы.
5. Телефонные переговоры.

Тема 9

1. Повестка дня в деловом совещании.
2. Правила проведения деловых совещаний для руководителя.
3. Совещания на высшем иерархическом уровне.
4. Личностный фактор в деловых переговорах.
5. Успешность переговоров: основные показатели.

Тема 10

1. Виды публичного выступления.
2. Правила публичного выступления.
3. Страх публичного выступления.
4. Невербальные средства в публичном выступлении.
5. Научный доклад как вид публичного выступления.

Устный опрос

Тема 1

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.

Тема 2

Вербальные средства в деловой коммуникации

1. Человеческая речь как источник информации и средство межличностного взаимодействия.
2. Стили письма и речи деловом взаимодействии и переписке
3. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в деловом общении. Подтекст

Тема 3

Невербальные средства в деловой коммуникации

1. Язык жестов в межличностном и деловом взаимодействии.
2. Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика в деловой коммуникации.
3. Интерпретация и контроль неверbalного поведения.

Тема 4

Конфликты в деловом общении при решении стратегических и оперативных управленческих задач

1. Конфликт и его структура в межличностном и групповом взаимодействии.
2. Причины конфликтов в организации.
3. Стратегии поведения в конфликте.

Тема 5

Коммуникативные барьеры в деловом общении

1. Понятие «барьеры коммуникации» в межличностном и межкультурном взаимодействии
2. Виды коммуникативных барьеров в при различных формах деловых коммуникаций.
3. Служение в решении задач деловой коммуникации

Тема 6

Манипуляции в деловом общении для решения стратегических и оперативных управленческих задач

1. Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины.
2. Технология манипуляции.
3. Манипулятивные приемы в деловом общении основанные лидерстве и власти.
4. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него в процессе деловой коммуникации.

Тема 7

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.

Тема 8

Деловая беседа как основная форма делового общения

1. Виды деловой беседы.
2. Структура деловой беседы.

3. Вопросы собеседников и их психологическая сущность.

4. Деловой разговор по телефону.

Тема 9

Деловое совещание и заседания. Практика организации и проведение

1. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.

2. Основные элементы делового совещания.

3. Правила поведения для участников совещания как элемент организационной культуры.

Тема 10

Публичное выступление в деловом общении

1. Виды речи.

2. Подготовка публичного выступления

3. Как завоевать и удержать внимание аудитории.

4. Культура речи делового человека.

Рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения)

Тема 1

Вариант 1

1. Сравнительная характеристика понятий «коммуникация» и «общение»

2. Современные представления о значении, принципах и структуре коммуникации.

3. Особенности делового общения.

Вариант 2

1. Понятие общения.

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

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

Тема 2

Вариант 3

1. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.

2. Стили письма и речи.

3. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации.

Вариант 4

1. Виды речи. Проблемы восприятия устной речи.

2. Вербальный и невербальный язык.

3. Символы в общении.

4. Виды коммуникаций в организации.

Тема 3

Вариант 5

1. Язык жестов в деловом общении.

2. Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика.

3. Коммуникативные барьеры в деловом общении

Вариант 14

1. Универсальные этические и психологические нормы и принципы.

2. Профессиональная этика: сущность, классификация, функции

3. Корпоративная культура. Деловой этикет.

Тема 4

Вариант 6

1. Понятие и структура конфликта.

2. Типы и причины конфликтов в деловом общении.

3. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.

Тема 5

Вариант 7

1. Умение слушать. Трудности эффективного слушания

2. Обратная связь.

3. Понятие о барьерах общения.

Вариант 13

1. Информация в деловых коммуникациях.

2. Понятие электронных коммуникаций. Глобальная информационная сеть: интернет. Функции электронной коммуникации. Коммуникационные барьеры электронной коммуникации.

3. Информационные кампании.

Тема 6

Вариант 8

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

Вариант 9

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 7

Вариант 15

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

Тема 8

Вариант 11

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

Тема 9

Вариант 12

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 10

Вариант 10

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

Тест

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

1. В общении выделяют аспекты

- а) содержание, цель, средства**
- б) цель, правила, сущность
- в) средства, взаимодействие
- г) нормы, цели, направления

2. Особенностью человеческого общения является

- а) наличие жизненно важных сигналов**
- б) опосредованность речью
- в) опосредованность биологическими потребностями
- г) деятельностная основа

3. Человек передает другому человеку свое эмоциональное состояние для того чтобы

- а) настроить другого человека на контакт**
- б) другой человек знал о его эмоциональном состоянии
- в) другой человек пережил его чувства
- г) другой человек пережил радость
- д) побудить другого человека к деятельности

Тема 2. Верbalные средства в деловой коммуникации

1. Средства общения делятся на

- а) вербальные и невербальные**
- б) мимические и пантомимические
- в) материальные и духовные
- г) искренние и фальшивые
- д) человеческие и животные

2. К вербальным средствам общения относят

- а) мимика
- б) поза
- в) говорение, слушание**
- г) слушание
- д) жесты

3. Стиль языка, выражющийся в непринужденности речевых форм обращения, отсутствием официальности в обращении, широким употреблением общедо-бытовой лексики и фразеологии

- а) официально-деловой стиль
- б) публицистический стиль
- в) литературно-художественный
- г) разговорная речь**

Тема 3 Невербальные средства в деловой коммуникации.

1. Невербальные средства общения - это

- а) компьютер
- б) телефон
- в) жесты, мимика, позы**
- г) речь

2. Функции, которые невербальные сообщения выполняют при взаимодействии с вербальными

- а) подтверждение, усиление или опровержения вербальных сообщений**
- б) возможность произвести положительное впечатление на партнёра по общению
- в) передача содержания бессознательного личности
- г) передача эмоций личности

3 Функцией невербального сообщения в деловом общении:

- а) интерпретация информации
- б) замещения вербальных сообщений**
- в) усиление впечатление сказанного
- г) облегчение понимания другого человека

Тема 4 Конфликты в деловом общении

1 Важнейшими характеристиками конфликта являются

- а) противоречия и столкновения между сторонами**
- б) эмоциональное безразличие к оппоненту
- в) наличие объединяющих и разделяющих факторов
- г) высказывание своего недовольства

д) наличие наблюдателей

2 Отличительная черта конфликта

- а) чувство вины в процессе
- б) раскаяние или враждебность
- в) отрицательные эмоции**
- г) проницательность

3 Объективно существующая или воображаемая проблема является

- а) предметом конфликта**
- б) объектом конфликта
- в) функцией конфликта
- г) задачей конфликта

Тема 5 Коммуникативные барьеры в деловом общении

1 Препятствия на пути эффективной коммуникации, возникающие под влиянием естественных, социальных и психологических факторов - это

- а) барьеры**
- б) защиты
- в) фильтры восприятия
- г) установки
- д) социальные стереотипы

2 Барьер непонимания связанный с различиями в системах значений понятий и терминов (тезаурусах) участников общения

- а) стилистический
 - б) фонетический
 - в) семантический**
 - г) логический
 - : социальный
- 3 Факторы, порождающие барьеры в процессе коммуникации*
- а) политические, физические, экономические
 - б) социальные, психологические, естественные
 - в) нейтральные, личностные, общественные
 - г) моральные, ценностные, мотивационные

Тема 6 Манипуляции в деловом общении

1 Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями

- : фасилитация
- : убеждение
- : мотивация
- : атрибуция
- : манипуляция**

2 Термин «манипуляция» в переводе с латинского означает:

- а) первое впечатление
- б) ручное управление**
- в) сопротивление
- г) защита
- д) внушение

3. Интерактивный аспект манипуляции проявляется в:

- а)соблюдение партнерами установленных норм общения
- б)стремлении к превосходству над партнером по общению
- в) необходимости взаимодействия партнеров**
- г)стремлении установить теплые и дружеские отношения

Тема 7 Собеседование в деловом общении

1 Предварительный разговор менеджера по персоналу или руководителя с кандидатом на вакантную должность:

- а) совещание
- б) деловая беседа
- в) собеседование**
- г) деловые переговоры
- д)деловое интервью

2 Еще одной существенной характеристикой собеседования является:

- а) предварительная договоренность**
- б)настойчивое поведение
- в)конфликтное собеседование
- г)конспектирование требований работодателя

3 Что необходимо сообщить о себе на интервью при собеседовании:

- а) подробности личной жизни
- б) вкусовые предпочтения
- в) особенности вашего режима дня
- г) ваши профессиональные достижения**

Тема8 Собеседование в деловом общении

1 Совокупными показателями качества деловой речи являются:

- а) краткость, ясность, правильность, убедительность**
- б) использование экспрессивной лексики
- в) использование стилистических особенностей
- г) язык фактов и научный подход
- д) призыв, объяснение, агитация

2 Заранее продумывая ход беседы особое внимание важно уделить:

- а) месту проведения беседы
- б) манипулятивным техникам и приёмам для получения ожидаемого результата
- в) продумыванию вопросов, которые необходимо задать собеседнику**
- г) организации рабочего пространства

3 Что из перечисленного не имеет отношение к видам деловой беседы:

- а) беседы информационного характера
- б) беседы дисциплинарного характера
- в) беседы, связанные с поручением задания
- г) беседы по обсуждению корпоративных мероприятий**

д) беседы в ходе конфликтной ситуации, направленные на ее разрешение

Тема 9 Деловое совещание и заседания.

