

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

ФАКУЛЬТЕТ ЭНЕРГЕТИКИ

**УТВЕРЖДАЮ**

Декан факультета энергетики  
доцент А.А. Шевченко

25 април 2020 г.  


## **Рабочая программа дисциплины**

### **Основы деловой коммуникации**

**Направление подготовки**

13.03.02 Электроэнергетика и электротехника

**Направленность**

«Электроснабжение»

**Уровень высшего образования**

бакалавриат

**Форма обучения**

**очная**

**Краснодар  
2020**

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

Автор:

Старший преподаватель



Л.В. Сысоева

Рабочая программа обсуждена и рекомендована к утверждению решением кафедры педагогики и психологии от 30.03.2020г. протокол №8

Заведующий кафедрой

д-р. ист. наук, профессор



В. А. Луговский

Рабочая программа одобрена на заседании методической комиссии факультета энергетики, протокол от 24.04.2020 г., протокол №9

Председатель

методической комиссии

д-р. техн. наук, профессор



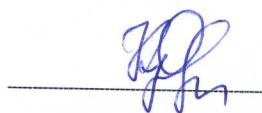
И.Г. Стрижков

Руководитель

основной профессиональной

образовательной программы

к.т.н., доцент



А. Г. Кудряков

## **1 Цель и задачи освоения дисциплины**

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

### **Задачи дисциплины**

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

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

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

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

#### *Обобщенная трудовая функция*

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

#### *Трудовая функция*

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

Руководство работой бригады по техническому обслуживанию и ремонту кабельных линий электропередачи

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

#### *Обобщенная трудовая функция*

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

### *Трудовая функция*

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

Руководство работой бригады по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи

### *Обобщенная трудовая функция*

Документальное сопровождение деятельности по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи

### *Трудовая функция*

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

Ведение документации по техническому обслуживанию и ремонту воздушных линий электропередачи

### *Обобщенная трудовая функция*

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

### *Трудовая функция*

Мониторинг технического состояния воздушных линий электропередачи

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

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

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

### *Обобщенная трудовая функция*

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

### *Трудовая функция*

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

Руководство работой бригад по техническому обслуживанию и ремонту оборудования подстанций

### *Обобщенная трудовая функция*

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

### *Трудовая функция*

Мониторинг технического состояния оборудования подстанций

Обоснование планов и программ технического обслуживания и ремонта оборудования подстанций

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

**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, 2 зачетные единицы)**

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

### **5 Содержание дисциплины**

По итогам изучаемой дисциплины обучающиеся сдают зачет.

Дисциплина изучается на 1 курсе, в 1 семестре.

### **Содержание и структура дисциплины по очной форме обучения**

№ п/ п	Тема. Основные вопросы	Формируемые компетенции	Семестр	Виды учебной работы, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			
				Лекции	Практиче- ские заня- тия	Лаборатор- ные заня- тия	Самосто- тельная работа
	<b>Общение как социально-психологический механизм взаимодействия в профессиональной сфере</b> 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
	<b>Вербальные средства в деловой коммуникации</b> 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
	<b>Невербальные средства в деловой коммуникации.</b> 1.Язык жестов в деловом общении. 2.Средства невербальной коммуникации. Кинесика. Такесика. Проксемика. 3.Интерпретация и	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 заня- тия	Самосто- тельная работа
	контроль невер- бального поведе- ния.						
	<b>Конфликты в де- ловом общении</b> 1.Понятие и струк- тура конфликта. 2.Типы и причины конфликтов в дело- вом общении. 3.Стратегии взаи- модействия в усло- виях конфликта.	УК- 4	1	2	2	-	4
	<b>Коммуникатив- ные барьеры в де- ловом общении</b> 1.Понятие «барь- еры коммуника- ции» 2.Виды коммуника- тивных барьеров 3.Слушание в дело- вом общении	УК- 4	1	2	-	-	4
	<b>Манипуляции в деловом общении</b> 1.Определение ма- нипуляции ее при- знаки, предпосылки и причины. 2. Технология ма- нипуляции. 3. Манипулятивные приемы в деловом общении. 4.Распознавание манипулятивного воздействия и пси- хологическая за- щита от него.	УК- 4	1	2	2	-	4
	<b>Собеседование в деловом общении</b> 1. Собеседование как коммуника- тивный канал в	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 заня- тия	Самосто- тельная работа
	деловом общении. Типы собеседований. 2. Методики проведения собеседований. Практика организации и проведения. 3. Типичные ошибки на собеседовании.					-	
	<b>Деловая беседа как основная форма делового общения. Деловые совещания</b> 1. Виды деловой беседы. 2. Структура деловой беседы. 3. Деловое совещание как форма коллективного обсуждения производственных вопросов.	УК- 4	1	2	2	-	9
	<b>Публичное выступление</b> 1. Виды речи. 2. Подготовка публичного выступления 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 самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

