

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

ФАКУЛЬТЕТ ЭНЕРГЕТИКИ



Рабочая программа дисциплины

Основы деловой коммуникации

Направление подготовки

13.03.02 Электроэнергетика и электротехника

Направленность

«Электроснабжение»

Уровень высшего образования

бакалавриат

Форма обучения

очная

**Краснодар
2019**

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

Автор:

доцент кафедры менеджмента

_____ М.Н. Кох

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры менеджмента от 16.04 2019 г., протокол №4.

Заведующий кафедрой,

д-р экон. наук, профессор

_____ В. А. Луговский

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

Председатель

методической комиссии

д-р техн. наук, профессор

_____ И.Г. Стрижков

Руководитель

основной профессиональной

образовательной программы

канд. техн. наук, доцент

_____ А.Г. Кудряков

1 Цель и задачи освоения дисциплины

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

Задачи дисциплины

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

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

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

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

Обобщенная трудовая функция

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

Трудовая функция

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

Руководство работой бригады по техническому обслуживанию и ремонту кабельных линий электропередачи

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

Обобщенная трудовая функция

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

Трудовая функция

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

Руководство работой бригады по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи

Обобщенная трудовая функция

Документальное сопровождение деятельности по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи

Трудовая функция

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

Ведение документации по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи

Обобщенная трудовая функция

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

Трудовая функция

Мониторинг технического состояния воздушных линий электропередачи

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

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

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

Обобщенная трудовая функция

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

Трудовая функция

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

Руководство работой бригад по техническому обслуживанию и ремонту оборудования подстанций

Обобщенная трудовая функция

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

Трудовая функция

Мониторинг технического состояния оборудования подстанций

Обоснование планов и программ технического обслуживания и ремонта оборудования подстанций

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

В результате освоения дисциплины формируются следующие компетенции:

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

3 Место дисциплины в структуре ОПОП ВО

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

4 Объем дисциплины (72 часа, 36 зачетных единиц)

Виды учебной работы	Объем, часов
	Очная
Контактная работа в том числе: — аудиторная по видам учебных занятий	34
— лекции	18
— практические	16
— внеаудиторная	1
— зачет	1
Самостоятельная работа в том числе:	38
Итого по дисциплине	72

5 Содержание дисциплины

По итогам изучаемой дисциплины обучающиеся сдают зачет.

Дисциплина изучается на 1 курсе, в 1 семестре.

Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения

№ п/п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практические занятия	Лабораторные занятия	Самостоятельная работа

	Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере 1.Понятие общения. 2.Коммуникативный процесс и его элементы. 3.Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.	УК- 4	1	2	2	-	4
	Вербальные средства в деловой коммуникации 1.Человеческая речь как источник информации. 2. Стили письма и речи: 3. Значение и акцент, правописание, грамматика и пунктуация в речевой коммуникации. Подтекст	УК- 4	1	2	-	-	4
	Невербальные средства в деловой коммуникации. 1.Язык жестов в деловом общении. 2.Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика. 3.Интерпретация и контроль невербального поведения.	УК- 4	1	2	2	-	4
	Конфликты в деловом общении 1.Понятие и структура конфликта.	УК- 4	1	2	2	-	4

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практиче- ские заня- тия	Лаборатор- ные занятия	Самостоя- тельная работа
	2.Типы и причины конфликтов в деловом общении. 3.Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.						
	Коммуникативные барьеры в деловом общении 1.Понятие «барьеры коммуникации» 2.Виды коммуникативных барьеров 3.Слушание в деловом общении	УК-4	1	2	-	-	4
	Манипуляции в деловом общении 1.Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины. 2. Технология манипуляции. 3. Манипулятивные приемы в деловом общении. 4.Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.	УК- 4	1	2	2	-	4
	Собеседование в деловом общении 1. Собеседование как коммуникативный канал в деловом общении. Типы собеседований. 2. Методики проведения собеседований. Практика организации и проведения.	УК- 4	1	2	2	-	4