13 Письменный документ, заранее рассылаемый участникам совещания с информацией о теме совещания, цели совещания, с перечнем обсуждаемых вопросов:

- а) пригласительный билет
- б) повестка дня**
- в) трудовой договор
- г) рабочая инструкция
- д) должностные обязанности

14 В организационном плане руководитель во время совещания должен:

- а) согласовать правила работы**
- б) уточнить, есть ли желающие дополнительно выступить
- в) задавать докладчикам дополнительные вопросы
- г) сообщить о незапланированном вопросе
- д) предупредить об ответственности каждого за принятые решения

15 Руководитель совещания не должен допускать таких проявлений в поведении участников совещания как:

- а) выражение собственной позиции
- б) отсутствие подготовки к выступлению**
- в) дополнения, уточнения к выступлению докладчика
- г) проявление инициативности
- д) творческий подход к решению задач

Тема 10 Публичное выступление

1 Средством воздействия при монологической речи является:

- а) краткость выступления
- б) яркий имидж
- в) убедительность доказательств**
- г) безупречная репутация
- д) медленный темп речи

2 Что из перечисленного не является особенностью внутренней речи :

- а) сокращенность
- б) отсутствие вокализации
- в) преобладание семантики над фонетикой

г) местоименность

д) использование общелитературных слов и различных терминов

3 Подготовка к выступлению включает в себя следующие элементы:

а) цели и задачи выступления, главная мысль (месседж)

б) второй вариант доклада

в) репетиция перед выступлением

г) заранее воссоздание условий выступления

д) поиск ресурсного состояния

Деловая игра

Тема 2

Деловая игра «И тут вы ему говорите...»

Цель: Потренироваться в применении всех трех позиций в общении (родитель, ребенок, взрослый). Осознать приемлемые для себя способы общения и по каким-то причинам неприемлемые.

Процедура: Все участники делятся на тройки. Роли в тройках: игрок, подыгрывающий и наблюдатель.

Инструкция подыгрывающему:

В вашем репертуаре нет ограничений. Вы спонтанны в своих реакциях. Просто настройтесь на партнера, максимально включитесь в ситуацию и реагируйте на ситуацию так, как вам хочется.

Инструкция наблюдателю:

У вас сложная двойная задача. С одной стороны, вы выполняете функцию внимательного наблюдателя – исследователя. Фиксируете про себя, какие особенности поведения вы заметили, как развивался сюжет, когда возникала напряженность диалога, с какой ролью не смог справиться игрок. При обсуждении эти замечания будут особенно важны. С другой стороны вы следите за точностью ролевого исполнения, если вы видите, что игрок уходит в другую социальную роль, останавливаете игру, описываете, что произошло, и помогаете игроку вернуться в роль.

На каждую позицию отводится 3–4 мин, и 1 мин на переключение. После полного круга, участники меняются ролями (наблюдатель, игрок и подыгрывающий) Сюжет меняется.

СЮЖЕТ 1

«Ваш коллега попросил у вас на несколько дней ценные рабочие материалы – «посмотреть». Вернул только через неделю и в очень неприглядном, местами – не читабельном виде». И тут вы ему говорите...

СЮЖЕТ 2

«Вы – страстный селекционер, выращиваете на даче редкие сорта тюльпанов (купили луковицы за приличные деньги). У соседки, с которой у вас нор-

мальные отношения, –спаниель. Однажды утром вы выходите во двор и видите, что грядка с тюльпанами изрыта наглыми собачьими лапами». И тут вы соседке говорите...

СЮЖЕТ 3

«Вы выполнили сложную работу, затратив много времени и душевных сил для решения вопроса клиента. Ваш коллега, к которому вы обратились, окинув, как вам показалось, беглым взглядом ваше творение, назвал работу дилетантской и неглубокой». И тут вы ему говорите...

Тема 3

«Рукопожатие»

Встречающий остается в аудитории, 5–6 других участников выходят за дверь и распределяют типы рукопожатия, какие будут использовать в приветствии:

- **Превосходство, желание доминировать.** Партнер протягивает руку ладонью вниз.
- **Готовность подчиняться.** Партнер подает руку, развернув ее ладонью вверх.
- **Смущение.** Партнер подает руку лодочкой.
- **Фамильярный интерес.** Партнер долго не отпускает руку.
- **Безразличие.** Слишком короткое, вялое рукопожатие, руки очень сухие.
- **Дружелюбие.** Чуть-чуть удлиненное рукопожатие. Сопровождается улыбкой и теплым взглядом.
- **Желание сохранить дистанцию.** Вместо руки партнер заключает в свою ладонь только Ваши пальцы.
- **Неуважение.** У партнера прямая, не согнутая рука при пожатии.
- **Открытость.** Рукопожатие двумя руками – так называемая перчатка (допускается только по отношению к хорошо знакомым людям).
- **Поддержка.** Вместе с пожатием руки партнер похлопывает товарища по плечу или поддерживает предплечье.

Задача встречающего понять по приветствию, рукопожатию, что вкладывалось, какие чувства передавались, комфортно или не комфортно было с этим рукопожатием и почему.

Тема 7

«Собеседование»

Цель игры: ознакомить на практике с основными приемами самопрезентации, критериями оценки претендента на вакантную должность

Содержание игры: провести собеседование с поступающими на работу на конкурсной основе. Определить соответствие требованиям должности каждого кандидата, в итоге выявить подходящего претендента.

Выбираются три представителя компании, фирмы. Директор (руководитель), ме-

неджер по персоналу, отдельно психолог (для более глубокого детального анализа самопрезентации кандидата).

Задачи руководства:

- продумать название фирмы, заявить вакансии, представить должностные обязанности по каждой предполагаемой должности;
- составить критерии оценки претендентов (в зависимости от вакансии) по личностным, деловым качествам, образованию, квалификации, интересам, имиджу, другим данным претендента (пол, возраст, прописка, семейное положение);
- провести заранее анализ резюме участников по следующим параметрам: умение показать свои сильные стороны, достоинства, расположить к себе, логичность, структурированность подачи материала, оригинальность, оптимистичность.
- Продумать вопросы, в том числе психологические, для кандидатов.

Задачи претендентов на должность:

- ознакомиться с содержанием труда специалиста, на чью должность составлена вакансия;
- выяснить требования, которые предъявляются такому специалисту;
- составить резюме;
- продумать ответы на вопросы, которые могут быть заданы;
- подготовить не менее 5 вопросов работодателю;
- отработать версии самопрезентации;
- уделить внимание своему внешнему виду.

Анализ игры. В завершении представители руководства компании сообщают свое решение и обосновывают его. Также дается совместный анализ слабых и сильных сторон кандидатов. Критерии оценки определяются по вербальным проявлениям (правильность, культура речи, логичность, аргументированность, убедительность), невербальным проявлениям (открытые позы, жесты, уверенность и спокойствие).

Тема 10

Деловая игра «Витязь на распутье»

Цель: Отработка навыков самопрезентации, умение убеждать.

Описание. Вся группа делится на команды по 3-4 человека, кроме одного участника, который будет играть роль Ильи Муромца. Тренер рассказывает группе свой вариант русской сказки, в которой Илья Муромец видит на распутье камень, на котором написано: «налево пойдешь – коня потеряешь, направо пойдешь – голову потеряешь, прямо пойдешь – женатым будешь». В этом упражнении

каждой команде нужно будет убедить Илью Муромца, что следует пойти именно в ее направлении. Первая команда будет уговаривать Муромца поехать налево, вторая – направо, а третья – прямо. У каждого направления есть свои преимущества, ведь даже в варианте «голову потеряешь» можно вспомнить о тех приключениях, которые ждали в сказке богатыря, выбравшего этот путь, или объяснить, что на самом деле он потеряет голову от любви. Командам нужно показать именно их направление в максимально выгодном свете. Группам дается 10 минут на подготовку, после чего один представитель от каждой группы выступает перед Ильей Муромцем. Муромец решает, куда он поедет, и дает обратную связь о том, что ему понравилось, а что не понравилось в каждом выступлении.