1. Луговский В.А. Деловые коммуникации: учебное пособие / Луговский В.А., Кох М.Н. –Краснодар: КубГАУ, 2016. – 89 с. <http://edu.kubsau.ru/>
2. Кох М.Н. Деловые коммуникации: метод. рекомендации по выполнению самостоятельных работ / сост. М.Н. Кох. – Краснодар: КубГАУ, 2016.– 30 с. <https://kubsau.ru/education/chairs/psychology/publications/>
3. Сысоева Л.В. Деловые коммуникации: практикум 1 часть. Краснодар: 2016.  
77с.[https://edu.kubsau.ru/file.php/119/posobie\\_po\\_delovym\\_kommunikacijam.pdf](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	<i>Основы деловой коммуникации</i>
1,2	<i>Иностранный язык</i>
7	<i>Организационно-распорядительные документы в электроэнергетике</i>

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

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
УК-4 – Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)					
УК-4.1					
Знать:		Фрагментарное	В целом успешное, но		кейс-задания

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<p>методику выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами</p> <p><b>Уметь:</b> выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стили делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p><b>Владеть:</b> методикой выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербаль-</p>	<p>Отсутствуют знания о методике выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных 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, вербаль-</p>	<p>знание методики выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных 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 обще-</p>	<p>содержащее отдельные пробелы знание методики выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами</p> <p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение выбирать на государственном и иностранном (-ых) языках 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 обще-</p>	<p>Высокий уровень знания методики выбора на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемых стилей делового общения, вербальных и 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 приемле-</p>	<p>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)	
ных и невербальных средств взаимодействия с партнерами	ных и невербальных средств взаимодействия с партнерами	ния, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами	ния, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами	мых стилей делового общения, вербальных и невербальных средств взаимодействия с партнерами	
УК-4 .2	<p><b>Знать:</b> основы информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p><b>Уметь:</b> использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных</p>	<p>Отсутствуют знания основ информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>Отсутствует умение использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе</p>	<p>Фрагментарные знания основ информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>Фрагментарное умение использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе</p>	<p>В целом хорошие, но содержащее отдельные пробелы знания основ информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы умение использовать информационно-коммуникационные технологии при</p>	<p>Высокий уровень знаний основ информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>Высокий уровень умения использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информ</p>

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	мации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	
<b>Владеть:</b> информационно-коммуникативными технологиями при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	Не владеет навыками использования информационно-коммуникативных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	Фрагментарные навыки владения информационно-коммуникативными технологиями при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	Хорошие навыки владения, но содержащие некоторые пробелы информационно-коммуникативными технологиями при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	Высокий уровень владения информационно-коммуникативными технологиями при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках	
УК-4.3	<b>Знать:</b> формы деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.	Отсутствуют знания форм деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.	Фрагментарные знания форм деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.	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.	Высокий уровень знаний деловой переписки, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.

Планируемые результаты освоения компетенции Индикаторы достижения компетенции	Уровень освоения				Оценочное средство
	неудовлетворительно (минимальный)	удовлетворительно (пороговый)	хорошо (средний)	отлично (высокий)	
<b>Уметь:</b> вести деловую переписку, 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 формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.	Фрагментарные умения вести деловую переписку, 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, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.	Высокий уровень умений вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.	
<b>Владеть:</b> способностью вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках	Отсутствие способности вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.	Фрагментарные способности вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.	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.	Высокий уровень способностей вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.	
<b>УК-4.4</b> <b>Знать:</b> интегративные умения для использования диалогическое общение для сотрудничества	Отсутствуют знания интегративных умений для использования диалогического общения	Фрагментарные знания интегративных умений для использования диалогического общения	Хорошие знания, но содержащие некоторые пробелы интегративных умений для использования диалогического общения	Высокий уровень знаний интегративных умений для использования диалогического общения	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>ства в академической коммуникации общения.</p> <p><b>Уметь:</b> демонстрировать интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.</p> <p><b>Владеть:</b> способностью интегративного умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:</p>	<p>для сотрудничества в академической коммуникации общения.</p> <p>Отсутствует умение демонстрировать интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.</p>	<p>для сотрудничества в академической коммуникации общения.</p> <p>Фрагментарные умения демонстрировать интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.</p>	<p>диалогического общения для сотрудничества в академической коммуникации общения.</p> <p>Хорошие умения демонстрировать интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.</p>	<p>диалогического общения для сотрудничества в академической коммуникации общения.</p> <p>Высокий уровень умения демонстрировать интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения.</p>	