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практиче- ские заня- тия	Лаборатор- ные занятия	Самостоя- тельная работа
	3.Типичные ошибки на собе- седовании.						
	Деловая беседа как основная форма делового общения. Деловые совеща- ния 1.Виды деловой бе- седы. 2.Структура дело- вой беседы. 3.Деловое совеща- ние как форма кол- лективного обсуж- дения производ- ственных вопросов.	УК- 4	1	2	2	-	9
	Публичное вы- ступление 1.Виды речи. 2.Подготовка пуб- личного выступле- ния 3.Как завоевать и удержать внимание аудитории. 4.Культура речи делового человека.	УК- 4	1	2	2	-	9
Итого				18	16	-	38

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

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

3. Сысоева Л.В. Деловые коммуникации: практикум 1 часть. Краснодар: 2016.

77с. https://edu.kubsau.ru/file.php/119/posobie_po_delovym_kommunikacijam.pdf

4. Сысоева Л.В. Деловые коммуникации: методические указания/ Л.В. Сысоева. – Краснодар: КубГАУ, 2018. 44с. <https://kubsau.ru/upload/iblock/385/38591a7bc9d89d8c9f3fc3442d959b27.pdf>

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

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

Номер семестра*	Этапы формирования и проверки уровня сформированности компетенций по дисциплинам, практикам в процессе освоения ОПОП ВО
УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	
1	Основы деловой коммуникации
1,2	Иностранный язык
7	Организационно-распорядительные документы в электроэнергетике

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

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)					
ИД-1УК-4					
Знать: методику выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных	Отсутствуют знания о методике выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и не-	Фрагментарное знание методики выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и не-	В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы знание методики выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых	Высокий уровень знания методики выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и	кейс-задания контрольная работа тестирование доклад дискуссия деловая игра устный опрос

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<p>средств взаимодействия с партнерами</p> <p>Уметь: выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>Владеть: методикой выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами</p>	<p>вербальных средств взаимодействия с партнерами</p> <p>Отсутствует умение выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>Не владеет методикой выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами</p>	<p>вербальных средств взаимодействия с партнерами</p> <p>Фрагментарное умение выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>Фрагментарные навыки владения методикой выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами</p>	<p>стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами</p> <p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>Хорошие навыки владения, но содержащие некоторые пробелы методикой выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами</p>	<p>невербальных средств взаимодействия с партнерами</p> <p>Высокий уровень умения выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>Высокий уровень владения методикой выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами</p>	

Планируемые результаты освоения компе- тенции Индика- торы достиже- ния компетен- ции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетвори- тельно (минимальный)	удовлетвори- тельно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	