Тема 9

Сюжетно-ролевая игра. Экстренное совещание

Цель: Отработка навыка группового обсуждения производственных вопросов. Проведение экстренного совещания.

Описание

Вы – руководитель отдела, которому поручили срочно подготовить предложения по оптимизации расходов отдела на 20 %, с готовыми результатами Вы идете к руководству. Так как с подчиненными у Вас отличные коллегиальные отношения в атмосфере доверия и взаимопонимания, стиль руководства – делегирующий, у сотрудников высокий уровень мотивации и компетентности, Вы решаете провести срочное совещание по данному вопросу. В отделе не без «паршивой овцы», одна сотрудница выбивается из общего позитивного фона, нередко опаздывает, «грузит» проблемами коллег, берет больничный. Сегодня ее тоже нет, отпросилась по личным причинам.

У вас есть предварительные варианты решения.

1. Сплотиться и дружно отстаивать свои интересы, мотивируя, что отдел лучший, самые высокие показатели, и пусть сокращают расходы у отстающих.

2. Частично урезать соцпакет.

3. Урезать фонд заработной платы: сократить ее всем на 20 %, кому-то определенному, определенным лицам в разных размерах, сократить одного человека

План работы:

Подготовка и ведение совещания:

1. Постановка цели совещания.
2. Разработка повестки дня и составление списка участников.
3. Процедуры проведения совещаний
4. Аргументация, доводы
5. Управление групповой динамикой.
6. Методы обсуждения на совещании.
7. Особенности мозгового штурма.
8. Сложные ситуации в процессе совещаний.
9. Завершение и анализ эффективности совещания.

Итог: Обсуждение процесса принятия решения. Выявление сильных и слабых сторон процесса.

Кейс-задания

Тема 4

В предложенной ситуации выделите и проанализируйте следующие элементы и факторы конфликта:

- конфликтную ситуацию
- объект конфликта
- предмет конфликта
- участники конфликта
- ранг оппонентов
- среду конфликта
- переход конфликта из сферы деловых отношений в личностную сферу
- личностные элементы конфликта.

Ситуация.

Шло совещание у начальника сети предприятий общепита. Подводились итоги соревнования за год среди предприятий общественного питания. По всем показателям на первое место претендовала столовая №3. Возражения были только у главного инженера-кулинара сети предприятий общепита Евдокимова, сообщившего, что проведенные им на днях анализы в столовой №3 выявили занижение калорийности пищи против нормы, причиной которой может быть либо недовложение продуктов, либо нарушение технологии. В связи с этим он считает, что присваивать столовой классное место пока рано.

Выступление Евдокимова вызвало негодование директора столовой Ширковой. Уже немолодой, но энергичной женщины, с большим опытом работы в общественном питании. «Как вам не стыдно, — обрушилась она на Евдокимова, — использовать служебное положение для сведения личных счетов». А комиссии пояснила: «Моя столовая — ближайшая к управлению и Евдокимов часто заходил к нам обедать. Но в перерыв очереди всегда большие, поэтому он обычно обедал у меня в кабинете, я сама его обслуживала, чтобы никого не отрывать от работы. Но вот однажды, месяца два назад, я не смогла его обслужить — была занята — и попросила Евдокимова пообедать в общем зале. Он, как видите, запомнил этот случай. Его анализам я не верю. У нас всегда аккуратно готовят, я сама бываю на закладке продуктов».

Тема 6

Как могут быть расценены действия подчиненного в данной ситуации? Ваши действия как руководителя

Вы – начальник отдела, поручили одному из сотрудников для составления отчёта взять данные о выделенных средствах на реализацию проектов текущего года по соседнему отделу.

Подчиненный обращается к Вам:

«Вы поручили мне взять данные о выделенных средствах на реализацию проектов текущего года. Данные в отделе имеются, но не с моим авторитетом к специалистам обращаться. Вот если бы вы с начальником договорились, пару слов сказали, чтобы мне сведения предоставили - я могу набрать телефон их начальника и если можно, поговорите с ним. Или, может узнаете, к кому я должен обращаться по данному вопросу».

Тема 4

Какие Вы видите пути решения проблемы со стороны руководителя, чтобы нормализовать отношения в коллективе, восстановить собственный авторитет?

Этот случай произошел на кафедре одного вуза, куда по распределению после окончания того же института была принята молодой специалист Лялина. Она быстро освоилась с должностью ассистента и почувствовала себя вполне уверенно, тем более что благодаря своему общительному характеру была знакома чуть ли не со всем институтом. Только с заведующим кафедрой Умновым установить хорошие отношения Лялина не смогла. Он явно не одобрял постоянные отлучки Лялиной, бесконечные разговоры на посторонние темы, которые она затевала с сотрудниками кафедры, ее нерабочее настроение. Поняв, что хорошего отношения Умнова ей не добиться, Лялина резко изменила свое поведение. Если раньше она хорошо ли, плохо ли, но выполняла распоряжения заведующего кафедрой, то теперь ограничила объем своей работы тем минимумом, который был необходим, чтобы продержаться на кафедре, проявив при этом недюжинную изобретательность и неплохое знание трудового законодательства. Пользуясь привилегиями молодого специалиста, она отказывалась руководить практикой обучающихся, требовала пересмотра учебных планов, ссылаясь на положение о высшей школе, которое позволяло ассистенту не читать лекций, отказалась от преподавания и вела лабораторные и практические занятия.

Одним словом, Лялина откровенно провоцирована Умнова на конфликты, и он шел на них, считая ниже своего достоинства не принять вызов, тем более, что другого выхода из создавшегося положения и не видел.

Решительность и «смелость» Лялиной снискали ей популярность среди молодых специалистов даже за пределами кафедры, не говоря уже о том, что другие ассистенты явно ориентировались на Лялину. Расстановка сил складывалась не в пользу заведующего кафедрой.

Компетенция: Способен обеспечивать коммуникационное сопровождение деятельности органов государственной и муниципальной власти (ПКС-9)

ПКС-9.1. Применяет навыки деловой коммуникации в устной и письменной формах для решения задач в области профессиональной деятельности;

ПКС-9.2. Организует взаимодействие и применяет технологии взаимодействия с органами публичной власти, общественными институтами и гражданами;

ПКС-9.3. Обеспечивает информационную открытость государственных и муниципальных органов власти;

Вопросы к зачету:

1. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере. Характеристика делового общения.
2. Вербальные средства в деловой коммуникации.
3. Публичное выступление
4. Виды речи. Выбор темы. Определение целевой установки. Подбор материала.
5. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
6. Деловая беседа как основная форма делового общения
7. Деловое совещание и заседание
8. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении
9. Виды деловой беседы.
10. Практика организации и проведения делового совещания
11. План речи. Подготовка речи. Конспект. Внешний облик оратора. Голос, произношение, артикуляция, язык.
12. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер отношений, барьер отрицательных эмоций.
13. Конфликты в деловом общении
14. Манипуляции в деловом общении.
15. Дискуссия в деловом общении. Разновидности дискуссии
16. Манипулятивные приемы в деловом общении
17. Организационно-процедурные приемы манипуляции.
18. Как завоевать и удержать внимание аудитории. Культура речи делового человека.
19. Психологические приемы влияния на партнера.
20. Резюме. Правила составления резюме
21. Этика деловых отношений в организации
22. Критика в деловой коммуникации
23. Комplименты в деловом общении
24. Феномен личного влияния. Самопрезентация как средство воздействия.
25. Значение слушания в деловом общении.
26. Понятие «информация» в деловом общении. Методы и приемы работы с информацией
27. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.
28. Основные элементы делового совещания. Тема совещания. Повестка совещания. Длительность совещания. Участники совещания.

29.Организация пространственной среды при подготовке совещания.
Задачи совещания.

30.Правила контроля за ходом совещания. Правила поведения для участников совещания.

31.Репрезентативная система в деловом общении. Визуальная, кинестетическая, аудиальная репрезентативная система

32.Информационные технологии в деловой коммуникации. Информационные компании.

Практические задания к зачету

Задание 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?

Задание 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?

Задание 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?

Задание 4. Собеседник слишком словоохотлив, не пропустить поговорить на отвлеченные темы, никуда 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?

Задание 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 6. Хладнокровность этого собеседника часто озадачивает, его отстраненность, сдержанность, замкнутость вводят в заблуждение. Невозможно определить его отношение, почувствовать настроение, он вне времени и пространства. Определите тип собеседника и собственную позицию по отношению к нему?