### 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 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?

## 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 ситуаций
  - : 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 статусоопределяющая.
5. Понятие детонации и коннотации.
6. Прямые смыслы высказывания и скрытые подтексты.
7. Письменная речь, ее средства.
8. Паралингвистика и ее средства.
9. Управление пространством и временем как средство коммуникации.

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

## Дискуссия

### **Тема: Манипуляция в деловых коммуникациях**

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

## 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, раскрытий ответ «3»	Законченный, полный ответ «4»	Образцовый, примерный, достойный подражания ответ «5»	Оценка
Раскрытие проблемы	Проблема не раскрыта, отсутствуют выводы	Проблема раскрыта не полностью. Выводы не сделаны или не обоснованы	Проблема раскрыта. Проведен анализ проблемы без дополнительной литературы. Не все выводы сделаны или не обоснованы	Проблема раскрыта полностью. Проведен анализ проблемы с привлечением дополнительной литературы. Выводы обоснованы	
Представление	Представляемая информация логически не связана. Не использованы профессиональные термины	Представленная информация не систематизирована или непоследовательна. Использованы 1-2 профессиональных термина	Представленная информация систематизирована и последовательна. Использовано более 2 профессиональных терминов	Представленная информация систематизирована, последовательна и логически связана. Использовано более 5 профессиональных терминов	
Оформление	Не использованы информационные технологии. Более 4 ошибок в представляющей информации	Использованы информационные технологии частично. 3-4 ошибки в представляющей информации	Использованы информационные технологии. Не более 2 ошибок в представленной информации	Широко использованы информационные технологии. Отсутствуют ошибки в представляющей информации	
Ответы на вопросы	Нет ответов на вопросы	Только ответы на элементарные вопросы	Ответы на вопросы полные или частично полные	Ответы на вопросы полные с приведением примеров и пояснений	
Итоговая оценка					

### Дискуссия

Дискуссия, диспут – обсуждение спорного вопроса, проблемы.

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **Критерии оценивания выполнения заданий деловой игры:**

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

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

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

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

### **Опрос**

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

### **Критерии оценки знаний обучаемых при проведении опроса**

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

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

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

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

## **8 Перечень основной и дополнительной учебной литературы**

### **Основная учебная литература**

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

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

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

### **Дополнительная учебная литература**

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

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

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

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

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

## **9 Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

### **Перечень ЭБС**

№	Наименование	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](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**

### **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**

№ п/п	Наименование учебных пред- метов, курсов, дисциплин (модулей), практики, иных ви- дов учебной деятельности, предусмотренных учебным планом образовательной про- граммы	Наименование помещений для про- ведения всех видов учебной дея- тельности, предусмотренной учеб- ным планом, в том числе поме- щения для самостоятельной работы, с указанием перечня основного об- орудования, учебно-наглядных по- собий и используемого програм- много обеспечения	Адрес (местоположение) помещений для проведения всех видов учебной деятельности, предусмотренной учебным планом (в случае realiza- ции образовательной программы в сетевой форме дополнительно ука- зывается наименование организаций, с которой заключен договор)
1	2	3	4
	Психология и социология управления	Помещение №016 ЭЛ, площадь — 52,4м <sup>2</sup> ; учебная аудитория для про- ведения занятий семинарского типа, курсового проектирования	г. Краснодар, ул. Калинина д. 13, здание учебного корпуса факультета электрификации

		<p>(выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации.</p> <p>специализированная мебель(учебная доска, учебная мебель);</p>	
		<p>Помещение №1 ЭЛ, посадочных мест — 100; площадь — 127,5м<sup>2</sup>; 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 — 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>г. Краснодар, ул. Калинина д. 13, здание учебного корпуса факультета электрификации</p>
		<p>Помещение №006 ЭЛ</p> <p><b>НЕТ ДАННЫХ</b></p>	<p>г. Краснодар, ул. Калинина д. 13, здание учебного корпуса факультета электрификации</p>