<p><i>ИД-2УК-4</i></p> <p>Знать:</p> <p>основы инфор- мационно- коммуникаци- онных техно- логий при по- иске необхо- димой инфор- мации в про- цессе решения стандартных коммуникатив- ных задач на государствен- ном и ино- странном (-ых) языках</p> <p>Уметь:</p> <p>использовать информацион- но- коммуникаци- онные техноло- гии при поиске необходимой информации в процессе реше- ния стандарт- ных коммуни- кативных задач на государ- ственном и иностранном (- ых) языках</p>	<p>Отсутствуют знания основ информацион- но- коммуникаци- онных техно- логий при по- иске необхо- димой инфор- мации в про- цессе решения стандартных коммуникатив- ных задач на государствен- ном и ино- странном (-ых) языках</p> <p>Отсутствует умение исполь- зовать инфор- мационно- коммуникаци- онные техноло- гии при поиске необходимой информации в процессе реше- ния стандарт- ных комму- никативных задач на госу- дарственном и иностранном (- ых) языках</p>	<p>Фрагментарные знания основ информацион- но- коммуникаци- онных техно- логий при по- иске необхо- димой инфор- мации в про- цессе решения стандартных коммуникатив- ных задач на государствен- ном и ино- странном (-ых) языках</p> <p>Фрагментарное умение исполь- зовать инфор- мационно- коммуникаци- онные техноло- гии при поиске необходимой информации в процессе реше- ния стан- дартных ком- муникативных задач на госу- дарственном и иностранном (- ых) языках</p> <p>Фрагментар-</p>	<p>В целом хоро- шие, но содер- жащее отдель- ные пробелы знания основ информацион- но- коммуникаци- онных техно- логий при по- иске необхо- димой инфор- мации в про- цессе решения стандартных коммуникатив- ных задач на государствен- ном и ино- странном (-ых) языках</p> <p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы уме- ние использо- вать информа- ционно- коммуникаци- онные техноло- гии при поиске необходимой информации в процессе реше- ния стан- дартных ком- муникативных задач на госу- дарственном и иностранном (- ых) языках</p> <p>Хорошие</p>	<p>Высокий уро- вень знаний основ информацион- но- коммуникаци- онных техно- логий при по- иске необхо- димой инфор- мации в про- цессе решения стандартных коммуникатив- ных задач на государствен- ном и ино- странном (-ых) языках</p> <p>Высокий уро- вень умения использовать информацион- но- коммуникаци- онные техноло- гии при поиске необходимой информации в процессе реше- ния стандарт- ных коммуни- кативных задач на государ- ственном и иностранном (- ых) языках</p>	<p>кейс-задания контрольная ра- бота тестирование доклад дискуссия деловая игра устный опрос</p>

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
Владеть: информационно-коммуникационными технологиями при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	Не владеет навыками использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	ные навыки владения информационно-коммуникационными технологиями при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	навыки владения, но содержащие некоторые пробелы информационно-коммуникационными технологиями при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	Высокий уровень владения информационно-коммуникационными технологиями при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	
<i>ИД-ЗУК-4</i> Знать: формы деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. Уметь: вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультур-	Отсутствуют знания форм деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. Отсутствуют умения вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в	Фрагментарные знания форм деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. Фрагментарные умения вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем,	В целом хорошие знания, но содержащее отдельные пробелы деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. Хорошие умения, но содержащие некоторые пробелы вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем,	Высокий уровень знаний деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках. Высокий уровень умений вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультур-	кейс-задания контрольная работа тестирование доклад дискуссия деловая игра устный опрос

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<p>ные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>Владеть: способностью вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках</p>	<p>формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>Отсутствие способности вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p>	<p>социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>Фрагментарные способности вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p>	<p>социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>Хорошие способности, но содержащие некоторые пробелы вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p>	<p>ные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>Высокий уровень способностей вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p>	
<p><i>ИД-4УК-4</i> Знать: интегративные умения для использования диалогического общения для сотрудничества в академической коммуникации общения.</p> <p>Уметь: демонстрировать интегративные умения использовать диалогическое общение для</p>	<p>Отсутствуют знания интегративных умений для использования диалогического общения для сотрудничества в академической коммуникации общения.</p> <p>Отсутствует умение демонстрировать интегративные умения использовать</p>	<p>Фрагментарные знания интегративных умений для использования диалогического общения для сотрудничества в академической коммуникации общения.</p> <p>Фрагментарные умения демонстрировать интегративные умения</p>	<p>Хорошие знания, но содержащие некоторые пробелы интегративных умений для использования диалогического общения для сотрудничества в академической коммуникации общения.</p> <p>Хорошие умения демонстрировать интегративные умения использовать диало-</p>	<p>Высокий уровень знаний интегративных умений для использования диалогического общения для сотрудничества в академической коммуникации общения.</p> <p>Высокий уровень умения демонстрировать интегративные умения использовать</p>	<p>кейс-задания контрольная работа тестирование доклад дискуссия деловая игра устный опрос</p>

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
сотрудничества в академической коммуникации общения. Владеть: способностью интегративного умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:	зовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения. Не владеет способностью интегративного умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:	использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения. Фрагментарное владение способностью интегративного умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:	гическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения. Средний уровень владения способностью интегративного умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:	диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения. Высокий уровень владения способностью интегративного умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:	

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

Кейс-задания

Тема: Манипуляции в деловом общении

Ситуация 1

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

Ситуация 2

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

Тема: Коммуникативные барьеры в деловом общении

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

Ситуация.