Ход рассуждений: тип собеседника – хладнокровный, «включать» его в обсуждение, заинтересовать его в обмене опытом, в перерывах узнать причину поведения

Задание 7. Этого собеседника не волнует тема совещания, он охотнее проспал бы всю беседу или занялся собственными делами. Определите тип собеседника и собственные действия по отношению к нему.

Задание 8. Как правило, на совещании может присутствовать важная

личность с большим самомнением, не способностью воспринимать критику в свой адрес, но с удовольствием критикующая альтернативы других участников совещания. Какой тип собеседника представлен. Какую позицию определите по отношению к нему?

Задание 9. Собеседник «засыпает» вопросами, по поводу и без спрашивает, уточняет, чем уводит присутствующих в сторону от конкретного обсуждения проблемы. Что за тип собеседника описан, Ваши действия?

Задание 10.

Составить зчин на тему: «Как организовать свой рабочий день» (для всех желающих); «Секрет эффективных управленческих решений» (аудитория руководителей высшего звена)

Задание 11

Составить основную часть выступления: «Тайм менеджмент для руководителя» (аудитория профессионалов); «резервы психики человека» (неоднородная разновозрастная аудитория), «эффективные приемы на деловом совещании» (управленцы среднего звена).

Задание 12

Составить заключение публичной речи «Ключ к проведению успешных переговоров» (профессиональная аудитория), «Как противостоять манипулятору» (молодежная аудитория), «Жить не старея» (персонал какой-либо не медицинской организации, учреждения)

Задание 13

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания, однако ваш предыдущий опыт свидетельствует о его негативной реакции на критику: он становится раздражительным и настороженным. Как вести себя?

Задание 14

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Вслед за кратким выговором вы сказали работнику несколько приятных слов. Наблюдая за партнером вы заметили, что его лицо, поначалу несколько напряженное, быстро повеселело. К тому же он начал как всегда шутить и балагурить, рассказал пару свежих анекдотов и историю, которая сегодня произошла у него в доме. В конце разговора вы поняли, что критика, с которой вы начали разговор, не только не была воспринята, но и как бы за-

быта. Вероятно, он услышал только приятную часть разговора. Что вы предпримете?

Задание 15

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

Всякий раз, когда вы ведете серьезный разговор с одной из ваших подчиненных, критикуете ее работу и спрашиваете, почему она так поступает, она отделывается 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?

Задание 16

Проанализируйте ситуации, разработайте механизм критики для каждой ситуации, проведите дискуссию по обсуждению предлагаемых вариантов критики, выберите наиболее конструктивные приемы.

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

Задание 17

Вы начальник отдела. Получили задание и едете в командировку. В аэропорту случайно встречаете свою подчиненную — молодую сотрудницу, которая уже две недели не работает. Вам сказали, что она болеет. А вы видите ее не только в полном здравии, но отдохнувшей и даже, как вам показалось, похорошевшей. Она кого-то с большим нетерпением встречает в аэропорту. Во вверенном вам отделе полный завал, не хватает сотрудников, срываются сроки выполнения работ.

Что вы скажете своей сотруднице? С чего начнете разговор? Чем должен завершиться этот инцидент?

Задание 18

В последние две недели качество работы вашего заместителя значительно снизилось. Этот человек постоянно выглядит раздраженным, усталым и нервным, не справляется со своими служебными обязанностями и мешает работе персонала. Вы гордитесь своим замечательным офисом, в котором все ладят между собой. Перемены в поведении вашего зама уже сказались на всей рабочей атмосфере — плохо всем. Что вы предпримете?

Задание 19

В конструкторском бюро не сложились отношения начальника отдела с коллективом. Начальник отдела был назначен на должность два месяца назад. До этого он работал в другом отделе, имел хорошую репутацию как специалист. Имеет большое количество изобретений, один из научных проектов, руководителем которого он был как ведущий инженер по предыдущей должности в другом отделе, получил высшую оценку на международной выставке.

Проанализируйте, какие причины могли лечь в основу конфликта между новым начальником и коллективом?

Тесты для промежуточного контроля

1. Какие из нижеперечисленных приемов манипуляции относятся к психологическим

- а) снисходительное отношение
- б) ироничный тон**
- в) менторские отношения
- г) нарушение этики
- д) нечестность и неискренность

2. Какие из нижеперечисленных приемов манипуляции относятся к организационно-процедурным:

- а) хвастовство
- б) комплимент
- в) агрессивное поведение
- г) дозирование информации**
- д) негативное отношение

3. Интервьюер объективно выберет кандидата в том случае, если интервьюер

- а) является руководителем предприятия
- б) имеет солидный стаж работы интервьюера
- в) знает хорошо работу, на которую отбирается претендент**
- г) имеет психологическое образование
- д) делает вывод по кандидатуре претендента, опираясь на рекомендации с предыдущих мест работы

4. Средством воздействия при монологической речи является

- а) краткость выступления
- б) яркий имидж
- в) убедительность доказательств**
- г) безупречная репутация
- д) медленный темп речи

5. Назначение цитаты во время выступления

- а) заполняют паузы
- б) рассчитаны на эмоциональный отклик и в тоже время апеллируют к сознанию слушателей**

- в) составляют красивую канву выступления
- г) призывают слушателей к действию
- д) делают доклад объемным

6. Тактика поведения в конфликте, основанная на достижении в равной степени целей партнёров, с частичными потерями для каждого

- а) сотрудничество
- б) противодействие
- в) компромисс**
- г) избегание

7. *Метод переговоров, который обеспечивает результат в короткий срок и позволяет придерживаться справедливости:*

- а) «переговоры с позиции силы»
- б) «принципиальные переговоры»**
- в) «переговоры с позиции слабости»
- г) «интерактивные переговоры»

8. *Вы готовите доклад, основное содержание которого, согласно правилу включает в себя три части. Определите место основной идеи вашего выступления:*

- а) вторая часть
- б) третья часть
- в) вторая либо третья часть**
- г) первая часть

9. *Убедительность речи определяется*

- а) внешним видом говорящего
- б) в свободном владении языком**

в) умением четко и ясно выражать свои мысли

- г) статусом собеседника

10. *При обсуждении спорного вопроса руководитель на совещании должен*

- а) высказываться первым

б) настаивать на собственной точке зрения

- в) уклоняться от обсуждения конфликтного вопроса

г) требовать использования конструктивной критики, мнения каждого

- д) переключать интерес на другую тему, чтобы погасить напряжение

11. *Для активизации обсуждения вопросов на совещании руководителю необходимо*

а) высказывать одобрение тем, кто критикует проект

б) побуждать возникновение альтернативных точек зрения

- в) не допускать мнения большинства

- г) не подавлять конфликтоген

- д) поддерживать авторитарный тип принятия решения

- е) не допускать выступлений вне регламента

12. *В случае возникновения паузы на совещании руководитель должен пред-*

принять следующие меры

- а) поддержать паузу

б) подвести предварительные итоги

- в) закрыть совещание

г) инициировать дискуссию

13. Руководитель совещания не должен допускать таких проявлений в поведении участников совещания как

а) выражение собственной позиции

б) отсутствие подготовки к выступлению

в) дополнения, уточнения к выступлению докладчика

г) проявление инициативности

д) творческий подход к решению задач

14. Последствием увеличения числа приглашенных на совещание является

а) снижение среднего коэффициента участия (или отдачи) присутствующих

б) повышение коэффициента участия присутствующих

в) укорачивание времени совещания

г) повышение ответственности участников за принятые решения

15. Размещать участников совещания целесообразно за столом формы

а) круглой, овальной

б) квадратной

в) прямоугольной

г) ромбовидной

д) форма стола не влияет на ход совещания

16. Стимулирование творчества сотрудников, развитие способности к анализу информации, повышение коммуникативной активности является функцией дискуссии

а) развивающей

б) корректирующей

в) воспитывающей

г) контролирующей

д) обучающей

17. Одной из причин межличностных конфликтов на производстве является

а) борьба партнеров за ресурсы, вакансию

б) высокий уровень притязаний

в) малая уверенность в себе

г) самолюбие и самомнение

18. Уход от конфликта как стратегия поведения в конфликтной ситуации

а) позволяет осуществить поиск такого решения, которое бы удовлетворило обе стороны

б) предполагает взаимные уступки в чем-то важном и принципиальном для каждой из сторон

в) основывается на игнорировании своих интересов и принятии позиции оппонента

г) физическое или психологическое устранение от конфликта

д) означает отсутствие взаимодействия оппонентов в дальнейшем

19. Ресурсные конфликты в организации – это конфликты, основой которых является:

а) изменение организационной структуры организации

б) вопрос о статусе каждого сотрудника в организации

в) этапы развития коллективов внутри организации

г) несправедливое или нецелесообразное распределение ресурсов

20. Динамические конфликты в организации – это конфликты, основой которых является:

а) разногласия между структурными подразделениями

б) изменения организационной структуры

в) становление и этапы развития коллективов внутри организации

г) несправедливое или нецелесообразное распределение ресурсов

Компетенция: 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 приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.

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

УК-4.3. Ведет 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 взглядам; 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.

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

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.

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 деловом общении.
13. Средства невербальной коммуникации.
14. Деловой разговор по телефону.
22. Понятие электронных коммуникаций. Глобальная информационная сеть: интернет.
23. Коммуникативные барьеры в деловом общении.
24. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер социально-культурного различия. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический, логический барьер.
25. Понятие и структура конфликта.
26. Конгруэнтность как условие эффективности общения личности. Понятие «раппорт».
27. Понятие «ресурсное состояние личности» в деловом общении.
28. Психологические характеристики личности в деловом общении
29. Характер личности. Понятие психологического типа личности. Психотипы личности и акцентуация характера.
30. Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины.
31. Технология манипуляции.
32. Манипулятивные приемы психологического характера или психологические уловки.
33. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.
34. Спор как характеристика процесса обсуждения проблемы. Цели ведения спора.

Практические задания для экзамена

Задание 1

Градоначальник обходит заключенных в одной из тюрем Харькова в годы гражданской войны:

- За что сидишь?
- За фармазон.
- Это что такое?
- Медное кольцо за золото продал,
- Ты за что?
- У фраера бочата из скулы принял.
- Ты что, не русский?
- Это карманщик, ваше благородие. Говорит, что часы из кармана у какого-то господина вытащил.

Какой стиль речи описан в отрывке?

Задание 2

Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма с приложенными каталогами и сообщаем, что этот информационный материал мы направили на рассмотрение нашим заказчикам.

В случае проявления ими интереса к изделиям Вашей фирмы мы Вам сообщим об этом дополнительно.

Задание 3

Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

Милый мой голубчик Анечка, получил твое милое письмо, и очень мне грустно было читать, как детишки заплакали, когда я уехал. Милые голубчики! Скажи им сейчас же, что папа ихпомнит, целует и в Петербург зовет. Обнимаю и целую беспрерывно и благословляю. Я, Аня, все нездоров: нервы очень раздражены, а в голове как тукан, все точно кружится. Никогда еще даже после самых сильных припадков не бывало со мной такого состояния. Очень тяжело. Точно сон и дремота и меня все разбудить не могут. Отдохнуть бы надо хоть недельки две от работы и заботы беспрерывной – вот что... (Достоевский Ф. М.).

Задание 4

Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

Периодически осматривать соединения шлангов с клапаном, насосом и штуцерами, водосборников с баком стиральным и баком центрифуги, для чего машину переворачивать на крышку корпуса. Соединения должны обеспечивать водонепроницаемость стыков и надежность крепления замками. Замки (их десять: три – на клапане, два – на насосе, два – на штуцере бака центрифуги и по одному – на водосборниках бака центрифуги и бака стирального и на выходном штуцере ниши).

Задание 5

Определите, какой стиль речи описан в отрывке?

В наши дни приходится сталкиваться с тем, что взаимодействие человека с окружающей его природой нередко ведет к неожиданным и нежелательным последствиям, хотя оно предполагает благие намерения. Воздвигли завод азотных удобрений, но рыжие «лиси хвосты», тянувшиеся из труб, загубили в округе растительность. Очистили с помощью гербицидов рисовое поле от сорняков, но, сбросив с полей ядовитую воду, заморили рыбу в соседней речке.

Так как же быть? Перегородить планету заборами заповедников и заказников, замедлить темпы воздействия человека на природу? Такие планы утопичны и обречены на провал. Тургенев устами одного из своих любимых героев справедливо сказал: природа не храм, а мастерская, и человек в ней работник.

Задание 6 Определите правильность высказываний:

1. Эффективнее приводить в устном выступлении точные цифры.
2. Эффективнее приводить цифры в сопоставлении.

3. Эффективнее заменять глаголы на существительные.
4. Дополнительные конкретные детали в устном выступлении ослабляют речевое воздействие.
5. Повтор основных мыслей в устном выступлении только раздражает аудиторию.
6. Риторических фигур в речи оратора должно быть мало.
7. Выразительность речи оратора зависит от эмоциональности оратора.
8. Важную информацию лучше помещать в конце фразы.

Задание7. Дать простое, популярное определение следующим словам и составить с ними предложение:

1. Альтернатива, альянс, анахронизм, апелляция, априори, аутсайдер,
2. Дайджест, джихад (иначе: «газават»), диаспора, ди-джей, диск-жокей,
3. Камуфляж, коммюнике, коррупция, ксенофобия, лоббировать, маргинал,
4. Паблик рилейшнз (или пиар), плюрализм, презентация, продюсер, саммит,
5. Шовинизм, экстремальный, эксцесс, эпатаж, шоу, элита.

Задание 8

Определите стратегию поведения в конфликте (вставьте ответ в пустое окно): приспособление, уход, компромисс, сотрудничество, соперничество. В чем преимущество каждой стратегии поведения в конфликте?

	<ul style="list-style-type: none"> – решение проблемы очень важно для обеих сторон; – у вас дружеские, доверительные взаимоотношения; – у вас есть время поработать над проблемой; – обе стороны имеют одинаковую власть или хотят проигнорировать различия в обладании реальной властью.
	<ul style="list-style-type: none"> – когда результат очень важен и значим для вас; – когда вы обладаете достаточным авторитетом и властью, имеете ресурс противостоять; – когда вы находитесь в критической ситуации, требующей молниеносно быстрого реагирования; – когда у вас нет другого выбора.
	<ul style="list-style-type: none"> – когда вы чувствуете, что, уступая партнеру, вы мало теряете, ничем особо не жертвуете; – когда надо смягчить ситуацию, расположить партнера к себе; – когда вы понимаете, что итог намного важнее для другого, чем для вас; – когда правота не на вашей стороне.
	<ul style="list-style-type: none"> – когда вы считаете, что у вас нет шансов удовлетворить ваши интересы; – когда избежать возможного разрыва важнее, чем добиться решения; – дать возможность людям остыть и вновь обрести перспективы; – когда вопрос тривиален и нужно решать другие вопросы; – когда собрать информацию важнее, чем немедленно принять решение;

	<ul style="list-style-type: none"> – когда другие могут разрешить конфликт более эффективно; – когда данный вопрос лишь симптом других проблем.
	<ul style="list-style-type: none"> – когда у участников конфликта одинаковая власть и они имеют взаимоисключающие интересы; – когда требуется быстрое или временное решение; – когда другие подходы «не действуют», являются неэффективными; – когда важно сохранить взаимоотношения и частично удовлетворить интересы.

Задание 9

Вы начальник отдела. Неожиданно позвонил ваш руководитель и сообщил, что к нему на прием пришел работник вашего отдела и сказал, что вы относитесь к нему предвзято, необъективно. Для вас это полная неожиданность. Руководитель просит вас переговорить с работником, уладить дело.

Как вы построите беседу?

Задание 10

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...Как бы вы поступили на месте руководителя?

Задание 11

Вы работаете руководителем отдела. Ваш коллега, пообещав высокую зарплату, забрал из вашего отдела грамотного, исполнительного работника, очень нужного вашему коллективу.

Ваша критика в адрес этого начальника отдела.

Задание 12

Подчиненный вам работник, талантливый специалист творческого типа, в возрасте, обладает статусом и личностными достижениями, пользуется большой популярностью у деловых партнеров, решает любые проблемы и великолепно взаимодействует. Вместе с тем, у вас не сложились отношения с этим работником. Он не воспринимает вас как руководителя, ведет себя достаточно самоуверенно и амбициозно. В его работе вы нашли некоторые недочеты и решили высказать ему критические замечания. Как вести себя в данной ситуации?

Задание 13

В администрации муниципального образования «Поселок Котельники» должность заместителя главы администрации по экономическим вопросам долгое время была вакантна и часть этих функций выполняла заместитель по финансовым вопросам Сидорова А.А. Наконец, был найден специалист – Иванова Р.Р. При определении круга обязанностей Ивановой Сидорова заявила, что те организации, с которыми у нее налажены контакты, должны остаться за ней, а Иванова пусть сама устанавливает отношения с новыми организациями.

Однако Иванова продолжила работу с уже охваченными организациями.

ми. Появились случаи, когда она брала отчеты у Сидоровой, обобщала данные и докладывала руководству о проделанной работе.

Определите объективные и субъективные причины создавшейся конфликтной ситуации.