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

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

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

Вопросы

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

Задания для контрольной работы

Тема 1 Понятие о коммуникации

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

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

1. Понятие общения.
2. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения. Коммуникативный процесс и его элементы.
3. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.

Тема 3 Вербальные средства в деловой коммуникации

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

Подтекст

Тема 4 Значение речи в процессе общения

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

Тема 3 Невербальные средства в деловой коммуникации.

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

Тема 4 Слушание в деловой коммуникации

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

Тема 5 Конфликты в деловом общении

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

Тема 6 Психологические характеристики личности в деловом общении

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

Тема 7 Манипуляции в деловом общении

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

Тема 8 Публичное выступление

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

Тема 9 Деловая беседа как основная форма делового общения

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

Тема 10 Деловое совещание и заседания. Практика организации и проведение

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

Тема 11 Информация в деловых коммуникациях.

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

Тема 12 Этика деловых отношений

1. Универсальные этические и психологические нормы и принципы. 2. Профессиональная

этика: сущность, классификация, функции

3.Корпоративная культура. Деловой этикет.

Тема 13. Репрезентативная система в деловой коммуникации

1. Ведущие репрезентативные системы: аудиальная, визуальная, кинестетическая

2.Конгруэнтность личности как условие эффективного общения

3.Понятие «раппорт». Установление раппорта с собеседником в общении

Тесты

(приведено несколько заданий)

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

В общении выделяют аспекты

+ : содержание, цель, средства

- : цель, правила, сущность

- : средства, взаимодействие

- : нормы, цели, направления

Особенностями человеческого общения является

- : наличие жизненно важных сигналов

+ : опосредованность речью

- : опосредованность биологическими потребностями

- : деятельностная основа

Человек передает другому человеку свое эмоциональное состояние для того чтобы

+ : настроить другого человека на контакт

- : другой человек знал о его эмоциональном состоянии

- : другой человек пережил его чувства

- : другой человек пережил радость

- : побудить другого человека к деятельности

Тема 2. Вербальные средства в деловой коммуникации

Средства общения делятся на

+ : вербальные и невербальные

- : мимические и пантомимические

- : материальные и духовные

- : искренние и фальшивые

- : человеческие и животные

К вербальным средствам общения относят

- : мимика

- : поза

+ : говорение, слушание

- : слушание

- : покашливание

- : жесты

Тема 3 Невербальные средства в деловой коммуникации.

Невербальные средства общения - это

- : компьютер

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

Монолог - это

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

Тема 4 Конфликты в деловом общении

Наиболее эффективной формой общения является

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

Коммуникация – это

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

Тема 5 Коммуникативные барьеры в деловом общении

В процессе коммуникации человек, направляющий информацию

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

Декодификация- это

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

Говорить на одном языке, понимать общий смысл сказанного помогает

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

Реципиент сообщения склонен

- : легко менять свои установки
- : объективно расшифровывать сообщение
- +: проявлять избирательность восприятия

Тема 6 Манипуляции в деловом общении

Избирательность восприятия обусловлена

- +: личностными особенностями человека

-: означает сознательный отбор стимулов

-: облегчает понимание

Идентификация это

-: оценка своих способностей

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

-: осознание связей между субъектами общения

-: готовность поступить в соответствии со сложившейся ситуацией

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

Тема 7 Собеседование в деловом общении

Приём в социальной перцепции помогающий прочувствовать, эмоционально понять другого