Тесты для промежуточного контроля

1. В общении выделяют аспекты:

- а) содержание, цель, средства**
- б) цель, правила, сущность
- в) нормы, цели, направления
- г) правила, средства, взаимодействие

2. Способ взаимодействия, помогающий лучше прочувствовать, эмоциональное состояние другого:

- а) идентификация
- б) рефлексия
- в) эмпатия**
- г) стереотипизация

3. Что из перечисленного является основанием для формирования рефлексии человека

- а) интерпретация поступков и чувств другого человека
- б) эмоциональное вчувствование и сопереживание другому
- в) попытка поставить себя на место партнёра по общению
- г) способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению**

4. Препятствия на пути эффективной коммуникации, возникающие под влиянием естественных, социальных и психологических факторов - это

- а) барьеры**
- б) защиты
- в) фильтры восприятия
- г) установки

5. Деловое совещание представляет собой

- а) форму коллегиального обсуждение вопросов с целью информирования и принятия решений**
- б) форму воздействия на общественное мнение
- в) форму знакомства общественности с точкой зрения фирмы
- г) форму обмена информацией с деловым партнером

6. Что из перечисленного не является особенностью внутренней речи

- а) сокращенность
- б) отсутствие вокализации

- в) преобладание семантики над фонетикой
 - г) местоименность
- д) использование общелитературных слов и различных терминов**
- е) внутренняя речь существует как кинестетический, слуховой, зрительный образ слова

7. Основной задачей, решаемой в начале деловой беседы, является:

- а) перехват инициативы
 - б) подавление собеседника
- в) установление контакта**

- г) выдвижение своих требований
- д) ознакомить со своей точкой зрения собеседника

8. При выстраивание аргументации в деловой беседе необходимо, в первую очередь исходить из:

- а) логической безупречности выводов

б) достоинств вашей позиции

- в) ваших сильных сторон
- г) личных особенностей собеседника
- д) собственных интересов

9. Когда человек передает ложную информацию, то

- а) он краснеет
- б) он бледнеет

в) главным источником информации становится тело

- г) он заикается
- д) его выдают бегающие глаза

10. Совокупность индивидуальных особенностей личности, характеризующих динамическую и эмоциональную сторону ее деятельности и поведения, - это определение

- а) характера

б) темперамента

- в) способностей
- г) индивидуальности

11. О каком свойстве темперамента можно судить по следующему проявлению: «малая сила воздействия, необходимая для возникновения психической реакции»

а) сензитивность

- б) реактивность
- в) активность

- г) эмоциональная возбудимость

12. Существенной характеристикой собеседования является

а) предварительная договоренность

- б) настойчивое поведение

- в) конфликтное собеседование
- г) конспектирование требований работодателя

13. Когда человек передает ложную информацию, то

- а) он краснеет
- б) он бледнеет

в) главным источником информации становится тело

- г) он заикается
- д) его выдают бегающие глаза

14. Совокупность индивидуальных особенностей личности, характеризующих динамическую и эмоциональную сторону ее деятельности и поведения, - это определение

- а) характера

б) темперамента

- в) способностей

- г) индивидуальности

15. О каком свойстве темперамента можно судить по следующему проявлению: «малая сила воздействия, необходимая для возникновения психической реакции»

а) сензитивность

- б) реактивность

- в) активность

- г) эмоциональная возбудимость

16. Существенной характеристикой собеседования является

а) предварительная договоренность

- б) настойчивое поведение

- в) конфликтное собеседование

- г) конспектирование требований работодателя

17. Обычно визуальный контакт происходит на этапе беседы:

- а) при смене темы разговора

- б) во время пауз нерешительности

в) в конце предложений

- г) на стыке двух реплик

- д) при смене партнера по общению

18. Взгляд собеседника обращается на партнера часто и на длительные промежутки времени в случае

- а) недоверия к партнёру по общению

- б) наблюдательности и прозорливости как качеств личности

в) интереса к предмету беседы

- г) дистанцирования от партнёра

- д) желание получить выгоду в манипулировании партнёром

19. Важнейшими характеристиками конфликта являются

а) противоречия и столкновения между сторонами

б) эмоциональное безразличие к оппоненту

в) наличие объединяющих и разделяющих факторов

г) высказывание своего недовольства

д) наличие наблюдателей

20.. Существующие причины конфликта

а) личностные – коллективные причины

б) нейтральные – аффективные причины

в) ошибки восприятия

г) объективные – субъективные причины

21.. Вид психологического воздействия, искусное исполнение которого ведет к скрытому возбуждению у другого человека намерений, не совпадающих с его актуально существующими желаниями

а) фасилитация

б) убеждение

в) мотивация

г) атрибуция

д) манипуляция

22.. Интерактивный аспект манипуляции проявляется в

а) соблюдение партнерами установленных норм общения

б) стремлении к превосходству над партнером по общению

в) в необходимости взаимодействия партнеров

г) стремлении установить теплые и дружеские отношения

д) информационное воздействие на партнера по общению

23. Межличностное общение, предполагающее теплое заинтересованное отношение между людьми, исключающее извлечение выгоды

а) замкнутость

б) близость

в) игра

г) совместная деятельность

д) ритуалы

24. Уровень межличностного взаимодействия, характеристикой которого является рациональность, поиск средств повышения эффективности сотрудничества, при котором партнеры оцениваются с точки зрения того, насколько хорошо они могут выполнить поставленные перед ними задачи

а) ритуальный или социально-ролевой

б) деловой (манипулятивный)

в) интимно-личностный уровень

г) совещательный

д) рефлексивный

25. При необходимости найти общее решение в сложной конфликтной ситуации с сохранением перспективных партнерских отношений, наилучшим стилем поведения является

- а) соперничество
- б) игнорирование
- в) сотрудничество**
- г) приспособление
- д) уклонение

26. Характеристики конструктивной модели поведения в конфликтном взаимодействии

- а) уход от острых вопросов
- б) рациональное отношение к конфликту, открытость позиций**
- в) непоследовательность в оценках и суждениях

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

Контроль освоения дисциплины и оценка знаний обучающихся производится в соответствии с Пл КубГАУ 2.5.1 «Текущий контроль успеваемости и промежуточная аттестация обучающихся».

Доклад

Доклад – продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное представление полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной задачи (темы).

Рекомендуется для оценки знаний, умений обучающихся.

Критериями оценки доклада являются: степень раскрытия проблемы, использование актуальной информации, корректность оформления презентации, наличие авторской позиции по проблеме

Критерии оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом

Показатель	Градация	Баллы
Соответствие доклада заявленной теме, цели и задачам проекта	- соответствует полностью - есть несоответствия (отступления) - в основном не соответствует	2 1 0
Структурированность (организация) доклада, которая обеспечивает понимание его содержания	- структурировано, обеспечивает - структурировано, не обеспечивает - не структурировано, не обеспечивает	2 1 0
Культура выступления – чтение с листа или рассказ, обращённый к аудитории	- рассказ без обращения к тексту - рассказ с обращением тексту - чтение с листа	2 1 0
Доступность доклада о содер-	- доступно без уточняющих вопросов	2

жании проекта, его целях, задачах, методах и результатах	- доступно с уточняющими вопросами - недоступно с уточняющими вопросами	1 0
Целесообразность, инструментальность наглядности, уровень её использования	- целесообразна - целесообразность сомнительна - не целесообразна	2 1 0
Соблюдение временного регламента доклада (не более 7 минут)	- соблюден (не превышен) - превышение без замечания - превышение с замечанием	2 1 0
Чёткость и полнота ответов на дополнительные вопросы по существу доклада	- все ответы чёткие, полные - некоторые ответы нечёткие - все ответы нечёткие/неполные	2 1 0
Владение специальной терминологией по теме проекта, использованной в докладе	- владеет свободно - иногда был неточен, ошибался - не владеет	2 1 0
Культура дискуссии – умение понять собеседника и аргументировано ответить на его вопросы	- ответил на все вопросы - ответил на большую часть вопросов - не ответил на большую часть вопросов	2 1 0

Шкала оценки знаний обучающихся при выступлении с докладом:

Оценка «отлично» – 15-18 баллов.

Оценка «хорошо» – 13-14 баллов.

Оценка «удовлетворительно» – 9-12 баллов.

Оценка «неудовлетворительно» – 0-8 баллов.

Устный опрос

Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемыми дисциплинами, позволяет определить объем знаний обучающегося по определенному разделу.

Рекомендуется для оценки знаний обучающихся.

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.

Тесты

Система стандартизованных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося.

Рекомендуется для оценки знаний, умений и навыков обучающихся.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

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

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

Оценка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа обучающегося не менее чем на 51 % тестовых заданий.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильно-го ответа обучающегося менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении проме-жуточной аттестации.

Рубежная контрольная работа (для заочной формы обучения).

Контрольная работа по дисциплине обучающимися **заочной формы обучения** выполняется после установочной сессии в виде письменного отве-та на указанные в индивидуальном задании вопросы, отражающие содержа-ние разделов дисциплины.

Контрольная работа – средство проверки умений применять получен-ные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу

Критериями оценки контрольной работы являются: степень раскры-тия сущности вопроса, позволяющей судить об освоении студентом темы или раздела.

Оценка «отлично» выставляется студенту, показавшему всесторон-ние, 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 мате-риал, 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 даль-нейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стан-дартной 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.

Кейс-задание

Кейс представляет собой описание конкретной реальной ситуации, подготовленное по определенному формату и предназначенное для обучения учащихся анализу разных видов информации, ее обобщению, навыкам формулирования проблемы и выработки возможных вариантов ее решения в соответствии с установленными критериями.

Использование ситуативной методики позволяет студентам проявлять и совершенствовать навыки учебной работы, применять на практике теоретический материал, кроме того, данный метод позволяет увидеть неоднозначность решения проблем в реальной жизни.

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 - совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи. Деловая игра активизирует процесс обучения студентов, приучает к исследованию и оценке информации, формирует аналитическое мышление, а также умение четко и правильно излагать свою точку зрения. Суть деловой игры заключается в творческой деятельности участников, которым нужно отыскать проблему и способы ее решения.

На занятии студенты делятся произвольно на группы, каждая из которых имеет цель выполнить полученное задание. Также выбираются независимые эксперты. Группам определяется время для решения поставленной задачи и выбора одного представителя, который будет защищать выбранную позицию.

Каждый представитель студенческой группы выступает, отвечает на вопросы. Эксперты оценивают выступление и работу группы студентов.

Таблица – Критерии оценивания работы студента в деловой игре

№	Критерий	Балл
1	Принимает активное участие в работе группы, предлагает собственные варианты решения проблемы, выступает от имени группы с рекомендациями по рассматриваемой проблеме либо дополняет ответчика; демонстрирует предварительную информационную готовность в игре	5
2	Принимает активное участие в работе группы, участвует в обсуждениях, высказывает типовые рекомендации по рассматриваемой проблеме, готовит возражения оппонентам, однако сам не выступает и не дополняет ответчика; демонстрирует информационную готовность к игре	4
3	Принимает участие в обсуждении, однако собственной точки зрения не высказывает, не может сформулировать ответов на возражения оппонентов, не выступает от имени рабочей группы и не дополняет ответчика; демонстрирует слабую информационную подготовленность к игре	3
4	Принимает участие в работе группы, однако предлагает не аргументированные, не подкрепленные фактическими данными решения; демонстрирует слабую информационную готовность	2
5	Не принимает участия в работе группы, не высказывает никаких суждений, не выступает от имени группы; демонстрирует полную неосведомленность по сути изучаемой проблемы.	1

Практические задания

Критерии оценки знаний обучающегося при выполнении практических заданий

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

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, нарушения логической последовательности в решении задач, но при этом он владеет основными понятиями, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает большей части материала, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания при решении типовых практических задач.

Критерии оценки на зачете

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».

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, который обладает всесторонними, систематизированными и глубокими знаниями материала учебной программы, умеет свободно выполнять задания, предусмотренные учебной программой, усвоил основную и ознакомился с дополнительной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «отлично» выставляется обучающемуся усвоившему взаимосвязь основных положений и понятий дисциплины в их значении для приобретаемой специальности, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании учебного материала, правильно обосновывающему принятые решения, владеющему разносторонними навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, обнаружившему полное знание материала учебной программы, успешно выполняющему предусмотренные учебной программой задания, усвоившему материал основной литературы, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, показавшему систематизированный характер знаний по дисциплине, способному к самостоятельному пополнению знаний в ходе дальнейшей учебной и профессиональной деятельности, правильно применяющему теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеющему необходимыми навыками и приемами выполнения практических работ.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, который показал знание основного материала учебной программы в объеме, достаточном и необходимым для дальнейшей учебы и предстоящей работы по специальности, справился с выполнением заданий, предусмотренных учебной программой, знаком с основной литературой, рекомендованной учебной программой. Как правило, оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, допустившему погрешности в ответах на экзамене или выполнении экзаменационных заданий, но обладающему необходимыми знаниями под руководством преподавателя для устранения этих погрешностей, нарушающему последовательность в изложении учебного материала и испытывающему затруднения при выполнении практических работ.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, не знающему основной части материала учебной программы, допускающему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных учебной программой заданий, неуверенно с большими затруднениями выполняющему практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не может продолжить обучение или приступить к

деятельности по специальности по окончании университета без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная учебная литература

1.Короткий, С. В. Деловые коммуникации : учебное пособие / С. В. Короткий. — Саратов : Вузовское образование, 2019. — 90 с. — ISBN 978-5-4487-0472-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80614.html>

2. Кузнецов И.Н. Деловое общение. Деловой этикет: Учеб. пособие для студентов вузов / И.Н. Кузнецов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017.- 431 с. - ISBN 978-5-238-01337-4. — Текст : электронный. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028716>

3.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>

Дополнительная учебная литература

1.Веселкова Т.В. Культура устной и письменной коммуникации : учебное пособие / Веселкова Т.В., Выходцева И.С., Любезнова Н.В.. — Саратов : Вузовское образование, ИЦ «Наука», 2020. — 264 с. — ISBN 978-5-4487-0707-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/94281.html>

2.Круталевич М.Г. Деловые коммуникации : учебное пособие / М. Г. Круталевич, Р. М. Прыйков, Ю. Е. Холодилина, О. В. Бурдюгова. — Оренбург : Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2015. — 216 с. — ISBN 978-5-7410-1378-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61357.html>

3.Кузнецова, Е. В. Деловые коммуникации : учебно-методическое пособие / Е. В. Кузнецова. — Саратов : Вузовское образование, 2017. — 180 с. — ISBN 978-5-906172-24-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/61079.html>

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень ЭБС

	Наименование	Тематика
	IPRbook	Универсальная

	Образовательный портал КубГАУ Znanius.com	Универсальная Универсальная
--	--	--------------------------------

Перечень Интернет сайтов:

- Официальный сайт научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU
https://www.elibrary.ru/project_risc.asp:

1.Историческая психология государственного управления. Межвузовский сборник научных статей. Поволжский институт управления им. П. А. Столыпина Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации

Режим доступа https://www.elibrary.ru/publisher_about.asp?pubsid=11486

2.Менеджмент и кадры: Психология управления, соционика и социология. Электронный журнал. Режим доступа:

<http://publishing.socionic.info/index.php/management>

3.Психология. Журнал Высшей школы экономики

Режим доступа: <http://www.psy-journal.hse.ru/>

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

1.Деловые коммуникации: метод. указания по выполнению контрольной работы обучающимися заочной формы обучения по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление/ М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2019. Режим доступа:

https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_GMU_MU_Del.komm._k.r.pdf

2.Деловые коммуникации: метод. указания по самостоятельной работе для обучающихся по направлению подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление/ М. Н. Кох. – Краснодар : КубГАУ, 2019. Режим доступа:

https://edu.kubsau.ru/file.php/119/Kokh_GMU_MU_Del_komm._s.r.pdf

3.Сысоева Л. В. С95 Деловые коммуникации: практикум. 1 ч. – Краснодар: КубГАУ, 2015. – 77с.

https://edu.kubsau.ru/file.php/119/posobie_po_delovym_kommunikacijam.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;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

Перечень лицензионного ПО

№	Наименование	Краткое описание
1	Microsoft Windows	Операционная система
2	Microsoft Office (включает Word, Excel, PowerPoint)	Пакет офисных приложений
3	Система тестирования INDIGO	Тестирование

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика
1	Научная электронная библиотека eLibrary	Универсальная

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	Деловые коммуникации	410 ЭЛ, учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

		<p>консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <p>посадочных мест — 147; площадь — 106,1м²; 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>сплит-система — 2 шт.;</p> <p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран);</p> <p>программное обеспечение: Windows, Office;</p> <p>специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель).</p>	
2	Деловые коммуникации	<p>10 ЭЛ, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации</p> <p>Помещение №10 ЭЛ, посадочных мест — 30; площадь — 36,6м²; учебная аудитория для проведения 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>	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13
3	Деловые коммуникации	8 ЭЛ, учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проекти-	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

		рования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации Помещение №8 ЭЛ, посадочных мест — 30; площадь — 36,5м ² ; учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель).	
4	Деловые коммуникации	Помещение №511 ЭЛ, площадь — 42,3м ² ; помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13
5	Деловые коммуникации	Помещение №226 ГУК, посадочных мест — 16; площадь — 35,9м ² ; помещение для самостоятельной работы обучающихся. технические средства обучения (компьютер персональный — 13 шт.); доступ к сети «Интернет»; доступ в электронную информационно-образовательную среду университета; специализированная мебель (учебная мебель). Программное обеспечение: Windows, Office, система тестирования INDIGO	350044, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. им. Калинина, 13

13. Особенности организации обучения лиц с ОВЗ и инвалидов

Для инвалидов и лиц с ОВЗ может изменяться объём дисциплины (модуля) в часах, выделенных на контактную работу обучающегося с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающегося

(при этом не увеличивается количество зачётных единиц, выделенных на освоение дисциплины).