-: идентификация

-: аттракция

-: каузальная атрибуция

-: рефлексия

+ : эмпатия

Процесс построения образа другого на базе типовых, шаблонных представлений называется

-: эмпатией

-: идентификацией

-: рефлексией

+ : стереотипизацией

Установки:

-: определяются только нашими манерами и убеждениями

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

-: с большим трудом изменяются после 5 лет жизни

-: представляют собой элемент предубеждений и стереотипизаций

Темы докладов

1. Деловое общение как социально-психологическая проблема
2. Общение как деятельность.
3. Структура общения
4. Цели общения: контактная, информационная, побудительная, координационная, роле- и статусопределяющая.
5. Понятие детонации и коннотации.
6. Прямые смыслы высказывания и скрытые подтексты.
7. Письменная речь, ее средства.
8. Паралингвистика и ее средства.
9. Управление пространством и временем как средство коммуникации.
10. Уровни и виды слушания.
11. Обратная связь в коммуникации.
12. Феномен манипулятивного общения, манипулятивные техники.
13. Способы противостояния манипуляции в общении.
14. Рациональное поведение в конфликте.
15. Понятие этики, морали, этикета в деловом общении.
16. Эффекты межличностного восприятия: ореола, первичности, новизны, проекции, стереотипизации.
17. Организация деловой коммуникации с прессой.
18. Информационные технологии в деловой коммуникации.
19. Деловые коммуникации в сети Интернет.

20. Корпоративный сайт: основные правила создания, цели и задачи, целевая аудитория.
21. Пресс-центр на сайте, новости, оценка результата.
22. Блогосфера организации, риски корпоративного блога.
23. Этапы развёртывания конфликта: предконфликтный, открытый, послеконфликтный
24. Поведение в конфликтной ситуации.
25. Этика поведения в конфликте.
26. Мораль как регулятор поведения человека.
27. Моральные нормы, принципы.
28. Профессиональная этика: сущность, классификация, функции.
29. Деформация профессиональной этики.
30. Нормы и принципы служебной этики.
31. Документационное обеспечение деловых коммуникаций
32. Документирование управленческой деятельности: виды документов, их классификация; основные реквизиты управленческих документов, порядок их расположения и правила оформления в соответствии с требованиями стандартов РФ.
33. Научно-технический прогресс и деловые коммуникации
34. Общие правила оформления документов: особенности подготовки и оформления организационных, распорядительных, финансово-бухгалтерских, информационно-справочных.

Дискуссия

Тема: Манипуляция в деловых коммуникациях

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

Деловые игры

Тема: Невербальные средства в деловой коммуникации.

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

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

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

Вопросы к зачету

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

1. Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере
2. Понятие общения. Коммуникация, перцепция и интеракция как составные элементы процесса общения.
3. Коммуникативный процесс и его элементы.
4. Деловая коммуникация и роль эффективного общения в профессиональной сфере.
5. Вербальные средства в социальной коммуникации.
6. Человеческая речь как источник информации. Речевые средства общения.
7. Стили письма и речи. Официально-деловой стиль.
8. Стили письма и речи. Научный стиль.
9. Стили письма и речи. Публицистический стиль.
10. Стили письма и речи. Разговорный стиль.
11. Невербальные средства в деловой коммуникации.
12. Язык жестов в социальных коммуникациях.
13. Средства невербальной коммуникации.
14. Коммуникативные барьеры в социальных коммуникациях.
15. Коммуникативные барьеры в деловом общении. Барьер социально-культурного различия. Барьеры непонимания: фонетический, стилистический, семантический, логический барьер.
17. Значение слушания в социальных коммуникациях.
18. Конфликты в деловом общении
19. Понятие и структура конфликта.
20. Стратегии взаимодействия в условиях конфликта.
21. Репрезентативная система в деловом общении. Визуальная, кинестетическая, аудиальная репрезентативная система
22. Конгруэнтность как условие эффективности общения личности. Понятие «рапорт».
23. Понятие «ресурсное состояние личности» в социальных коммуникациях.
27. Психологические характеристики личности в социальных коммуникациях
28. Характер личности. Понятие психологического типа личности. Психотипы личности и акцентуация характера.