Фонды оценочных средств адаптируются к ограничениям здоровья и восприятия информации обучающимися.

Основные формы представления оценочных средств – в печатной форме или в форме электронного документа.

Формы контроля и оценки результатов обучения инвалидов и лиц с ОВЗ

Категории студентов с ОВЗ и инвалидностью	Форма контроля и оценки результатов обучения
<i>С нарушением зрения</i>	<ul style="list-style-type: none">– устная проверка: дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.;– с использованием компьютера и специального ПО: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, дистанционные формы, если позволяет острота зрения - графические работы и др.; <p>при возможности письменная проверка с использованием рельефно-точечной системы Брайля, увеличенного шрифта, использование специальных технических средств (тифлотехнических средств): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, отчеты и др.</p>
<i>С нарушением слуха</i>	<ul style="list-style-type: none">– письменная проверка: контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;– с использованием компьютера: работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы и др.; <p>при возможности устная проверка с использованием специальных технических средств (аудиосредств, средств коммуникации, звукоусиливающей аппаратуры и др.): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.</p>
<i>С нарушением опорно-двигательного аппарата</i>	<ul style="list-style-type: none">– письменная проверка с использованием специальных технических средств (альтернативных средств ввода, управления компьютером и др.): контрольные, графические работы, тестирование, домашние задания, эссе, письменные коллоквиумы, отчеты и др.;– устная проверка, с использованием специальных технических средств (средств коммуникаций): дискуссии, тренинги, круглые столы, собеседования, устные коллоквиумы и др.; <p>с использованием компьютера и специального ПО (альтернативных средств ввода и управления компьютером и др.): работа с электронными образовательными ресурсами, тестирование, рефераты, курсовые проекты, графические работы, дистанционные формы</p> <p>предпочтительнее обучающимся, ограниченным в передвижении и др.</p>

--	--

Адаптация процедуры проведения промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ:

В ходе проведения промежуточной аттестации предусмотрено:

- предъявление обучающимся печатных и (или) электронных материалов в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- возможность пользоваться индивидуальными устройствами и средствами, позволяющими адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом их индивидуальных особенностей;
- увеличение продолжительности проведения аттестации;
- возможность присутствия ассистента и оказания им необходимой помощи (занять рабочее место, передвигаться, прочитать и оформить задание, общаться с преподавателем).

Формы промежуточной аттестации для инвалидов и лиц с ОВЗ должны учитывать индивидуальные и психофизические особенности обучающегося/обучающихся по АОПОП ВО (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере, в форме тестирования и т.п.).

Специальные условия, обеспечиваемые в процессе преподавания дисциплины

Студенты с нарушениями зрения

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить плоскопечатную информацию в аудиальную или тактильную форму;
- возможность использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие адаптировать материалы, осуществлять приём и передачу информации с учетом индивидуальных особенностей и состояния здоровья студента;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- использование чёткого и увеличенного по размеру шрифта и графических объектов в мультимедийных презентациях;
- использование инструментов «лупа», «прожектор» при работе с интерактивной доской;
- озвучивание визуальной информации, представленной обучающимся в ходе занятий;

- обеспечение раздаточным материалом, дублирующим информацию, выводимую на экран;
- наличие подписей и описания у всех используемых в процессе обучения рисунков и иных графических объектов, что даёт возможность перевести письменный текст в аудиальный,
- обеспечение особого речевого режима преподавания: лекции читаются громко, разборчиво, отчётливо, с паузами между смысловыми блоками информации, обеспечивается интонирование, повторение, акцентирование, профилактика рассеивания внимания;
- минимизация внешнего шума и обеспечение спокойной аудиальной обстановки;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, на ноутбуке, в виде пометок в заранее подготовленном тексте);
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания и др.) на практических и лабораторных занятиях;
- минимизирование заданий, требующих активного использования зрительной памяти и зрительного внимания;
- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы.

Студенты с нарушениями опорно-двигательного аппарата (маломобильные студенты, студенты, имеющие трудности передвижения и патологию верхних конечностей)

- возможность использовать специальное программное обеспечение и специальное оборудование и позволяющее компенсировать двигательное нарушение (коляски, ходунки, трости и др.);
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- применение дополнительных средств активизации процессов запоминания и повторения;
- опора на определенные и точные понятия;
- использование для иллюстрации конкретных примеров;
- применение вопросов для мониторинга понимания;
- разделение изучаемого материала на небольшие логические блоки;
- увеличение доли конкретного материала и соблюдение принципа от простого к сложному при объяснении материала;

- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- увеличение доли методов социальной стимуляции (обращение внимания, апелляция к ограничениям по времени, контактные виды работ, групповые задания др.);
- обеспечение беспрепятственного доступа в помещения, а также пребывания них;
- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие обеспечить реализацию эргономических принципов и комфортное пребывание на месте в течение всего периода учёбы (подставки, специальные подушки и др.).

Студенты с нарушениями слуха (глухие, слабослышащие, позднооглохшие)

- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате, позволяющем переводить аудиальную форму лекции в плоскопечатную информацию;
- наличие возможности использовать индивидуальные звукоусиливающие устройства и сурдотехнические средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации; осуществлять взаимообратный перевод текстовых и аудиофайлов (блокнот для речевого ввода), а также запись и воспроизведение зрительной информации.
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию верbalного материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала (структурно-логические схемы, таблицы, графики, концентрирующие и обобщающие информацию, опорные конспекты, раздаточный материал);
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- особый речевой режим работы (отказ от длинных фраз и сложных предложений, хорошая артикуляция; четкость изложения, отсутствие лишних слов; повторение фраз без изменения слов и порядка их следования; обеспечение зрительного контакта во время говорения и чуть более медленного темпа речи, использование естественных жестов и мимики);
- чёткое соблюдение алгоритма занятия и заданий для само-

стоятельной работы (называние темы, постановка цели, сообщение и запись плана, выделение основных понятий и методов их изучения, указание видов деятельности студентов и способов проверки усвоения материала, словарная работа);

- соблюдение требований к предъявляемым учебным текстам (разбивка текста на части; выделение опорных смысловых пунктов; использование наглядных средств);
- минимизация внешних шумов;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего).

Студенты с прочими видами нарушений

(ДЦП с нарушениями речи, заболевания эндокринной, центральной нервной и сердечно-сосудистой систем, онкологические заболевания)

- наличие возможности использовать индивидуальные устройства и средства, позволяющие осуществлять приём и передачу информации;
- наличие системы заданий, обеспечивающих систематизацию верbalного материала, его схематизацию, перевод в таблицы, схемы, опорные тексты, глоссарий;
- наличие наглядного сопровождения изучаемого материала;
- наличие чёткой системы и алгоритма организации самостоятельных работ и проверки заданий с обязательной корректировкой и комментариями;
- обеспечение практики опережающего чтения, когда студенты заранее знакомятся с материалом и выделяют незнакомые и непонятные слова и фрагменты;
- предоставление возможности соотносить вербальный и графический материал; комплексное использование письменных и устных средств коммуникации при работе в группе;
- сочетание на занятиях всех видов речевой деятельности (говорения, слушания, чтения, письма, зрительного восприятия с лица говорящего);
- предоставление образовательного контента в текстовом электронном формате;
- предоставление возможности предкурсового ознакомления с содержанием учебной дисциплины и материалом по курсу за счёт размещения информации на корпоративном образовательном портале;
- возможность вести запись учебной информации студентами в удобной для них форме (аудиально, аудиовизуально, в виде пометок

в заранее подготовленном тексте).

- применение поэтапной системы контроля, более частый контроль выполнения заданий для самостоятельной работы;
- стимулирование выработки у студентов навыков самоорганизации и самоконтроля;
- наличие пауз для отдыха и смены видов деятельности по ходу занятия.