29. Манипуляции в социальных коммуникациях.
30. Определение манипуляции ее признаки, предпосылки и причины.
31. Технология манипуляции.
32. Манипулятивные приемы в социальных коммуникациях.
33. Организационно-процедурные приемы манипуляции.
34. Манипулятивные приемы психологического характера или психологические уловки.
35. Распознавание манипулятивного воздействия и психологическая защита от него.
36. Публичное выступление
37. Деловая беседа как форма коммуникации
38. Деловой разговор по телефону.
39. Деловое совещание и заседания.
40. Практика организации и проведения делового совещания
41. Организация пространственной среды при подготовке совещания. Задачи совещания.
42. Правила контроля за ходом совещания. Правила поведения для участников совещания.

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

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

Кейс-задания

Результат выполнения кейс-задания оценивается с учетом следующих критериев:

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

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

Оценка «отлично» – при наборе в 5 баллов.

Оценка «хорошо» – при наборе в 4 балла.

Оценка «удовлетворительно» – при наборе в 3 балла.

Оценка «неудовлетворительно» – при наборе в 2 балла.

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

Критерии оценки знаний студента при написании контрольной работы

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

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

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

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

Тестовые задания

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

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

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

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

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

Доклад.

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

Цель подготовки доклада:

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

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

Таблица - Лист оценки доклада-презентации

Критерий	Минимальный ответ «2»	Изложенный, раскрытый от- вет «3»	Законченный, полный ответ «4»	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ «5»	Оценка
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта, от-	Проблема рас- крыта не пол-	Проблема рас- крыта. Прове-	Проблема рас- крыта полно-	

Критерий	Минимальный ответ «2»	Изложенный, раскрытый от- вет «3»	Законченный, полный ответ «4»	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ «5»	Оценка
	сутствуют вы- воды	ностью. Выво- ды не сделаны или не обосно- ваны	ден анализ проблемы без дополнитель- ной литерату- ры. Не все вы- воды сделаны или не все обоснованы	стью. Прове- ден анализ проблемы с привлечением дополнитель- ной литерату- ры. Выводы обоснованы	
Представ- ление	Представляе- мая информа- ция логически не связана. Не использованы профессио- нальные тер- мины	Представленная информация не систематизиро- вана или непо- следовательна. Использованы 1-2 профессио- нальных терми- на	Представлен- ная информа- ция системати- зирована и по- следовательна. Использовано более 2 про- фессиональных терминов	Представлен- ная информа- ция системати- зирована, по- следовательна и логически связана. Ис- пользовано более 5 про- фессиональ- ных терминов	
Оформле- ние	Не использованы информацион- ные техно- логии. Более 4 ошибок в представляе- мой информа- ции	Использованы информацион- ные технологии частично. 3-4 ошибки в пред- ставляемой ин- формации	Использованы информацион- ные техноло- гии. Не более 2 ошибок в пред- ставленной ин- формации	Широко ис- пользованы информацион- ные техноло- гии. Отсут- ствуют ошиб- ки в представ- ляемой ин- формации	
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементар- ные вопросы	Ответы на во- просы полные или частично полные	Ответы на во- просы полные с приведением примеров и пояснений	
Итоговая оценка					

Дискуссия

Дискуссия, диспут – обсуждение спорного вопроса, проблемы.

Важной характеристикой дискуссии, отличающей её от других видов спора, является аргументированность. Обсуждая спорную (дискуссионную) проблему, каждая сторо-
на, оппонируя мнению собеседника, аргументирует свою позицию. Под дискуссией также
может подразумеваться публичное обсуждение каких-либо проблем, спорных вопросов на
собрании, в печати, в беседе. Отличительной чертой дискуссии выступает отсут-
ствие тезиса, но наличие в качестве объединяющего начала темы. К дискуссиям, органи-
зуемым, например, на научных конференциях, нельзя предъявлять тех же требований, что
и к спорам, организующим началом которых является тезис. Дискуссия часто рассматри-

вается как метод, активизирующий процесс обучения, изучения сложной темы, теоретической проблемы.

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

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

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

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

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

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

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

Критерии оценивания выполнения заданий деловой игры:

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

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

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

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

Опрос

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

Критерии оценки знаний обучаемых при проведении опроса

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

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

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

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

8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы

Основная учебная литература

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

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

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

Дополнительная учебная литература

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

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

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

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

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

9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень ЭБС

№	Наименование	Тематика
1	Издательство «Лань»	Ветеринария, сельское хозяйство, технология хранения и переработки пищевых продуктов
2	РГБ	Авторефераты и диссертации
3	Научная электронная библиотека eLibrary (ринц)	Универсальная
4	Образовательный портал КубГАУ	Универсальная
5	Электронный Каталог библиотеки КубГАУ	Универсальная
6	Znanium.com	Универсальная
7	IPRbook	Универсальная

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

<https://hr-portal.ru/article/psihologiya-effektivnogo-upravleniya-personalom>
<trvid.com/w/психологияуправления>

10 Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины

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

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

3. Сысоева Л.В. Деловые коммуникации: практикум 1 часть. Краснодар: 2016. 77с. https://edu.kubsau.ru/file.php/119/posobie_po_delovym_kommunikacijam.pdf

4. Сысоева Л.В. Деловые коммуникации: методические указания/ Л.В. Сысоева. – Краснодар: КубГАУ, 2018. 44с. <https://kubsau.ru/upload/iblock/385/38591a7bc9d89d8c9f3fc3442d959b27.pdf>

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

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине позволяют: обеспечить взаимодействие между участниками образовательного процесса, в том числе синхронное и (или) асинхронное взаимодействие посредством сети "Интернет"; фиксировать ход образовательного процесса, результатов промежуточной аттестации по дисциплине и результатов освоения образовательной программы; организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентационных технологий; контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования.

Перечень лицензионного ПО

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

Перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем

№	Наименование	Тематика
1	система Консультант-Плюс.	Правовая
2	Платформа eLibrary (ринц)	Архив журналов издательств

12 Материально-техническое обеспечение для обучения по дисциплине

Планируемые помещения для проведения всех видов учебной деятельности

№ 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
		Помещение №1 ЭЛ, посадочных	350044, Краснодарский край, г.

	<p>мест — 100; площадь — 127,5 кв.м; учебная аудитория для проведения учебных занятий.</p> <p>сплит-система — 1 шт.;</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель);</p> <p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран);</p> <p>программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №016 ЭЛ, площадь — 52,4 кв.м; учебная аудитория для проведения учебных занятий.</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель).</p> <p>Помещение №505 ЭЛ, посадочных мест — 30; площадь — 38,8 кв.м; учебная аудитория для проведения учебных занятий.</p> <p>специализированная мебель (учебная доска, учебная мебель);</p> <p>технические средства обучения, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий (ноутбук, проектор, экран);</p> <p>программное обеспечение: Windows, Office.</p> <p>Помещение №205 ЭЛ, посадочных мест — 28; площадь — 87,3 кв.м; помещение для самостоятельной работы обучающихся.</p> <p>технические средства обучения (принтер — 1 шт.;</p> <p>экран — 1 шт.;</p> <p>сетевое оборудование — 1 шт.;</p> <p>компьютер персональный — 14 шт.);</p> <p>доступ к сети «Интернет»;</p> <p>доступ в электронную информационно-образовательную среду университета;</p> <p>специализированная мебель (учебная мебель).</p> <p>Программное обеспечение: Windows, Office, специализированное лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, предусмотренное в рабочей программе</p>	Краснодар, ул. им. Калинина, 13
--	--	---------------------------------

